



Riikka Mäkinen

Hotellijohtaja

Motivoitunut hotellijohtaja, jolla on kahdeksan vuoden kokemus hotellitoiminnan operatiivisesta ja strategisesta johtamisesta. Olen erikoistunut asiakaskokemuksen systemaattiseen kehittämiseen, kannattavan liiketoiminnan rakentamiseen ja henkilöstön sitouttamiseen kilpaillulla hotellialalla. Olen johtanut useita muutoshankkeita, joissa hotellin markkina-asema on parantunut merkittävästi. Minulle on tärkeää, että jokainen tiimin jäsen ymmärtää oman roolinsa asiakaskokemuksen luomisessa.

KOULUTUS

Sep 2017 – May 2019

Restonomi (YAMK), pääaine Palveluliiketoiminnan johtaminen, Haaga-Helia AMK, Helsinki
Opinnäytetyö: Asiakaskokemuksen mittaaminen ja kehittäminen pohjoismaisessa kaupunkihotellissa.

Sep 2010 – Dec 2013

Restonomi (AMK), pääaine Matkailun liikkeenjohto-, Tampereen ammattikorkeakoulu, Tampere

TAIDOT

Hotelliliiketoiminnan johtaminen • Revenue management • Asiakaskokemus ja NPS • Budjettivastuu • Tiimin johtaminen • Opera Cloud PMS • OTA-kanavajohtaminen • Kriisinhallinta • MICE-myynti • Palvelumuotoilu

SERTIFIKAATIT

Jan 2022

Anniskelupassi, Valvira

Jan 2019

Revenue Management, Cornell eCornell

KIELET

Suomi (äidinkieli) • Englanti (sujuva) • Ruotsi (hyvä) • Venäjä (perustaso)

SUOSITUKSET

Jarkko Laine, Aluejohtaja, Sokos Hotels

Tampere, Suomi

riikka.makinen@gmail.com

+358 44 456 7890

linkedin.com/in/riikkamakinen

KOKEMUS

Jan 2020 – Nykyhetki

Hotellijohtaja, Original Sokos Hotel Ilves, Tampere

Johdan **336 huoneen** viiden tähden hotellin kokonaistoimintaa, **100 henkilön** tiimi ja vuosiliikevaihto noin **22 M€**.

- Nostanut käyttöasteen pandemian jälkeen **61 %:sta 88 %:iin** vuoteen 2025 mennessä kohdennetulla markkinoinnilla ja hinnoittelustrategialla
- Kehittänyt kokous- ja tapahtumamyynnin **3,2 M€:lla** uudistamalla MICE-tiimin myyntiprosessin
- Saanut hotellin ensimmäisen **Booking.com Traveller Review Award** -tunnustuksen 2023 ja 2024
- Luonut selkeän urapolkuohjelman, joka vähensi henkilöstön vaihtuvuutta **40 %:lla**

Aug 2021 – Dec 2019

Apulaishotellinjohtaja, Radisson Blu Royal Hotel, Helsinki

Vastasin operatiivisesta toiminnasta ja johtoryhmän tukemisesta **255 huoneen** bisnes hotellissa.

- Kehittänyt vastaanoton ja housekeeping-yksiköiden yhteistyötä poistamalla prosessikatot ja lyhentämällä huoneen valmistumisaikaa **18 minuutilla**
- Johtanut **5 M€:n** ravintolaremontin projektin aikataulussa ilman merkittäviä toimintahäiriöitä
- Kasvanut RevPAR-mittarissa **8 % vuodessa** optimoimalla OTA-kanavajakaumaa

Jul 2019 – Jul 2021

Front Office Manager, Scandic Tampere City, Tampere

Johdin **18 henkilön** vastaanottotiimiä ja vastasin check-in/out-prosessien sujuvuudesta sekä asiakasvalitusten ratkaisemisesta.

- Ottanut käyttöön uuden viestintäjärjestelmän, joka paransi sisäistä tiedonkulkua ja vähensi virheitä **65 %:lla**
- Koulutin tiimin upselling-tekniikoissa, mikä kasvatti lisämyyntiä **22 %** ensimmäisenä vuonna
- Vastasin VIP-asiakkaiden vastaanotto-prosessista ja kehitin personoidun palvelukonseptin kanta-asiakkaille