

#TUNNELMAMUOTOILU

MARJO RANTANEN

yrittysvalmentaja ja tietokirjailija

LUONTAISET TAIPUMUKSET™

- lisenssivalmentaja:

- esimiestyylili
- ryhmädynamiikka
- henkilökemia
- yksilö- ja uravalmennus



Marjo Rantanen



marjo_rantanen



Tunnelmamuotoilu

marjo@tunemaker.fi

puh. 0400 174 333

Showtime klo 20

mustaharka.fi

STAND UP SHOW!

KE 18.4.2018

THE SHOWMAN HIMSELF!

Ali Jahangiri

ANTAA ENNAKKOLUULOILLE KYTYÄ!

ALSO STARRING

Henrik Härkönen • Markus Försti

Lauri Talikka • Jason DeBose

Ville Väisänen • Henri Sebastian

MC Marjo Rantanen



HÄRKÄ
COMEDY CLUB



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

– MAYA ANGELOU



MARJO RANTANEN

TUNNELMA-MUOTOILU

TUNNELMA-MUOTOILU

Näytä asiakaskokemuksesi
todella laalle tunnetuksi



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



BIRÉ BITORI



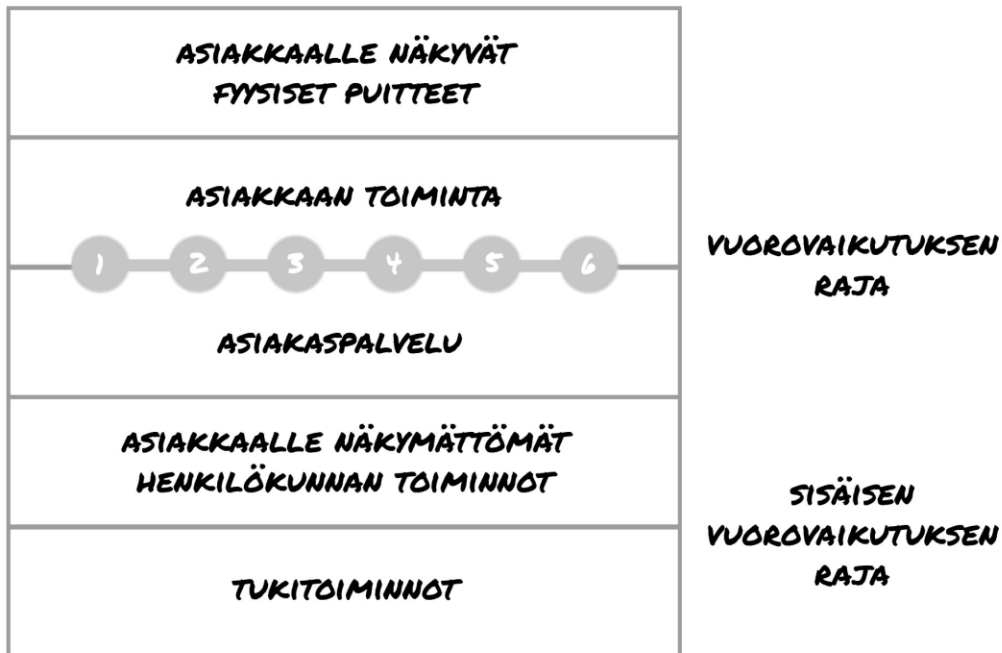
BIRÉ BITORI



BIRÉ BITORI



MITÄ, JOS OLISIT OSA ELOKUVAA?



1. MIKÄ ON ELOKUVAN GENRE
2. MINKÄLAISET PÄÄHENKILÖT
3. TAPAHTUMAPAIKKA JA MILJÖÖ
4. TEEMAAN SOPIVA NÄKÖKULMA JA ASENNE
5. VALMISTELU TULEVIIN TAPAHTUMIIN
6. LUOTTAMUKSEN RAKENTAMINEN
7. TUNNELMAN ELEMENTIT
8. JÄNNITTEET JA YLLÄTTÄVÄT KÄÄNTEET
9. TARINAN ALKU, LOPPU JA TOIMENPITEIDEN SARJA
10. UUDENLAISEN TUNNEMAISEMAN LUOMINEN

"EMOOTIO VOITTA AINA TARINAN."

0,2

MITÄ ON KOKEMUS?

KONNEKTIIVINEN

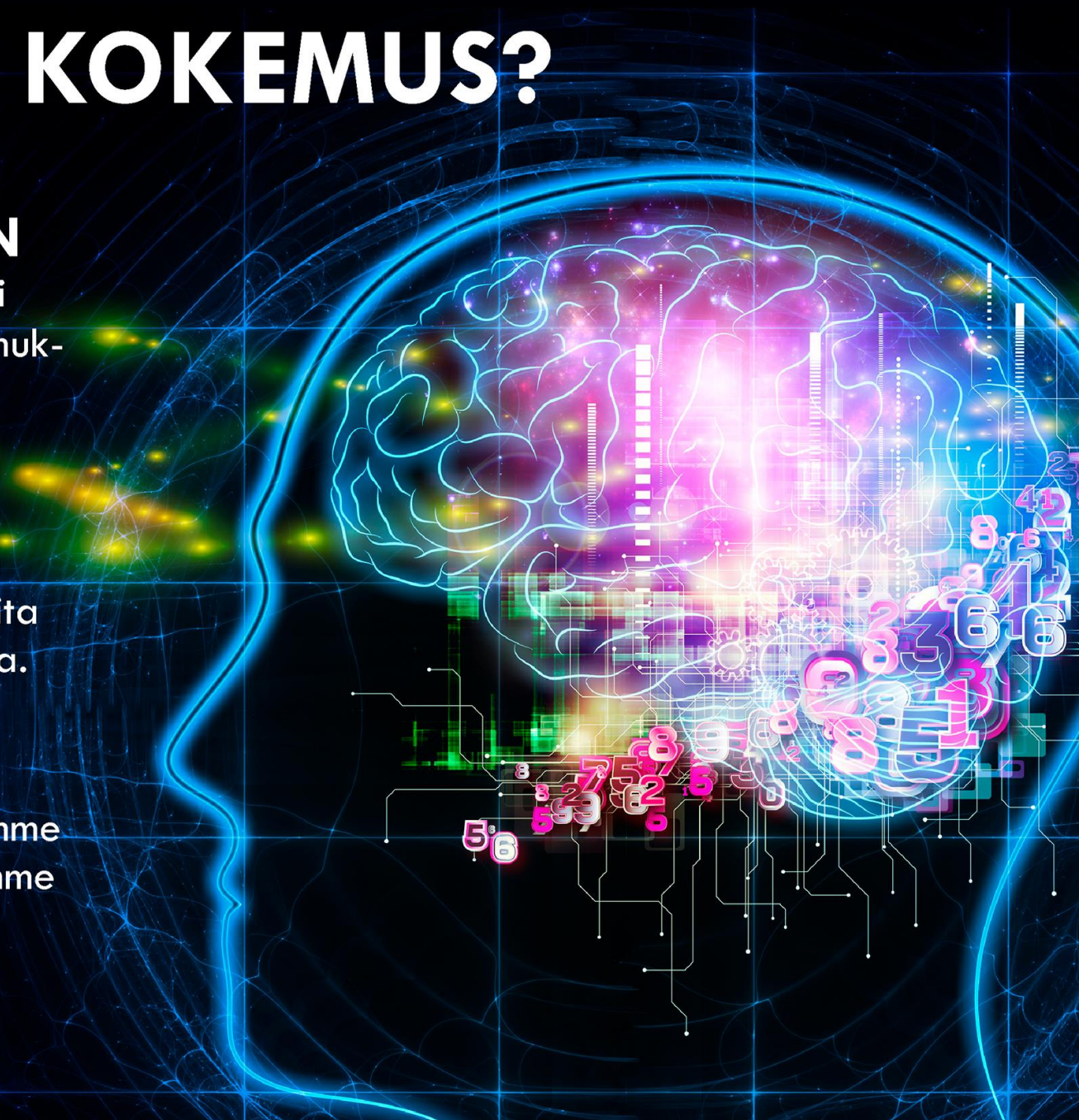
- Yksi yksittäinen signaali aktivoi laajemman kokemuksen verkoston.

KOLLEKTIIVINEN

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

KOGNITIIVINEN

- Mitä kuulemme ja näemme tänään, muuttaa aivojamme huomenna.





3x



1x

TUNNELMAAN VAIKUTTAVAT









SCHWEIZERISCHE
NATIONALBANK



W E L C O M E

TO *Fabulous*

LAS VEGAS

NEVADA



Sosiaaliset tunteet

Arvostus

Merkitys toisiin ihmisiin nähden.

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

Varmuus

Kyky ennustaa tulevaa.

Arvioimme tulevaisuutta ja tulevia tapahtumia. Varmuuden tunne lisää rohkeutta.

Vaikuttaminen

Tunne oman ympäristön hallinnasta.

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

Yhteenkuuluvuus

Yhteisöllisyyden tunne.

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

Reiluus

Yllättävät ystävälliset teot.

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

A person's leg wearing fishnet stockings and a black guitar is visible on the left side of the image. The background is dark with some blue light spots.

**VARMISTA NÄMÄ,
JOS HALUAT MENESTYÄ**

**ARVOSTUKSEN TUNNE
TURVALLISUUDEN TUNNE
VAIKUTTAMISEN TUNNE
YHTEENKUULUVUUDEN TUNNE
REILUUDEN TUNNE**

WHAT TIME IS THE 3 O'CLOCK PARADE?





flickr: lauri.veijalainen





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 huomioituksi?	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?

ERILAISET AJATTELUTYYLIT

Huomion ensisijainen suunta

- Ekstrovertit (E)
- Introvertit (I)

Minkälaiseen tietoon mieli luottaa

- Intuitiiviset (N)
- Aistijat (S)

Johtopäätösten teko

- Loogiset (T)
- Tunteelliset (F)

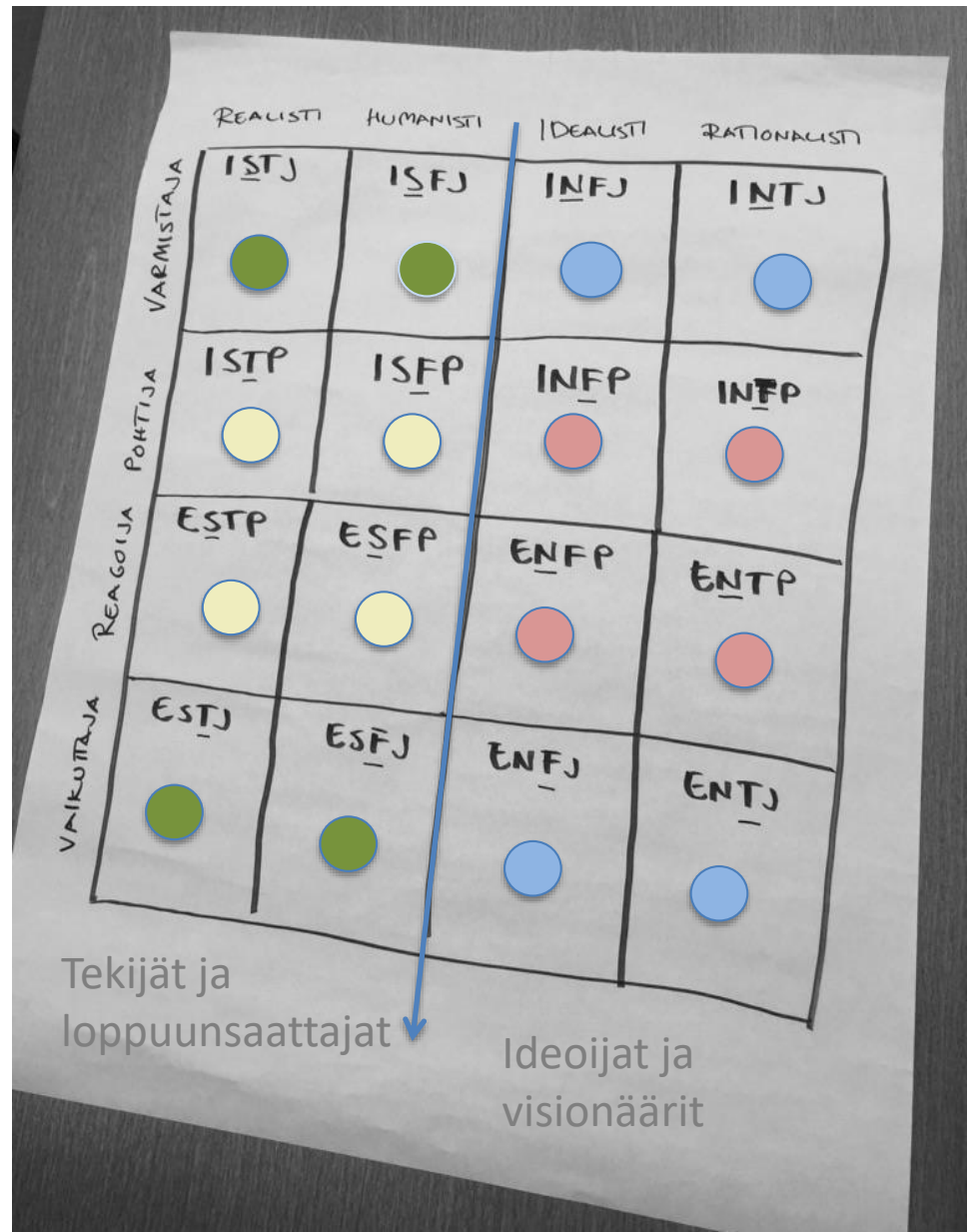
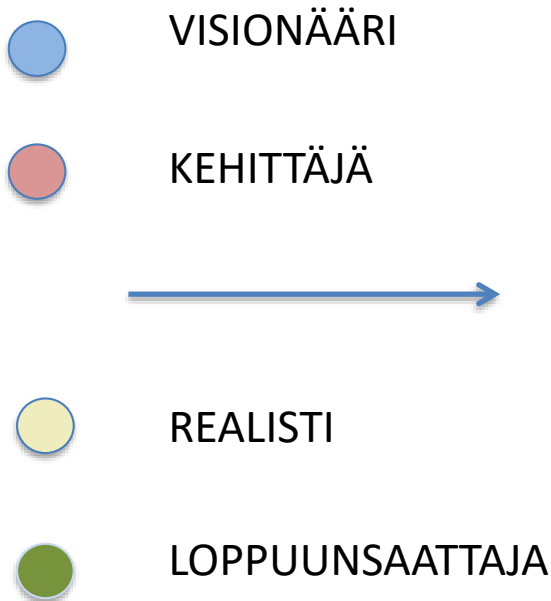
Elämäntyyli

- Päätäväiset (J)
- Spontaanit (P)

A hand-drawn 4x4 grid representing the MBTI types. The columns are labeled at the top: REALISTI, HUMANISTI, IDEALISTI, and RATIONALISTI. The rows are labeled on the left: VARMISTAJA, POHTIJA, REAGOIJJA, and VAIKUTTAJA. Each cell contains a four-letter MBTI type with a horizontal line under the second letter.

	REALISTI	HUMANISTI	IDEALISTI	RATIONALISTI
VARMISTAJA	ISTJ	ISFJ	INFJ	INTJ
POHTIJA	ISTP	ISFP	INFP	INTP
REAGOIJJA	ESTP	ESFP	ENFP	ENTP
VAIKUTTAJA	ESTJ	ESFJ	ENFJ	ENTJ

ERILAISET TAIPUMUKSET



SUOMALAISET ESIMIESTYYLIT

70% MANAGERI (TJ)

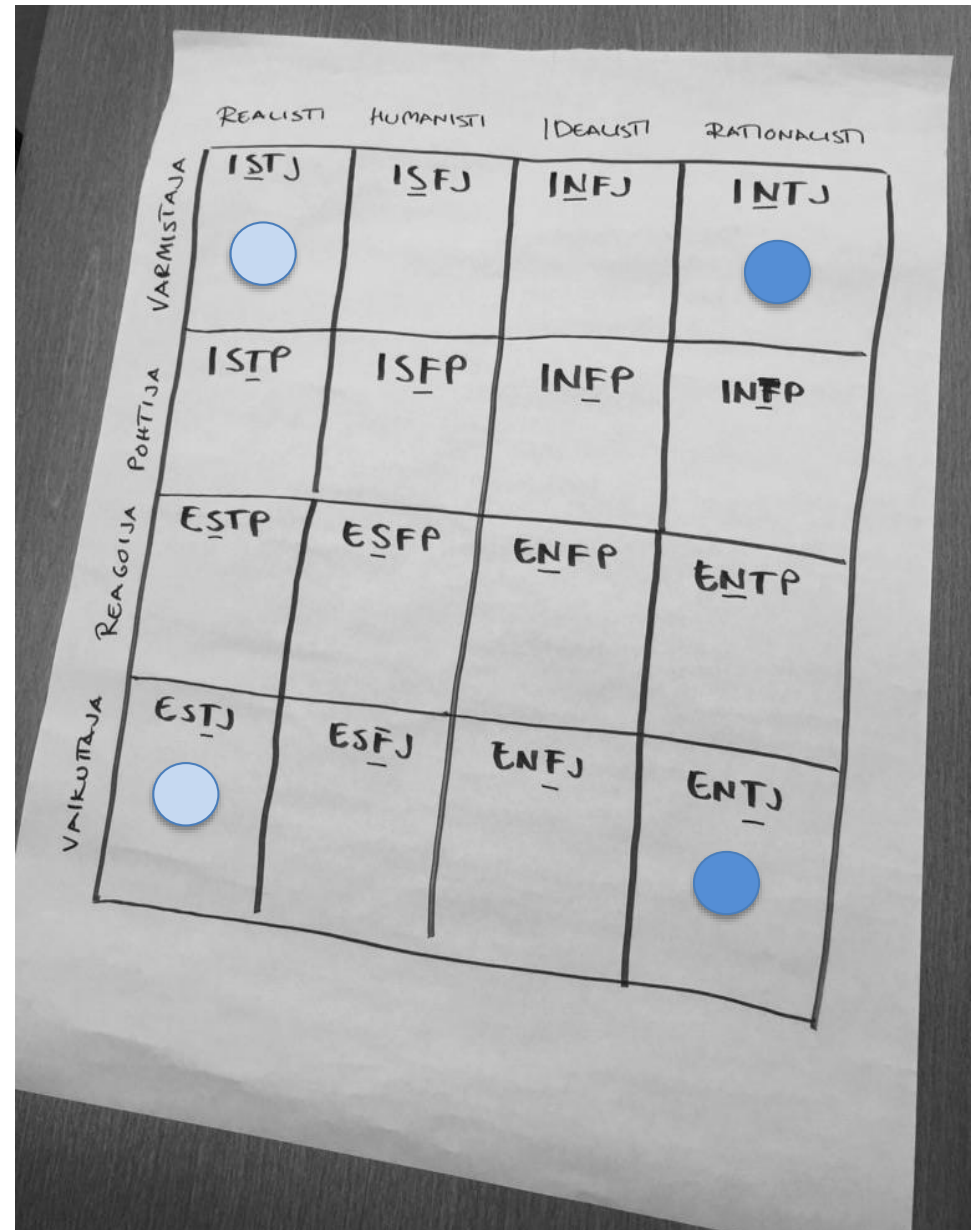
15% VALMENTAJA (FJ)

10% ANALYYTIKKO (TP)

5% INNOSTAJA (FP)

N= 13 980 esimestä,

Tutkimuslähde Kari Helin, Innotiimi.



UNELMOIJA

*"vain taivas rajana,
jos sekään"*

- Ilmiöt ja tarinat
- Illuusiot
- Edelläkävijät
- Visuaalisuus

REALISTI

*"tehdään niinkuin on
hyväksi havaittu"*

- Tilastot
- Tutkimukset
- Maalaisjärki
- Harmonia

TEKIJÄ

*"turhat puheet pois
- näytä niin uskon"*

- Tässä ja nyt
- Erikoistuminen
- Itsensä haastaminen
- Kilpailuhenkisyys

KRIITIKKO

*"Twitter on niin
kivikautista"*

- Kanava
- Sisältö
- Tiedonlähde
- Vastuullisuus









