

S-ryhmän hotelleille 2016 oli monella tavalla huippuvuosi

Pääkaupunkiseudulle rakentumassa kaksi maan suurimmista hotelleista

Vuosi 2016 oli niin tuloksellisesti kuin asiakastytyväisyydeltäänkin huippuvuosi Sokos Hotelleille. Vuodesta 2011 jatkunut positiivinen tuloskehitys vahvistui viime vuonna entisestään. Lisäksi Sokos Hotels sai ykköspaikan kaikissa toimialaa koskevissa tutkimuksissa, kun se valittiin Suomen arvostetuimmaksi, luotetuimmaksi ja vastuullisimmaksi hotellibrändiksi. Myös sisarkeiju Radisson Blu menestyi asiakastytyväisyydessä hyvin ja teki lisäksi vahvan taloudellisen tuloksen.

Molempien hotelliketjujen kivijalat, **asiakasomistajakauppa ja liikematkustuskauppa, kasvoivat** viime vuonna merkittävästi. Vuodesta 2017 ennustetaan hotellikaupan osalta edelleen nousujohteista. Varmistaakseen hyvän tuloksen myös jatkossa S-ryhmä panostaa hotelliketjujensa laajentamiseen ja uudistamiseen.

"Pitkä nousujohteinen kehitys perustuu aina kokonaisvaltaiseen ja kärsivälliseen tekemiseen. Olemme vuosi vuodelta kehittäneet asiakaspalvelu- ja asiakkuusprosessejamme, rakentaneet uutta Sokos Hotels -brändiperhettä ja uudistaneet konseptejamme. Kun asiat alkavat loksahdella paikoilleen, niistä syntyy yhteisvaikutus, joka on enemmän kuin osiensa summa. Silloin ei tarvita isoja kertarykäisyjä", sanoo SOK Matkailu- ja ravitsemiskaupan ketjujohtaja Harri Ojanperä.

S-ryhmän hotelleissa palveluita on kehitetty asiakkaiden toivomaan **yksilölliseen ja elämykselliseen suuntaan** jo pitkään. Sokos Hotellien jako Solo-, Original- ja Break-hotellityyppeihin on auttanut tuloksen parantamisessa pitkällä aikavälillä.

"Sokos Hotels -ketju on moni-ilmeinen ja tarjonnaltaan runsas. Sen sijaan, että monistaisimme hotelleja, olemme tuoneet esille yksilöllisiä, pitkän historian omaavia hotellejamme ja vahvistaneet niiden omaleimaisuutta. Sama pätee Suomen Radisson Blu Hotelleihin, joiden toiminnan kehittämisen johtolankana ovat hotellien yksilölliset identiteetit. Esimerkiksi Radisson Blu Plaza Hotel ja Radisson Blu Grand Hotel Tammer ovat kansainvälisestäkin näkökulmasta täysin omanlaisiaan hotelleja. Standardihotellin standardihuoneen standardiasiakas voi olla hyvänkin strategia jollekin hotelliketjulle, mutta meidän tiemme se ei ole", Ojanperä toteaa.

"Sanoisin, että olemme osanneet tulkita aikaa oikein ja siten kyenneet olemaan liikkeellä oikeaan aikaan juuri oikeiden asioiden kanssa. Majoitusallalla on tärkeä seurata kuluttajakäyttäytymistä – on oltava hereillä ja aistittava asioita ennakkoon", Ojanperä summaa.

Lisäksi S-ryhmän hotellit **panostavat** vahvasti **vastuullisuuteen**. Kaikki Suomen Radisson Blu Hotellit sekä jo 28 Sokos Hotellia ovat saaneet Green Key -ympäristötunnuksen. Tavoitteena on saada loputkin Sokos Hotellit merkin piiriin vuoden 2017 loppuun mennessä.

Molempien hotelliketjujen **asiakastytyväisyystutkimuksissa on tullut ennätyskorkeita** arvosanoja. Ojanperä uskoo ne saavutetun sillä, että johtaminen ei tapahdu ylhäältä päin sanellen, vaan vapauttamalla henkilökuntaa ottamaan vastuuta ja toimimaan etulinjassa. Avainsana on henkilökunnan säännöllinen valmentaminen. "Hyvään asiakaspalveluun ja sitä kautta asiakastytyväisyyteen päästään valmennuksella, innostamalla esimiehiä ja laajentamalla kaikkien näkökenttää. Kun se tekeminen on kuitenkin lopulta aina ihmisyydestä kiinni."

Toiminnallisella kehityksellä aikaansaatu asiakastytyväisyyttä vahvistavat **S-ryhmän investoinnit hotelliverkoston uudistamiseen** ja laajentamiseen. Tällä hetkellä uudistumassa ovat muun muassa Original Sokos Hotellit Presidentti Helsingissä ja Alexandra Jyväskylässä sekä Radisson Blu Marina Palace Turussa ja Seaside Helsingissä. Helsingin Pasilaan rakentuvaan **Triplaan syntyvä, uusi hotelli tulee** olemaan yksi Suomen suurimmista ja merkittävä investointi S-ryhmälle.

Kasvua odotetaan molemmissa hotelliketjuissa **myös vuodelle 2017**. Suomi on kansainvälisesti kiinnostava ja maan talous nousujohteinen.

Kasvavaa asiakasvirtaa ennakoidaan tulevaksi myös Aasian suunnasta. "S-ryhmän hotellit ovat maan kansainvälisimpiä hotelliketjuja. Tällä hetkellä eniten ulkomaalaisia matkailijoita meille saapuu Ruotsista, Saksasta ja Venäjältä. Aasialaisia turisteja tulemme näkemään tänä vuonna entistä enemmän, mikä tuo myös uutta positiivista haastetta palvelukulttuuriimme", kertoo seitsemää Radisson Blu- ja 19 Sokos Hotellia pyörittävän Sokotel Oy:n tuore toimitusjohtaja **Jarkko Härmälä**.

Lisätietoja:

Harri Ojanperä, ketjujohtaja, SOK Matkailu- ja ravitsemiskaupan ketjujohtaja, harri.ojanpera@sok.fi, puh. 0500 421 175

Jarkko Härmälä, toimitusjohtaja, Sokotel Oy, jarkko.harmala@sok.fi, puh. 010 76 82807

Haastattelu- ja kuvapyynnöt: Tanja Holmberg, tanja@pieni-ideapuoti.fi, puh. 050 327 8923

Sokos Hotels on Suomen kattavin hotelliketju, johon kuuluu 50 hotellia Suomessa, Tallinnassa ja Pietarissa. Majoituksen lisäksi Sokos Hotellit tarjoavat monipuolisia kokous- ja ravintolapalveluita. Sokos Hotels on Suomen vastuullisin (Pohjoismaiden kestävän kehityksen brändi-indeksi 2016), luotetuin (Valitut Palat 2016) ja arvostetuin (Markkinointi ja Mainonta 2017) hotellibrändi. www.sokoshotels.fi

Radisson Blu -hotelliketju kuuluu Carlson Rezidor Hotel Groupiin, joka on yksi maailman nopeimmin kasvavista hotelliryhmittymistä. Carlson Rezidor Hotel Groupilla on yli 1 350 hotellia yli 100 maassa. Suomessa Radisson Blu Hotelleja on kahdeksan ja ne ovat keskittyneet tarjoamaan yksilöllisiä elämyksiä. Yhteistä kaikille hotelleille on kansainvälisesti palkittu palvelun laatu ja Green Key -tunnus.

Sokotel Oy on SOK:n tytäryhtiö, joka operoi 19 Sokos Hotellia ja seitsemää Radisson Blu -hotellia Suomessa. Sen lisäksi Sokotelilla on kolme Sokos Hotellia Pietarissa ja kaksi hotellia Tallinnassa.

Seuraa meitä Facebookissa. <http://www.facebook.com/sokoshotels>