

1. Hankkeen tausta, tavoitteet ja tarkoitus

Scandicin tavoite hankkeessa oli löytää pelillisyydestä elementtejä, joilla voidaan tukea strategian toteutumista ja erityisesti parantaa asiakaskokemusta ja saada aikaan lisämyyntiä. Lisäksi tärkeitä tavoitteita oli parantaa tiimin jäsenten suoraa vuorovaikutusta, valtuuttaa ja sitouttaa tiimin jäseniä ja esimiehiä kehittämiseen, jakaa nopeammin kokemuksia ja hyviä käytäntöjä, olla etulinjassa digitaalisten työkalujen käytössä sekä parantaa työantajakuvaa.

2. Toteutetut työvaiheet, käytetyt menetelmät, hyödynnetty aineisto

Alussa Muutostaito haastatteli 5 päivän ajan henkilöitä hankkeeseen valituista neljästä Scandic hotellista (Park Hki, Julia Tku, Plaza Tku, Airport Hilton Vantaa).

Hankkeen starttityöpaja pidettiin 6.4., johon osallistui n. 40 hlöä. Starttityöpajassa perustettiin kolme hotellikohtaista GameOn kehitysryhmää, joissa edustaja kaikista osastoista (Turkuun yksi). Nämä kehitysryhmät lähtivät Muutostaidon tuella ideoimaan pelillisiä elementtejä arjen työhön ja asiakkaiden osallistamiseen.

Yhtenä digitaalisena ja pelillisenä välineenä koko hankkeeseen otettiin käyttöön HeiaHeia, jolla mitattiin ja kannustettiin haluttujen aktiviteettien tekemistä hotellien välisellä ystävällismieleisellä kilpailulla. Aktiviteetit, joista kisattiin, olivat lisämyynti, hurmasin asiakkaan, yhteistyöteko (toisen osaston auttaminen) ja idea jakoon. Tavoitteena oli aktivoimisen lisäksi lisätä läpinäkyvyyttä, parhaiden käytäntöjen jakamista ja välitöntä palautetta.

29.8. järjestettiin yhteinen GameOn syksyn startti, jossa jaettiin kunkin hotellin osalta GameOn tekemisiä, saavutettuja hyötyjä ja kirkastettiin tavoitteita syksylle. Tilaisuudessa äänestettiin tsempparipalkinnon ansainnut hotelli, joka palkittiin pokaalilla.

Kehitysryhmät kokoontuivat koko hankkeen ajan kerran kolmessa viikossa. HeiaHeiaa käytettiin koko hankkeen ajan. Hotelleissa pikaviestimet otettiin vakiokäyttöön osastojen välisessä viestinnässä. Lisäksi perustettiin hotellikohtaiset Facebook ryhmät.

14.12. järjestettiin sisäinen päätöstyöpaja, jossa arvioitiin hanketta ja jaettiin saavutettuja hyötyjä.

19.1. järjestettiin koko hankkeen päätösseminaari.

3. Hankkeen tulokset ja vaikutus työyhteisön toimintaan

Hankkeen ajan toimineet kehitysryhmät jäivät hotelleihin pysyviksi foorumeiksi. Kehitysryhmissä opittiin se, että omaan työhön voi itse vaikuttaa ja kannattaa vaikuttaa. Koettiin, että se myös parantaa osastojen välistä yhteistyötä ja toisten työn ymmärtämistä. Pelillisyyteen liittyviä kokeiluja jatketaan edelleen. Se tuo hauskan elementin kehittämiseen, kun voi oikeasti ideoida "out of the box" tyyppisesti kokeiluja. Hotellien johto on myönteinen kokeilemiselle, joka antaa hyvän pohjan jatkokehittämiselle.

HeiaHeia kisat olivat todella aktiivisia ja tuotteliaita, myös tiukkoja. Hotellit todella tekivät aktiviteetteja ja yksi Turun työntekijä kuvasi HeiaHeian imua hyvin seuraavasti: "Joka aamu, kun tulee töihin, sitä pysähtyy tiimin kanssa hetkeksi ja miettii, mitä sellaista me voisit tänään tehdä asiakkaan hyväksi, josta voisi tehdä HeiaHeia-postauksen?".

Läpinäkyvyyden ja välittömän palautteen lisääminen toteutuivat todella hyvin ennen kaikkea HeiaHeian, mutta myös sekä hankkeessa perustettujen hotellikohtaisten Facebook-ryhmien välityksellä että jo olemassa olevan koko Scandic Suomen Facebook-ryhmän välityksellä.

Hotelleissa pikaviestimet Telegram ja Whatsup ovat vakiokäytössä laajemminkin, esim. huoltokin on mukana. Pikaviestinten hyödyntäminen tiedon kulussa on selkeästi helpottanut ja nopeuttanut eri osastojen välistä viestintää – asiakkaan parhaaksi. Lisäksi on käytössä osastojen sisäisiä ryhmiä täsmätarpeisiin, esim. työvuorojen täyttämiseen tai Turussa kahden hotellin respojen väliseen viestintään.

Tässä otteita syksyllä tehdyistä teoista:

- Kaikki hotelli-info löytyy huoneen televisiosta. Palveluja: huonepalvelun tilaaminen, lähtevien lentojen aikataulu, turvatarkastuksen jonotilanne. Hyötyjä: päivitettävyyys, ympäristöstävällisyys. (Hilton Helsinki Airport)
- Etsi joulupallo hotellista -joulukalenteri aikuisille ja lapsille (yllättävän suuren suosion etenkin aikuisten osalta saavuttanut Parkin kokeilu)
- Kanelitanko hotellihuoneen tyynyllä viestin kera: "tuo tämä baariin ja loihdimme sinulle jouluisen juoman pientä korvausta vastaan" (Turun hotellit)
- Ravintolaan käyttöön aikuisten värityskirja/mietelause-kirjoja, joiden välissä tuodaan asiakkaalle lasku. Odotellessaan asiakas lueskelee kirjaa ja voi kirjoittaa palautetta ravintolalle. Saavutti yllättävän suuren suosion ja eräs asiakas kirjoitti: "loistava juttu, tämä pitää laajentaa kaikkiin Scandic-hotelleihin!" (Turku)
- Tuunaa pipari -työpaja ja Tuunaa joulukortti -työpaja, joita ajateltiin ennen kaikkea lapsille, mutta joissa loppujen lopuksi istui lähes yhtä paljon liikemiehiä... Koettiin todella kivana. (Turku)
- Yllätysvirvoitusjuomia minibaarissa, jotka löytyy lappua ja narua seuraamalla (Park)
- Hurmasin asiakkaan tekoja (esim.): Uima-altaan pohjasta sukkellettu asiakkaan sormus. Respalainen ajoi mutkan kautta ja vei asiakkaan lompakon Lahteen. Harjoittelija kävi ostamassa asiakkaalle tuliaiset, kun hän itse oli töissä kaupan aukioloaikoina. Asiakas ei huomannut rikkimenneitä sukkahousujaan. Vietiin hänelle sukkikset kokoustilaan. (Park)
- Lisämyynti tekoja (esim.): Eve se taas myy jälkkäreitä asiakkaille vaikka keittiö on kiinni! Baari kiinni mutta respa se vaan myy mehua asiakkaille! Kirsi keittiö pannullisen kahvia asiakkaille sunnuntai-iltana ja sai asiakkaille hyvän mielen kaupan päälle. Respasta lähdettiin näyttämään ravintolan buffan sisältöä asiakkaille ja hehän jäivät syömään. (Turku)
- Yhteistyötekoja (esim.): Ravintolan AK se vaan taas keittiössä ruokia laittaa kokkien apuna! Mahtavaa yhteistyötä: keittiö tekee tuotteet ja toimiston myyntipalvelu pakkaa 53 eväspussia lentomiehistöille. Respan tytöt tarjoilijoina kiire aikaan ravintolassa hienoa yhteistyötä! Kyllä sitä respan vanha kahvilan täti tulee aina ravintolaan erikoiskahveja tekemään samalla muistoja verestäen.
- Ideoita jakoon (esim.): Yhteistyökumppaneiden markkinointia menuihin. Ilmapallo- järjestelmä pöytiinohjauksessa. Kun ottaa viimeisen kupin kahvia pannusta, voisiko laittaa kaverille lisää tippumaan ☺. Respa laulaa onnittelulaulun asiakkaalle tämän sisäänkirjautuessa.

4. Lyhyt kuvaus hankkeen aikana toteutetusta yhteistoiminnasta työpaikalla eri henkilöstöryhmien kanssa

Kehitysryhmiin osallistui yhteensä 23 henkilöä, vähintään yksi henkilö hotellin jokaisesta osastosta. Tämä työskentely lisäsi luonnollisesti myös työaikana toteutettavaa yhteistoimintaa. Hotellien johtajat ja esimiehet olivat myös tukemassa kehittämistä, joko osana kehitysryhmää tai antaen tukensa ja valtuutuksen kehittämiseksi. Johdon tuki koettiin hankkeessa tärkeäksi.

5. Ulkopuolinen asiantuntija

Ulkopuolisena asiantuntijana hankkeessa toimi Muutostaito Oy.

6. Hankkeen toteuttamiseen liittyneiden osallistuneiden henkilöiden nimet ja henkilötyökuukaudet

Kehitysryhmien työskentelyyn ja yhteisiin työpajoihin osallistuneet henkilöt:

Samuli Huopainen, Suvi Degerth, Piia Lybäck, Minna Nakari, Miko Ahopelto, Rajinder Singh, Robert Nordberg, Päivi Keippilä, Ulla Wirman, Sebastian Björkqvist, Anna Urjo, Minna Arpre, Karen Mikhelsson, Anna-Katarina Smolsky, Laura Sevon, Sanna-Mari Mäkeläinen, Heidi Telimaa, Krista Vanhala, Lasse Mäkelä, Mikko Henriksson, Mirka Henriksson, Natalia Korvela, Piia Sandberg. Yhteensä 23 hlöä.

Näiden henkilöiden osallistuminen: 33 tuntia, eli 4,4 työpäivää / hlö. Yhteensä 759 tuntia, eli 101,2 henkilötyöpäivää. Yhteensä noin 3,37 henkilötyökuukautta.

Ohjausryhmään kuului Timo Neuvonen, Riikka Mattila, Kari Kurppa, Mikko Henriksson ja Sanna Mari-Mäkeläinen. Yhteensä 5 henkilöä. Heidän osallistuminen: 30 tuntia, eli 4 henkilötyöpäivää / hlö. Yhteensä 150 tuntia, eli 20 henkilötyöpäivää. Yhteensä noin 0,67 henkilötyökuukautta.

7. Arvio hankkeen työskentelyn onnistumisesta

Työsuunnitelma toteutui lähes täydellisesti, aikataulussa pysyttiin hyvin ja alussa määriteltyjä tavoitteita saavutettiin. Pelillisyyden tuominen arjen työhön ja kehittämiseen käytännön tasolla on uusi ja vaikea asia, josta ei kovin paljon referenssejä ole olemassa. Mukana olleet työntekijät kokivat hankkeen tärkeäksi, samoin hotellikohtaisissa arvioissa johto näki hankkeen hyvänä ja sisäistä yhteistyön tekemisen meininkiä tukevana. Samalla hotelleille jäi nälkä edelleen jatkaa pelillisten elementtien löytämistä hotellien toimintaan ja asiakkaiden osallistamiseen. Myös Muutostaito tulee tekemään pelillisyyden kytkemisessä arjen työhön jatkossakin työtä. Kansallinen pelillisuusverkosto tulee toimimaan yhtenä tärkeänä foorumina, jossa pelillisyyteen liittyviä asioita jaetaan ja työstetään.

8. Hankkeesta lisätietoja antavan henkilön yhteystiedot: Riikka Mattila, puh. 040 5226660, riikka.mattila@scandichotels.com