



OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSTYRELSEN

Myyntiosaaminen, myynnin edistäminen, palvelumuotoilu- ja tuotekehitysosaaminen liiketoiminnan ammatti- ja erikoisammattitutkintojen perusteissa

20.4.2026

Opetusneuvos Minna Taivassalo, Ammatillinen koulutus –yksikkö,
Opetushallitus



Ohjelma ma 20.4.2026 klo 14-16

- Klo 14–14.20 Tervetuloa ja tilaisuuden tavoitteet sekä Liiketoiminnan ammatti- ja erikoisammattitutkintojen uudistuksen tilannekuva
- Klo 14.20–14.35 Myynnin, tuotekehityksen ja palvelumuotoilun osaaminen nykyisissä liiketoiminnan ammatti- ja erikoisammattitutkintojen perusteissa ja tutkinnon osien suoritusmäärät ja ehdotuksia kehittämistä
- Klo 14.35–14.45 Lyhyt tauko
- Klo 14.45–15.00 Katsaus myynnin, palvelumuotoilun ja tuotekehityksen osaamistarpeisiin ja ajatuksia kehittämistä
- Klo 15.00–15.05 Ohjeistus pienryhmätyöskentelyyn
- Klo 15.05–15.40 Pienryhmätyöskentely, jossa keskustelua osaamisaloista, tutkinnon osista ja niiden sisällöistä
- Klo 15.40–16.00 Ryhmäkeskustelun tulosten esittely ja yhteiset johtopäätökset

Esityksen sisältö

- Liiketoiminnan ammatti- ja erikoisammattitutkintojen peruste uudistuksen tilannekuva
- Myynti-, palvelumuotoilu- ja tuotekehitysosaaminen nykyisissä tutkintojen perusteissa
- Osaamistarvetietoa kyseisten osaamisten näkökulmasta
- Pienryhmätyöskentelyn ohjeistus

Liiketoiminnan ammatti- ja erikoisammattitutkintojen peruste uudistuksen tilannekuva

Tutkinnot

5 § Ammatilliset tutkinnot (Laki ammatillisesta koulutuksesta 531/2017)

- **Ammattitutkinnossa** osoitetaan työelämän tarpeiden mukaisesti kohdennettua ammattitaitoa, joka on perustutkintoa syvällisempää tai kohdistuu rajatumpiin työtehtäviin.
- **Erikoisammattitutkinnossa** osoitetaan työelämän tarpeiden mukaisesti kohdennettua ammattitaitoa, joka on ammattitutkintoa syvällisempää ammatin hallintaa tai monialaista osaamista.

Liiketoiminnan ammatti- ja erikoisammattitutkintojen perusteiden uudistamisprosessi

I Tietoperustan kokoaminen OPH:ssa ja asiantuntijataapaamia
1/2025-4/2025

II Osaamistarvekysely ja ilmoittautuminen mukaan uudistustyöhön avataan
3/2025

III Avoimet verkkotyöpajat 2025
8 kpl, joista 4 liittyen yrittäjyyteen
4-11/2025

Useita asiantuntijataapaamia

IV Tekoälyagenttien kehittäminen ja testaus 7-11/2025
TESSA-hankkeessa

III Avoimet verkkotyöpajat
2/2026 - 11/2026

VI Lausuntopalautteen käsittely, perusteiden muokkaaminen ja perusteet ruotsinnokseen
AT 15.1.2027 ja EAT 15.2.2027

VII Uudistetut liiketoiminnan perusteet julkaistaan 5/2027

Perustemääräykset ovat voimassa 1.8.2027 lähtien

Ilmoittaudu mukaan liiketoiminnan ammatti- ja erikoisammattitutkintojen perusteiden uudistustyöhön ja jaa kehittämisideasi



OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSSTYRELSEN

Liiketoiminnan ja yrittäjyyden tutkintojen perusteiden sisältöjen uudistamistyö 2025-2026

Opetushallitus käynnistää Yrittäjyyden ammattitutkinnon, Liiketoiminnan ammattitutkinnon sekä Liiketoiminnan erikoisammattitutkinnon perusteiden sisältöjen uudistamistyön. Uudistamistyö toteutetaan yhteistyössä työ- ja elinkeinoelämän edustajien, koulutuksen järjestäjien ja muiden keskeisten sidosryhmien kanssa. Opetushallitus tekee tutkintojen perusteita valmistellessaan yhteistyötä Liiketoiminnan sekä Yrittäjyyden ja yritysjohtamisen työelämätoimikuntien kanssa.

Tällä lomakkeella voit kertoa liiketoiminnan ja yrittäjyyden tutkintojen perusteiden sisältöjen uudistamistarpeista sekä ilmoittaa kiinnostuksestasi osallistua uudistustyöhön tiettyjen teemojen osaamisten osalta. Kaikki ilmoittautuneet saavat automaattisesti kutsut perusteiden uudistamistyön avoimiin tilaisuuksiin/työpajoihin/kommentointitilaisuuksiin sen mukaan, mistä teema-alueista ovat kiinnostuneita. Osallistuminen on vapaaehtoista eikä ilmoittautuminen velvoita osallistumaan jatkuvasti, vaan omien aikataulujen salliessa.

- Suora linkki kyselyyn [Liiketoiminnan ja yrittäjyyden tutkintojen perusteiden sisältöjen uudistamistyö 2025-2026: Webropolilla luotu kysely](#)



Avoimet työpajat 4-11/2025

28.4.2025 Liiketoiminnan ja yrittäjyyden tutkintojen perusteiden uudistamistyön käynnistyswebinaari

15.8.2025 Verkkotyöpaja
Digitaalinen kauppa, kauppiastoiminta ja markkinointi

21.8.2025 Verkkotyöpaja:
Palvelurobotiikka, tekoälyjärjestelmien käyttöönnotto ja muu digitalisaatio-osaaminen

22.8.2025 Verkkotyöpaja:
Dataosaaminen, datan hyödyntäminen ja digitalisaatio-osaaminen

25.8.2025 Verkkotyöpaja:
Yritystoiminnan kehittäminen ja yritysneuvonta

5.9.2025 Verkkotyöpaja: Uudistuvan yrittäjyysosaamisen tutkinnon osien kommentointi- ja työstötilaisuus verkossa | Opetushallitus järjestettiin

10.10.2025 Verkkotyöpaja:
Yrittäjyyden ammattitutkinnon tutkinnon perusteiden tutkinnon osat

21.11.2025 Kommentointi-tilaisuus: Yrittäjyyden ammattitutkinnon luonnos

V Lausuntokierros perusteluonnoksesta
Lausuntopalvelu.fi joulukuun 2025

6.2.2026 Keskustelutilaisuus Yrittäjyyden ammattitutkinnon muutoksista lausuntokierroksen perustella

VI Lausuntopalautteen käsittely, perusteiden muokkaaminen ja perusteiden ruotsinnokseen 15.2.2026

VII Uudistetut Yrittäjyyden ammattitutkinnon perusteet julkaistaan 5/2026
Perustemääräys on voimassa 1.8.2026 lähtien

Toimeenpanon tuen tilaisuus 5.6.2026 klo 9-11

Liiketoiminnan ammatti- ja erikoisammattitutkintojen avoimet verkkotyöpajat keväällä 2/2026-5/2026

2.2.2026
Liiketoiminnan palvelujen osaamisalan työpaja

31.3.2026 Uudistuva kaupan alan osaaminen

9.4.2026 Uudistuva finanssialan osaaminen

10.4.2026 12–14 Uudistuva taloushallinnon osaaminen

20.4.2026 klo 14–16 Uudistuva myyntiin, palvelumuotoiluun sekä tuote- ja palvelukehitykseen

23.11.2026 klo 12–15

28.4.2026 Uudistuva digitaalinen osaaminen

7.5.2026 klo 14–16 Uudistuva ulkomaankaupan ja kansainvälisen

7.5.2026 klo 14–16 Uudistuva ulkomaankaupan ja kansainvälisen liiketoiminnan osaaminen

13.5.2026 klo 14-16 Uudistuva henkilöstöhallinnon osaaminen

18.5.2026 klo 14-16 Liiketoiminnan palveluiden osaamisalan tutkinnon osien

Syyskaudella myös verkkotyöpajoja 8-11/2026

- Syksyn työpajojen teemat ja päivämäärät tiedotetaan kesän aikana – fokus tutkinnon osien kommentointiin

22.10.2026 Keskustelutilaisuus kokonaisuudistettavien Liiketoiminnan ammattitutkinnon ja Liiketoiminnan erikoisammattitutkinnon perusteiden osaamisaloista ja tutkinnon osista

23.11.2026 klo 12–15siirto
20.11.2026 klo 12-14.30
Tiedotustilaisuus Liiketoiminnan ammatti- ja erikoisammattitutkintojen perusteiden lausuntokierroksesta

Kootusti tietoa uudistuksesta

- Uudistetut tutkintojen perusteet ovat voimassa arvioilta 1.8.2027
- Lausuntokierros toteutetaan 16.11.-18.12.2026 lausuntopalvelu.fi:ssä
- Kootusti tietoa uudistuksesta Oph.fi <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/liiketoiminnan-ammatti-ja-erikoisammattitutkintojen-perusteiden-uudistaminen>



Liiketoiminnan ammatti- ja erikoisammattitutkintojen perusteiden uudistamiseen liittyvät tilaisuudet vuonna 2026

- 2.2.2026 klo 14–16 Uudistuvan Liiketoiminnan ammattitutkinnon perusteen Liiketoiminnan palveluiden osaamisalan tutkinnon osien verkkotyöpaja
- 31.3.2026 ti klo 13–16 Uudistuva kaupan alan osaaminen Liiketoiminnan ammatti- ja erikoisammattitutkintojen perusteissa verkkotyöpaja
- 9.4.2026 klo 14–16 Uudistuva finanssialan osaaminen Liiketoiminnan ammatti- ja erikoisammattitutkintojen perusteissa verkkotyöpaja
- 10.4.2026 12–14 Uudistuva taloushallinnon osaaminen Liiketoiminnan ammatti- ja erikoisammattitutkintojen perusteissa verkkotyöpaja
- 20.4.2026 klo 14–16 Uudistuva myyntiin, palvelumuotoiluun sekä tuote- ja palvelukehitykseen liittyvä osaaminen Liiketoiminnan ammatti- ja erikoisammattitutkintojen perusteissa verkkotyöpaja

Liiketoiminnan ammatti- ja erikoisammattitutkintojen perusteiden uudistamiseen liittyvät tilaisuudet vuonna 2026

- [28.4.2026 14–16 Uudistuva digitaalinen osaaminen Liiketoiminnan ammatti- ja erikoisammattitutkintojen perusteissa verkkotyöpaja](#)
- [4.5.2026 klo 14–16 Uudistuva kiinteistöväilyksen osaaminen Liiketoiminnan ammatti- ja erikoisammattitutkintojen perusteissa verkkotyöpaja](#)
- [7.5.2026 klo 14–16 Uudistuva ulkomaankaupan ja kansainvälisen liiketoiminnan osaaminen Liiketoiminnan ammatti- ja erikoisammattitutkintojen perusteissa verkkotyöpaja](#)
- [13.5.2026 klo 14-16 Uudistuva henkilöstöhallinnon osaaminen Liiketoiminnan ammatti- ja erikoisammattitutkintojen perusteissa verkkotyöpaja](#)
- [18.5.2026 klo 14-16 Liiketoiminnan palveluiden osaamisalan tutkinnon osien kehittämisen verkkotyöpaja](#)
- [22.10.2026 klo 12-15 Keskustelutilaisuus kokonaisuudistettavien Liiketoiminnan ammattitutkinnon ja Liiketoiminnan erikoisammattitutkinnon perusteiden osaamisaloista ja tutkinnon osista](#)
- [23.11.2026 klo 12–15 \(siirto 20.11. klo 12-14.30\) Tiedotustilaisuus Liiketoiminnan ammatti- ja erikoisammattitutkintojen perusteiden lausuntokierroksesta](#)

Ennakkotietona: Liiketoiminnan ja yrittäjyyden kehittämispäivät 2026

- Kehittämispäivät 7-8.10.2026
- Paikkana [Clarion hotelli Helsinki](#)
- Tapahtuma on räätälöity tukemaan uudistettujen tutkinnon osien sisältöjen opettamista ja käyttöönottoa niin liiketoiminnan kuin yrittäjyyden tutkintojen perusteiden osalta
- Tapahtuman ennakkotieto OPH:n tapahtumakalenterissa [Liiketoiminnan ja yrittäjyyden kehittämispäivät - Save the date](#)



Kuva: GettyImages

Yhteistyö perusteiden uudistuksessa tähän mennessä

Uudistyoöhön on ilmoittautunut mukaan yli 200 henkilöä

- Yhteistyökumppaneita muun muassa
 - Suomen Yrittäjät ry
 - Uudenmaan Yrittäjät
 - Suomen Uusyrityskeskukset ry
 - Suomen Yritysvälittäjien ja Omistajanvaihdosasiantuntijain Liitto ry
 - Suomen Markkinointiliitto ry
 - Taloushallintoliitto
- Kaupan liitto ja Osaava kauppa – akatemian jäseniä
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto
- Digital Commerce Finland
- Sitra
- TIEKE
- Johtamisen ja yritysjohtamisen työelämätoimikunta
- Liiketoiminnan työelämätoimikunta
- Finanssiala ry
- Suomen Huolinta- ja Logistiikkaliitto ry

Valinnaisuus ja tutkinnon osien joustava käyttö

Lisätään tutkintoihin joustavuus ja valinnaisuus seuraavasti:

- Tutkinnon osa ammatillisesta perustutkinnosta, ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta 15 – 30 osp
- Korkeakouluopinnot 5 – 15 osp
- Paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin perustuva tutkinnon osa 15 – 30
- Tarkistetaan tutkinnon osien laajuudet ohjeellisiksi 15 osp, 30 osp sekä vain erityisen perustellusta syystä 45 osp sekä tarkistetaan muodostuminen ja päätetään osaamisaloista sekä tarkistetaan tutkinnon osien ajantasaisuus kaikilta osin
- Lisätään eri alojen ammatti- ja erikoisammattitutkinnoille yhteiset digivihreän siirtymän valinnaiset tutkinnon osat
 - Tekoälyn hyödyntäminen työprosessissa 15 osp, Digikyvykkyyden edistäminen työyhteisössä 15 osp, Vihreän siirtymän edistäminen 15 osp
 - Kehittyvien teknologioiden kokeilu 30 osp, Kyberturvallisuuden edistäminen 30 osp, Digitalisaation edistäminen 30 osp, Kiertotaloustoiminnan kehittäminen 30 osp

Sisältöjen uudistuksella tavoitellaan yksilöiden ja liiketoiminnan kehittymistä toimintaympäristön muutokset huomioiden

Uudistuksessa

- tutkinnon osien sisältöjen ajantasaisuus tarkistetaan kaikilta osin
- vahvistetaan edelleen asiakasymmärryksen ja asiakaslähtöisen toiminnan merkitystä liiketoiminnassa
- vahvistetaan tutkinnon osissa läpileikkaavasti kykyä toimia digitaalisessa toimintaympäristössä turvallisesti sekä valmiuksia toimia mahdollisessa uhkatilanteissa
- digitaalinen kauppa, monikanavainen myynti, haastavat asiakastilanteet, kestävyysraportointi, vastuullisuuden vahvistaminen edelleen ja läpileikkaavasti, kansainväliseen liiketoimintaan liittyvien tutkinnon osien uudelleen muotoilu, datatalouden edistäminen ja liiketoiminnan jatkuvuus ja riskienhallinta
- edelleen vahvistetaan osaamisperusteisuutta

Tutkintojen perusteiden esikatselunäkymät

Liiketoiminnan ammattitutkinnon perusteen luonnos

[Liiketoiminnan ammattitutkinto – ePerusteet](#)

Liiketoiminnan erikoisammattitutkinnon perusteen luonnos [Liiketoiminnan erikoisammattitutkinto - ePerusteet](#)

Kaikille pakolliset ammatilliset tutkinnon osat (luonnos)

- Liiketoiminnan AT

^ Ammatilliset tutkinnon osat	150
^ Pakolliset tutkinnon osat	
● Liiketoiminnan palvelujen tuottaminen asiakaslähtöisesti	30

Liiketoiminnan ammattitutkinnon osaamisalat

Ehdotus uusiksi osaamisaloiksi

- Taloushallinnon osaamisala
- Liiketoiminnan ja hallinnon palvelujen osaamisala
- Kaupan, myynnin ja markkinoinnin osaamisala vai Myynnin, markkinoinnin ja kaupan?
- Finanssialan osaamisala

Aiemmassa perusteessa nämä osaamisalat

- Liiketoiminnan palveluiden osaamisala
- Myynnin ja markkinoitviestinnän osaamisala.
- **Kiinteistönvälityksen osaamisala?**
- Finanssipalveluiden osaamisala
- Taloushallinnon osaamisala
- **Kansainvälisen liiketoiminnan ja huolinnan osaamisala?**

Kaikille pakolliset ammatilliset tutkinnon osat luonnos

- Liiketoiminnan EAT

^	Ammatilliset tutkinnon osat	180
^	Pakolliset tutkinnon osat	
●	Vastuualueen liiketoiminnan strategisten kehittämistavoitteiden määrittely	30

Liiketoiminnan erikoisammattitutkinnon osaamisalat

Ehdotus uusiksi osaamisaloiksi

- Yritystoiminnan asiantuntijapalvelujen osaamisala
- Henkilöstöhallinnon osaamisala
- Taloushallinnon osaamisala
- Liiketoiminnan innovaatioiden ja kehittämisen osaamisala
- Kaupan, myynnin ja markkinoinnin kehittämisen osaamisala
- Kansainvälisen liiketoiminnan osaamisala

Aiemmassa perusteessa nämä osaamisalat

- Henkilöstöhallinnon osaamisala
- Taloushallinnon osaamisala
- **Myynnin ja markkinointiviestinnän osaamisala**
- **Kaupan osaamisala**
- **Kiinteistönvälityksen osaamisala**
- Kansainvälisen liiketoiminnan osaamisala

Tutkinnon osien suoritusmäärät 2025 ja kehittämisehdotuksia ja osaamistarvetieto

Liiketoiminnan ammattitutkinnon Myynnin ja markkinointiviestinnän osaamisala tutkinnon osien suoritukset vuonna 2025

- [Markkinointiviestinnän toimeksianto](#) 405 kpl
- [Myynnin ja asiakaspalvelun suunnittelu ja toteuttaminen](#) 605 kpl
- [Asiakashankinta](#) 133 kpl
- [Asiakaskokemuksen kehittäminen ja palvelumuotoilu](#) 293 kpl
- [Projektinhallinta](#) 228 kpl
- [Ratkaisumyynti](#) 94 kpl
- [Tapahtumatuotanto](#) 72 kpl
- [Tilan ja esillepanon visuaalinen suunnittelu ja toteutus](#) 77 kpl
- [Tuoteryhmätyöskentely](#) 120 kpl

Liiketoiminnan erikoisammattitutkinnon Myynnin ja markkinointiviestinnän osaamisalan tutkinnon osien suoritukset vuonna 2025

Osaamisalan suorittaneella on myynnin tai markkinointiviestinnän johtamisen ja kehittämisen osaamista monikanavaisesti suunniteltuna ja toteutettuna.

- [Asiakkuusmarkkinointi](#) 38 kpl
- [Brändin kehittäminen](#) 53 kpl
- [Digitaalinen markkinointiviestintä](#) 87 kpl
- [Digitaalisen myynnin kehittäminen](#) 71 kpl
- [Markkinointiviestinnän suunnittelu ja kehittäminen](#) 33 kpl

- [Yksikön myyntityö ja valikoiman kehittäminen](#) 68 kpl
- [Myynnin johtaminen](#) 110 kpl

Ajatuksia tutkinnon osien kehittämisestä Liiketoiminnan AT

Nykyinen peruste

- [Tilan ja esillepanon visuaalinen suunnittelu ja toteutus](#) 60 osp
- [Asiakaskokemuksen kehittäminen ja palvelumuotoilu](#) 60 osp
- [Myynnin ja asiakaspalvelun suunnittelu ja toteuttaminen](#) 60 osp
- [Ratkaisumyynti](#) 60 osp ja [Asiakashankinta](#) 60 osp
- [Tapahtumatuotanto](#) 60 osp
- [Projektinhallinta](#) 60 osp

Uusi perusteluonnos

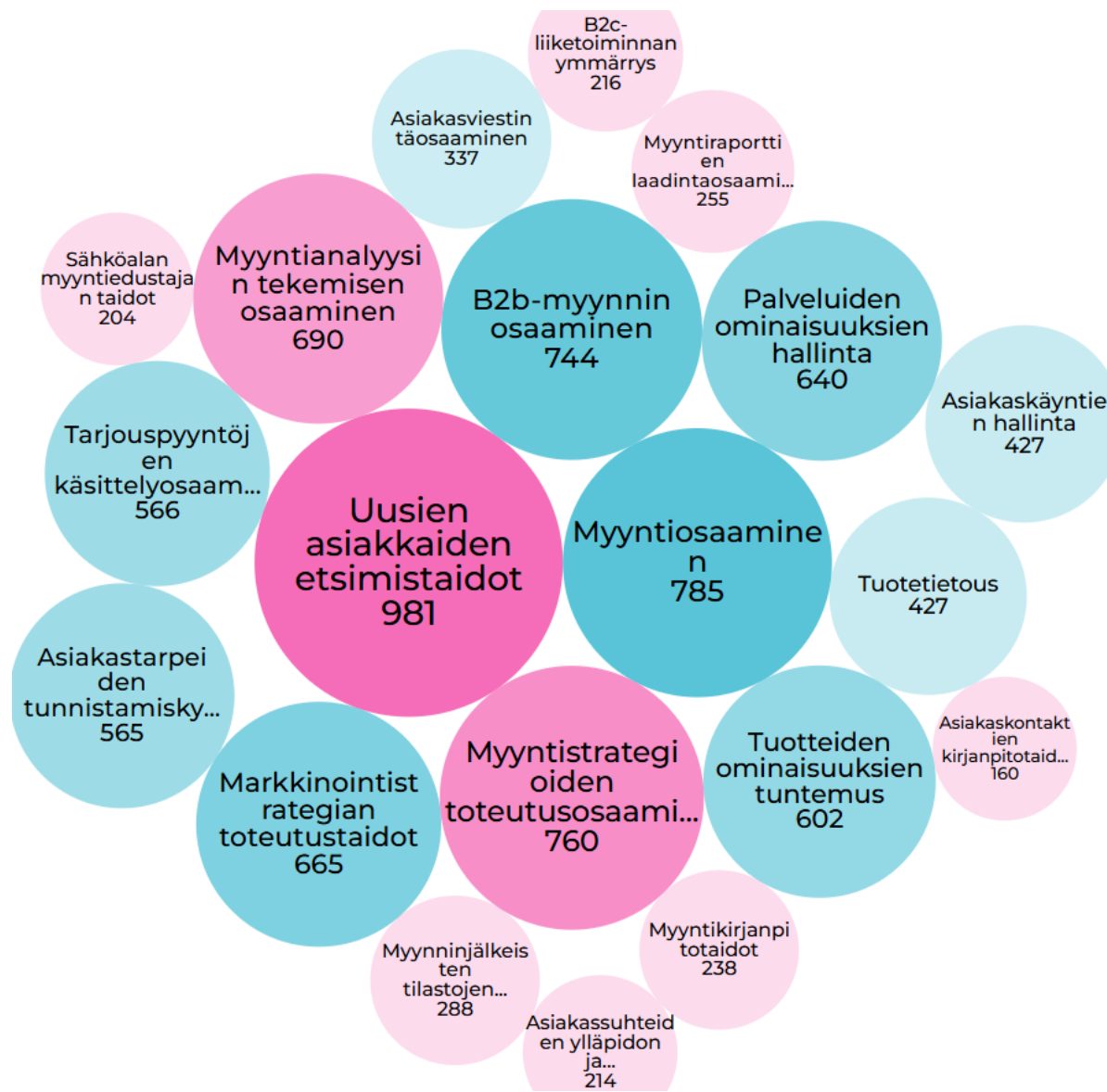
- Visuaalinen kaupankäynti ja elämyksellisyys vai ostokokemus (ehdotettu myös visuaalinen kaupankäynti ja kaupallinen tilakokemus), monikanavainen kokemus erotetaanko toisistaan?)
- Mitä Digitaalinen kauppa –tutkinnon osan sisältöihin? Sisällön tuotanto 15 osp? erikseen
- Asiakaskokemuksen kehittäminen ja palvelumuotoilu VAI Palvelumuotoilu? 30 osp
- Myynti 30 osp
- Asiakashankinta ja B2B-myynti 45 osp
- Tapahtumatuotanto 30 osp

Yrittäjyyden AT 1.8.2026 lähtien

- Projektin suunnittelu ja toteuttaminen, 30 osp
- Asiakaslähtöinen tuotteiden ja palveluiden kehittäminen, 30 osp

Ajatuksia kehittämisestä Liiketoiminnan eat

- [Asiakkuusmarkkinointi](#)
- [Myynnin johtaminen](#)
- [Brändin kehittäminen](#)
- [Digitaalinen markkinointiviestintä](#)
- [Markkinointiviestinnän suunnittelu ja kehittäminen](#)
- [Digitaalisen myynnin kehittäminen](#)
- [Yksikön myyntityö ja valikoiman kehittäminen](#)
- [Kehittämiprojektin suunnittelu ja toteuttaminen](#)
- Asiakkuuksien ja myynnin tuloksellinen johtaminen 45 osp vai Myynnin johtaminen, keskeistä asiakaskokemus ja -asiakashankinta, myynnin tavoitteellinen kehittäminen verkostot ja ekosysteemit
- Brändin kehittäminen 30 osp
- Asiantuntijuuden brändäys ja tuotteistaminen 30 osp
- Monikanavaisen myynnin ja markkinoinnin kehittäminen 30 osp Vai Markkinoinnin suunnittelu ja kehittäminen 30 osp
- Digitaalisen kaupan strateginen kehittäminen 30 osp
- Yksikön myyntityö ja valikoiman kehittäminen 30 osp
- Kehittämisen- ja innovaatiotoiminta 30 osp



Myyntiedustajat

Alakohtaista

esiintyy 1 alalla

Räätälöityjen ratkaisujen myyntiosaaminen



Tarpeiden tunnistamisen osaaminen



Laskutusosaaminen



Demonstraatioiden suorittaminen



Hankkeiden hallintataidot



Eettisten myyntityötapojen hallinta



Henkilökohtaisten ja ammatillisten tavoitteiden asettamisen taito



Teknisen myynnin osaaminen



Asiantuntijaroolin hallinta



Maksuvaihtoehtojen tarjoaminen ja neuvontataito



Uusien asiakkaiden etsimistaidot



Myyntistrategioiden toteutusosaaminen



Myyntianalyysin tekemisen osaaminen



Myynninjälkeisten tilastojen analysointitaidot



Myyntiraporttien laadintaosaaminen



Myyntikirjanpitotaidot



B2c-liiketoiminnan ymmärrys



Asiakassuhteiden ylläpidon ja asiakasneuvonnan osaaminen



Sähköalan myyntiedustajan taidot



Asiakaskontaktien kirjanpitotaidot



[Myynti-insinöörit ja myyntiedustajat | Osaamistarvekompassi](#)

Visuaalinen kaupankäynti? Ostokokemus? Asiakaskokemus?

BLOG | RETAIL

19 Store Improvement Ideas for Retailers

Get actionable store improvement ideas for retail success in 2025, from layouts, tech, customer experience and security tips to boost profits.



Unify online and in-person sales today

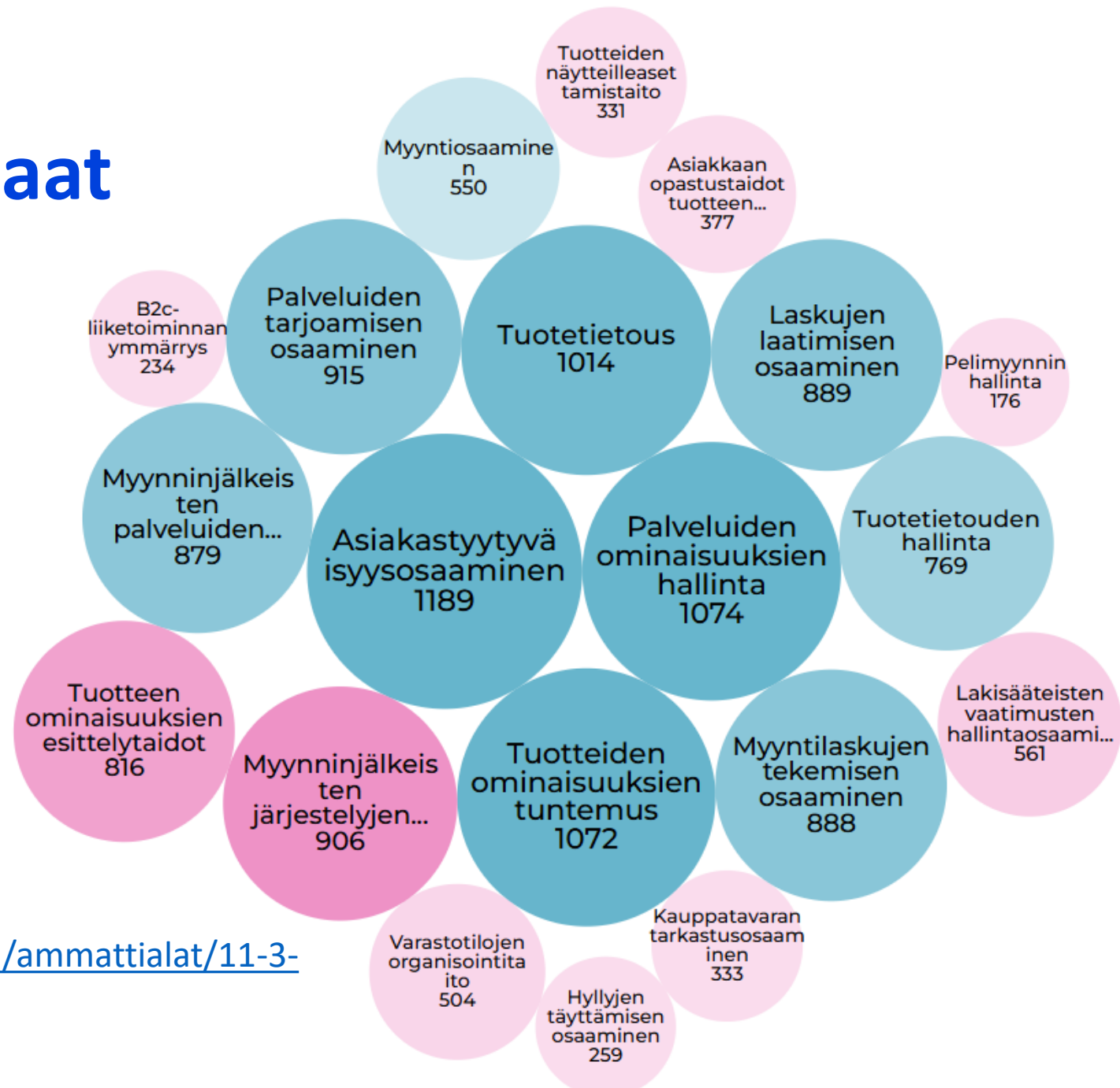
Rising operational costs, the disruption of supply chains, and competition with ecommerce stores are all creating challenges for retailers looking to [open a retail store](#).

by Michael Keenan
Published on Feb 9, 2025

Asiakaskokemuksesta

- Business Finland. (2020). [Digitaalisen asiakaskokemuksen käsikirja](#). Visit Finland.
- Kailokari, A. (2022). [Verkkokaupan elämyksellisyyden lisääminen visuaalisen kaupankäynnin avulla](#) [Opinnäytetyö, Hämeen ammattikorkeakoulu]. Theseus.
- Kajosmaa, J. (2025). [Verkkokauppa vai kivijalka: Asiakaskokemusten sekä ostamisen esteiden ja mahdollistajien analyysi eri ostokanavissa: Case Alpa](#) [Pro gradu -tutkielma, Turun yliopisto]. UTUPub.
- Kaupan liitto. (2023, January 10). [Scandinavian Outdoor tavoittelee parasta asiakaskokemusta monikanavaisessa kaupassaan](#).
- Sarén, H. (2025). [Elämyksellinen asiakaskokemus: Digitaalisten kanavien kehittäminen kivijalan vahvuuksia hyödyntäen](#) [Opinnäytetyö, LAB-ammattikorkeakoulu]. Theseus.
- [Alexander, B., & Kent, A. \(2025\). Retail futures: Customer experience, phygital retailing, and the evolving role of physical retail space. Journal of Retailing and Consumer Services. Elsevier.](#)
- [Rahman, S. M., et al. \(2022\). Perceived Omnichannel Customer Experience \(OCX\). Journal of Business Research. Elsevier.](#)
- [Shopify. \(2024, June 28\). What Is Visual Merchandising? Examples and Tips. Shopify Blog.](#)

Myyjät ja kauppiaat



Lähde:

<https://www.osaamistarvekompassi.fi/fi/ammattialat/11-3-1/osaamiset>

Myyjät ja kauppiaat

Asiakastietokantojen hallintataidot

Lähiosaamiset

lisämyynnin strategioiden tuntemus, tietokantojen suunnittelu ja hallinta, asiakassuhteiden hallintajärjestelmien crm käyttöosaaminen, vakuuttava argumentointikyky, asiakashankinnan strategiatauntemus, verkkokaupan toimintaprosessien ymmärtäminen, myynnin raportoinnin taidot, sosiaalisen median hallintataidot, pilvipalveluiden hyödyntämisen taidot, reklamaatioiden käsittelytaidot, myyntiprosessien ymmärtäminen

B2b-myyntitaidot

Lähiosaamiset

myyntiputken hallintaosaaminen, asiakassuhteiden hallintajärjestelmien crm käyttöosaaminen, myyntiennusteiden tarkkuuden hallinta, liidien tuottamisen asiantuntemus, myyntiprosessin optimointi, strategisen myynnin suunnitteluosaaminen, kuluttajakäyttäytymisen analysointi, sosiaalisen median mainonnan hallinta, dataohjautuvan päätöksenteon taidot, myyntitunnelin optimointiosaaminen

Tuote- ja palvelutuntemus

Lähiosaamiset

asiakasvalitusten käsittelytaidot, reklamaatioiden käsittelytaidot, epätavallisten tilanteiden hallinnan osaaminen, ikärajoituksia koskevien säännösten noudattaminen, kassajärjestelmien hallinta, asiakasrekisterin ylläpidon taidot, asiakassuhteen ylläpitämisen taidot, sopimusneuvotteluiden mestarointi, rahoitusjärjestelmien hallinta, joustavuus ja sopeutuvuus muutoksiin

Myyjät ja kauppiaat

Tuotevalikoiman optimointikyky

Lähiosaamiset

verkkokaupan toimintaprosessien ymmärtäminen, henkilöstön koulutustaidot, asiakaslähtöisen suunnittelun osaaminen, markkinatrendien analysointitaidot, myyntikampanjoiden suunnittelutaidot, hyllyjen järjestelytaidot, myyntidatan analysointitaito, kysynnän ennustamisen osaaminen, myyntistrategioiden kehittämistäidot, myyntitavoitteiden asettamisen taidot

Laskujen laatimisen osaaminen

Lähiosaamiset

myyntilaskujen tekemisen osaaminen, palveluiden ominaisuuksien hallinta, varastotilojen organisointitaito, kauppatavaran tarkastusosaaminen, asiakastyytyväisyysosaaminen, hyllyjen täyttämisen osaaminen, varastomäärien valvontataidot, tilausten käsittelyn ja hallinnan osaaminen, taloudellisten hyvitysten käsittelytaidot, palautusten käsittelyn osaaminen, maksujen käsittelytaidot, myyntiosaaminen, kassajärjestelmien hallinta, tietotekniikan perusteiden ymmärtäminen ja soveltaminen, varauksien hallintataidot, varauksien tekeminen ja hallinta, lipunmyyntitaidot

Myyntilaskujen tekemisen osaaminen



Lähiosaamiset

laskujen laatimisen osaaminen, palveluiden ominaisuuksien hallinta, asiakastyytyväisyysosaaminen, varastotilojen organisointitaito, kauppatavaran tarkastusosaaminen, tuotteen ominaisuuksien esittelytaidot, hyllyjen täyttämisen osaaminen, myyntiosaaminen, asiakastarpeiden tunnistamiskyky, varastomäärien valvontataidot, palautusten käsittelyn osaaminen, taloudellisten hyvitysten käsittelytaidot, maksujen käsittelytaidot, eri viestintäkanavien käytön osaaminen, kassajärjestelmien hallinta, asiakasviestintäosaaminen, tietotekniikan perusteiden ymmärtäminen ja soveltaminen, matemaattisten taitojen soveltaminen

Myyntin jälkeisten palveluiden tarjoamisen osaaminen



Lähde. [Myyjät ja kauppiaat | Osaamistarvekompassi](#)

Kasvun ja kansainvälistymisen digikeinot B2B- ja B2C-yrityksille

Digimyyntin Akatemia

Digimyyntin Akatemia on koulutusohjelma, joka tarjoaa parhaat digitaaliset keinot kasvattaa myyntiä, tavoittaa kansainvälisiä asiakkaita ja laajentua vientiin.

Lähde: <https://ek.fi/hyoty tietoa-yrityksille/digimyyntin-akatemia/>



DCF DIGITAL
COMMERCE
FINLAND

Palvelut ▾

Tapahtumat & Koulutukset

MENESTYKSEMME PERUSTUU AKTIIVIISEEN JA INNOSTUNEeseen YHTEISÖÖN

Missiomme on kiihdyttää digitaalisen kaupan kehitystä ja kasvua Suomessa. Digital Commerce Finland on uusi yhteisö, joka koostuu verkkokaupoista, kaupan alan yrityksistä, digitaalisesta kaupasta kiinnostuneista sekä siihen vaikuttavista tahoista.

Ammattialojen osaamiset

Ammattialat, osaamiset ja lähiosaamiset

Ammattiala

Useita valintoja ^

Hae

- Muut liike-elämän asiantuntijat
- Muut opetusalan erityisasiantunt...
- Muut teknisten alojen asiantuntij...
- Myyjät ja kauppiaat
- Myynti-insinöörit ja myyntiedust...
- Optikot
- Painoalan työntekijät

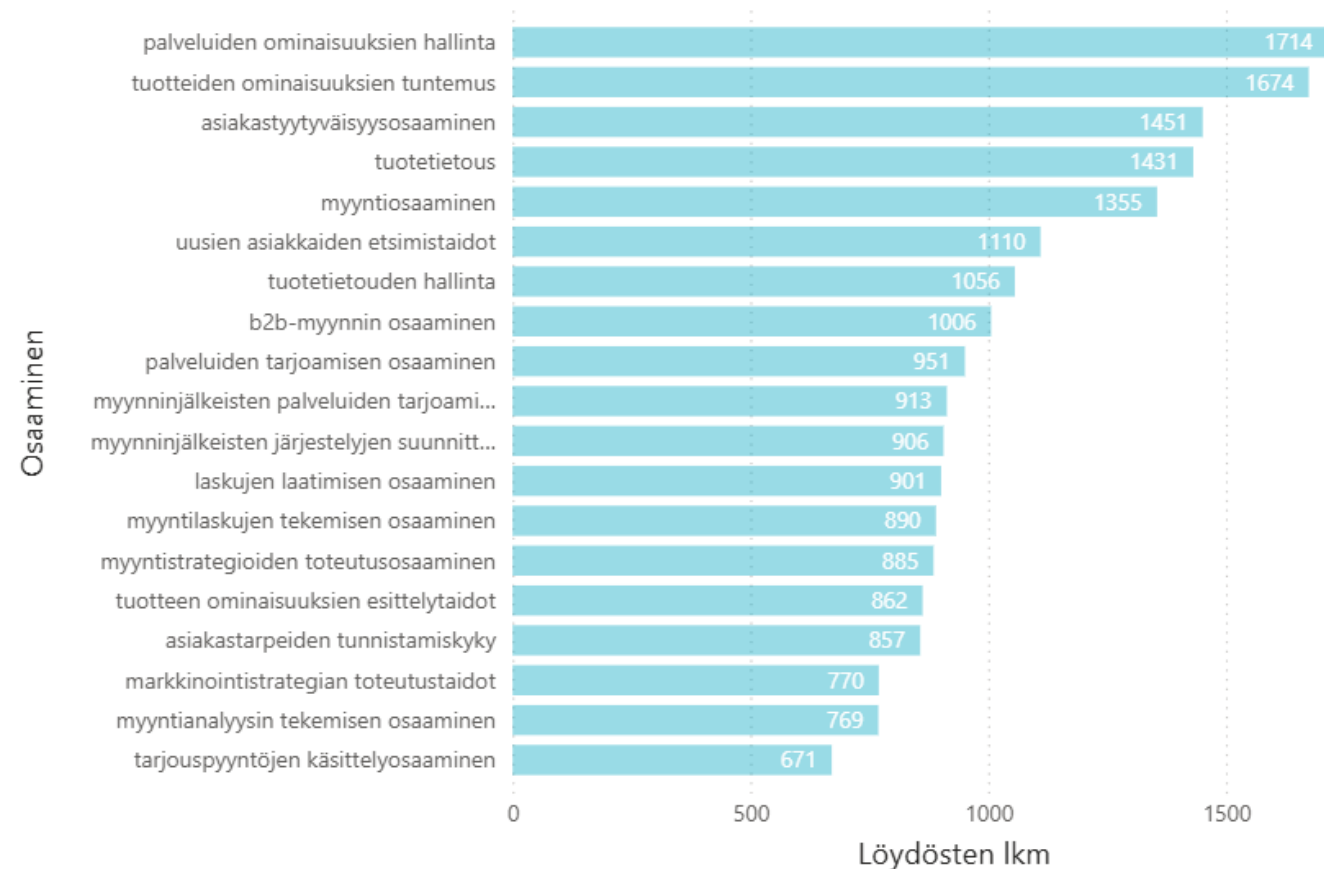
Osaaminen

Kaikki

Aineisto

Kaikki

Tärkeimmät osaamiset löydösten lukumäärän mukaan



Myynti- ja palvelumuotoiluosaamisen kehittämiseksi – nostoja osaamistarvekyselystä

Liiketoiminnan ammattitutkinnon kehittämisehdotuksia I

- Tutkinnon kokonaisuuteen pitäisi kuulua enemmän aihealueita.
- Kriteereitä tulisi tarkastella vastaamaan nykyajan työtehtäviä.
- Kestävä kehityksen systemaattinen huomioiminen.
- Tiimiessä ja verkostoissa toimiminen, ei yksilösuoritus pelkästään.
- Kohtaamis- ja vuorovaikutustaidot, asiakaslähtöinen toiminta ja palvelumuotoiluosaaminen
- Esillepanon roolia myynnin ja asiakaskokemuksen tukena – ei vain esteettisenä ratkaisuna. **Vahvempaa osaamista elämyksellisten, asiakaskohtaamisia tukevien tilojen suunnittelusta.** Myymälä ei ole vain ostospaikka, vaan brändin ja asiakaskokemuksen konkretisoitumisen näyttämö. Tilasuunnittelussa korostuu asiakkaan huomioiminen, esteettömyys, visuaalinen vaikuttavuus ja brändi.

Liiketoiminnan ammattitutkinnon kehittämisehdotuksia II

Uutta osaamista tarvitaan mm.

- Monikanavaisuuden ymmärtämiseen: fyysinen tila ja digitaaliset kanavat muodostavat kokonaisuuden, sisällön tuotanto
- Asiakaskokemus on iso osa liiketoimintaa. Asiakaslähtöinen ajattelu tulisi nostaa selkeämmin esiin tutkinnossa. Palvelumuotoilua ja asiakastiedon hyödyntämistä työn suunnittelussa
- Asiakasymmärrys ohjaa tilasuunnittelua sosiaalisen median roolissa: somessa voidaan tehdä myyntityötä ja asiakaspalvelua, mutta myös esitellä visuaalisia esillepanoja, luoda kiinnostusta ja ohjata liikennettä myymälään
- Strategia, asiakasymmärrys, markkinaymmärrys, tiedolla johtaminen, brändi, kaupallistaminen, konseptit, online myynti,

Liiketoiminnan ammattitutkinnon kehittämisehdotuksia III

- **Ei ole riittävästi vaihtoehtoja B2C-kaupan alan työtehtävissä toimiville henkilöille.** Tällä osaamisalalla on liikaa painostusta B2B-puolelle.
- Kaupantehtävissä toimiville tulisi pohtia kokonaan omaa tähän rooliin suuntautuvaa tutkinnon osaa. Organisaation omaan palvelu- ja myyntikonseptiin osio on kokonaan jätetty pois.

Nostoja liiketoiminnan erikoisammattitutkinnon kehittämiseksi IV

- Kestävän kehityksen systemaattinen huomioiminen, huomioiden tulossa olevat EU-taksonomia vaatimukset osana liiketoimintaa sekä systemaattista ja strategista johtamista
- Tekoälyn hyödyntäminen liiketoiminnassa, sis. tietoturva-asiat myös prosessien kehittämisen ja soveltamisen näkökulmasta. Lisäämällä digi- ja tekoälyosaamista, vahvistamalla asiakaslähtöisyyttä ja vastuullisuutta sekä korostamalla yrittäjyyttä ja projektimaista toimintaa. Yritysten toiminnot siirtyvät yhä enemmän digitaalisiksi: verkkokauppa, markkinointi, asiakaspalvelu ja taloushallinto tapahtuvat pilvessä ja automaattisesti. Tarvitaan kykyä ymmärtää ja hyödyntää teknologiaa.
- Strateginen ajattelu ja kyky johtaa muutosta ovat tärkeitä ja teknologian nopea kehitys ja digitaalinen transformaatio vaikuttavat kaikkiin toimialoihin valmiuksia tähän
- Asiakasymmärrys, markkinaymmärrys, tiedolla johtaminen, brändi, kaupallistaminen, konseptit, online-myynti

Ryhmätyöskentelyn ohjeistus

A decorative graphic consisting of thick, wavy lines in green and blue, curving across the bottom and right sides of the slide.

Pienryhmätyöskentely Padlet-alustalla klo 15.05–15.40

- Osallistujat jaetaan automaattisesti pienryhmiin (n. 10 hlöä)
- Valitaan kirjuri sekä puheenjohtaja, joka ryhmätyöskentelyn lopputulosten esittelijä
- Työskentelyn tulokset kirjataan yhteiselle [Padlet](#)-alustalle
- Työskentelyaika 35 min, paluu pääkokouksen Teams-tilaan klo 15.40

Vastauksia ryhmältä toivotaan seuraaviin kysymyksiin:

- Mitä myynnin ja myyntiä edistäviä tutkinnon osia tarvitaan Liiketoiminnan ammattitutkintoon? Sisältövinkkejä? Riittävätkö ehdotetut?
- Mitä myyntiä edistäviä ja palveluita kehittäviä tutkinnon osia tarvitaan Liiketoiminnan erikoisammattitutkintoon? Sisältövinkkejä? Riittävätkö ehdotetut? Mitä pois?
- Mitä mieltä olette ehdotuksista kaikille pakollisiksi tutkinnon osiksi? Liiketoiminnan AT ja EAT?