

hasan & partnersin uusi liiketoimintajohtaja Reino Tikkanen haluaa asiakkaan keskiöön: ”Asiakastiimit muistuttavat liikaa toimiston omaa organisaatorakennetta”

hasan & partnersin riveihin takaisin palannut Reino Tikkanen haluaa kehittää asiakkuusjohtoa vastaamaan paremmin markkinoinnin jatkuvasti kiihtyvää tempoa. Asiakkuusjohto ei ole yksi ihminen vaan yhteistyön keskiössä toimii pieni ydinryhmä, joka jakaa asiakkaan tavoitteet liiketoiminnan kehittämisestä yksittäisten projektien sijaan. Asiakas on asiakkuusjohdon tärkein henkilö, jonka ympärille ydinryhmä rakennetaan. Ryhmän kokoonpano heijastelee asiakkaan tarpeita, ei toimiston.

Reino Tikkanen toimi hasan & partnersin asiakkuusjohtajana ennen siirtymistään vastaamaan Rukan ja Pyhän hiihtokeskusten digitaalisesta liiketoiminnasta, markkinoinnista ja tapahtumista. Kaksi vuotta pohjoisessa, pöydän toisella puolella, sai katsomaan koko alaa uudesta näkökulmasta – ja pohtimaan minkä varaan hyvä yhteistyö tulevaisuudessa rakennetaan.

”Toimistot ovat niin kiireisiä omassa arjessaan, että unohtavat välillä mitä asiakkaiden puolella oikeasti tapahtuu. Katsontakanta voi jäädä helposti tosi pinnalliseksi, koska ollaan menty suoraan mieltämään ulostuloja viettämättä tarpeeksi aikaa asiakkaan kengissä. Toimiva yhteistyö vaatii halua ja muutosta myös asiakkaan puolella, koska kutsumaton vieras ei saa aikaan muuta kuin hämmennystä,” sanoo Tikkanen.

Tikkanen on liikkunut rohkeasti eri toimialojen välillä. hasan & partnersin sekä hiihtokeskusten lisäksi takana on seitsemän vuotta laivanrakennuksessa, Rolls-Roycellle kansainvälisissä liiketoiminnan kehitystehtävissä sekä viisi vuotta TBWA:lla asiakkuusjohtajana. Vaikka kokemusta on kertynyt runsaasti myös asiakkaan puolelta, toimisto vetää kuitenkin tällä hetkellä voimakkaammin.

Kehitystyötä joustavampaan asiakastyöhön

hasan & partners on kehittänyt omia toimintatapojaan viimeisen kahden vuoden aikana paljon. Lähes kaikki konsernin työntekijät ovat saaneet uutta koulutusta siihen, miten yhteistyötä voidaan toteuttaa joustavammin yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaat otetaan alusta lähtien mukaan tiimeihin, jotta kommunikaatio pysyy selkeänä. Tämä helpottaa kaikkien tekemistä.

”Suunta mihin hasan & partners on kasvanut, oli asia mihin halusin tuoda mukaan oman näkemykseni. Toimiston toimintatavassa on paljon sitä, mitä kaipasin kumppaneilta ollessani toisella puolella pöytää. Kaikkien alalla työskentelevien kannattaisi käydä asiakkaan puolella jossain välissä; niitä oppitunteja ei lukemalla voi kuroa kiinni,” kertoo Tikkanen.

”Reinon mukaantulo tuo meille entistä vahvemman asiakasnäkökulman ja kiihdyttää käynnissä olevien toimintamallien muutosta. Olen enemmän kuin tyytyväinen saadessani tätä osaamista

hasan & partners Group on Pohjoismaiden suurimpia ja nopeimmin kasvavia markkinointialan yhtiötä. Ryhmään kuuluvat Suomessa mainostoimisto hasan & partners, viestintätoimisto hasan communications sekä asiakasymmärrys- ja strategiatoimisto Frankly Partners. Lisäksi hasan & partners Groupilla on Tukholmassa luova digitaalinen täyden palvelun mainostoimisto Perfect Fools sekä vuodenvaihteessa San Franciscoon perustettu uuden ajan markkinointiviestintätoimisto TBD. Ryhmän henkilömäärä on 180 henkeä ja tämän vuoden budjetoitu myyntikate noin 20 miljoonaa euroa.

toimiston ja asiakkaidemme käyttöön,” summaa hasan & partnersin toimitusjohtaja Panu Nordlund.

Yhteystiedot ja haastattelupyynnöt:

Reino Tikkanen, Business Director

hasan & partners

050 573 0707

reino.tikkanen@hasanpartners.fi

hasan & partners Group on Pohjoismaiden suurimpia ja nopeimmin kasvavia markkinointialan yhtiötä. Ryhmään kuuluvat Suomessa mainostoimisto hasan & partners, viestintätoimisto hasan communications sekä asiakasymmärrys- ja strategiatoimisto Frankly Partners. Lisäksi hasan & partners Groupilla on Tukholmassa luova digitaalinen täyden palvelun mainostoimisto Perfect Fools sekä vuodenvaihteessa San Franciscoon perustettu uuden ajan markkinointiviestintätoimisto TBD. Ryhmän henkilömäärä on 180 henkeä ja tämän vuoden budjetoitu myyntikate noin 20 miljoonaa euroa.