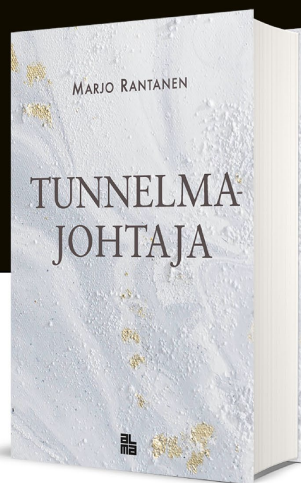
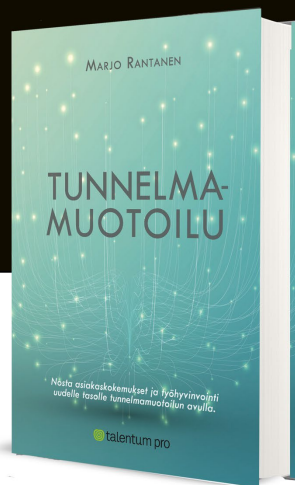


MARJO RANTANEN

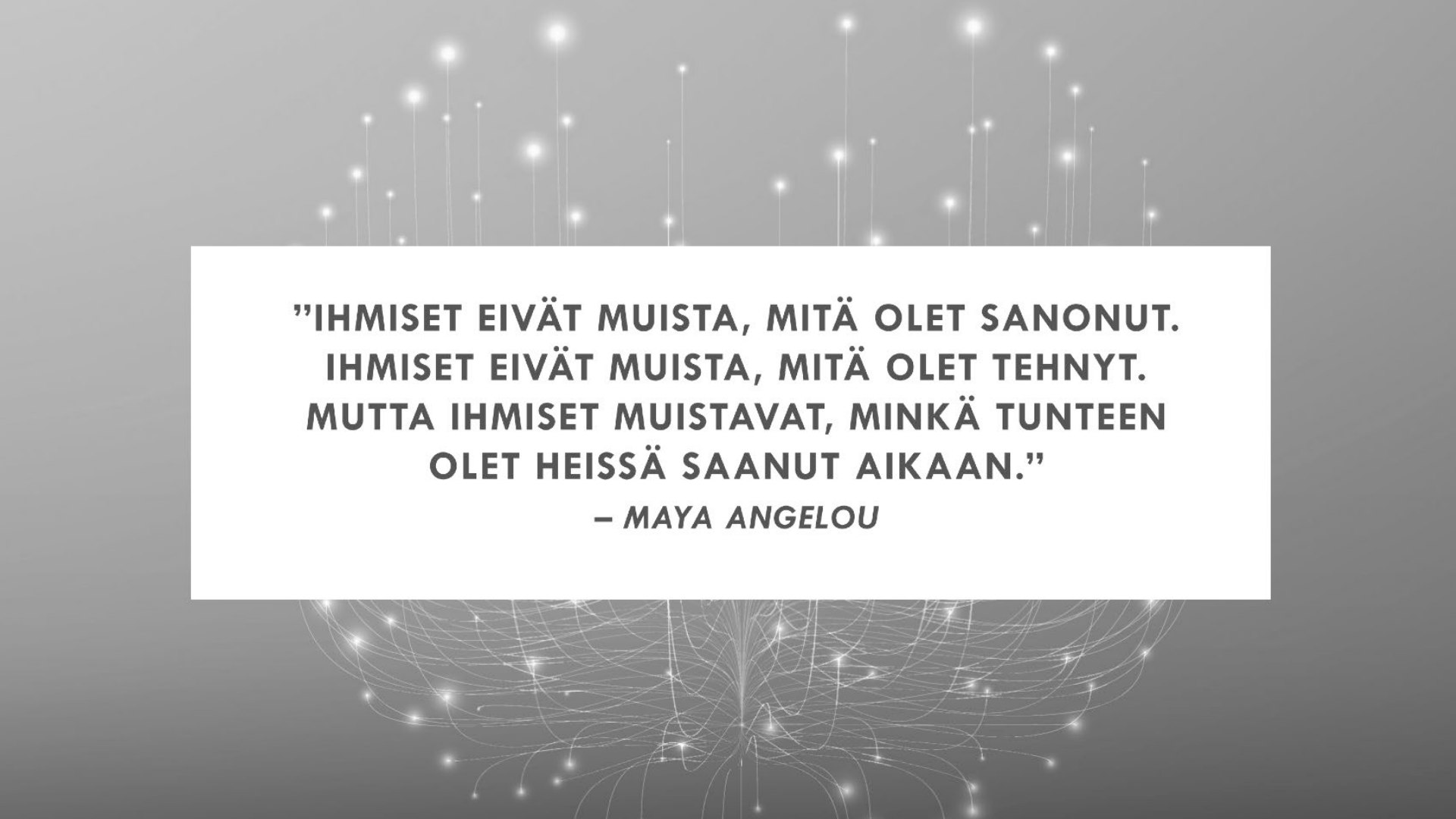
Vuoden puhuja 2019
All Stars 2021 -puhujana
Tietokirjailijana
Lisenssivalmentajana



marjo@marjorantanen.fi
puh. 0400 174 333

Tunnelma | tun•nel•ma | n .

on ulottuvuus, joka syntyy kaikissa kohtaamisissa, kun olemme vuorovaikutuksessa ympäristön, toimintamallien, ihmisten, luonnon, elämän ja / tai teknologian kanssa • kokemus tunnelmasta on aina uniikki • se syntyy jokaisen ajattelun, aistihavaintojen ja tunteiden yhdistelmästä.

The background is a dark gray gradient. At the top, there are several vertical lines of varying heights, each ending in a small, bright white dot, resembling a starry sky or distant galaxies. At the bottom, there is a complex, web-like structure of many thin, white, curved lines that converge towards a central point, with small white dots scattered along these lines, creating a sense of depth and movement.

**"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
- PSYKOLOGINEN TURVALLISUUS
- PAREMPAA YHTEISTYÖTÄ
- LISÄÄ SUOSITTELUA
- OHJAA ASIAKKAITA

HUONO TUNNELMA

- LAMAANNUTAAN
- SYNTYY KONFLIKTEJA
- AIHEUTTAA STRESSIÄ
- FYYSISET VAIVAT
- TEHDÄÄN HUONOJA PÄÄTÖKSIÄ
- KESKITYTÄÄN VÄÄRIIN ASIOIHIN
- KUSTANNUKSET KASVAA
- LAATUVIRHEET LISÄÄNTYVÄT
- TYÖTURVALLISUUS VAARANTUU
- TUOTTAVUUS JA TEHOKKUUS LASKEE
- TYYTYMÄTTÖMYYS LISÄÄNTYY
- ASIAKKAAT KATOAVAT

TUNNELMA KOKEMUKSENA

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



TUNNELMAN ELEMENTIT

1. YMPÄRISTÖ

2. PROSESSIT

3. IHMISET

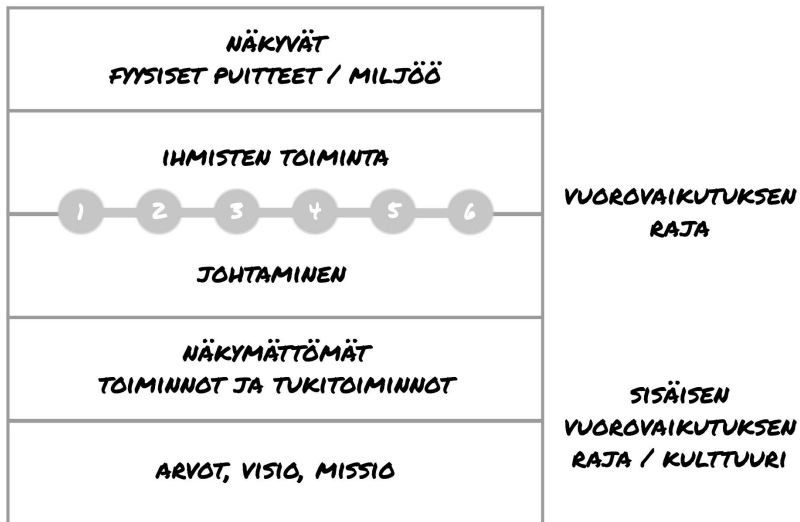








MITÄ, JOS OLISIT OSA ELOKUVAA?



© Tunnelmamuotoilu 2017

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. UŠKALLA LUODA JOTAIN TÄYSIN UUTTA

"EMOOTIO VOITTAA AINA TARINAN."

KUINKA PALJON AKKUA TÄNÄÄN JÄLJELLÄ?

FIKSU TAHDITTAO OMAA JA TIIMIN TUNNELMAA, JOTTA
ENERGIAA ON JÄLJELLÄ SILLOIN KUN SITÄ OIKEASTI TARVITAAN.

TÄTÄ ON PACING

PACING

PÄIVITTÄINEN
**ENERGIA-
IKKUNA**

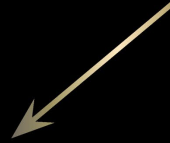
0-100

NÄIN TAHDITAT ELÄMÄÄ:

1. Opi tuntemaan voimavarasi
2. Pidä kirjaa ponnisteluista
3. Säätele energiaasi
4. Pidä taukoja ja pyydä apua
5. Vältä houkutuksia
6. Ole joustava realisti
7. Tee vähemmän kuin mihin pystyisit

**PITÄISIKÖ TUNNELMAA
TEESKENNELLÄ
TYÖPAIKALLA?**

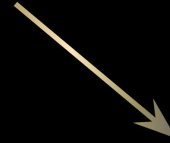
PITÄISIKÖ TUNNELMAA TEESKENNELLÄ TYÖPAIKALLA?



KYLLÄ



**Kevyt feikkaus auttaa, kun
tarvitaan koko tiimin panosta**



EI



**Kahden kesken teeskentely
lisää epäluottamusta**

TAKE AWAY VINKIT ETÄNÄ

1. Muista, että **tunnelma välittyy** myös digitaalisesti
2. Arvostuksen tunne alkaa jo **kutsusta**
3. Tee **valmisteleva** työ ennakoon (+ tekniikka)
4. Rakenna **luottamusta** sopivin keinoin
5. Luo **yhteenkuuluvuuden** tunnetta
6. Pidä asenne **positiivisena**
7. Jätä aikaa **kevyelle jutustelulle**
8. Suunnittele **ajankäyttö** ja pysy aikataulussa
9. Varmista, että kaikki pääsevät **ääneen**
10. Löydä yhteinen **humori**

HAPPY PLACE

”Paikka, jossa nautit parhaan tunnelman voimasta, lataat akkujasi ja palaudut. • Se voi olla pieni kulmaus, fyysinen pakopaikka • mutta myös itse luomasi maailma, mielentila. • Paikka, jonne voit säilöä elämäsi aarteita - muodossa tai toisessa • Oma kuplasi.”

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



TUNNELMAAN VAIKUTTAVAT







The image shows a highly detailed stone relief sculpture above an arched doorway. At the top center is a carved face of a lion, surrounded by intricate floral and scrollwork patterns. Below this, the words "SCHWEIZERISCHE" and "NATIONALBANK" are inscribed in large, raised, gold-colored capital letters within an oval frame. The entire relief is set against a light-colored stone wall, with a decorative frieze featuring arched openings visible above it.

SCHWEIZERISCHE
NATIONALBANK

A large, iconic neon sign for Las Vegas. The sign is shaped like a diamond with a yellow border and is surrounded by palm trees. At the top, the word "WELCOME" is spelled out in large, red, neon letters, each housed in a circular frame. Below this, the word "TO" is in blue, followed by "Fabulous" in a blue script font. The word "LAS VEGAS" is in large, red, block letters, and "NEVADA" is in blue, block letters at the bottom. The sign is illuminated with orange lights along its border.

WELCOME

TO *Fabulous*

LAS VEGAS

NEVADA



Tunnelman supervoimat!

Vaikuttavat tunnelmaan ja motivaatioon.
Tarttuvat ihmisten 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 palvelutyylä 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?