



#newnormal

Paluu tulevaisuuteen
kokemuksen uusi normaali

Kalle Ruuskanen
Eezy Flow

flow

KALLE RUUSKANEN

Eezy Flow 2020 →

Muutostoinisto Flow 2014→

SSP The Food Travel Experts

SSP Nordic 2012 – 2014
SSP Denmark 1/2012-9/2012
SSP Finland 7/2007-11/2012

Royal Ravintolat
2001–2007

Ristorante Papà Giovanni
1996–2001

K.P.Ruuskanen Oy, lisoppi, Amado Hotels
1880...1974 →

Hallitukset

Kotipizza Group 2015
Fredman Group 2015
Jungle Juice Bar 2015
Kotikatu Kiinteistöhuolto 2018
Kalaneuvos 2020
ELO Säätiö 2020
K.P.Ruuskanen säätiö 2021
Muru Dining (Muru, Pastis, Finnjävel) 2015
SSP Denmark, Norway, Sweden, Finland, Estonia
Lemeon Production

LUOTTAMUKSELLINEN



PÄIVÄN EPISTOLA

1. OPIT JA OIVALLUKSET MATKALTA
 - MIKÄ EI MUUTU?
2. MIKÄ IHMEEN NEW NORMAL?
 - MIKÄ MUUTTUI?
3. TULEVAISUUDEN ASIAKAS JA TYÖ
 - MINNE MATKA?
4. PALUU TULEVAISUUTEEN
 - VOITTAJAMALLIT

TARINAA

TEORIAA

TYÖKALUJA

TOIMINTAA

flow

TAVOITTEENA

JOKAINEN...

...oivaltaa

oman roolinsa erinomaisuuden tuottamisessa ja muutoksessa.

...innostuu

motivaatiosta ja muutoksesta.

...korjaa, poistaa ja lisää

yhden asian työssään huomenna.

LUOTTAMUKSELLINEN



A close-up, profile view of a woman's face, looking slightly upwards. She is wearing a highly detailed steampunk-style goggles. The goggles feature multiple lenses: a large central lens with a pinkish-red tint and a geometric pattern, and several smaller, circular lenses on the right side. The frame is black with brass-colored mechanical details, including a large circular component on the left side and various pipes and bolts. The background is a bright blue sky with a pattern of small, out-of-focus blue circles.

MYRSKYN
JÄLKEEN?



MIKÄÄN EI OLE MUUTTUNUT
TAI/ JA
KAIKKI ON MUUTTUNUT

flow

LUOTTAMUKSELLINEN

MITÄ LUULIN TIETÄVÄNI KRIISEISTÄ JA MUUTOKSESTA?

- 90-LUVUN LAMA JA >100 V PERHEYHTIÖN KAAATUMINEN
- 9/11 WTC
- IRAK
- SARS
- TSUNAMI
- LINTUINFLUENSSA
- HULLUN LEHMÄN TAUTI
- FINANSSIKRIISI -90 & -08
- EYJAFJALLAJÖKULLIN?????? TULIVUORENPURKAUS
- EGYPTIN KANSANNOUSU
- JAPANIN MAANJÄRISTYS
- ... COVI19 ???..... **MIT.VIT...**

flow

TULOKULMIA

- Mikä säilyy?
- Mihin turvaat?
- Mikä korostuu?
- Mikä muuttuu?
- Mikä on välttämätöntä?
- Mikä on oleellista?
- Mitä kannattaa välttää?

MITÄ TAPAHTUU?

- Ajattelulle?
- Ajalle?
- Omistamiselle?
- Johtamiselle?
- Kohtaamisille vapaalla ja töissä?
- Viestinnälle?
- Ostamiselle?
- Myynnille?
- Kehittämislle?
- Tuotteille?
- Palveluille?
- Teknologialle?

flow

MITÄ SINÄ TEET NÄILLE
ASIOILLE?

flow

MIKÄ EI MUUTTUNUT?

flow

KAIKKI BISNES ON EDELLEEN ONNELLISTAMISBISNESTÄ

Kyse on...



VÄLITTÄMISESTÄ
&
VIITSELIÄISYYDESTÄ

LUOTTAMUKSELLINEN



**ENSIN JONO TAKAOVELLE,
SITTEN ETUOVELLE.**

flow

LUOTTAMUKSELLINEN

ASIAKAS ON KUNINGAS,
MUTTA...

HENKILÖKUNTA ON
KUNINKAAMPI



flow

LUOTTAMUKSELLINEN



INTOHIMONA

KOKEMUS PER m²

PER kohtaaminen

flow

LUOTTAMUKSELLINEN

NYKYÄÄN MYÖS
KOKEMUS

PER **PIKSELI**



LUOTTAMUKSELLINEN

flow



TUNNE ON KOKIJALLEEN TOTTA

80 % yrityksistä sanoo
tuottavansa loistavaa
asiakaspalvelua, kuitenkin
vain 8% asiakkaista on
samaa mieltä.

- Brad Tuttle

80%

8%

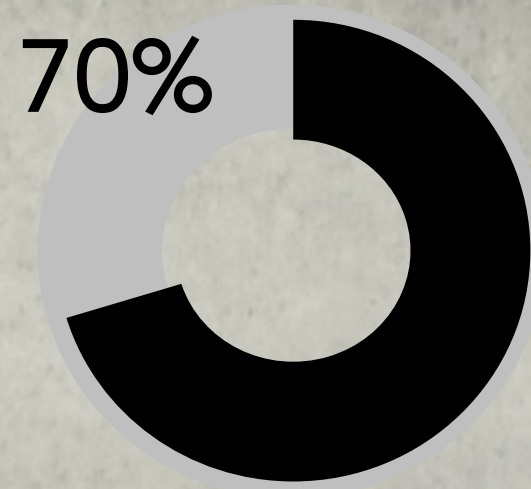
flow

LUOTTAMUKSELLINEN

*70% asiakkaasi kokemuksesta
syntyy siitä, kuinka
kohtelet heitä.*

- McKinsey

*Sama koskee henkilöstöä.
- Kalle Ruuskanen*



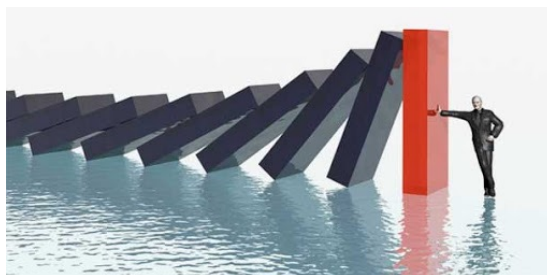
flow

LUOTTAMUKSELLINEN

EDELLEEN VOITTAJIA
OVAT NE, JOTKA ...



KIINNOSTAVAA



USKOTTAVAA



OSTETTAVAA

flow

OSTAMISESSA EDELLEEN
TÄRKEÄÄ ON SE ETTÄ SE ON...



HELPOMPAA



NOPEAMPAA

flow



HAUSKEMPAA

MIKÄ MUUTTUI?

flow



KAIKILLA ON SUUNNITELMA
KUNNES SAA
ISKUN
NAAMAANSA.

- Mike Tyson -

LUOTTAMUKSELLINEN

flow



MITÄ PINNAN ALLA KUPLII?
MILTÄ MAAILMA NÄYTTÄÄ 2025?

flow

LUOTTAMUKSELLINEN



KIINNOSTAVAMPAA
ON...

MILTÄ SE
TUNTUU???

flow

LUOTTAMUKSELLINEN



"IHMISET UNOHTAVAT MITÄ
SANOIT JA
MITÄ TEIT,
MUTTA ...
EIVÄT KOSKAAN SITÄ,
MITÄ
TUNTEITA
HERÄTIT."

LUOTTAMUKSELLINEN

MUUTOS?

LUOTTAMUKSELLINEN

UUDISTUS?

LUOTTAMUKSELLINEN

KEHITYS?

LUOTTAMUKSELLINEN



PELOTTAAKO?

A person is jumping over a turquoise lake in a mountain valley. The person is seen from behind, wearing a white tank top and dark shorts, with their arms raised in a 'V' shape. The lake is a vibrant turquoise color, reflecting the surrounding mountains and sky. The mountains are rugged and rocky, with patches of green forest and snow-capped peaks in the distance. The sky is blue with scattered white clouds. The overall scene conveys a sense of adventure and freedom.

INNOSTAAKO?

LUOTTAMUKSELLINEN



#NEXTNORMAL?



Maailma ei ole muuttumassa
yksinkertaisemmaksi, hitaammaksi tai
suljetummaksi, vaan siitä tulee
yhä monimutkaisempi,
nopeampi ja avoimempi

Miten muutumme mukana?



flow

LUOTTAMUKSELLINEN

ILMIÖITÄ

Sosiaalisuus

#nevernormal

BigTech
AI, VR, ROBO

Verkko-ostaminen
Kotiinkuljetus
Kotinautinto

Kiertotalous
Vastuullisuus
Hiilineutraalius

Liikkuva ruoka

Täysmobiili

Fast Casual

Pop-up

~~DNA-matkat~~

Hyperyksilöllisyys

Ekosysteemit

~~Työvoimapula~~

MINÄ MINÄ

Uni

Päättymätön
oppiminen

Etä...

"Master of TIME"

Wellness

Biotunnistus

Vege-finally
-TON ilmiöstä normi
Kasviperäisyys uusi musta

Jäljitettävyyys

Co-creation

Riiteilistyminen

Kokemuksellisuus

~~Instant Lux~~

Ruokakaupan
ravintoloistuminen

Paikallisuus

Instant palvelu
Instant palaute
Instant mielihyvä

Instagramability

Hygienia
Ruokaturva

Ääniohjaus

Kulttuurimix

~~2nd City travel~~

Tarinat

Uudet maksutavat

Arctic

Autenttisuus

Vihermatka

flow

TARPEISTA
HALUIHIN

TUOTTEISTA
TUNTEISIIN

REAKTIIVISESTA
PRO-
AKTIIVISEKSI

FYYSISESTÄ
VIRTUAALISEEN

GRIINIMPÄÄ, KLIINIMPÄÄ, SMARTIMPAA

VOITTAJIA OVAT NE YRITYKSET, JOILLE

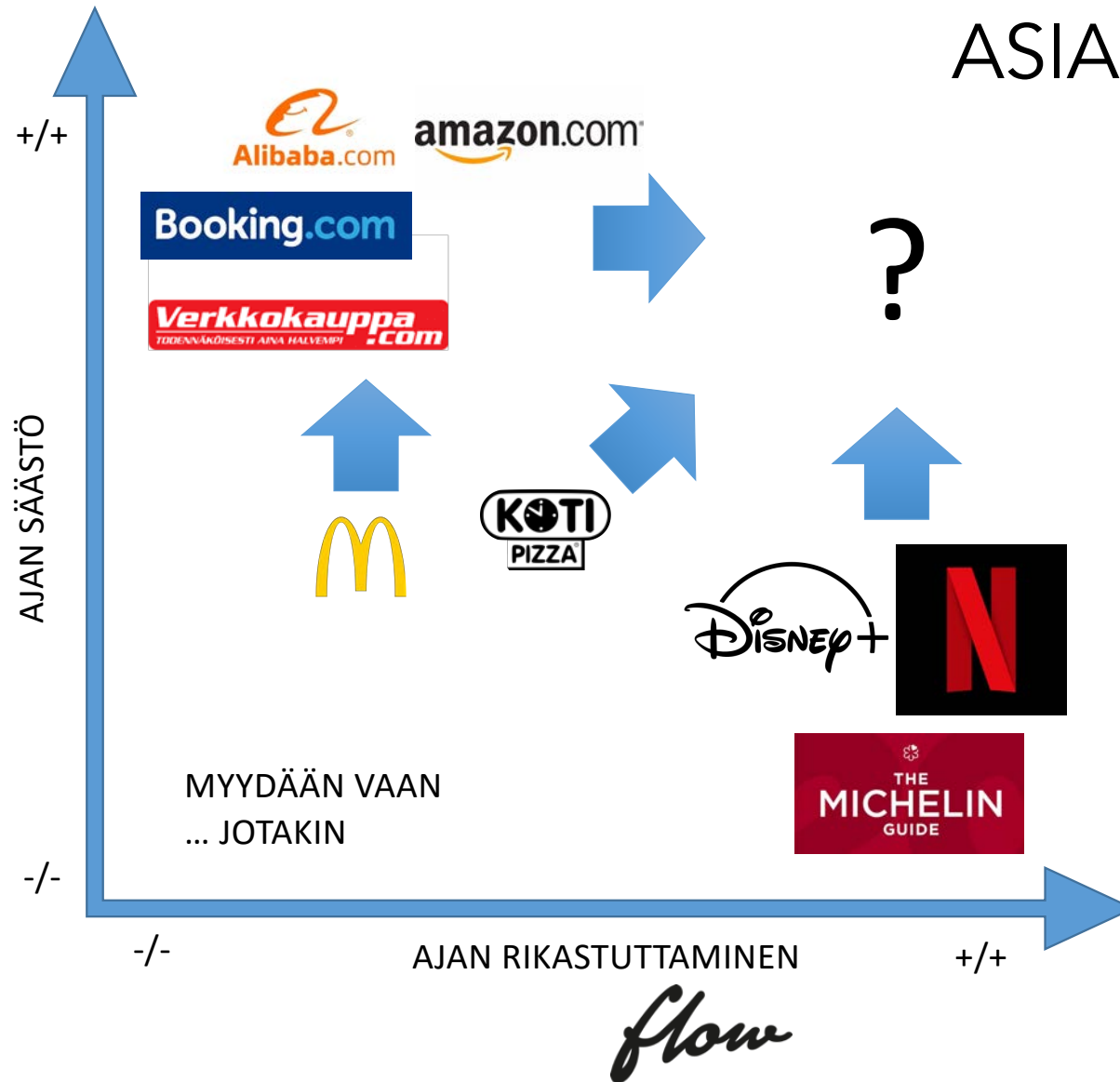
VÄLITTÄMINEN JA VIITSELIÄISYYS
SEKÄ LUOVUUS JA TEKNOLOGIA
OVAT OSA YDINTOIMINTAA
JA NE JOTKA VIESTIVÄT AKTIIVISESTI NIISTÄ.

LUOTTAMUKSELLINEN



ASIAKKAAN AJAN ARVO -STUS

Nopeammin
Ennakoidusti
Helpommin
Enemmän



Kokemuksellisuus
Merkityksellisyys
Tieto
Näkemys
Tarinat

MYRSKYN JÄLKEEN PALUU TULEVAISUUTEEN

~~ROI~~

ROX

return on
experience

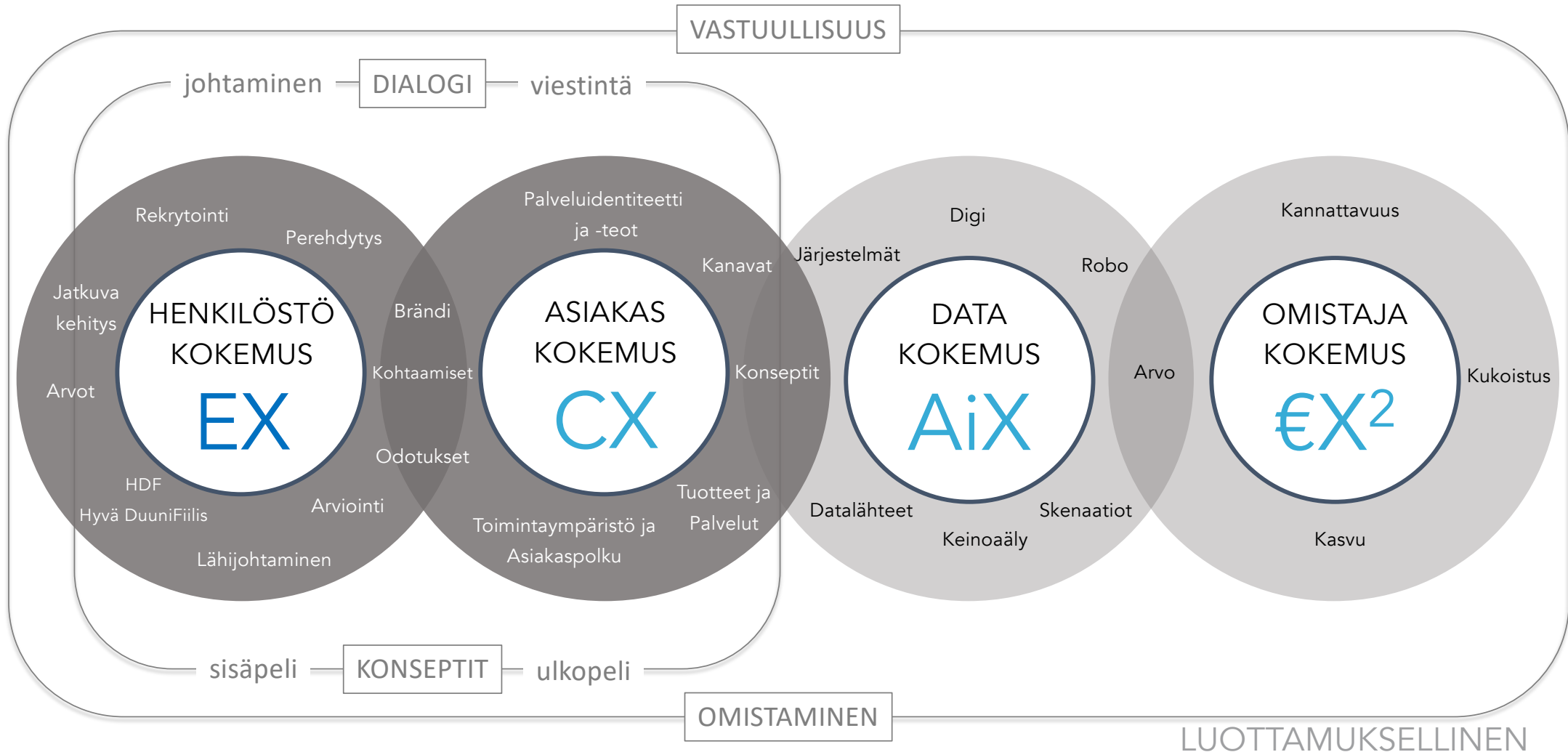
$$(EX+CX)AiX = \text{€}X^2$$

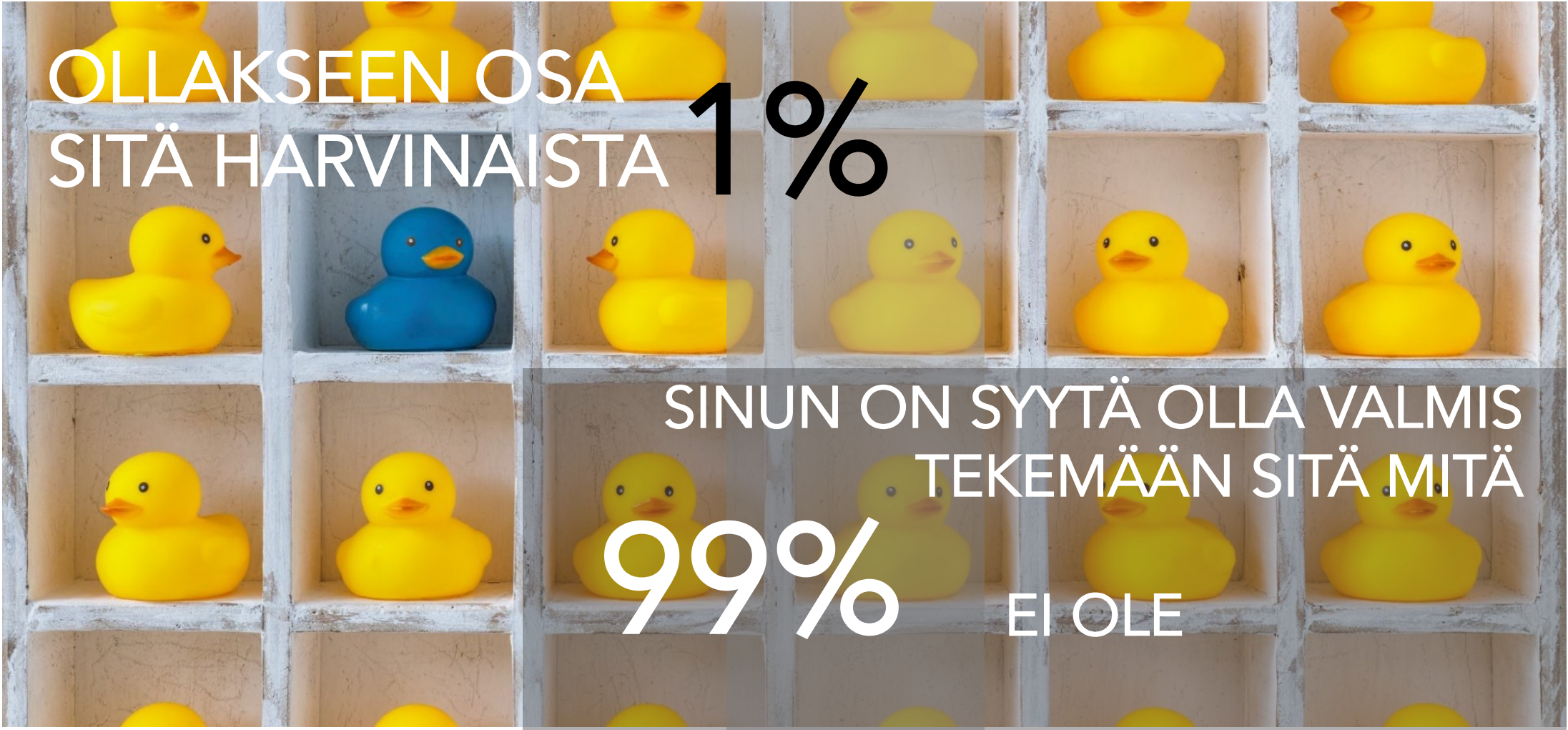
flow

LUOTTAMUKSELLINEN

RETURN ON EXPERIENCE

#kalleruskanen
#muutostointoflow
#businessclass





OLLAKSEEN OSA
SITÄ HARVINAISTA

1%

SINUN ON SYYTÄ OLLA VALMIS
TEKEMÄÄN SITÄ MITÄ

99%

EI OLE

LUOTTAMUKSELLINEN

flow



*Selviämisessä ei ole kyse
vahvuudesta tai
älykkyydestä.*

Siinä on
kyse kyvystä
**MUKAUTUA
MUUTOKSEEN.**

flow

LUOTTAMUKSELLINEN

Onko meillä oikeat

- tiedot, taidot ja teknologia
- tuotteet ja palvelut
- partnerit ja välineet
- asenteet ja käytös

**SEURAAVAAN
ERÄÄN?**



flow

LUOTTAMUKSELLINEN



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

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

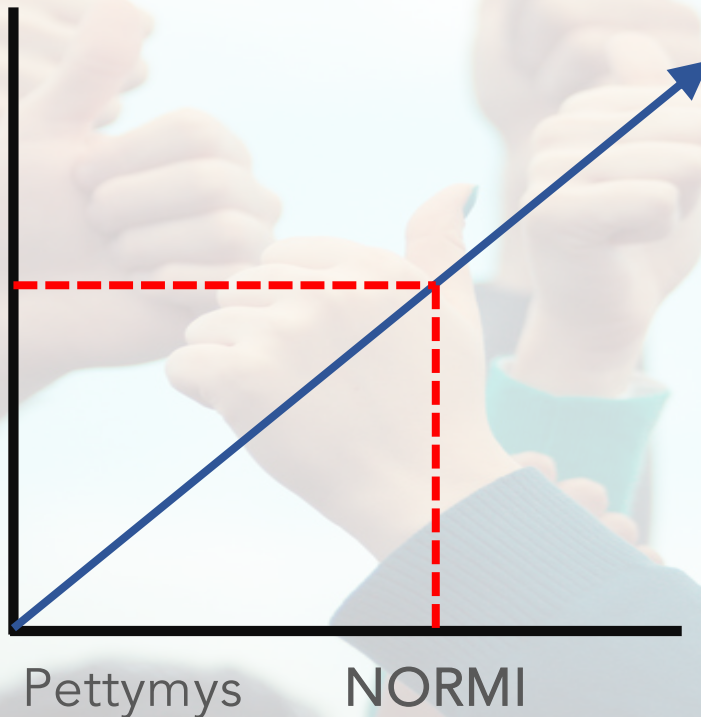
Ajattelu muuttuu vasta,
kun olet valmis
KYSEENALAISTAMAAN OMAT
AJATUKSESI
ja hyväksymään toisten ajatukset.

LUOTTAMUKSELLINEN

ODOTUKSET
YLITTYVÄT

TÄYTTYVÄT

Alittuvat



Pettymys

NORMI

TUNNE
WOW

Lähdetkö töihin
täyttämään vai
YLITTÄMÄÄN
odotuksia?

flow

LUOTTAMUKSELLINEN

VALLITSEEKO MEILLÄ
ARVOSTUKSEN
VAI ...



LUOTTAMUKSELLINEN

flow

A woman with long, wavy brown hair is shown in profile, looking down. She is wearing a light-colored, sleeveless top. To her right, several hands from different people are pointing towards her. The hands are wearing various sleeves, including dark blue and light blue ones. The background is a plain, light-colored wall.

VAI
ARVOSTELUN
KULTTUURI?

LUOTTAMUKSELLINEN

flow



Ihmiset jotka kokevat
tulevansa arvostetuiksi
tekevät **AINA** enemmän
kuin heiltä
odotetaan.

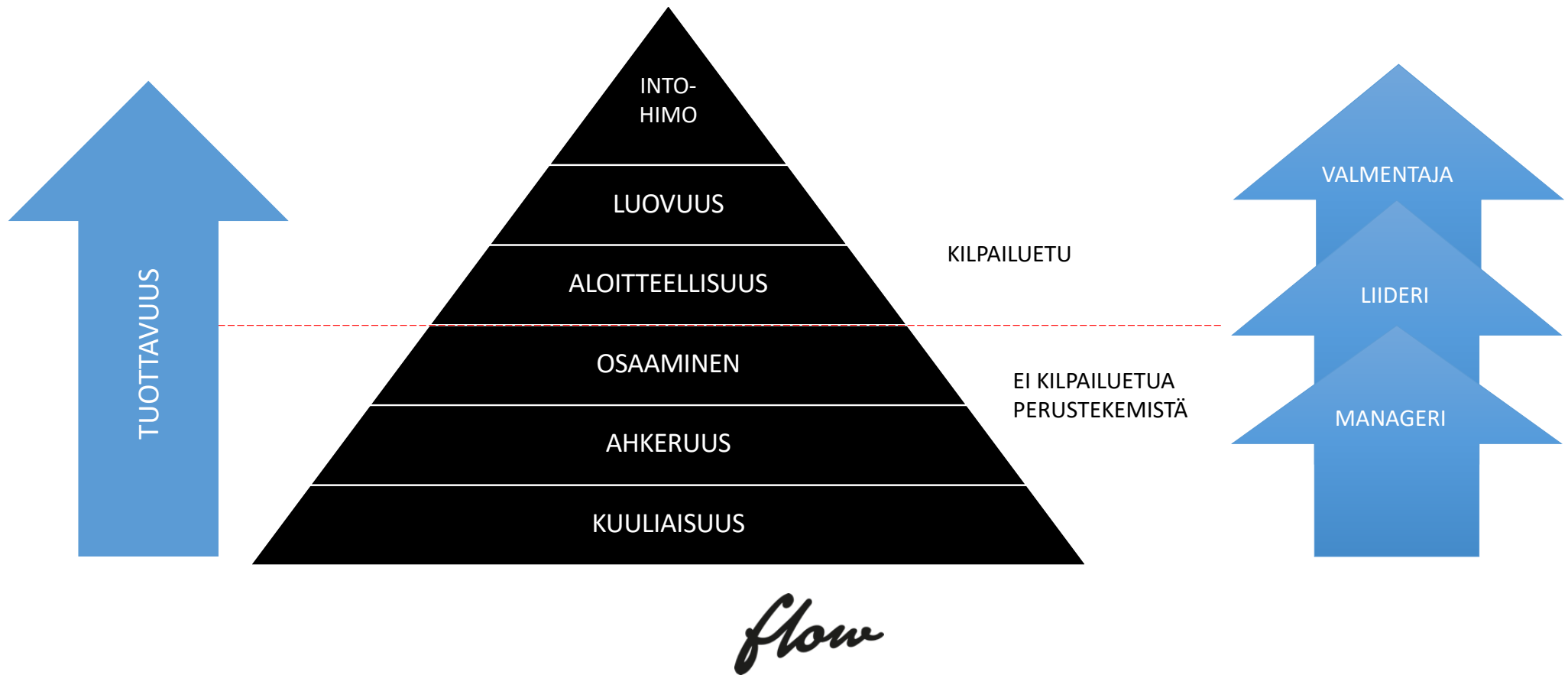
LUOTTAMUKSELLINEN

flow

KULTTUURIN TASOT

AHKERUUDESTA ALOITTEELLISUUTEEN

#kalleruskanen
#muutostointoflow
#businessclass



MONOLOGISTA
DIALOGIIN
HENKILÖKUNNAN,
ASIAKKAIDEN JA
MAAILMAN KANSSA

flow

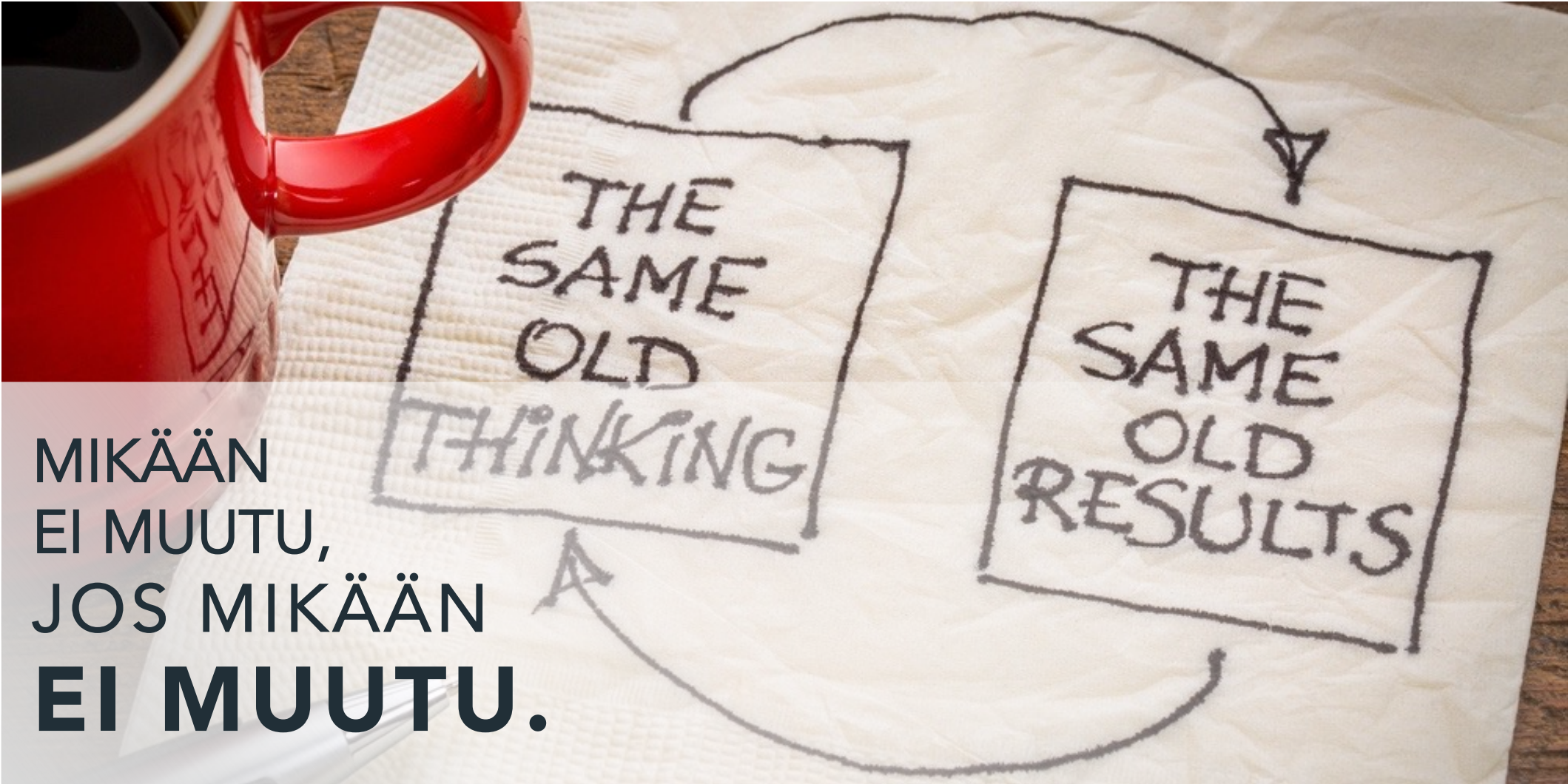


HILJAINEN ÄÄNI & PIENET LIIKKEET

ei näy
eikä kuulu kauas.

flow

LUOTTAMUKSELLINEN



MIKÄÄN
EI MUUTU,
JOS MIKÄÄN
EI MUUTU.

LUOTTAMUKSELLINEN

flow



KAIKKI HALUAVAT MENESTYÄ,
KUNNES NÄKEVÄT
MITÄ SE
TODELLA VAATII.

LUOTTAMUKSELLINEN

flow

A close-up photograph of a lit sparkler against a dark, blurred background with bokeh light effects. The sparkler is the central focus, with bright sparks radiating from its tip.

ONNISTUMISIIN.

KALLE.RUUSKANEN@EEZY.FI

www.flow.fi | www.eezyspirit.fi

#muutostoimistoflow

#businessclass