



Kauppan alan ryhmä, osaamisen profilointi

Irina Eklund, Turun ammatti-instituutti, Marjo Joshi, Turun ammattikorkeakoulu, Paula Kairinen, Novida, Heli Marjanen, Turun yliopisto, Tuula Nummila, Raseko, Sari Sainio, Varsinais-Suomen TE-toimisto, Irina Ahokoski, Varsinais-Suomen TE-toimisto

2022

Varsinais-Suomen osaamisen tulevaisuutta ennakoimassa

Turku | Varsinais-Suomen liitto | Turun yliopisto | Kumppanuusfoorumi | Turun ammattikorkeakoulu | Novida | Yrittäjät Varsinais-Suomi | Turun Aikuiskoulutuskeskus | Raseko | Turun kauppakamari
Varsinais-Suomen ELY-keskus | TE-palvelut | Teknologiakampus Turku | Terveyskampus Turku | Salon seudun koulutuskuntayhtymä | Yrityssalo Oy

KAUPAN ALA

Avainmuuttajat tulevaisuustaulukosta	Skenaariot	Osaamisprofiili
<ol style="list-style-type: none">1. Elämystalous (kulutuksen suunta)2. Älykkäät toimitusketjut (tekoäly, toimintavarmuus, tietoturva, ihmisen rooli toimitusketjussa)3. Kuluttajasegmentit ja kuluttajan valta (kulutuksen eriarvoistuminen)4. Osaava työvoima5. Omistaminen6. Kauppapaikka7. Jokin sääntely (lainsäädäntö, yhteiskunta)	<p>Koodattu kulutus</p> <p>Hidas muutos</p> <p>Kulutuksen ylivalta</p> <p>Jakautunut kulutus</p>	<p>Myyjä 2.0</p> <p>Back Office osaaja</p> <p>”Monikanavakaupan myymäläpäällikkö”</p>

Etsimme sinua, kaupan alan Back-Office osaaja!

Tehtäväsi on yhdistelmä myynnin ja asiakaspalvelun tukea sekä ihmisten ja prosessien hallintaa. Työskentelet varmistaaksesi erityisesti verkkokaupan sujuvan toiminnan unohtamatta erilaisia ratkaisuja asiakkaiden kasvavaan henkilökohtaiseen palvelutarpeeseen. Seuraat trendejä, muuttujia ja prosesseja, jotka vaikuttavat palvelu- tai tuotetarjontaan. Asiakkaat odottavat sujuvien palvelujen rinnalla vastuullisuutta, jossa huomioidaan toiminnan taloudelliset, ekologiset ja sosiaaliset vaikutukset.

Työskentelet ympäristössä, jossa työ on digitalisoitua ja automatisoitua. Päivittäisissä tehtävissä hyödynnät monipuolisesti digitaalisia työkaluja. Erinomaista asiakaskokemusta tuotat sekä fyysisissä asiakaskohtaamisissa että digitaalisen vuorovaikutuksen avulla; ennen kaikkea varmistat, että onnistumme pitämään lupauksemme tavaroiden ja palvelujen täsmällisestä toimittamisesta. Varmistat myös, että johto ja myymälöissä toimivat saavat tarvitsemaansa luotettavaa seuranta- ja kehittämistarvetietoa.

Tyypilliseen työpäivääsi kuulu mm. asiakaskokemuksen parantamiseen liittyvien ratkaisujen ideointia ja toteutusta, tilaus-toimitusprosessien hallintaa ja päivittäisiä henkilöstöasioita sekä ihmisten että kanssasi työskentelevien robottien kanssa. Tehtäväsi ovat pääasiassa monikosketusprosesseja, joissa useampi kuin yksi työntekijä tai taho osallistuu prosessin loppuun saattamiseen.



Hakuilmoitus 2030

ennakointi
akatemia.

Back-Office osaaja 2030

Odotamme sinulta

- Kykyä tunnistaa asiakastarpeita
- Tiedon arviointitaitoja
- Liiketoimintaosaamista, erityisesti asiakaspalvelu- ja myyntiosaamista
- Eettisyys- ja vastuullisuusosaamista
- Digikommunikointitaitoja ja digitaalisten alustojen hyödyntämisosaamista
- Tekoälyn ja automaation hyödyntämistaitoa, pelillistämisaikasta on etua
- Henkisen rasituksen kestävyys
- Oma-aloitteisuutta ja yhteistyötaitoja
- Ihmisten ja osaamisen johtamis- ja valmentamistaitoa
- Englannin ja suomen kielen taitoa
- Kykyä toimia kansainvälisessä toimintaympäristössä

Arvostamme liiketoimintaosaamisen alemmaa korkeakoulututkintoa ja erityisosaamis pätevyyttä esimerkiksi vastuullisuudesta, digitaalisuudesta tai alan, kuten tuoteryhmän, tuotteiden, markkinoiden tai sidosryhmien tuntemusta.



Nimike osaamisprofiili 2030 (Myyjä 2.0)

Keskeiset, työtehtävässä painottuvat osaamiset ja ominaispiirteet skenaarioittain

SKENAARIO	GENEERISET TAIDOT (siirrettävät)	ERITYISTAIIDOT (tehtäväkohtaiset)	KVALIFIKAATIOT (tutkinnot, sertifikaatit)
Koodattu kulutus	<ul style="list-style-type: none"> Tietotekniset taidot: asiakkaan mikrotukihenkilö, valmius eri järjestelmien ja sovellusten käyttöönottoon Monikulttuurisuusosaaminen Vastuullisuusosaaminen 	<ul style="list-style-type: none"> Robottiikkaosaaminen Eryitysmyyjä (vrt erityisopettaja) Tuotteen /palvelun komponenttien ja elinkaaren hallinta Kyberturvallisuusosaaminen Digitaalisten ratkaisujen hyödyntämistaidot 	<ul style="list-style-type: none"> Osaamismerkit Järjestelmäpätevyys
Hidas muutos	<ul style="list-style-type: none"> Viestintä- ja vuorovaikutustaidot, sosiaaliset taidot Kierrätysosaaminen Vastuullisuusosaaminen 	<ul style="list-style-type: none"> asiakstarpeiden tunnistamiskyky Rahoitusneuvontaosaaminen Sisäinen hyvinvointi 	<ul style="list-style-type: none"> ”Mestari-myyjä”(ketjujen kauppojen omat jatkossa, muut) Liiketoiminnan ammattitutkinto, myynnin osaamisala
Kulutuksen ylivalta	<ul style="list-style-type: none"> Retail Artist –osaaminen Verkostotoimija –osaaminen Asiakaspalvelutaidot 3.0 Vaikuttavuuden psykologia 	<ul style="list-style-type: none"> Esitystaidot Elämysten tuottajataidot Sosiaaliset taidot Pelisilmä asiakaskontakteissa Sales Advisor Brändilähettiläisyys 	<ul style="list-style-type: none"> Eryitysmyyjäpätevyys Myynti eri kanavissa - pätevyys
Jakautunut kulutus	<ul style="list-style-type: none"> Ongelmanratkaisutaidot Muutosketteryys Yrittäjämäinen asenne, sitoutuminen Sosiaaliset taidot Itsensä johtamistaidot 	<ul style="list-style-type: none"> Tiedon arviointi- ja hallintataidot Moniosaaminen: f2f asiakaskontaktit ja digitaalinen kommunikointi Organisointitaidot 	<ul style="list-style-type: none"> Erilaisia erikoistumissertifikaatteja (eri alojen erityistaidot, Wellnes-terapeutti + myyjätaidot, tms)

Nimike osaamisprofiili 2030 (Back Office -osaaja)

Keskeiset, työtehtävässä painottuvat osaamiset ja ominaispiirteet skenaarioittain

SKENAARIO	GENEERISET TAIDOT (siirrettävät)	ERITYISTAIDOT (tehtäväkohtaiset)	KVALIFIKAATIOT (tutkinnot, sertifikaatit)
Koodattu kulutus	<ul style="list-style-type: none"> Eettisyysosaaminen henkisen rasituksen kestävyys yhteistyötaidot luovuus ja monitaitoisuus Tiedon arviointitaidot Digiverkostoitumistaidot 	<ul style="list-style-type: none"> asiakastarpeiden tunnistamiskyky Pelillistämistaidot Kielitaito Tekoälyn ja automaation hyödyntämistaito 	<ul style="list-style-type: none"> Liiketoimintaosaamisen amk-tutkinto Eriyisosaamis pätevyys (vastuullisuus, tehtäväkohtaiset , tms)
Hidas muutos	<ul style="list-style-type: none"> Yhteistyötaidot Järjestelmällisyys ja tarkkuus 	<ul style="list-style-type: none"> Taloushallinnon osaaminen Ympäristövaikutusosaaminen Vastuullisuusosaaminen 	<ul style="list-style-type: none"> Liiketoimintaosaamisen amk-tutkinto Eriyisosaamis pätevyys
Kulutuksen ylivalta	<ul style="list-style-type: none"> asiakastarpeiden tunnistamiskyky Sitoutuminen 	<ul style="list-style-type: none"> Digisällön tuottamistaidot Kielitaito Räätälöidyt tarjoukset Digitaalinen asiakaskokemusosaaminen Palvelumuotoiluosaaminen Data- ja analytiikkataidot 	<ul style="list-style-type: none"> Liiketoimintaosaamisen amk-tutkinto Eriyisosaamis pätevyys
Jakautunut kulutus	<ul style="list-style-type: none"> Sopimusosaaminen tilastollisen analyysin ja tilastomenetelmien osaaminen Kriittiset ajattelutaidot 	<ul style="list-style-type: none"> Hankintaosaaminen Digitaidot Data- ja analytiikkataidot 	<ul style="list-style-type: none"> Liiketoimintaosaamisen amk-tutkinto Eriyisosaamis pätevyys

Nimike osaamisprofiili 2030 ("Monikanavakaupan myymäläpäällikkö")

Keskeiset, työtehtävässä painottuvat osaamiset ja ominaispiirteet skenaarioittain

SKENAARIO	GENEERISET TAIDOT (siirrettävät)	ERITYISTAIDOT (tehtäväkohtaiset)	KVALIFIKAATIOT (tutkinnot, sertifikaatit)
Koodattu kulutus	<ul style="list-style-type: none"> • Digitaaliset verkostoitumus- ja kommunikaatiotaidot • Tiedon arviointitaidot • Kielitaito • kyberturvallisuusosaaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Tekoälyn ja automaation hyödyntämistaito • Turvallisuusosaaminen • Työsuhteiden hallinta • "Digijuridiikkaosaaminen" 	<ul style="list-style-type: none"> • Ihmisten johtamistaidot –sertifikaatti • Itsensä johtamistaidot – sertifikaatti • Liiketoiminnan amk- ja korkeakoulututkinto
Hidas muutos	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakastarpeiden tunnistamiskyky • Toimintaympäristön tuntemus 	<ul style="list-style-type: none"> • Rahoitusneuvonta-osaaminen • Digikäyttötaito • Markkinoinnin automaatio • Liiketoimintaosaaminen (asiakkuudet, prosessit, kannattavuus) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ihmisten johtamistaidot –sertifikaatti • Itsensä johtamistaidot – sertifikaatti • Liiketoiminnan amk- ja korkeakoulututkinto
Kulutuksen ylivalta	<ul style="list-style-type: none"> • Ongelmanratkaisukyky • Tiimityöosaaminen • Ajankäytön hallinta • Motivaatio 	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakasymmärrys • Ammattieettinen osaaminen • Neuvottelutaidot • Voimaannuttaminen • Valmentaminen (coaching) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ihmisten johtamistaidot –sertifikaatti • Itsensä johtamistaidot – sertifikaatti • Liiketoiminnan amk- ja korkeakoulututkinto
Jakautunut kulutus	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaiden löytämiseen liittyvä osaaminen (prospektointiosaaminen) • Kielitaito • Monikulttuuriosaaminen • Kriittiset ajattelutaidot • Motivaatio • Luovuus 	<ul style="list-style-type: none"> • Digitaaliset yhteistyötaidot • Henkinen joustavuus • Ketterä ajattelu • Asiakaskokemuksen johtamisosaaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Ihmisten johtamistaidot –sertifikaatti • Itsensä johtamistaidot – sertifikaatti • Liiketoiminnan amk- ja korkeakoulututkinto