

Tiina Heikkinen

Asiakaspalvelupäällikkö

Aleksanterinkatu 17, 00100 Helsinki · tiina.heikkinen@gmail.com · +358 40 517 3291

18 April 2026

Pekka Järvinen

Finnair

Arvoisa Pekka Järvinen,

Haen Finnairin asiakaspalvelupäällikön tehtävää vahvalla innostuksella kehittää ensiluokkaisia asiakaskokemuksia ilmailualan vaativassa toimintaympäristössä. Minulla on kahdeksan vuoden kokemus asiakaspalvelun johtamisesta vähittäiskaupan ja palvelualan yrityksistä.

Edellisessä tehtävässäni S-ryhmässä johdin 45 hengen asiakaspalvelutiimiä, jonka asiakastyytyväisyysindeksi nousi 72:sta 89 pisteeseen kahden vuoden aikana. Otin käyttöön monikanavaisen palvelumallin, joka lyhensi keskimääräistä vastausaikaa 48 tunnista 4 tuntiin, ja koulutin tiimin käsittelemään reklamaatiot entistä ratkaisukeskeisemmin. Reklamaatioiden uusiutumisaste laski 31 %.

Finnair edustaa suomalaista palveluosaamista parhaimmillaan, ja haluaisin olla kehittämässä sen asiakaspalvelua entistä kilpailukykyisemmäksi kansainvälisillä markkinoilla. Arvostan Finnairin strategista panostusta digitaalisiin palvelukanaviin ja henkilökohtaisen palvelun yhdistämiseen.

Parhain terveisin,

Tiina Heikkinen