



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

Oppiaine	Johtaminen ja organisointi	Päivämäärä	30.8.2005
Tekijä(t)	Juha Reihe	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	71
Otsikko	Myyntitiimissä aloittavan vakuutusasiamiehen ongelmat tarkasteltuna tilannejohtamisen näkökulmasta – Case If Vahinkovakuutusyhtiö Oy		
Ohjaaja(t)	KTT Tomi Kallio		

Tiivistelmä

Vakuutusala leimaa tällä hetkellä kova kilpailu alan merkittävimpien vakuutusyhtiöiden välillä. If on yksi suurimmista vakuutusyhtiöistä Suomessa. Asiamiestoiminta on yksi myyntikanava, jota If käyttää asiakkaiden uushankinnassa. Vakuutusten myyntityötä suorittavat Ifin kouluttamat asiamiehet yrittäjät pohjaisella sopimuksella.

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää voidaanko tilannejohtamisen periaatteiden avulla vaikuttaa asiamiesten työn aloitusvaiheessa ilmeneviin ongelmiin. Ongelmien johdosta moni asiamies lopettaa työskentelyn, mistä aiheutuu asiamiehiin uhrattujen panosten menetyksiä Ifille. Lisäksi lopettaneen asiamiehen tilalla voisi olla tehtävässään tehokkaammin suoriutuva henkilö. Ongelmien syytä on tarkoitus selvittää tutkimuksen osaongelmien avulla. Tutkimusmenetelmäksi on valittu laadullinen tapaustutkimus. Tutkimuksen aineisto on kerätty kyseisessä työssä olleilta asiamiehiltä. Aineisto on kerätty avoimia kysymyksiä sisältäneellä kyselylomakkeella. Osa tutkimuksen kohderyhmänä olleista henkilöistä oli jo lopettanut, osa puolestaan juuri aloittanut asiamiehen työn.

Asiamiesten odotukset työstä poikkesivat usein siitä, mitä he olivat etukäteen odottaneet. Tämä oli aiheuttanut ongelmia aloittaville asiamiehille. Rekrytointiprosessi oli usean asiamiehen kohdalla suoritettu harhaanjohtavasti ja asiamiehet olivat aloittaneet työskentelyn puutteellisen tiedon varassa. Käytössä oleva provisioipalkkaus aiheutti myös pettymyksiä. Työskentelyolosuhteissa oli ilmennyt usean asiamiehen kohdalla ongelmia. Tilannejohtamisen periaatteita hyödyntämällä saattaisi olla mahdollisuuksia vaikuttaa osaan ongelmista. Tämä edellyttäisi esimiehiltä tarkempaa tehtävä- ja ihmiskeskeisen johtamistyylin soveltamista. Edellisen lisäksi johdettavien valmiustaso tulisi määrittää täsmällisemmin tehtävänannon yhteydessä. Rekrytointiprosessin suorittamiseen tulisi lisäksi kiinnittää huomiota ongelmien ehkäisemiseksi.

Asiasanat	Tilannejohtaminen, myyntityö, vakuutusasiamies, tapaustutkimus
Muita tietoja	