

## Onnellistaminen valtaa Sokos Hotellit

**Sokos Hotels lupaa humata asiakkaansa ja nostaa samalla asiakaskokemuksen markkinoinnin kärjeksi. Onnellistamisen lanseerauksen yhteydessä Sokos Hotels toteuttaa myös suomalaisten onnellistamistoiveita.**

Vuonna 2011 Sokos Hotelleissa alettiin panostaa isosti palvelukulttuurin kehittämiseen. Pieniä ja suurempia henkilökunnan palvelutekoja kerätään hotelleista kuukausittain ja parhaat palkitaan. Tekoja on vuosien aikana kertynyt jo kolmeksi kirjaksi asti. Asiakkaiden yksilöllinen huomiointi näkyy sosiaalisessa mediassa ja asiakkaiden palautteissa.

– Vuonna 2011 meillä oli asiakastytyytyväisyystutkimuksessamme yksi hotelli, joka sai arvioksi yli 4,30 asteikolla 1–5. Tänä vuonna jo huimat 24 hotellia ylitti tämän rajan. Hotelleissamme on tehty upeaa työtä tämän eteen, ja uskomme, että kehitys jatkuu edelleen”, Sokos Hotellien kehitysjohtaja ja onnellistamisen isä Peter Jung kertoo.

– Haluamme parantaa toimintaamme ja humata asiakkaamme jokainen päivä. Onnellistaminen antaa pitkälle kehitystyöllemme nyt nimen. Haluamme saada suomalaiset rakastamaan hotelleja, Jung kuvaa onnellistamisen taustoja.

Onnellistaminen näkyy tulevien viikkojen aikana televisiossa ja verkossa sekä sosiaalisessa mediassa.

Lanseerauksen yhteydessä Sokos Hotels toteuttaa suomalaisten onnellistamistoiveita. Kilpailussa pyydetään ilmiantamaan ihmisiä, jotka ansaitsivat onnellistamishetken hotellissa. Kilpailuun voi osallistua ketjun facebook-sivulla ja osoitteessa [www.sokshotels.fi/onnellistaminen](http://www.sokshotels.fi/onnellistaminen). Sokos Hotels toteuttaa kuuden voittajan onnellistamistoiveet, ja lisäksi arvotaan 3 kpl Sokos Hotels -lahjakortteja kahdelle hengelle.

### Mitä onnellistaminen on?

Onnellistaminen on pienempiä ja isompia oivalluksia asiakkaan odotusten täyttämiseksi – ja ylittämiseksi.

*”Olin lisäämässä puita hotellin takkaan. Eräs pariskunta sattui kävelemään ohi ja mies oli todennut ääneen ”vielä kun olisi makkaraa”. Siitäpä sain idean ja pyysin heitä odottamaan hetken. Kipaisin Saleen, sieltä paketti hiillosta ja makkarat tulille. Asiakkaat olivat todella iloisia ja lähtivät vatsat täynnä nukkumaan.”*

– Päivi, Break Sokos Hotel Tahko

Onnellistamisen filosofia ulottuu kaikkeen tekemiseen Sokos Hotelleissa. Ihmisten lisäksi myös ympäristön hyvinvoinnista huolehtiminen on tärkeä osa arkea, ja lähes kaikki hotellit ovatkin jo saaneet kansainvälisen Green Key -ympäristömerkin osoituksena kestävästä matkailun edistämisestä.

Suomalaista asiakaspalvelua ei perinteisesti ole pidetty maailman parhaana. Viimeaikaisten tutkimusten mukaan kuitenkin Suomi on Euroopan kärkeä hotellien ja ravintoloiden asiakasystävällisyydessä.\*

– Sokos Hotelleissa työskentelee uskomattomia ammattilaisia, jotka tekevät joka päivä asiakkaidemme hotellikokemuksista unohtumattomia. Haluamme jättää onnellisen muistijäljen, joka kantaa pitkälle arkeen. Siitä syntyy onnellisuuden kierre, Jung hehkuttaa.

### Lisätietoja

Peter Jung  
Kehitysjohtaja, Sokos Hotels, SOK Matkailu- ja ravitsemiskauppa  
p. 010 768 2747, [peter.jung@sok.fi](mailto:peter.jung@sok.fi)

[www.sokshotels.fi/onnellistaminen](http://www.sokshotels.fi/onnellistaminen)

\* <https://mara.fi/uutishuone/tiedotteet-2/suomalaisten-ravintoloiden-ja-hotellien-henkilokunnan-asiakasystavallisyys-euroopan-huippua>

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