

KOLMIO- UUTISET

1 / 2013
11.2.2013

Ravintolakolmio-ryhmän sidosryhmälehti
Ilmestyy 3 kertaa vuodessa.



RAVINTOLA
HELMI GRILLI
tyylillä ja makua Kontulassa

Ravintola
WEERUSKA
reilua ruokaa Alppilassa



tosipalatsin
REX

PAASI
RAVINTOLA

Graniittilinna

juttutuupa

PAASIN
KELLARI

MERIPAVILJONKI
Tulossa 2014



^ *Hallituksen puheenjohtaja ja onnelliset ansiomerkkien saajat. Keskuskauppakamarin hopeisen ansiomerkin (20v.) sai vuosijuhlissa Liisa Porlamo sekä kultaisen ansiomerkin (30v.) sai Eija Salmi.*



JENNI KESKINEN

toimitusjohtaja, senior partner, Ravintolakolmio Oy

Kehitystä taloushallinnon työkaluihin

Vuodenvaihte toi RK-ryhmään kehitystä ja muutoksia jokapäiväisiin työkaluihin. Tammikuun puolessa välissä vaihdoimme puhelinjärjestelmän, josta myyntipäällikkömme Heljä kirjoittaakin enemmän. Vuoden vaihteesta starttasimme myös Qlikviewn käytön täysipäiväisesti ja luovimme samalla monista, vuosia palvelleista Excel-taulukoista. Molemissa tapauksissa muutokset olivat enemmän kuin tarpeen jo pelkästään teknisistäkin. Kun tulee hetki luopua vanhoista laitteista ja järjestelmistä, on se kuitenkin yllättävän vaikeaa. Vaikka vanhat rutiinit olisivat työläitä, on niihin totuttu. Uuteen järjestelmään on aina vaikea luottaa. Kaikkein vaikeinta on kuitenkin aloittaa "rutiinit" uudella työkalulla. Yleensä siitä haetaan ensimmäisenä viat ja ne toiminnot, jotka toimivat paremmin vanhassa järjestelmässä sen sijaan, että mietittäisiin mitä uutta informaatiota tai mitä omaa työtä helpottavia ja nopeuttavia asioita järjestelmä tuo tullessaan. Tässä meillä kaikilla on kyllä tsemppaamisen paikka.

Tässä kohtaa on kiitoksen paikka meidän myyntipalvelun väelle, joka hienosti otti uuden järjestelmän vastaan. Alun teknisistä ongelmista huolimatta uudesta ohjelmasta on löydetty uusia toimintatapoja työtä helpottamaan!

RK-ryhmän "oma" palkanlaskenta

Uusi vuosi toi muutoksia myös palkanlaskennan saralla, kun tilitoimistomme Diafora laajensi palveluitaan palkanlaskentaan. Tätä kirjoittaessa Diaforan laskemat palkat lähtevät jo toistamiseen matkaan. Tili-toimiston muiden asiakkaiden lisäksi Diaforan palkanlaskenta hoitaa meidän ravintoloiden n. 230 henkilön palkat. Diaforan palkanlaskijat Krista ja Virpi onkin otettu iloitte vastaan ravintoloissamme. Ja jälleen kerran, muutoksen yhteydessä tuli tarkastettua toimintatavat uusien silmin ja tehtyä tarvittavia muutoksia vanhoihin rutiineihin.

Uskon, että hyvällä yhteistyöllä Diaforan kanssa saamme kehitettyä niin palkanlaskentaa kuin kirjanpitoa aivan uudelle tasolle. Nyt kun toimimme kaikki samassa osoitteessa, on asioiden kehittäminen helpompaa ja nopeampaa. Voimme sparrata toinen toisiamme entistä parempiin toimintatapoihin!



HEIMO KESKINEN
hallituksen pj, perustaja
Ravintolakolmio-ryhmä

Viime vuonna vaikeuksien kautta voittoon

Viime vuosi aloitettiin toiveikkaasti, mutta pian alkoi tulla taivaalle tummia pilviä. Varsinkin kesä oli monilta osin vaikea. Sateiset ilmat vaikuttivat heikentävästi terassimyyn-teihin. Ehkä yleinen epävarmuuden tunne vaikutti muutoin ihmisten liikkuvuuteen ja rahankäyttöön vähentävästi sisäkauppaakin edellisvuoteen nähden. Kuitenkin hyvin myyty ja hoidettu joulukauppa paransi koko vuoden kohtuulliselle tasolle. Vertailukelpoinen liikevaihtomme jäi edellisen vuoden tasolle, mutta budjetista monta prosenttiyksikköä. Pienen itsetunnon kohotuksen saamme sillä, että viime vuonna meillä oli remonttien vuoksi ravintoloita suljettuina. Tällä korjauksella voimme kertoa viimevuoden liikevaihdon hieman parantuneen vuodesta 2011. Volyymitasossa siis jäimme edellisvuodesta.

Tehokkuutta pystyimme parantamaan viime vuonna 4,32 %, mikä näkyi työvoimakulujen pienenä alentumisena. Vastaavasti myyntikate on ollut edellisvuotta vähän heikompi, mutta vuosialennusten jälkeen uskon saavuttavamme tässä asiassa edellisen vuoden tason. Monin tavoin hyvän loppukirin ansiosta tulemme tekemään edellisvuotta paremman tuloksen vuodelta 2012. Tästä saavutuksesta, minkä määrä selviää tarkemmin tilinpäätösten valmistuttua, haluan kiittää jo nyt koko henkilökuntaa. Tähän on tarvittu jokaisen panosta.

Ainoastaan asiakas maksaa meidän palkan

Olen viime vuoden aikana törmännyt liiankin useasti pariin toistuvaan ongelmaan. Kun minä annan palautetta ruoka-annosten koosta tai kastikkeiden määrästä, ne halutaan ymmärtää Hempan omiksi toiveiksi. Nyt haluan täsmentää niin keittiön kuin salin puolelle, että jos minulla on joitain henkilökohtaisia toiveita, niin uskallan, ja tulen kertomaan aina niistä etukäteen. Minulla on toiveita hyvin har-

voin, koska haluan nähdä minkälaista palvelua ja minkälaisia ruoka-annoksia meillä asiakkaat saavat. Aina myös toivon, että keittiöön ei pidä mennä minkäänlaista informaatiota siitä, että nyt siellä on Hemppa syömässä. Tämä vain pilaisi minun mahdollisuuden seurata meidän jokapäiväisiä toimintoja. Aina minun palaute edellä mainituista asioista on vain ja ainoastaan asiakasnäkökulma. Hyvin usein kyselen näitä asioita asiakkailta kenen kanssa olen ruokailemassa. Varsinkin silloin, kun listalla erikseen mainitaan joku kastike, niin asiakas saattaa tehdä valinnan juurin tämän perusteella. Jos kastike on määrällisesti vain näytteenomainen eikä sitä riitä koko pääraaka-aineen ajan, on keittiö silloin epäonnistunut. Ei myöskään ole oikein, jos asiakas saa minun seurassa erilaisen palvelun mitä normaalista saa. Minä olen usein myymässä meidän palveluja ja näyttääkseni, mitä meillä on tarjolla, pyydän asiakkaan ruokailemaan neuvottelujen ajaksi. Kun asiakas tekee ostopäätöksen minun seurassa, niiden tuotteiden perusteella mitä silloin saa, niin voi vain kuvitella mitä siitä seuraa, kun joku vieras on keuhunut meidän loistavia annoksia ja itse tuodessaan omat vieraansa, ei saakaan samanlaista palvelua tai tuotteita, mistä olemme puhuneet ja mitä on saanut minun seurassa. Tällä tavoin me menetämme luotettavuutemme pitkäksi aikaa tai pahimmassa tapauksessa asiakkaan kokonaan. Minulle voitte aina kertoa, mikäli minä olen väärässä mielipiteideni kanssa. Mutta pitäkää asiakkaan näkökanta yhtä tärkeänä kuin se, että teille tulee palkka joka kuukausi. Kumpaakin kaipaamme.

Isommat yksityiset ravintolayrittäjät muutoksen kourissa

Viimeisen vuoden viestit yksityisen ravintolasektorin omistuksen puolelta ovat valitettavasti olleet mollivoittoisia. Royal Ravintolat

siirtyivät pääomasijoittajien omistukseen lähes yllättäen. Primulan ravintolat ajautuivat konkurssiin koko konsernin kaatuessa. Lähi-aikoina pitäisi uuden omistajan tulla julkisuuteen tältä osin, toivottavasti taustalta löytyisi yksityinen taho. Nyt viimeisenä Center-Inn siirtyi osuustoiminnan omistukseen. Myös Palace on vähentänyt ravintolaliiketoimintaa ja uskoakseni keskittyy vahvemmin hotellitoimintaan. Kun vielä pahoin pelkään, että kaikki ikävä ei jää tähänkään vaan taseiden perusteella päätellen, jotain lisää saattaa olla odotettavissa tämän vuoden aikana. Minun muistiin ei mahdu näin monia ja näin suuria muutoksia näin pienellä ajalla. Yhteistä edellä mainituille ravintoloille on merkittävien keskeisten liikepaikkojen siirtyminen uusille omistajille. Tällaiset liikepaikat vaativat melkoisia pääomia, mikä rajoittaa mahdollisten uusien vakavasti otettavien halukkaiden määrää. Voidaan ehkä todeta, että se joka osaa ja kenellä on varaa, voi myös ostaa.

Meillä itsellämme on ollut ja vieläkin jatkuu merkittävä investointiputki ja haluamme viedä sen häiriöttä päätökseen. Näin olemme halunneet jäädä edellä mainittujen järjestelyjen ulkopuolelle. Piirustuslaudalla on parhaillaan Hakaniemeen Meripaviljonki, Lasipalatsin Café ja Weeruskan remontit. Kasvamme, mutta se ei suinkaan ole tavoitteemme. Haluamme olla vahvoja toimijoita ja pitää henkilökunnastamme hyvää huolta. Jos näissä kahdessa asiassa onnistumme, pääasialliset tavoitteemme ovat täyttyneet. Onneksi yksityinen sektori on tullut katukuvaan hyvin innovatiivisesti omistajavetoisilla pienillä yksiköillä. Näitä on syntynyt todella paljon viimeisten vuosien aikana. Tätä kirjoittaessa tuntuu jotenkin sellaiselta, että vastuuta kirjoittajan hartaille on kasautunut sitä pyytämättä, mutta tämäkin pitää nähdä mahdollisuutena ja tulemme kantamaan yksityisten ravintoloiden lippua varmasti ja korkealla.



MARI MIKKOLA

ravintolatoimenjohtaja, senior partner,
Ravintolakolmio Oy

Uusi yhteistyömalli toimi hyvin

RK-ryhmällä on takana ensimmäinen vuosi kaksivuotisista juomasopimuksistamme. Tällä kertaa sopimustemme rakenne poikkesi aiemmista, sillä laajensimme sopimuskumppaniemme määrää. Tämän takana oli halumme antaa ravintoloillemme sopimusten puitteissa sellainen tuotevalikoima, että he pystyvät tekemään siitä kukin liikeideaansa hyvin sopivan viini- ja juomalistan. Täten voimme tarjota myös asiakkaillemme enemmän vaihtoehtoja. Nyt katsellessani viime vuoden lukuja ja sopimusosastoja olen iloinen siitä, että olemme pystyneet keskittämään ostomme sopimustuotteisiimme todella hyvin. Samalla olemme toteuttaneet ryhmämme arvoissa olevaa kumppaniuskollisuutta entistä paremmin. Tästä kiitos kaikille teille, jotka olette tuotevalikoimia tehneet.

Ravintolakolmio Oy:n kuulumisia

Viime vuosi oli Ravintolakolmio Oy:ssä vaihderikas. Helmi Grillissä nähtiin useita onnistumisia ja sateisesta kesästä huolimatta viime vuosi oli edellistä menestyksekkäämpi. Herkullista ruokaa ja iloista palvelua ovat

kiitelleet asiakkaatkin. Weeruskan vuosi oli vaihderikas ja täynnä muutoksia. Johto vaihtui niin keittiössä kuin salissakin ja tiloihin on suunnitteilla suuri remontti. Remontin aikataulu ei ole vielä tiedossa ja tätä ennen Weeruska palvelee entiseen tapaan hyvällä tiimillä Alppilan reiluna ruokapaikana. Casa Maressa voin iloisena seurata kuinka viime vuoden ajoittain haastavat ajat remonteineen on kovalla työllä käännetty iloiseksi tunnelmaksi ja hyvin toimivaksi kokonaisuudeksi.

Vuosi 2013 tuo varmasti mukanaan uusia haasteita, jotka vaativat jälleen paljon työtä, periksiantamatonta asennetta, joustavuutta sekä saumaton yhteistyötä. Koko salihenkilökuntamme osallistui alkuvuodesta Palveluasenteella -koulutukseen, josta saimme paljon eväitä jokapäiväiseen asiakastyöhön. Oli ilo huomata kuinka paljon hyviä ideoita henkilökunnallamme onkaan. Kiitos kaikille aktiivisesta osallistumisesta ja luomistanne hyvistä palvelulupauksista. Niitä noudattamalla ja toimimalla koko ravintolan kattavana yhtenä tiiminä selviämme uusista haasteista kyllä.



HELJÄ KÄRNÄ

myyntipäällikkö, partner, Ravintolakolmio-ryhmä

Kohti entistä parempaa ja tehokkaampaa asiakaspalvelua

Vaikka vuosi on lähtenyt muutosten tuulien myötä pääkaupunkiseudun ravintolabisneksessä liikkeelle, RK-myyntipalvelussa on siirtynyt täydellä iskuvalmiudella pikkujoulesongista toiseen, eli blinisesonkiin. Siirryimme myyntipalvelussa vihdoin nykypäivään uuden nettipohjaisen VIP puhelinvaihteen myötä. Pöytäpuhelimet jäivät kokonaan pois ja myyntisihteerit hoitavat asiakaspalvelua puhelimitse tietokoneilla toimivilla "VIP-clienteilla". VIP mahdollistaa paremman ja nopeamman palvelun, etenkin kun opimme ottamaan siitä kaiken hyödyn irti. Tutkin parhaillaan innolla mm. sitä, millaisia raportteja ohjelma tuottaa ja millaista dataa se kerää miehitysten suunnittelemisen tueksi.

Pientä viilaamista kohtuullisen uuden ohjelman kanssa toki vielä riittää ja olemmekin ottaneet sellaisen asenteen, että laitamme kaikki mahdolliset tuotekehitysideat menemään eteenpäin, jotta ohjelma saadaan mahdollisimman asiakas- ja käyttäjäystävälliseksi. Palveluntarjoaja on antanutkin jo hyvää palautetta aktiivisuudesta sekä virkistävästä ja välillä yllättävistäkin kommentteista. Ohjelma on käytössä niin monella eri alalla ja erilaisissa ympäristöissä, että jokaisen tahon toiveet ja kommentit tuovat uusia näkökulmia tuotekehitysosastolle.

Samaan syssyyn olemme avanneet uuden "numeromaailman" ja sitä kautta saimme Paasitornin numerot mahtumaan vaihteeseen sekä myyntipalveluun kaivatun yleisen puhelinnumeron 020 742 5350. Numero on luotu erityisesti sopimusasiakkaita varten, mutta palvelee hyvin myös asiakkaita, jotka eivät tiedä mikä ravintola ensisijaisesti kiinnostaa ja haluavat yhdellä puhelulla infoa kaikista vaihtoehtoistamme sekä niiden varustilanteista.

Pikkujoulukauden opeista viisastuneena myyntipalvelukin on mukana kehittämässä ja tehostamassa Paasitornin myyntiprosesseja. Syksyn ajan on hankittu arvokasta kokemusta, jonka tiimoilta on aika hioa prosessien särmiä kuntoon. Järjestelmien yhteensovittamisessa ja informaation kulussa on vielä tekemistä, mutta suunta on oikea ja näin suurissa muutoksissa kestänee vähintään kalenterivuoden verran, jotta pystymme aidoisti toteamaan mikä kehittäminen on järkevää ja tarkoituksenmukaista.

Myyntipalvelussa on alettu seurata vuoden alusta tilauskantaa muutaman kuukauden päähän, jotta jatkossa saamme faktatietoa tulevasta kysynnästä. Ensi vuonna samaan aikaan löytyy jo vertailutietoa, miltä kysyntä on näyttänyt edeltävään vuoteen verrattuna ja saamme vahvistusta "mututuntumalle" sekä varmistumme siitä olemmeko tehneet oikeita asioita ja onko markkinointitoimenpiteitä syytä kohdentaa tai tehostaa entisestään. Kovin pitkällä tähtäimellä ei ravintoloiden varauksia pysty seuraamaan, sillä kauppa käy edelleen lyhyellä aikajänteellä. Lisäksi sähköinen maailma on koko ajan tärkeämmässä roolissa. Entistä useammin asiakkaat kuvittelevat reaaliaikaisen on linen olevan ainoa varausmahdollisuus, mutta monimutkaisemmissa kokous- tai juhlatilaisuuksien suunnittelemisessa asiakaspalvelijaa ei pysty kone korvaamaan, vaikka se asiakkaiden mielestä voikin välillä kuulostaa hyvältä idealta. Mypassa katseet käännetään pikkuhiljaa jo vapun ja äitien päivän myymiseen ja suunnittelemiseen, koska hyvin suunniteltu on puoliksi tehty. Tuloksellista ja pirteätä alkuvuotta!



JOONAS KESKINEN
toimitusjohtaja, senior partner
Ratello Oy

SOMella lisää avoimuutta toimintaan

Olemme Ravintolakolmio-ryhmän markkinointiryhmässä alkaneet todenteolla kehittää sosiaalisen median (myöhemmin SOME) mukaanottoa osana päivittäistä toimintaamme. SOME sidotaan osaksi Ravintolakolmio-ryhmän aiemmin määriteltyjä strategisia tavoitteita. Aloitimme hie- man aktiivisemmin noin puolitoista vuotta sitten aktivoimaan Tony's delin Facebook-näkyvyyttä ja esimerkiksi tämän tammikuun alun Facebook-painotteinen markkinointikampanja on ollut erittäin riemastuttava alku tälle vuodelle. Hyvä Tony's deli! Anders kertoo omissa puheenvuorossaan tarkempia tuloksia.

Kokosimme SOME-työryhmän (minun lisäksi Mari Mikkola, Anders Löfman ja Taru Soinenen) ja me lupaamme sekä henkilökunnallemme, asiakkaillemme että uusille asiakkaillemme runsaasti SOME-henkistä avoimuutta, positiivisuutta ja esille tulemistä tämän vuoden aikana ryhmämme ravintoloissa. Näkemyksemme mukaan SOME ei ole oma maailmansa tai toimintaympäristönsä vaan näemme aktiivisemmän toiminnan verkossa normaalina viestinnän kehittämisenä. Tarkoituksena, että tästä tulisi osa viestintäämme ja mahdollisuus parempaan vuorovaikutukseen asiakkaidemme kanssa. Tässä myös partnereiden rooli on merkittävä, jota kommunikointi tulee henkilökohtaisemmaksi.

IntraWebiin olemme päivittäneet SOME-ohjeistuksen henkilökunnalle, jonka pääviestinä on, että haluamme yrityksenä kannustaa työntekijöitämme osallistumaan SOMEn tarjoamiin mahdollisuuksiin ja opimme mielellämme yrityksenä myös työntekijöidemme erilaisista kokemuksista. Sosiaalinen media on jatkuvaa oppimista ja paras tulos saavutetaan yhteistyöllä.

Uskomme parantavamme Ravintolakolmio-ryhmän imagoa entisestään SOMEn avulla. Siinä, missä alamme suuryritysten johto muodostaa kasvattoman johtoportaan, Ravintolakolmio-ryhmän päättäjät ovat vahvasti asiakaspinnassa ja tavoitettavissa sekä henkilökunnalle että asiakkaille.



ANDERS LÖFMAN
toimitusjohtaja, partner
Oy Confetti Restaurants Ab

Buongiorno!

Olipa vuosi! 2012 oli myynnillisesti ja tuloksellisesti paras Confetin historiassa. Silti minun tuntumani on, että pystymme vielä parempaan, sillä alkuvuosi ei ollut mitenkään ihmeellinen. Mutta, viimeksi kirjoitin loka-kuussa, että Tony's deli oli neljä kuukautta putkeen myynyt 40% edellistä vuotta paremmin. Tämän jälkeen mentiin vielä viides ja kuudes kuukausi samalla indeksillä. Nyt liikumme jossain 25% kasvun vauhdissa – ja tämän tahdin uskon pysyvän kevään ajan. Markkinat eivät sinänsä puolla kasvun odotuksia, mutta oikealla tekemisillä pystyy kyllä menestymään vaikeampinakin aikoina. Sitä paitsi palveluala on harvoja poikkeuksia kansallisella tasolla. Oy Confetti Restaurants Ab työllisti 2010 alussa yksitoista vakituista työntekijää. 2013 haetaan viidettätoista kokoaikaista työntekijäämme, ja osa-aikaisiakin riveissämme on neljä. Isossa kuvassa kaikki näyttää siis hyvälle ryhmämme pienimmässä yrityksessä.

Tämä on ollut Ravintolakolmio-ryhmän vahvuus ja toimintatapa vuosikymmenien ajan ja SOME on luonnollinen ja nykyaikainen kädenjatkaja olemassa olevaan toimintaan.

Lähtövalaisuudessa SOMEn kehitystyö näkyy muun muassa eri ravintoloiden paremmalla Facebookin profiloitumisella, Youtube-videoiden mukaanotolla, monipuolisella blogiyhteistyöllä, SOME-uutisseurantapalvelun hyödyntämisellä, LinkedIn-aktivoitumisella sekä muilla kokeiluilla. Pyrimme SOMEn avulla tuomaan esiin enemmän läpinäkyvyyttä ja avoimuutta toiminnallemme. Näiden kanavien kautta olemme myös helpommin jokaisen tavoitettavissa ja lähestyttävissä, omilla kasvoillamme.

Lasipalatsissa tärytettiin blinikausi ja SOME-kehitys liikkeelle samaan aikaan. Ensimmäiseen kolmeen viikkoon saimme YouTubeen tehtyyn blinihaasteeseen katsojia yli 1 900. Jos et ole vielä sitä katsonut, niin löydät videon YouTubeesta nimellä "Ravintola Lasipalatsin blinihaaste 2013", tervetuloa ottamaan haaste vastaan! Arvaattekin jo varmaan, että Lasipalatsilta on tulossa parsaviikoille "tajunnanräjäyttävä" parsahaaste! Haaste tulee julkiseksi 26.3.2013 ja ainakaan Ravintola Lasipalatsin Facebook-tykkääjät eivät jää paitsi tästä informaatiosta.

Olen sopinut jokaisen ravintolan ykkösen kanssa, minkälaisella aikataululla aktivoidumme SOMEssa tämän vuoden aikana.

Nettisivujen kehittäminen mobiiliin on alkanut

Myös mobiilisivut tulevat tukemaan tämän vuoden aikana jokaisen ravintolan näkyvyyttä. Ensimmäisenä tässä projektissa on Café Lasipalatsi (<http://m.cafelasipalatsi.fi>), jonka sivuilla pääset pian myös hyödyntämään lounas- ja kahvipassia suoraan älypuhelimellasi. Toivoisinkin sinun tutustuvan Cafén mobiilisivuihin ja kertovan minulle mahdollisista kehitysideoista, sillä Cafén sivujen kehitysideoiden valossa etenee myös muiden ravintoloiden sivustot. Näitä ideoita voit lähettää sähköpostilla joonas.keskinen@ravintolalaspalatsi.fi, helmikuun loppuun asti.

Uskon, että näillä markkinointitoimilla tulemme yhä paremmin palvelemaan esimerkiksi Y- ja Z-sukupolvia, jotka käyttävät verkkoa ja SOMEa aktiivisesti päivärutiineissaan. Olen huomannut myös muiden sukupolvien siirtyneen mobiili- ja SOME-maailmaan yhä vain aktiivisemmin. Se on moro, nähdään Facessa!

Henkilökunta on osoittanut kiitettävää sitoutumista sovittuihin asioihin - kiitos siitä! Uskon, että sitoutuminen on suora seuraus hyvästä johtamisesta. Nimeltä haluan nostaa esiin ravintolapäällikkömme Annikan ja keittiöpäällikkömme Anssin, jotka ovat tehneet operatiivisella puolella todella vahvaa työtä.

Kokkikoulu Espan kysyntä on odotetun mukainen. Jokainen vieras, joka siellä käy, on positiivisesti yllätynyt kovista odotuksista huolimatta. Tämä on kysynnän jatkuvuuden tae. Suunnittelemme kesäksi remonttia Kokkikoulun tiloihin. Suunnitelmat ovat työn alla ja odotan todella innolla, että pääsen kertomaan uudistuksista myös tällä palstalla.

Oma työ strategisen johtoryhmän jäsenenä on ollut mielenkiintoinen lisä entisiin vastuisiin. Tulen olemaan yhteistyössä kaikkien ravintolapäälliköidemme kanssa tämän asian tiimoilta. Ravintolapäälliköidemme yhteisten tapaamisien järjestäminen, työvuorosuunnittelujärjestelmä- ja TES-koulutukset sekä työnimellä "perusasiat kuntoon" kulkeva projekti antavat hyvän mahdollisuuden perehtyä ryhmän ravintoloiden liikeideoihin ja toimintatapoihin. Perusasiat ovat meillä hyvällä tasolla, mutta ei ole syytä miksi nämä eivät voisi olla yksi meidän vahvuuksista ja kilpailuvalteista. TES-puolella ei ole odotettavissa muutoksia kevään aikana, nykyisen työehtosopimuksemme päättyessä vasta vappuna 2014.

Scandic Paasia markkinoidaan asiakastarinoilla

KRISTA SYVÄKARI
hotellinjohtaja
Scandic Paasi

Tarinahotellin tärkein tehtävä on palvella niin elämyksellisesti ja odotukset ylittävästi, että vieraamme sydän täyttyy onnellisista hetkistä ja kokemuksista. Mitä voimakkaampia ja yllätyksellisimpiä kokemukset ovat, sitä enemmän hän haluaa kertoa meistä positiivisia tarinoita eteenpäin vierailun jälkeen ja tulla vieraaksemme yhä uudestaan.

Tarinat elävät paitsi vieraidemme välisessä suullisessa vuorovaikutuksessa, yhä enemmän myös reaaliaikaisesti sosiaalisessa mediassa (Facebook, Eat.fi, Yelp) ja varauskanavissa (Booking.com ja TripAdvisor). Lukijoille tarinat edustavat kertojan kokemuksen kautta totuutta hotellista. Onnellinen hotellitarina muuttuu lukijan silmissä luotettavaksi suositukseksi ja mielenkiinnon herättäjäksi. Minäkin haluan kokea tuollaisen hotellielämyksen. Tulevaisuudessa juuri tämän tyyppisten asiakaskokemusten ja

suositusten merkitys vain kasvaa mieluista hotellia tai palvelua valittaessa.

Voimmeko asiakaspalvelijoina vaikuttaa siihen, mitä vieraat meistä kertovat tai kirjoittavat? Kyllä voimme. Meidän tekeminen käsitteellisesti vieraamme antaman palautteen. Parhaimmillaan sen voi lukea välittömästi hänen kasvoiltaan. Jokainen vuorovaikutustilanne ja lyhytkin kohtaaminen voi olla tarinan siemen, esimerkki, opetus tai vaikka loppuyhteenveto. Pieni hetki; katse, hymy tai huomio voi olla ratkaisevassa roolissa kauniissa tarinassa. Siisteys, järjestys, esille laitto ja yllättävät eleet ovat tärkeitä yksityiskohtia, jotka jäävät mieleen. Me voimme niitä luoda ja vaalia, yksin ja yhdessä.

Parhaat tarinat syntyvät paikoista, joissa on voimakkain tahtotila, energia ja asenne tarinoiden synnyttämiseen. Taloista, joissa

tärkeisiin yksityiskohtiin kiinnitetään tinkimättömästi huomioita ja ollaan joka hetki tosissaan. Nähdään vaivaa ja välitetään vieraista. Uskalletaan kehittää ja oppia koko ajan uutta. Sellaista on Graniittiravintoloiden ja Paasitornin toiminta ja meidän välinen yhteistyö.

Tarinoilla on uskomaton voima. Ne muistetaan ja niitä kerrotaan pitkään. Usein ne jopa paranevat ajan myötä. Toimintaympäristömme historiasta löytyy mielenkiintoisia ja värikkäitä tarinoita. Nyt on meidän tehtävä jatkaa alueen perinnettä ja synnyttää vuorollemme legendaarisia tarinoita jälkipolville vaalittavaksi. Annettua tehtävää on ilo hoitaa, kun rinnalla on innostavat ja samanhenkiset kumppanit, joille positiivinen asiakaskokemus on ykkösasia ja -tavoite. Lämmin kiitos siitä!



ELINA OSTELA-PYHÄLÄ
kehitysjohtaja, senior partner
Ravintolakolmio-ryhmä

Kumppanikyselyiden tuloksia 2012

Jälleen on yhteistyömme laatua, kehittämiskohteita ja tyytyväisyyttä anonyymisti mitattu. Kiitos kaikille kumppaneillemme vastauksista; saimme erittäin arvokasta tietoa tekemästämme työstä vuodelta 2012. Vastausprosentti oli tällä kertaa 51 %. Erittäin hyväksi yhteistyömme arvioi 90 % vastaajista ja 10 % arvio yhteistyömme hyväksi. Kohtalaiseksi tai huonoksi yhteistyötä ei arvioinut kukaan.

Ja aina löytyy myös kehitettävää, kuten näistäkin vastauksista saamme lukea; erilaisiin kampanjoihin toivottiin kalenterivuositain aikatauluuttamista, avoimuuden lisäämistä ongelmakohtien ratkaisemisessa, lisäksi kaivattiin yhteisiä lehdistötilaisuuksia. Otamme näistä kopin ja lupaamme kehittää omalta osalta toimintaamme. Mukavia yhteistyötä kuvaavia adjektiiveja olivat mm. iloista, reipasta, ratkaisukeskeistä, edelläkävijyyttä alalla, hyvässä hengessä tapahtuvaa sekä kumppania kunnioittavaa yhteistyötä.

Toiseen kyselyyn eli alan oppilaitoksien opettajille suunnattuun kyselyyn saimme vastausprosentiksi vajaa 40 %. Tämän kyselyn tarkoituksena oli selvittää työssäoppimiseen liittyvää yhteistyötä eri yksiköidemme kanssa. Erittäin hyväksi vastasi 62 % vastaajista yhteistyön RK-ryhmän kanssa vuonna 2012 ja 38 % hyväksi. Kohtalaiseksi tai huonoksi yhteistyötä ei arvioinut kukaan. Työssäoppijoita oli yhteensä RK-ryhmässä viime vuonna 142 ja heitä tuli 18 eri oppilaitoksesta ympäri Suomea. Ahkerimmat kumppanimme TOP-määriä mitattuna olivat Helpa (nyk. Stadia), Perho, Omnia, Varia, Practicum, Keuda, Jyväskylä ja Joensuu.

Myös kehitettävää löytyy yksikkötasolla ja yhteisesti; nämä palautteet käymme läpi yksikkökohtaisesti. Tärkeä viesti opettajilta oli, että arviointikusteluun pitää varata riittävästi aikaa. Yhteistyötämme kuvaavia



▲ Iloista meininkiä RK-ryhmän esittelypisteessä.

sanoja olivat; joustavaa, korkeatasoista ohjausta, täsmällistä, helppoa, opiskelijoita palvelevaa ja aktiivista. Kiitos jälleen kaikille työpaikkaohjaajillemme; olette tehneet ansiokasta työtä alan nuorien opiskelijoiden – tulevaisuuden työntekijöidemme – kanssa ohjaamalla ja opettamalla heitä pyyteettömästi ja innostuneesti. Yhteystietonsa jättäneiden vastaajien kanssa olemme arponeet erilaisia lahjakortteja ja ne on postitettu voittajille. Onnittelut voittajille!

Pääkaupunkiseudun ammatillisten oppilaitosten rekrypäivä Helpassa

Stadin ammattiopisto (ent. Helpa) oli järjestämisvuorossa, kun pääkaupunkiseudun toisen asteen alamme ammattioppilaitokset (Varia, Perho, Omnia, Helpa) järjestivät jälleen mittavan rekrytointitapahtuman. 400 nuorta tutustui meihin ja noin 15 muuhun alamme yritykseen. RK-ryhmä oli taas suurella joukolla mukana ja luonnollisesti esittelypöytäme olivat herkkua täynnä. Hattarakone oli aika in, kun kuuntelin nuorten ja vähän opettajienkin käytäväkeskusteluja. Esitin toiveeni meikäläisille ennen päivää; meistä pitää huokua opiskelijoille rento ja mukaansatempaava fiilis. Mielenkiinnolla jään odottamaan opiskelijoiden palautteita onnistuimmeko siinä. Omasta mielestäni kyllä ja lämmin kiitos siitä Sinulle, joka olit kanssasi luomassa tätä tunnelmaa.


MIKA GEHÖR

toimitusjohtaja, partner, Graniittiravintolat Oy

"Voinko auttaa?"

Kuinka helppo ja luonteva aloitus tämä on kohdatessasi uusi asiakas Graniittiravintoloiden tiloissa? Hotellin ja uusien kokoustilojen valmistumisen jälkeen meidän asiakaskuntamme on laajentunut huomattavasti erityisesti yritysasiakkaisiin. Heidän ja kanta-asiakkaiden odotusarvot ovat korkeammalla kuin aiemmin – uusista monipuolisista mahdollisuuksista järjestää täyden palvelun tapahtumia, kokouksia ja juhlatilaisuuksia.

Scandic Paasi -hotelli itsessään hienolla tarinallaan herättää asiakkaidemme odotukset standardituotteistamme. Meidän maukas ruoka ja hyvä palvelu ovat olleet aina erinomainen käyntikortti. Tästä meitä on listattu viimeaikoina erilaisilla kivoilla huomionosoituksilla, kuten vuoden 2012 HelsinkiMenu ravintolan titteli, jaettu kolmas sija. Tiukassa kisassa eron oli tuonut palveluosio, tarjoilijan osaaminen tuotetietoudessa, ystävällisyys ja palveluhalu. Toinen kiitoksen aihe on se, että meidät on valittu marraskuussa ja joulukuussa suomen Scandicien ravintoloista parhaaksi niin asiakaspalvelussa, tuotevalikoimassa kuin ruoassakin.

Ensimmäinen kohtaaminen henkilökunnan kanssa ja tervehtiminen on hyvä alku asiakkaan käynnille. Ensivaikutelmalla on iso merkitys asiakkaan mielikuvaan kokonaisvierailusta, kaikkien meidän yhteistyökumppaneiden (hotelli, kokouspalvelu ja ravintola) osa-alueiden täytyy toimia, jotta asiakkaan vierailu on onnistunut ja erottautuu kilpailijoistamme. Asiakkaan on tunnettava itsensä tervetulleeksi, palvelun on oltava joustavaa ja henkilökunnan ulkoinen olemus olla miellyttävää ja asiakaslähtöistä, tilojen täytyy olla siistit, valaistuksen ja musiikin ajankohtaan sopivat jne. Kohteliaalla ja positiivisella palvelulla joka tapaamisella erotumme kilpailijoistamme ja luomme omalta osaltamme tarinoita. Hyvä palvelu on myös erinomainen markkinointikeino!


ANTTI HALTTUNEN

ravintolatoimenjohtaja, partner, Scanredi Oy

Tervetuloa burgerviikoille!

Cantina Westin historian ensimmäiset burgerviikot ovat käynnistetty. Listalla on yhteensä mahtavat 11 mehevää ja varmasti kaupungin erikoisinta burgeria. Asiakaspalautteet eksoottisesta majava- sekä biisoniburgerista ovat olleet erittäin positiivisia, vaikka vieraat ovat ensin arvuutelleet uskaltaako kyseistä herkkua maistaa. Nyt sinulla on mahdollisuus tulla herkuttelemaan kaupungin erikoisimmilla burgereilla aina 16.2.2013 asti. Nähdään Cantina Westissä!

Nimitysuutisia

Lämpimät onnittelut ja tsemppiä kaikille!

KOSTI PALOPOSKI

 ravintolapäällikkö
Weeruska

KRISTA KING

 palveluvastaava
Lasipalatsi Bio Rex

MARIA WAHLROOS

 vuoropäällikkö
Tony's deli

RIINA MUHONEN

 Myyntisihteeri
Tony's deli ja Kokkikoulu Espa

MAIJA KAARNA

 apulaisravintolapäällikkö
Weeruska

ANNIKA NIEMONEN

 ravintolapäällikkö
Tony's deli

CHARLOTTA MOILANEN

 palvelupäällikkö
Kokkikoulu Espa