

#TUNNELMAMUOTOILU

MARJO RANTANEN

Lisenssivalmentaja

Ammattipuhuja

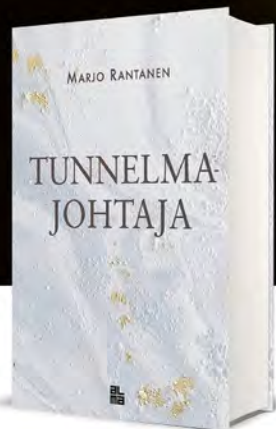
Tietokirjailija

LUONTAISET TAIPUMUKSET™

- esimiestyyl
- ryhmädynamiikka
- henkilökemia

marjo@tunemaker.fi

puh. 0400 174 333



SUOMEN
TIETOKIRJAILIJAT RY





**"IHMISET EIVÄT MUISTA, MITÄ OLET SANONUT.
IHMISET EIVÄT MUISTA, MITÄ OLET TEHNYT.
MUTTA IHMISET MUISTAVAT, MINKÄ TUNTEEN
OLET HEISSÄ SAANUT AIKAAN."**

– MAYA ANGELOU

HYVÄ TUNNELMA

- LISÄÄ TUOTTAVUUTTA,
TEHOKKUUTTA JA LUOVUUTTA
- AUTTAA TEKEMÄÄN
PAREMPIA PÄÄTÖKSIÄ
- SITOUTTAA
- AUTTAA OPPIMAAN
- LISÄÄ HYVINVOINTIA
- LUO PAREMPIA KOKEMUKSIA
- LISÄÄ SUOSITTELUA
- OHJAA ASIAKKAITA

HUONO TUNNELMA

- LAMAANNUTAAN
- SYNTYY KONFLIKTEJA
- AIHEUTTAA STRESSIÄ
- TEHDÄÄN HUONOJA PÄÄTÖKSIÄ
- KESKITYTÄÄN VÄÄRIIN ASIOIHIN
- KUSTANNUKSET KASVAA
- TUOTTAVUUS JA TEHOKKUUS LASKEE
- TYYTYMÄTTÖMYYS LISÄÄNTYY
- ASIAKKAAT KATOAVAT

MITÄ ON KOKEMUS?

KONNEKTIIVINEN

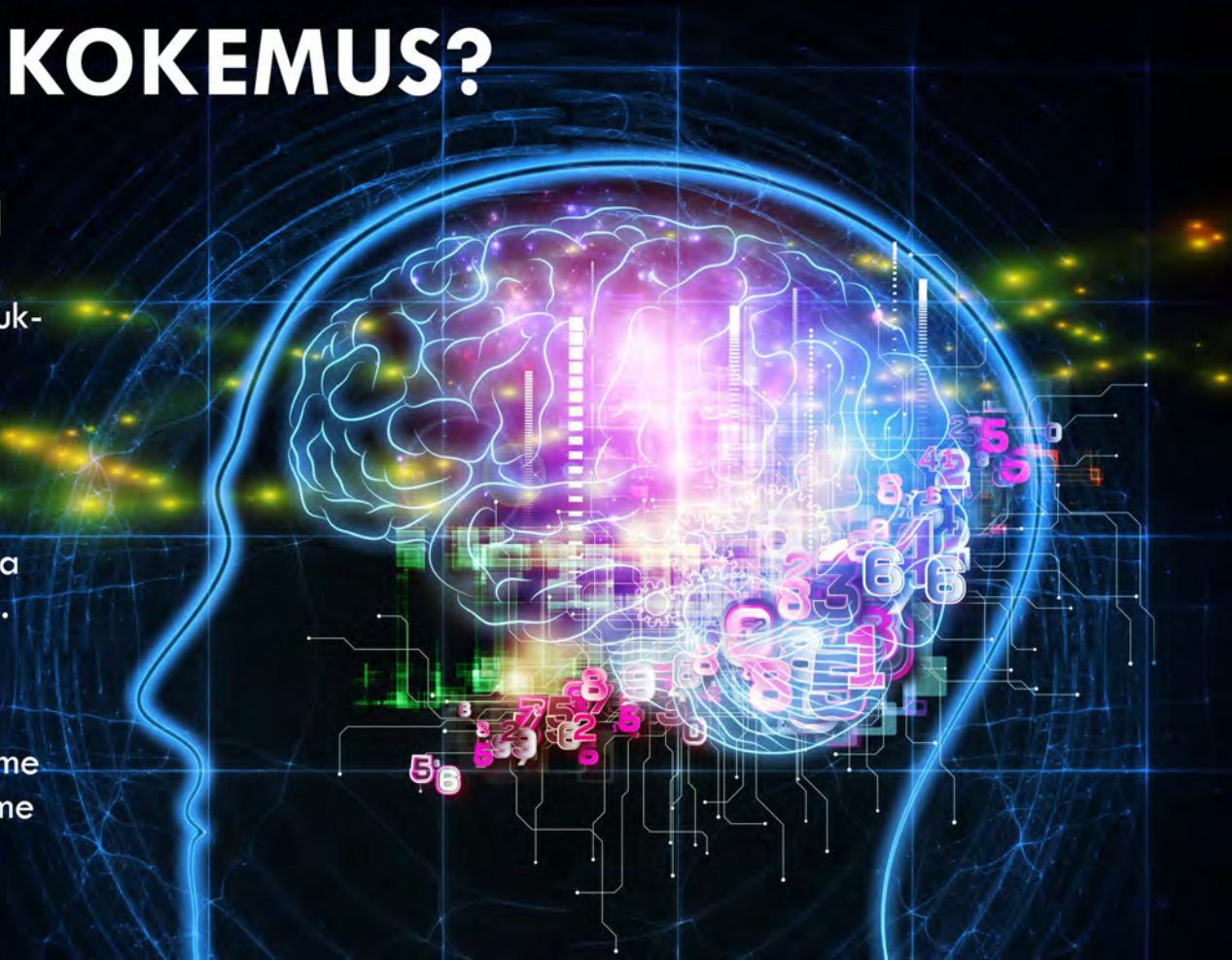
- Yksi yksittäinen signaali aktivoi laajemman kokemuksen verkoston.

KOLLEKTIIVINEN

- Tunnelma tarttuu, koska aistimme tunteita ja aikeita sanojen ja tekojen takana.

KOGNITIIVINEN

- Mitä kuulemme ja näemme tänään, muuttaa aivojamme huomenna.







Suurin haaste
ei ole
teknologia tai
digitalisaatio.

SE ON
KULTTUURI.

1. KASVUN MIELENTILA
2. KETTERYYS KAAOKSESSA
3. JATKUVA VALMENTAMINEN
4. TUNNELMAJOHTAMINEN
5. IHMISTEN MERKITYS

KASVUN MIELENTILA VS. EHDOTTOMUUDEN MIELENTILA

COOL

”

- Ihmisissä on paljon käyttämätöntä potentiaalia
- Hyvä johtaminen lisää hyvinvointia
- Toisten menestyminen inspiroi
- Haasteita ja virheitä pitää hyödyntää
- Ihmiset ovat yrityksen kasvun moottori
- Kehittyminen on yhteinen matka
- Olen rohkea, viisas ja hyväsydäminen

NOT COOL

”

- Ihmiset ovat mitä ovat, ja heitä pitää manageroida
- Hyvä johtaminen lisää omaa arvovaltaa ja mainetta
- Toisten menestyminen on uhka itselle
- Haasteita ja virheitä pitää välttää
- Ihminen on joko hyvä tai huono
- Kehittyminen on ajanhukkaa, koska tiedän miten tulee käymään
- Pysyn asiassa, jonka tiedän parhaiten



TUNNELMAN ELEMENTIT

1. YMPÄRISTÖ

2. PROSESSIT

3. IHMISET









MITÄ, JOS OLISIT OSA ELOKUVAA?



MUUTOSJOHTAJAN MUISTILISTA

1. PÄÄTÄ ELOKUVASI GENRE
2. VALITSE PÄÄHENKILÖT
3. TAPAHTUMAPAIKKA JA MILJÖÖ
4. TEEMAAN SOPIVA NÄKÖKULMA JA ASENNE
5. VALMISTELE TULEVIIN TAPAHTUMIIN
6. RAKENNA LUOTTAMUSTA
7. JOHDA TUNNELMAA
8. VARAUDU JÄNNITTEISIIN JA YLLÄTTÄVIIN KÄÄNTEISIIN
9. MIETI TARINALLE ALKU, LOPPU JA TOIMENPITEIDEN SARJA
10. USKALLA LUODA JOTAIN TÄYSIN UUTTA

"EMOOTIO VOITTA AINA TARINAN."

0,2

KAIKKI ON HYVIN
NIIN KAUAN, KUN P*
EI OSU TUULETTIMEEN



MITEN KÄSITELLÄ

VIHAN TUNNE

SURU (PETTYMYS)

1. OLE EMPAATTINEN
2. KUUNTELE
3. OSOITA ARVOSTUSTA
4. LOHDUTA
5. OLE INHIMILLINEN

PELKO (EPÄILYS)

1. KERRO FAKTAT
2. LISÄÄ VUOROVAIKUTUSTA
3. ROHKAISE
4. KÄYTÄ ESIMERKKEJÄ
5. JOHDA TUNNELMAA



C
H
R

A
I

N
S

C
I

E
S

A hand is shown in the upper right corner, placing a wooden block with the letter 'E' on top of a block with the letter 'S'. The blocks are arranged in two rows to spell out the word 'CRISIS'. The top row contains blocks with 'C', 'H', 'A', 'N', 'C', 'E' and the bottom row contains 'R', 'I', 'S', 'I', 'S'. The blocks are light-colored wood with black letters. The background is a solid light beige color.

KRIISI VOI AUTTAA:

1. TUNNISTAMAAN OMAT VAHVUUDET
2. LUOMAAN UUSIA TOIMINTAMALLEJA
3. KEHITTÄMÄÄN SUHTEITA
4. HUOMAAMAAN UUSIA MAHDOLLISUUKSIA
5. ARVOSTAMAAN ELÄMÄÄ JA PIENIÄ ASIOITA
6. LÖYTÄMÄÄN KORKEAMMAN MERKITYKSEN



TUNNELMAAN VAIKUTTAVAT



AJATTELU



AISTIT



TUNTEET





The image shows a highly detailed stone relief sculpture. At the top center is a lion's head, the symbol of the Swiss Confederation, surrounded by intricate floral and scrollwork patterns. Below the lion's head is a large, oval-shaped stone plaque with the text "SCHWEIZERISCHE NATIONALBANK" in raised, gold-colored letters. The entire relief is set against a light-colored stone background, with a decorative archway visible at the bottom. Above the relief, there are several arched windows with decorative grilles.

SCHWEIZERISCHE
NATIONALBANK

WELCOME

TO *Fabulous*

LAS VEGAS

NEVADA



Sosiaaliset tunteet muutoksessa



Vaikuttavat tunnelmaan ja motivaatioon.
Tarttuvat ihmisisten kesken.

1.

Arvostus

Merkitys toisiin ihmisiin nähden.

Arvostuksen tunne lisää luottamusta, motivaatiota ja innostuneisuutta. Arvostettuina teemme parhaamme.

2.

Varmuus

Kyky ennustaa tulevaa.

Arvioimme tulevaisuutta ja tulevia tapahtumia. Varmuuden tunne lisää rohkeutta.

3.

Vaikuttaminen

Tunne oman ympäristön hallinnasta.

Tunne siitä, että pystyy vaikuttamaan vähentää stressiä ja hässäkkää sekä sitouttaa.

4.

Yhteenkuuluvuus

Yhteisöllisyyden tunne.

Ryhmään kuulumisen tunne on tärkeä. Ota kaikki mukaan – kannusta yhteistyöhön ja tiedon jakamiseen.

5.

Reiluus

Yllättävät ystävälliset teot.

Epäreilut tilanteet saavat aikaan pettymyksiä. Paras kokemus syntyy yllättävillä ystävällisillä teoilla.

WHAT TIME IS THE 3 O'CLOCK PARADE?





KOKEMUSKARTTA

ASIAKASKOKEMUS	YMPÄRISTÖ	PROSESSIT	IHMISET
LUOTETTAVUUS	Miten turvallisuuden ja luotettavuuden tunne välittyy fyysisissä puitteissa? Miten turvallisuus syntyy viidellä aistilla?	Miten tapa toimia on luotettavaa asiakkaan silmin? Miten asiakas tulee kuulluksi ja huomioduksi?	Miten henkilökunta viestii turvallisuuden ja luotettavuuden tunteesta? Kokeeko henkilökunta oman olonsa turvalliseksi?
HUOLENPITO	Miten ympäristö saa asiakkaat viihtymään? Miten huolenpito välittyy asiakkaalle?	Miten huolenpito välittyy asiakkaalle tavassa toimia? Onko asiakkaasta mahdollista pitää hyvä huoli?	Miten ja kuinka paljon asiakkaasta pidetään huolta? Saako asiakas yksilöllistä ja hänelle sopivaa palvelua?
ELÄMYS / SOSIAALISET TUNTEET	Miten puitteet luovat elämyksiä ja tunnelmaa? Miten elämyksiä on luotu kaikille aisteille?	Tukevatko prosessit elämysten tuottamista? Miten prosessit joustavat tarvittaessa? (WOW) Onko valtuuksia tuottaa elämyksiä?	Mikä on henkilökunnan oma palvelutyylisi ja suhde omaan palveluun? Miten ymmärretään ero olla stagella tai "takahuoneessa"?
TEHOKKUUS	Miten ympäristö tukee asiakkaan flowta? Ovatko puitteet tehokkaat ja tarkoituksenmukaiset?	Miten toiminta on tehokasta asiakkaalle? Miten tapa toimia tukee asiakkaan tarpeita?	Onko henkilökunnalla pääsy tärkeään tietoon? Onko valtuudet toimia tehokkaasti? Miten tuetaan onnistumaan palvelussa? Tekevätkö oikeat ihmiset töitä oikeaan aikaan?