



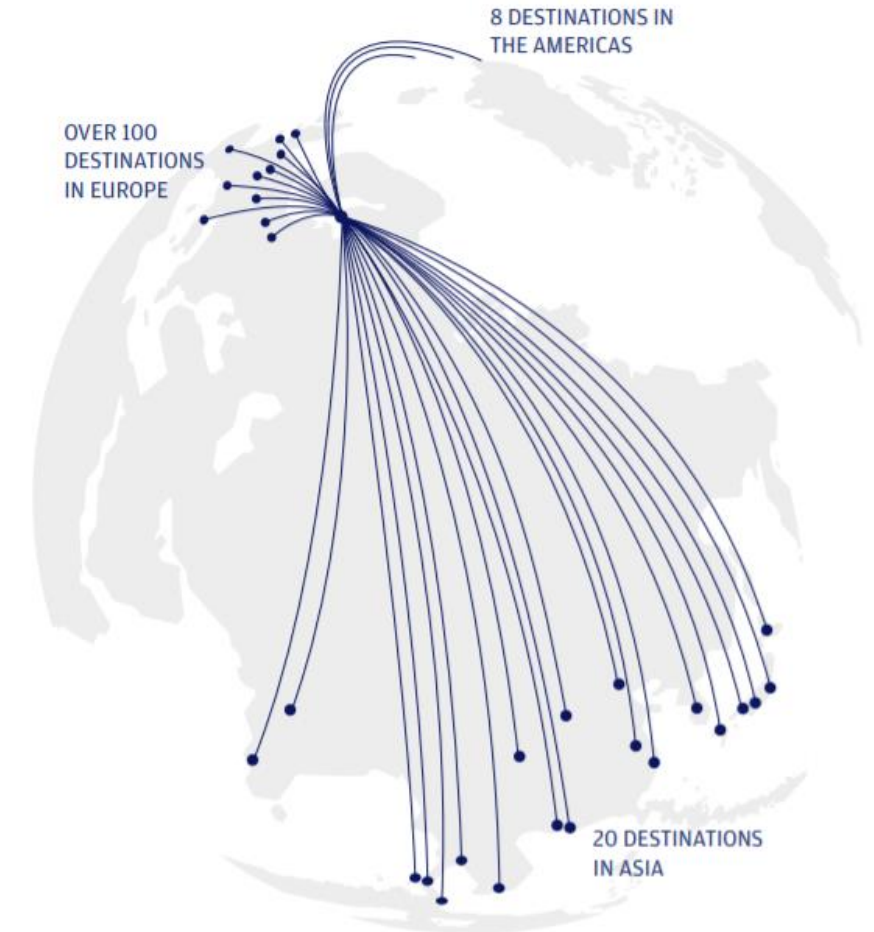
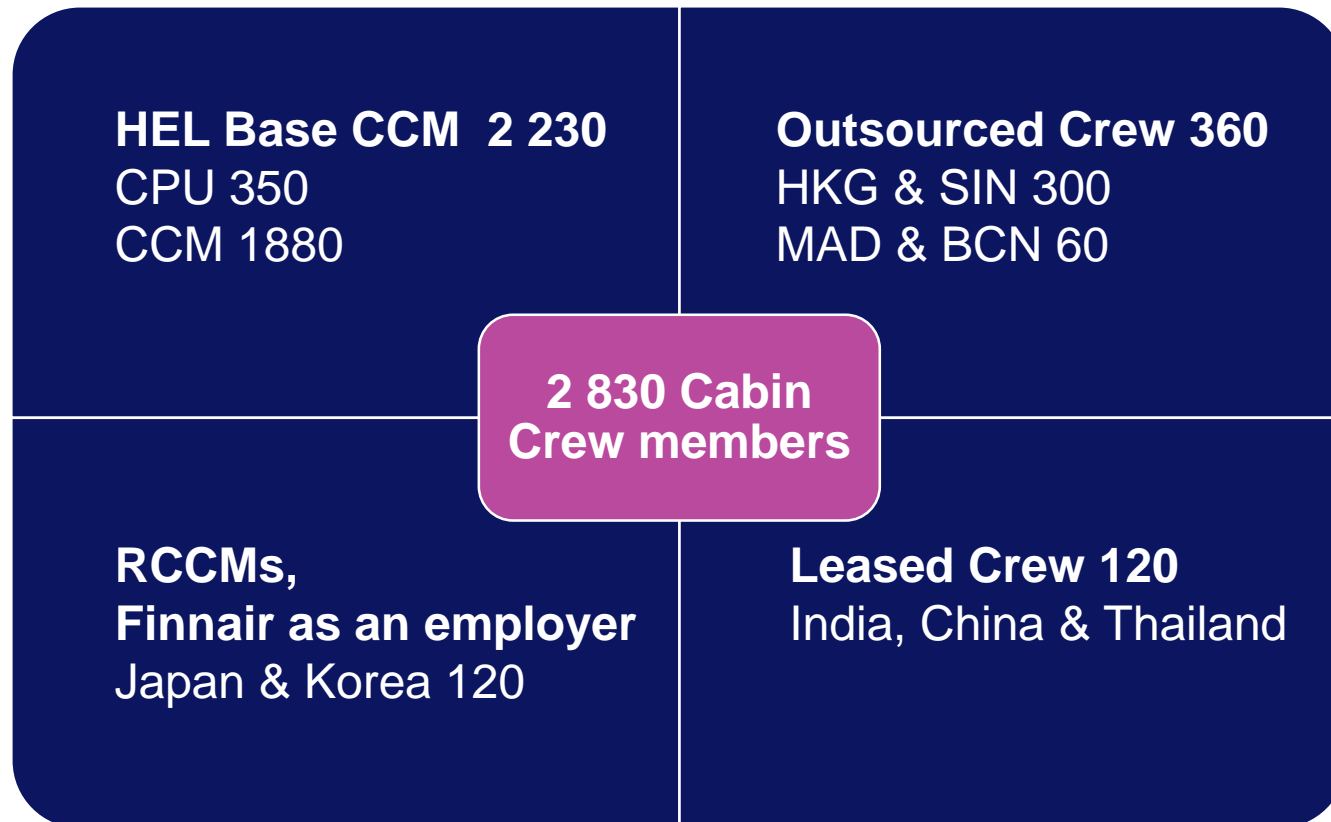
JOHTAMISEN MUUTOSTRENDIT

Eveliina Huurre

Vice President, Inflight Experience



Finnairin matkustamopalvelut (kesä 2019)





Perusasiat eivät muutu

- Henkilöstö
- Asiakkaat
- Eurot
- Laatu

“With dedicated cabin crew providing a more individual service, we aim to create an unspoken bond with our guests.”





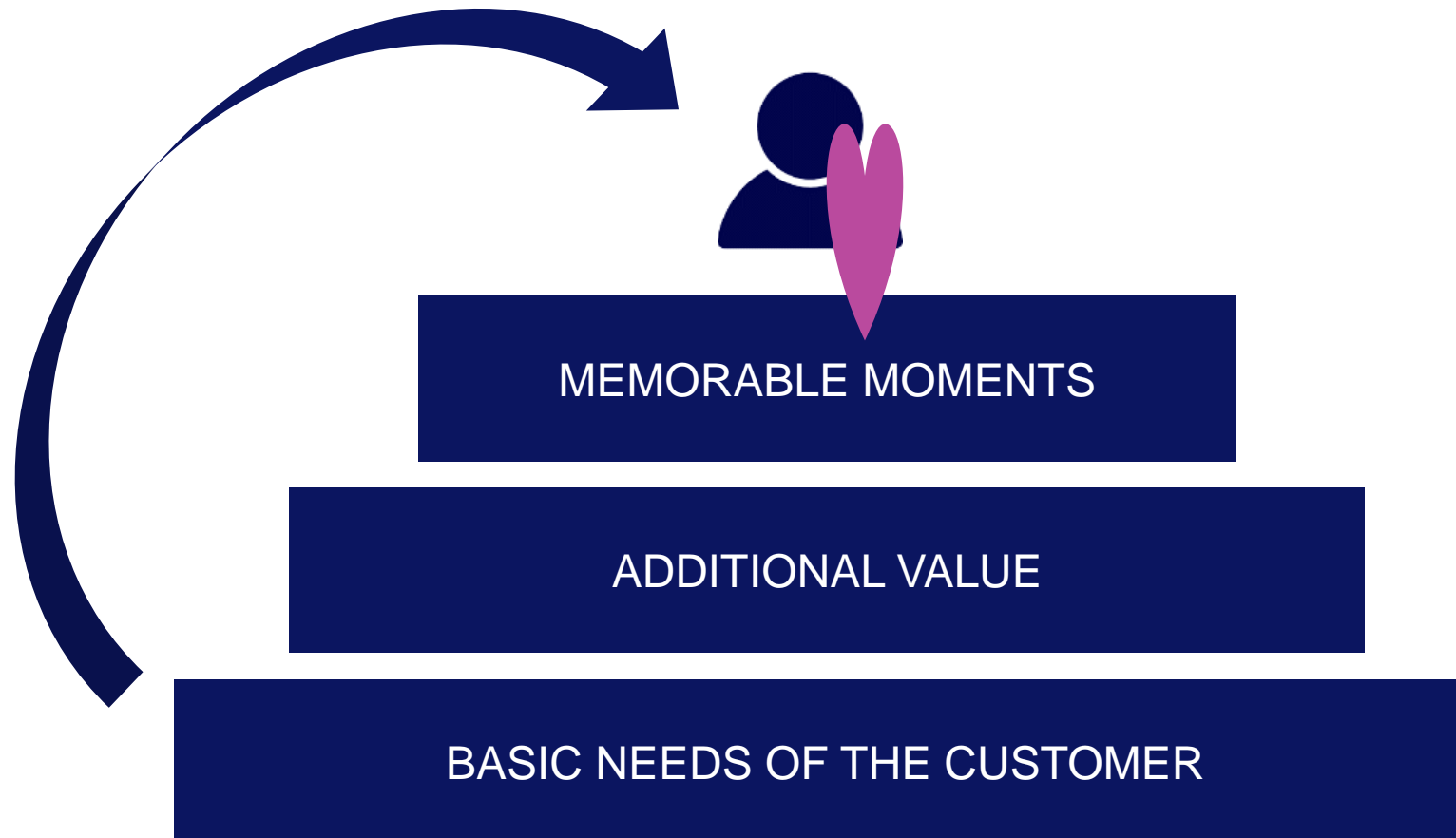
Asiakaskokemus

”Creating lovable experiences”





The foundation of lovable services comes from first meeting the basic needs of the customer



TULEVAISUUDEN JOHTAJAN MÄÄRITELMIÄ

(EK:N JULKAISU)





Reagoi nopeasti

Jatkuvassa liikkeessä oleva, nopeasti uudistuva digitaalinen liiketoimintaympäristö edellyttää johtajalta **nopeaa reagointikykyä**. Johtamisen hierarkia ohenee, ja itse **johtaminen muuttuu reaaliaikaiseksi ja strategiaprosessi jatkuvaksi**.

Johtaja on organisaationsa media, ja sosiaalinen media edellyttää johtajalta henkilökohtaista läsnäoloa, avoimuutta ja reagointivalmiutta.

Reijo Karhisen essee: [Muutokseen valmistautumisesta siihen osallistumiseen.](#)



Rakentaa houkuttelevan työpaikan

Työnantajamielikuva on organisaatiolle entistä tärkeämpi. Tulevaisuuden työntekijöitä ei sitouteta tai heistä saada parasta panosta tarjoamalla vain sitä mitä ennenkin.

Työpaikka on elävä yhteisö, jossa jokaisen tulee voida kokea saavansa kehittyä ja olla mukana kehittämässä yhteistä työtä. Hyvä työnantajamaine houkuttaa hyviä työntekijöitä.

Veronica Lindholmin essee [Asiakaskokemus on liiketoiminnan johtotähti.](#)



Hyväksyy ja omaksuu kilpailun

Suomalaiset yritykset ovat jo nyt kansainvälisillä markkinoilla. Suomalaisyrietykset myös kilpailevat parhaista työntekijöistä kansainvälisesti.

Joidenkin huipputyöntekijöiden supertuottavuus edellyttää eriarvoisuuden hyväksymistä tasa-arvoon pyrkivillä suomalaisilla työpaikoilla. Jos emme näin tee, kansainväliset markkinat vievät huippuosaajat.

Johtajan on oltava kansainvälisen kilpailun suhteen realisti ja omaksuttava kilpailun säännöt.

Matti Apusen essee [Antakaa minulle rajat!](#)



Varmistaa merkityksen tunnun

Uuden ajan työntekijää motivoivat eri asiat kuin työntekijöitä aiemmin.

Uuden ajan työntekijä haluaa olla osa suurempaa tarinaa ja tehdä työtä tavoitteen eteen, jonka merkitykseen itse aidosti uskoo. Johtajan tulee kuunnella herkällä korvalla työntekijöiden innostuksen ja sitoutumisen kehitystä. Johtaja määrittää, kirkastaa ja vahvistaa organisaation tavoitteet ja tarinan sen jäsenille aina uudestaan.

Mikko-Pekka Hanskin essee [Luovuuden johtaminen on itsekurin tukemista.](#)





Tuo ihmiset yhteen

Teknologian kehitys murtaa työpaikan fyysisenä ympäristönä. Työ muuttuu itsenäisemmäksi ja työtä tehdään virtuaalisilla alustoilla.

Organisaation tai tiimin jäsenet voivat olla harvoin samassa tilassa tai edes samassa maassa. Johtajan on oltava kiinnostunut kaikista organisaationsa ihmisistä riippumatta näiden sijainnista. **Johtajan on luotava ja ylläpidettävä yhteishenkeä, joten sosiaaliset taidot, herkkyys eri kulttuureille ja empatia ovat hyvin tärkeitä.**

Johanna Saarisen essee [Johtaaksesi erilaisuutta sinun on tunnettava itsesi.](#)





Luottaa parviälyyn

Tulevaisuuden organisaation johtajan on oltava kiinnostunut työntekijöistään yksilöinä ja hänen on oltava organisaationsa ”hermolla”. On elintärkeää aidosti ymmärtää yhteisön jäsenten toiveet ja tarpeet. Positiiviset ja negatiiviset palautteet on otettava vastaan yhtä arvokkaina.

Jos johtaja ei ole perillä organisaationsa yksilöiden mielenmaisemasta tai ymmärrä organisaatiossa vallitsevaa henkeä, johtaminen ei perustu tietoon vaan arvaamiseen. Koko organisaation tunteva ja sen osallistava johtaja on vahvoilla.

Mikko Kuitusen essee [Uusi johtaminen on esteiden poistamista.](#)



Käyttää pohjoismaisia hyveitä

Meille pohjoismaisille ihmisille luontevat ihanteet tasa-arvosta, vahvasta luottamuksesta johtajien ja työntekijöiden välillä sekä matalasta valtaetäisyydestä ovat kovaa valuuttaa kansainvälisillä markkinoilla.

Siinä missä muissa länsimaissakin vasta totutellaan matalaan hierarkiaan työpaikoilla, me lähdemme aivan eri asemista. Pohjoismainen johtaminen sopii digitaaliseen työympäristöön hyvin, hyödynnetään sitä!

Pekka Mattilan essee [Pelosta päättäväisyyteen.](#)





Lämmin kiitos

- nähdään sinivalkeoisilla siivillä

