

# KOHTAAMISISTA STRATEGISEKSI VAIKUTTAVUUDEKSI

Palvelujohtamisen anatomia 4.12.2025

Wulff Consulting Oy

Pekka Vihma, Partner & Director

040 0485444

pekka.vihma@wulff.fi

# Tavoitteeni

Jokainen tunnistaa **oman vaikutuksensa erinomaisuuden rakentumisessa**

Jokainen inspiroituu **vahvistamaan motivaatiota – itsessään ja muissa**

Jokainen tekee **huomenna yhden konkreettisen muutoksen:** korjaa, poistaa tai lisää jotakin työhönsä

Toimivia vinkkejä **käytännönläheisen strategian** tekemiseen

# Mikä on minun roolini?

Lataanko kollegoideni akkuja vai puranko niitä?



# Onko meillä oikeat...

- Tiedot & taidot
- Välineet & tuotteet
- Palvelut & partnerit

...seuraavaan erään?

Olenko minä yhtä valmis?



**Selviämisessä ei ole kyse  
vahvuudesta tai älykkyydestä.**

**SIINÄ ON  
KYSE KYVYSTÄ  
MUKAUTUA  
MUUTOKSEEN.**



Asiat voivat muuttua vasta, kun  
**KÄYTTÄYTYMINEN MUUTTUU.**

Käyttäytyminen muuttuu vasta, kun  
**AJATTELU MUUTTUU.**

Ajattelu muuttuu vasta, kun olet valmis  
**KYSEENALAISTAMAAN OMAT AJATUKSESI**  
ja hyväksymään toisten ajatukset.

# Oma elämä vai YHTEINEN ELÄMÄ?



# Lähdetkö töihin täyttämään vai **YLITTÄMÄÄN** odotuksia?



# Jos haluu saada on PAKKO ANTAA



Kaikki bisnes on palvelubisnestä, jossa on kyse

# VÄLITTÄMISESTÄ & VIITSELIÄISYYDESTÄ

# Mistä sinut tunnetaan?

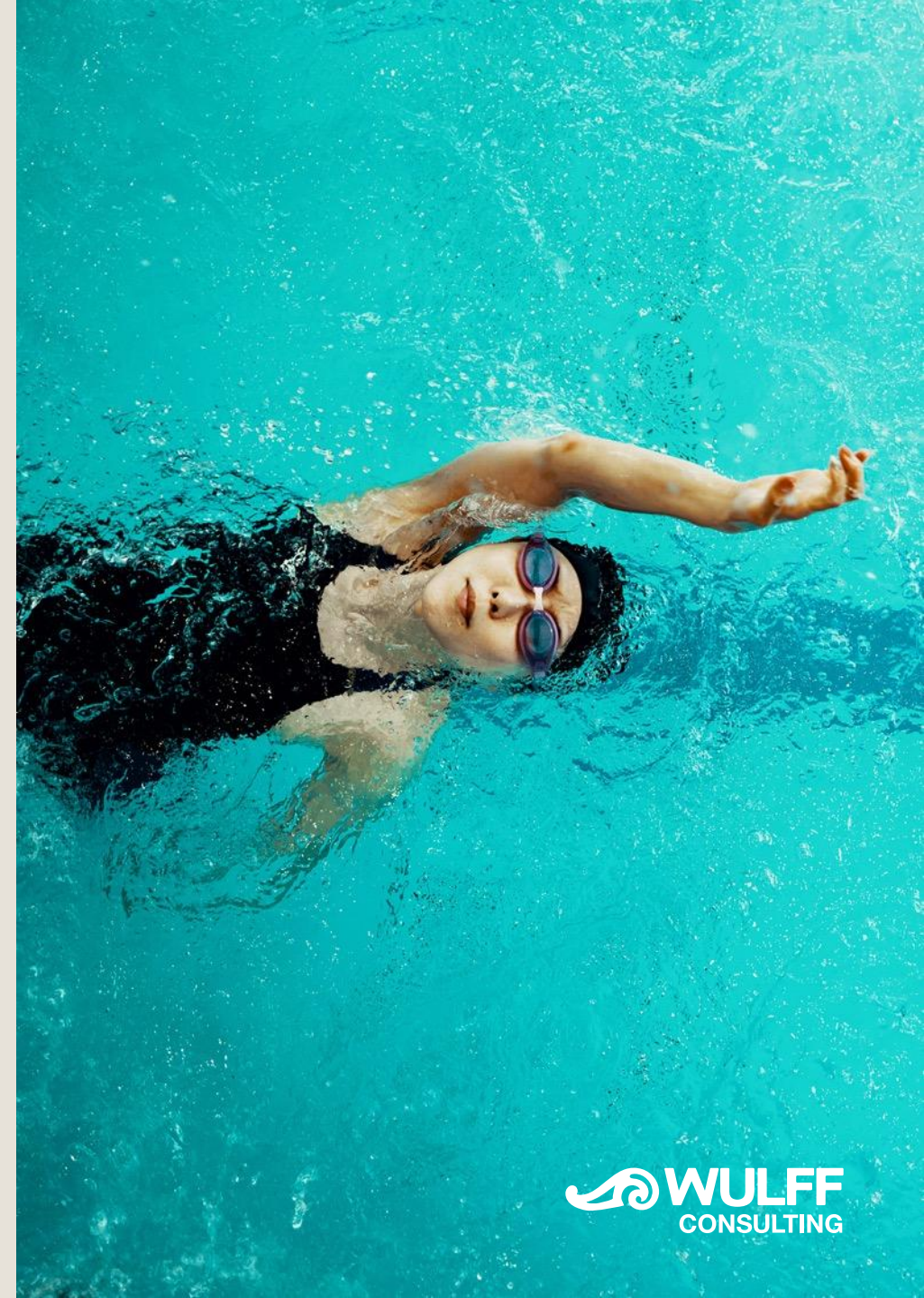
- Millaista käyttäytymistä monistat?
- Mitä sinusta sanotaan?
- Paljonko hymy tuottaa?
- Jos saisit valita vapaasti, palkkaisitko itsesi?
- **MIKÄ ON SINUN TUOTTAMASI KOKEMUS?**



Ollakseen osa siitä  
**HARVINAISESTA 1 %:STA,**  
sinun on syytä olla  
valmis tekemään sitä, mitä  
**99 % EI OLE VALMIS TEKEMÄÄN.**

Palvelutaito on kuin  
**UIMATAITO**

Sitä ei opi lukemalla.



# PARAS PALVELUKOKEMUKSESI



**80 % YRITYKSISTÄ sanoo  
tuottavansa loistavaa  
asiakaspalvelua. Kuitenkin  
vain 8 % ASIAKKAISTA on  
samaa mieltä.**

- Brad Tuttle

# Huippupalvelun ratkaisevat palat

**Tervehtiminen**

**10 % lisää  
myyntiä!**

**Hymy**

**20 % lisää  
myyntiä!**

**Suosittelu**

**30 % lisää  
myyntiä!**

**Yllätyksellisyys**

**Korvaamaton!**

**KORJAA**

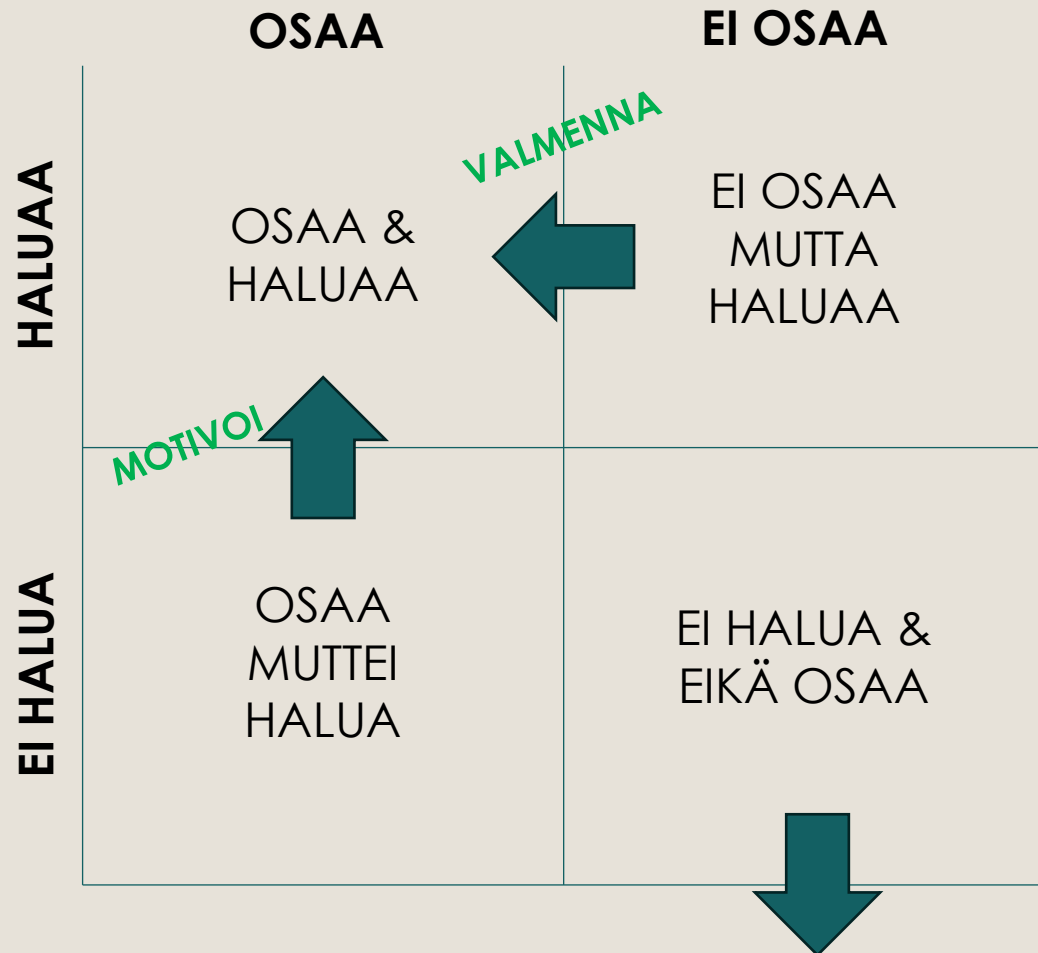
**KEHU**

**KIITÄ**

**HETI!**

**KUUNTELE**

# Motivoida vai valmentaa?



# MENESTYS

RESURSSIT

INTOHIMO

SUUNNITELMA

VISIO

MISSIO



Kaikki haluavat menestyä,  
kunnes näkevät, mitä se  
**TODELLA VAATII**

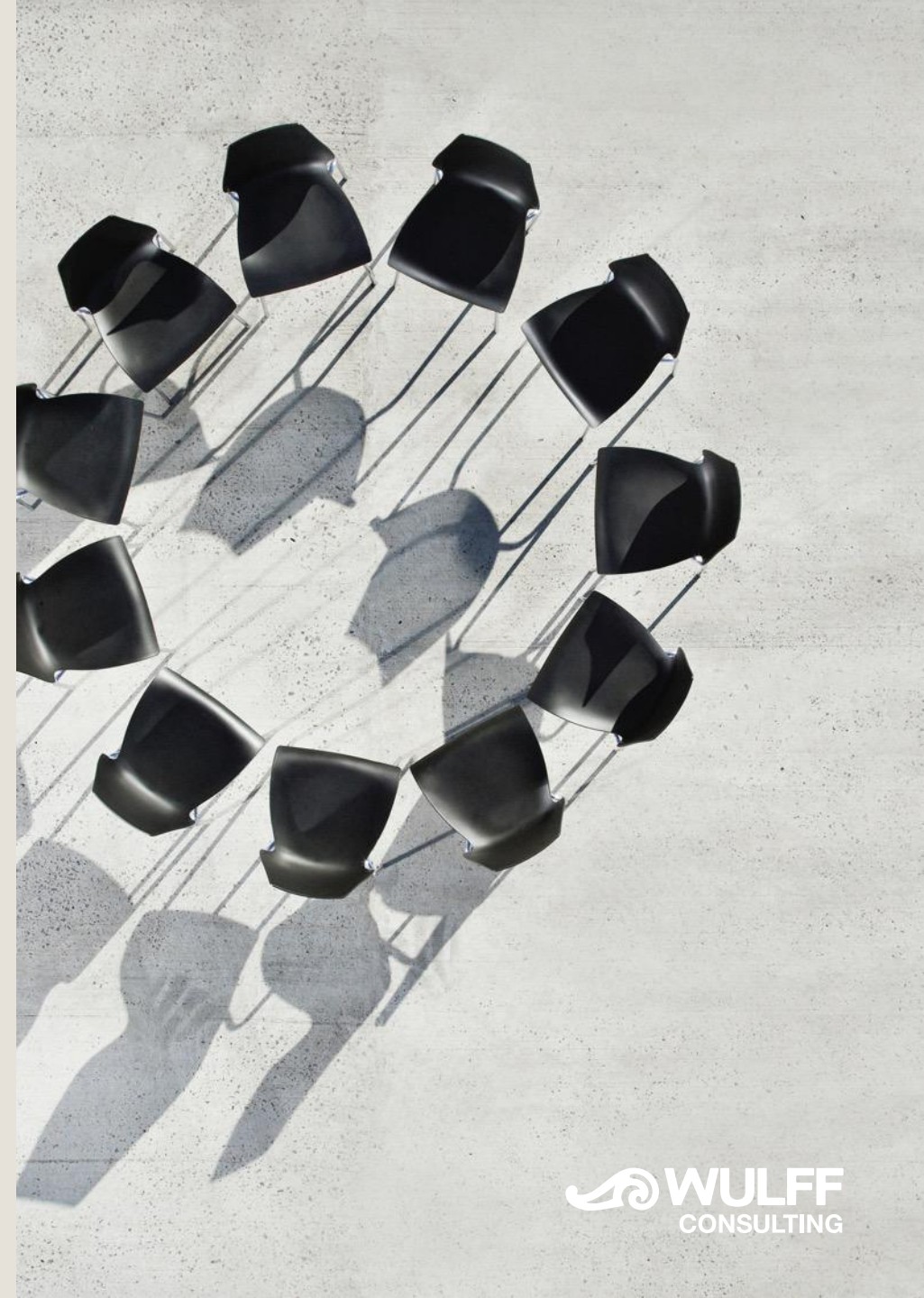


**Ihmiset,  
jotka kokevat tulevansa  
arvostetuiksi tekevät**

**AINA ENEMMÄN,  
kuin heiltä odotetaan.**

**Hiljainen ääni ja pienet liikkeet  
ei näy eikä kuulu kauas.**

**Puhu, tee itsesi  
näkyväksi,  
OLE AITO.**



# MITÄ MUUTTUU TÄNÄÄN?





# OY MINÄ AB - TARINANI



# Pekka Vihma

Advisor | Strategiat | Inhimillinen johtaminen | Aluekehitys | Matkailu | Hallitusammattilainen HHJ-PJ

- Olen pitkän linjan yrittäjä, ideoija ja yritysjohtaja, jolla on poikkeuksellinen kontaktiverkko, joten olen oivallinen kumppaninne oikeiden ihmisten ja tahojen löytämiseen sekä täsmätapaamisiin.
- Konseptointi, palvelukokemukset sekä uudet tulevaisuudet syntyvät kanssani avoimen vuorovaikutuksen ilmapiirissä.
- Lisäksi minulla on laajaa osaamista vastuullisesta matkailuliiketoiminnasta ja työskentelystä kehittyvien yhtiöiden kanssa. Pitkäjänteinen aluekehittäminen on yksi erikoisaloistani.
- Keynote puhetilaisuuksien otsikot; Saako pomo väsyä ja Inhimillinen johtajuus! Toimiva, käytännönläheinen strategia!

## WORK HISTORY

Wulff Consulting, Senior advisor-Partner  
Sweco, Senior advisor  
Eezy Flow, Senior advisor  
Muutostoimisto Flow, Senior advisor  
Vanajanlinna Group – CEO -Partner  
Mainostoimisto Precis - Partner  
Katinkulta Klubi - CEO  
Suomen Hiihtokeskusyhdistys - CEO  
Messilän Lomakylä – Ski resort manager

## PEKKA HAS WORKED WITH THESE COMPANIES

A.Ahlström Kiinteistöt Oy, Tahkon Kehitys Oy,  
Kemin Matkailu Oy, Icebreaking DMC,  
Haaga-Helia, VisitLahti, VisitLevi, VisitOulu, TahkoCom Oy,  
Kuopion kaupunki, Tahko24h Oy, Tampereen Ratikka,  
KCM-Pirkkala, KCM-Länsikeskus, Nurmi Resort Oy,  
Varuboden-Osla, HHJ-kurssit Kauppakamarit,

## OTHER RESPONSIBILITIES

Board positions:

Pohjois-Savon Matkailu Oy, BonGroup Oy, Leivon  
Leipomo Oy, Konditoria pH7 Oy, HPV-Invest Oy,  
Hypofix Oy, Kuortaneen Urheiluopisto Säätiö, Wulff  
Works Pro Oy, Nurmi Resort Oy

[www.wulffconsulting.fi](http://www.wulffconsulting.fi)

[www.pekkavihma.com](http://www.pekkavihma.com)



# YHTEYSTIETONI

Pekka Vihma

puh. 040 0485444

[Pekka.vihma@wulff.fi](mailto:Pekka.vihma@wulff.fi)

[Pekka Vihma | Nettisivut](#)

[Pekka Vihma | LinkedIn](#)

[Pekka Vihma | Instagram](#)





Parempi maailma työpaikka kerrallaan