



# Pekka Virtanen

Hotellinjohtaja

Tuloksellinen hotellinjohtaja, jolla on 14 vuoden kokemus kansainvälisten hotellien johtamisesta Suomessa ja Pohjoismaissa. Erikoistunut liiketoiminnan kasvattamiseen, asiakaskokemuksen kehittämiseen ja monikulttuuristen tiimien johtamiseen. Olen johtanut useita menestyksekkäitä hotelliremontteja ja brändiuudistuksia, jotka ovat parantaneet sekä käyttöastetta että NPS-pisteitä merkittävästi. Intohimoni on rakentaa hotelleja, jotka jäävät asiakkaiden mieleen poikkeuksellisesta palvelustaan.

## KOULUTUS

Sep 2007 – May 2010

Restonomi (AMK), pääaine Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohto, Haaga-Helia AMK, Helsinki  
Suuntautuminen hotelliliiketoiminnan johtamiseen.  
Opinnäytetyö: Revenue managementin optimointi kaupunkihotelleissa.

## TAIDOT

Revenue management • Opera PMS • Budjetti- ja talousjohtaminen • Henkilöstöjohtaminen • Asiakaskokemusjohtaminen • MICE-myynti • Kriisinhallinta • OTA-kanavien hallinta • Food & Beverage -johtaminen • Brändiyhteistyö

## SERTIFIKAATIT

Jan 2020

Certified Hotel Administrator (CHA), AHLEI

Jan 2017

Revenue Management Certification, Cornell University

## KIELET

Suomi (äidinkieli) • Englanti (sujuva) • Ruotsi (sujuva) • Saksa (perustaso)

## SUOSITUKSET

Helena Koski, Aluejohtaja, Suomi, Scandic Hotels

Helsinki, Suomi

pekka.virtanen@gmail.com

+358 50 345 6789

linkedin.com/in/pekkavirtanen

## KOKEMUS

Apr 2018 – Nykyhetki

Hotellinjohtaja, Scandic Hotels, Helsinki

Johdan **312 huoneen** neljän tähden hotellin päivittäistä toimintaa, **85 työntekijää** ja vuosiliikevaihto noin **18 M€**.

- Kasvattanut hotellin käyttöasteen **71 %:sta 84 %:iin** kahden vuoden aikana kohdennetun revenue management -strategian avulla
- Nostanut TripAdvisor-sijoituksen Helsingin hotelleissa **sijalta 24 sijalle 7** parantamalla palvelustandardeja
- Toteuttanut **2,4 M€:n** remontin aikataulussa ja budjetissa säilyttäen hotellitoiminnan keskeyttömänä
- Rekrytoinut ja kehittänyt johtoryhmän, jonka toimikausi ylittää toimialan keskiarvon **kolminkertaisesti**

Sep 2013 – Mar 2018

Apulaisjohtaja, Hilton Helsinki Strand, Helsinki

Vastasin operatiivisesta johtamisesta ja tukin hotellinjohtajaa päivittäisessä liiketoiminnassa **190 huoneen** kansainvälisessä hotellissa.

- Hallinnut vastaanoton, housekeeping- ja ravintola-osastoja yhteensä **55 henkilön** tiimissä
- Kehittänyt uusiasiakasohjelman, joka kasvatti suorabookkauksia **28 %** kahden vuoden aikana
- Johtanut MICE-myyntin kasvuprojektin, joka nosti kokousmyyntin osuuden liikevaihdosta **18 %:iin**

Jun 2010 – Aug 2013

Vastaanottopäällikkö, Sokos Hotels, Tampere

Johdin **14 henkilön** vastaanottotiimiä ja vastasin asiakaspalvelun laadusta sekä front office -prosesseista.

- Kouluttanut tiimin uuteen PMS-järjestelmään (**Opera-**) ja saavuttanut **100 %:n** käyttöönotto tavoitteen kolmessa viikossa
- Parantanut asiakastytyväisyysindeksiä **12 pistettä** vuodessa ottamalla käyttöön palautejärjestelmän
- Kehitin vastaanoton upselling-prosessin, joka kasvatti huoneluokkien korotusmyyntiä **20 %:lla**

## LUOTTAMUSTOIMET

*Jan 2020*

Hallituksen jäsen, Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry,  
Helsingin aluejaosto, Helsinki  
Edistän hotelli- ja ravintola-alan edunvalvontaa ja  
kehittämistä pääkaupunkiseudulla.