



<input checked="" type="checkbox"/>	Pro gradu -tutkielma
<input type="checkbox"/>	Lisensiaatintutkielma
<input type="checkbox"/>	Väitöskirja

Oppiaine	Markkinointi	Päivämäärä	5.5.2011
Tekijä(t)	Hanna Härmä	Matrikkelinumero	17155
		Sivumäärä	118 s. + liitteet
Otsikko	Sijoituspalveluiden myyntityössä tarvittavat kompetenssit ja niiden mittaaminen vähittäispankissa		
Ohjaaja(t)	KTT Heli Marjanen ja KTM Kaisa Saastamoinen		

Tiivistelmä

Tutkielma toteutettiin toimeksiantona Suomessa toimivan vähittäispankin sijoituspalveluorganisaatiossa. Kohdeyrityksessä oli tarve löytää ratkaisu siihen, miten myyntijohtajan olisi mahdollista mitata sekä kehittää myynnin määrän lisäksi myös sijoitusasiantuntijan myyntityön laatua. Myyntityön laatu perustui sijoitusasiantuntijan osaamiseen, jonka mittaamisella ja kehittämisellä uskottiin olevan vaikutusta kilpailuedun parantumiseen kovasti kilpailuilla sijoituspalveluiden markkinoilla. Näin ollen tutkimuksen tavoitteeksi asetettiin myyntityötä tekevän sijoitusasiantuntijan kompetenssien tunnistaminen ja niiden mittaaminen sijoituspalveluorganisaatiossa. Tutkimusongelman ratkaisuna tässä tutkielmassa kehitettiin kompetenssimittaristo, jonka avulla pyrittiin mittaamaan sijoitusasiantuntijoiden myyntityön laatua.

Tutkielmassa perehdyttiin ensin sijoitusasiantuntijan kompetenssien tunnistamiseen myyntityötä, palveluita ja mittaamista käsittelevän kirjallisuuden, aikaisempien tutkimusten ja kohdeyrityksestä saatujen dokumenttien perusteella. Tämän jälkeen aineistoa täydennettiin kvalitatiivisen tutkimuksen avulla. Aineistonkeruu suoritettiin ryhmäkeskusteluna, johon kutsuttiin sijoitusasiantuntijoiden myyntijohtajat. Teorian ja empirian perusteella rakennettiin sijoitusasiantuntijan osaamista mittaava kompetenssimittaristo. Mittaristoa kokeiltiin käytännössä sijoitusasiantuntijoille suunnatun postikyselyn muodossa. Tämän jälkeen mittariston kokeilusta saaduista vastauksista muodostettiin henkilökohtaisia kompetenssiprofiileja, joiden avulla olisi mahdollista kehittää sijoitusasiantuntijan myyntityöhön liittyvää osaamista tulevaisuudessa. Lopuksi tässä tutkielmassa kehitettyä ja kokeiltua mittaristoa arvioitiin suunnitteluvaiheen, mittariston toimivuuden sekä merkityksellisyyden näkökulmista.

Mittariston kokeilusta saatujen tulosten valossa tässä tutkielmassa onnistuttiin löytämään sijoitusasiantuntijan myyntityöhön liittyvät merkityksellisimmät kompetenssit. Lisäksi mittariston kehittämisessä todettiin monien osatekijöiden toimivan hyvin, vaikka kompetenssimittariston todettiin vielä jatkokehittämistä sekä mittaamiskertoja toimivuuden parantamiseksi. Huolimatta siitä, että mittaristoa ei ole mahdollista hyödyntää vielä tällaisenaan sijoitusasiantuntijan osaamisen kehittämisen työvälineenä, analysoitiin mittariston antavan kuitenkin erinomaiset lähtökohdat kohdeorganisaatiolle jatkaa mittariston kehittämistä yrityksen sisällä. Mittaristoa on mahdollista hyödyntää myös muissa organisaatioissa. Mittaristoon valittujen kompetenssien tulee kuitenkin aina perustua yrityksen strategiaan.

Asiasanat	Kompetenssi, kompetenssimittaristo, mittaaminen, myyntityö, sijoituspalvelut
Muita tietoja	Konstruktiiivinen tutkimus