



X

Oppiaine	LTT Markkinointi	Päivämäärä	28.8.2006
Tekijä(t)	Ilari Kristian Laaksonen	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	58
Otsikko	Myyntihenkilön uskottavuusmalli – Ohanianin uskottavuusmallin tarkennusta ja käyttökohteiden pohdintaa		
Ohjaaja(t)	KTT Juha Panula & KTL Arja Lemmetyinen		

Tiivistelmä

Myyntihenkilön uskottavuus pitää sisällään myyjän niiden ominaisuuksien kirjon, jotka voivat vaikuttaa myyjän tulokseen. Myyntihenkilön uskottavuusmalli on malli, joka avaa uskottavuuden osatekijöihinsä ja tarjoaa näin mahdollisuuden mitata myyjän uskottavuutta.

Tutkimuksen tarkoitus on kuvata uskottavuuden muodostumismallia ja täydentää sitä sopimaan paremmin myyntihenkilön uskottavuuden arviointiin sekä pohtia uskottavuusmallin käyttötarkoituksia ja toimivuutta kaupan, erityisesti kuluttajakaupan, ympäristössä ja pohtia muita mahdollisia käyttökohteita uskottavuusmallille. Tutkimuksen suorittamiseksi on määritelty kaksi osaongelmaa:

1. Mistä tekijöistä myyjän uskottavuus muodostuu?
2. Miten uskottavuusmallia pystytään hyödyntämään käytännön kuluttajakaupassa?

Tutkimuksen käsittelemä uskottavuusmalli koostuu neljästä ulottuvuudesta Ohanianin kolmen sijaan. Nämä neljä ulottuvuutta ovat ammattitaito, viehättävyys, luotettavuus ja sukupuoli. Sukupuolta lukuunottamatta nämä ulottuvuudet koostuvat useammista osatekijöistä.

Tutkimus käy myös läpi uskottavuusmallin käytännön sovellutuksia. Näitä ovat muun muassa erilaiset henkilöarviointia vaativat henkilöstöhallinnon osa-alueet, kuten rekrytointi ja koulutus. Tutkimus pohjustaa uskottavuusmallista johdettavan myyntihenkilön arvioinnin apuvälineen rakentamista käymällä läpi apuvälineen rakennusprosessia ja siinä huomioitavia asioita. Apuväline on käytännössä pisteytettävä ja toistettava kysely, jonka pisteytys on kuitenkin tiukasti sidoksissa kulloinkin tutkittavaan toimintaympäristöön.

Tutkimus on suoritettu hierarkkisenä käsiteanalyysinä. Tutkimuksen aineistopohja on laaja pitäen sisällään tutkimuksia muun muassa markkinoinnin ja myynnin sekä psykologian ja sosiaalipsykologian alueilta.

Asiasanat	Henkilöstöhallinto, henkilöstöhankinta, henkilöstöjohtaminen, myyjät, myyntityö, uskottavuus
Muita tietoja	