

Minäkin olen matkailualla, jakso 9

Internationalitet, mänskliga möten och kontinuerligt lärande inom kundservice och siffror – det är turismnäringen

Littera

Maria Engberg: podcastserien Minäkin olen matkailualla – Även jag jobbar på turismbranchen där vi diskuterar med olika turismalumner om deras karriärer, arbetsbilder och aktuella fenomen på turismbranschen. Nu i studion har jag min kollega.

Reija Anckar: Jag heter Reija Anckar och jag är lektor i företagsekonomi samt forskare.

Maria Engberg: Och mitt namn är Maria Engberg och jag är lektor i turism på Yrkeshögskolan Novia.

Reija Anckar: Och med oss har vi här en alumna från The Barö hotell i Barösund, Ingå. Han heter Dennis Lindroos och han är restonom till utbildningen. Kan du berätta lite om dig själv och din bakgrund?

Dennis Lindroos: Tack. Jätteroligt att jag får diskutera med er. Som sagt är mitt namn Dennis Lindroos. Jag jobbar som försäljningschef på hotell The Barö i Barösund, Ingå. Jag blev färdig restonom år 2017. Jag började studera 2014 och klarade av studierna på 3,5 år och det var en jättegivande utbildning för mig.

Jag valde restonomstudierna eftersom redan som liten reste vi jättemycket och fick se världen, vilket var jättelyckligt för oss och resande väckte ett stort intresse att lära sig nya kulturer, träffa nya människor. Det var viktigt för mig.

Men jag gillar också siffror och numror, så jag tänkte att restonomutbildning kanske passar mig och speciellt just om man fick starta ett eget företag. Det var det som intresserade mig och jag visste den dagen jag gick genom portarna till skolan att jag ville arbeta i finansvärlden eller bli ekonomiansvarig.

Reija Anckar: Och nu är du chef i dag.

Dennis Lindroos: Ja, på vårt företag, liksom det var mitt mål med mina studier. Vi fick både restonomutbildning och lite ekonomiutbildning vilket jag tyckte var en jättebra grej för mig, en bra kombination. Detta passade in på min personlighet. Det har varit jättenyttigt i mitt arbetsliv.

Reija Anckar: Ja alltså turism, det är ju också business så att säga i allra högsta grad. Hurdana höjdpunkter hade du under studietiden?

Dennis Lindroos: Några av mina absoluta höjdpunkter var mitt utbyte i Spanien som jag gjorde så att det faktiskt var lärorikt. Jag fick jättemycket nya kompisar. Fick bo i ett främmande land ett halvt år och man lärde jättemycket, både om sig själva och om kulturen.

Reija Anckar: Varför valde du Spanien?

Dennis Lindroos: Jag har läst spanska. Vi reste en hel del till Spanien när jag var ju yngre, så det kändes naturligt att åka dit.

Reija Anckar: Det finns ju massor av turism i Spanien också.

Maria Engberg: Nu vet du ju spanjorernas synpunkter och erfarenheter av turismen. För de är ju, det är ju annan turism nere i Spanien än vad vi har i Finland så att det var lärorikt. Hur har du fortbildat dig?

Dennis Lindroos: Det har faktiskt också gjorts, undrar pandemin. Jag läste jag ganska många kurser så vi ekonomi inom ekonomi. Jag har också gått en ledarskapsakademi som arrangeras i Svenskfinland. Där samlar man 20 blivande ledare från Svenskfinland, men alla kommer från olika branscher. Deltagarna är mellan 25 och 35 år och det har varit jättegivande att få diskutera med likasinnade människor från olika branscher på svenska.

Rekommenderar till alla blivande ledare att ansöka till det här programmet. Det har varit ett års utbildning med fyra träffar och vi har alla varit jättenöjda - så att det är en stark rekommendation.

Maria Enberg: Tack Dennis för att du berättar lite om din utbildning. Nu ska jag gärna vilja att du öppnar upp din karriär efter att du blev färdig restonom från Yrkeshögskolan Novia.

Dennis Lindroos: När jag blev färdig från skolan så hade jag ett tydligt mål att jag ville åka utomlands och jobba. Jag ville få internationell erfarenhet för att sedan kunna komma tillbaka vid något skede till Finland och bygga upp ett liv här.

Det var inte superlätt i början utan jag var också utan jobb ett par månader i början. Jag visste inte vad jag ville göra. Men jag hade en liten baktanke om att åka till Norge och arbeta där. Jag tyckte liksom att det är ett jättefint land och det är en trevlig kultur som kunde passa mig.

Jag hamnade inte i Norge utan jag hamnade i Sverige i Stockholm. Jag bodde i Stockholm i drygt och tre år ungefär. Men när jag hade min sambo kvar i Ekenäs så pendlade vi jättemycket fram och tillbaka vilket var lärorikt. Det var roligt och framför allt hade jag en jättebra arbetsgivare. Att få jobba på ett stort internationellt bolag som Hilton var det var helt toppen och jag lärde mig jättemycket då. Fick en jättebra grund för arbetslivet och hur man ska bete sig. Hilton är ju ett stort amerikanskt bolag. Det är häftigt att jobba där. Jag jobbade jag med försäljning och det har varit för mig jätte givande. Jag fick träffa mycket nytt folk, olika folk i olika situationer. Men det bästa med försäljning är ju att få hjälpa dina kunder. Du får hitta på lösningar till deras problem och till deras utmaningar, så det är det som försäljning handlar om att hjälpa och stötta. Men jag flyttade tillbaka till Finland 2021 och då blev jag headhuntad till min position som jag har nu. Jag hade faktiskt lite tur att jag råkade känna några som hade hört någonting bra om min arbetserfarenhet. Nu sitter jag som försäljningschef i Barösund och har hand om hela vår prisstruktur och vår grupp försäljning, alla våra internationella kunder och samarbetspartners. Det är ett ganska brett arbetsfält för tillfället.

Maria Engberg: Jättespännande, vad har fått dig att hållas kvar i turismbranschen?

Dennis Lindroos: Turismbranschen är ju en svår bransch som har svårt att lämna. När du väl kommer in i den är jättesvårt att lämna. Det händer massor av saker hela tiden. Världsläget i världen påverkar ju så klart. Och alla människor man får träffa. Du får höra berättelser när du träffar människor varje dag med olika bakgrunder med olika historier. Detta ger också en annan synvinkel på ditt eget liv. Du får en större förståelse hur världen fungerar utanför dina egna din egen lilla bubbla. Det är jätteroligt och får mig att utvecklas. Finland är en destination som håller på att utvecklas inom turismbranschen, att få vara med här och bidra med sitt, det är också givande.

Reija Anckar Ja, hurdana trender finns det som bäst på turismbranschen och hurdana fenomen är på kommande?

Dennis Lindroos. Vi har just kommit ut ur en pandemi och jag skulle kunna säga att efter det så har det ändrats ganska mycket. Folk vill ha upplevelser. Folk satsar lite mera pengar eller sparar ihop pengar för att kunna resa eller gå ut på restaurang för att äta någonting gott. Folk vill uppleva nya saker och lära sig nya saker samt testa nya aktiviteter. Upplevelserna är i dagens läge väldigt givande och roliga. Sedan tror jag också att turismbranschen går en stor digitalisering, så som hela världen. Sysslar med den nu. Det är till exempel populär att checka in online på hotell på förhand. Detta är smidigare för gästerna. Gästerna ska få en bättre upplevelse när vistelsen är smidig och gästen har roligt. Vi gör detta för gästernas skull. Så digitalisering är en grej som kommer att hända och som redan har hänt. Det kommer att hända mycket under de närmaste åren.

Reija Anckar: Hur är det med AI? Hur påverkar det?

Dennis Lindroos: AI hjälper såklart mitt jobb också och många inom försäljningsarbete men jag har personligen inte använt jättemycket av AI än så länge. Så klart att det finns ju massor med system som man kan använda. Men jag tror att det kommer komma inom några år för mig personligen mera. Till exempel skulle finnas massor med program som räknar ut priser, hur man optimerar försäljningen på hotellrum och det är någonting som vi kollar på hela tiden. Vi har dock inte hittat det rätta alternativet men det är på kommande. Som sagt, har vi ett så litet hotell att lägga mycket resurser på olika system är inte fungerande nu.

Reija Anckar: Och den mänskliga faktorn är alltid viktigt i kundservice.

Dennis Lindroos: Den mänskliga faktorn är någonting nog som de flesta som reser vill ha. Du vill träffa en person som du vill ha en konversation du vill berätta om dina upplevelser till en person.

Reija Anckar: Ja, i stället för att tala med robotar.

Dennis Lindroos. Ungdomarna funderar vad skulle de vilja börja studera och vilket ämnesområde väl lönar det sig att börja. Turism är ett härligt område att arbeta inom. Som sagt, du träffar jättemycket människor, du får en bred förståelse om världen så att just om man är nyfiken på att träffa nya människor så är turismbranschen jättebra och det är brett arbetsfält du kan jobba med nästan vad som helst inom turistbranschen. Allt från att vara en guide till servitör inom försäljning. Så det är jättebrett och det finns mycket möjligheter att arbeta. Det är jätteroligt och det händer massor. Det finns ingen dag som är det andra lik.

Inom turistbranschen när du jobbar med kundservice får du jättemycket feedback och oftast positiv feedback men också utvecklingsmöjligheter och utvecklingsförslag hur du kan utveckla en produkt. Så det handlar också mycket om att utveckla för att ge en bättre förståelse och bättre upplevelse för dina gäster.

Reija Anckar: Tusen tack för dessa insikter. Det var jätteroligt att träffas och tala med dig och till våra kära åhörare vill jag säga att ni är välkomna att lyssna på andra avsnitt av denna samma serie. För att avrunda det här samtalet frågar jag om du Dennis kan rekommendera någon destination i Finland som du själv gillar.

Dennis Lindroos: En av mina favoritdestinationer i Finland är skärgården. Skärgården i Finland är otroligt vacker så att gå ut bland öarna, åka en båt, ta en båtture, åk kajak, åk med färja ut till

den yttersta skärgården. Det är helt otroligt. Skärgården ligger mig nära hjärtat. Jag spenderar mina somrar där. Skärgården är absolut toppen!

Reija Anckar: Som vi hör erbjuder turismen erbjuder oss många möjligheter och chanser. Så tack för idag. Tack Dennis.

Dennis Lindroos: Tack så mycket.