

Tampere-talon sadan hengen organisaatio on kuin luovan talouden tehdas, joka on viritetty toimimaan korkealla käyttöasteella. Konsertti- ja kongressitoiminnan globaali pelikenttä ei sitä pelota.



## ”Voittaja on se, joka pakatoi palvelun parhaiten”

### Kokoukset ja kongressit toivat 14 miljoonaa euroa

Tampere-talo ja Synergos tekevät monipuolista yhteistyötä organisaation ja henkilöstön hyvinvoinnin kehittämiseksi sekä kokous- ja kongressitoiminnan taloudellisten vaikutusten arvioinnissa. Viimeisin selvitys vuodelta 2013 kertoo, että kansainvälisten kongressien tulovaikutus Tampereen talousalueelle oli lähes 4,9 miljoonaa euroa. Kokous- ja kongressitoiminnan tulovaikutus kokonaisuudessaan oli lähes 14 miljoonaa euroa.

– Parhaillaan viritämme Synergoksen kanssa kongressi- ja kulttuurikeskusten valtakunnallista kokonaisvaikutusten tutkimusta. Tavoitteena on luoda metodi näiden asioiden jatkuvaan seurantaan, Paulina Ahokas kertoo.

**KOKOUS-, KONGRESSI-** ja kulttuuripalvelujen tuottajien keskinäinen kilpailu on kiristynyt kovaksi. Lisäkierroksia sille antaa yleisen taloudellisen tilanteen heikkeneminen ja toimintakentän muuttuminen kansainväliseksi. Kilpakumppanit Euroopassa ja kauempanakin on otettava tosissaan.

– Olemme globaaleilla markkinoilla kaikessa mitä teemme. Halpentaloyhtiöiden siivillä ihmisten on helppoa sujahtaa konserttiin vaikkapa Budapestiin. Tai ostaa kokouspaketti sikäläiseltä toimijalta, kuvaa Tampere-talon toimitusjohtaja **Paulina Ahokas**. Kun maailma monimutkaistuu ja asiakkaan valinnanvara kasvaa, palvelutuottajan on tehtävä vastaliike: palvelut tarjoillaan entistä yksinkertaisempina.

– Tämä edellyttää palvelujen huolellista tuotteistamista ja paketoitua, jotta niitä olisi mahdollisimman helppo ostaa. Se, joka pakatoi parhaiten, on voittaja, Ahokas sanoo.

#### LUOVA TEHDAS PYÖRII VINHASTI

Niin kokous- ja kongressitoiminnassa kuin konserttipalveluissakin ostamisen helppous korostuu. – Meillä kokouksen, kongressin tai vuokratapahtuman järjestäjä saa nimetyn henkilön, joka ohjaa hänet koko prosessin läpi. Asiakasta tuetaan valinnoissa ja päätöksissä ja hänelle hankitaan vastauksia kiperimpiinkin kysymyksiin.

Toisin kuin monet muut kulttuurilaitokset, Tampere-talo ei

ole ulkoistanut toimintojaan. Työtunneista 95 prosenttia tekee oma henkilökunta. Ahokas kuvaakin Tampere-taloon luovan talouden tehtaaksi, jolla on korkea käyttöaste. Hyvin rasvatussa koneistossa käytännön asiat rullaavat sujuvasti, jolloin jää tilaa kuunnella asiakasta ja hankkia tietoa myös siitä, mitä on vasta tulossa.

– Henkilöstöllämme on poikkeuksellisen hyvät verkostot ja kokemukseen perustuvaa vankkaa osaamista. Tämä antaa meille etulyöntiaseman kilpailijoihin nähden, Ahokas sanoo.

#### VASTUULLISESTI TUOTETTU MYY

Toimintojen pitämisestä napa-kasti omissa käsissä on suurta

*Paulina Ahokas johtaa Pohjoismaiden suurinta kongressi- ja konserttikeskusta, Tampere-taloon, jossa merkittävä osa toiminnoista on oman henkilöstön hallussa. Ahokkaan mukaan tämä takaa laadukkaan ja vastuullisen palvelun, jollaista kysytään nykyisin yhä enemmän.*

hyötyä toisessa palvelutuotantoa haastavassa trendissä, vastuullisuudessa.

– Emme elä enää yksinkertaisessa elämystaloudessa. Taitekohta oli ehkä vuoden 2010 paikkeilla. Tätä ennen ihmiset tavoittelivat henkilökohtaisia kokemuksia ja elämyksiä, mutta nyt yhä useampi haluaa tietää, onko tapahtuma tuotettu vastuullisesti. Se ohjaa kuluttajien valintoja merkittäväällä tavalla.

Vastuullisuus ei rajoitu Ahokkaan ympäristöasioista huolehtimiseen. Asiakkaat tahtovat tietää, toteutuuko palvelussa lisäksi taloudellinen, sosiaalinen ja kulttuurinen vastuu.

– Asiantuntija-arvion pohjalta voinsanoa, että meillä kaikki nämä puolet ovat hyvin hallussa. Tästä tuloksena on, että Tampere-talo

on vastuullisuudesta tarkkojen kokous- ja kongressijärjestäjien suosiossa.

#### PALVELUA SEINIEN ULKOPUOLELLE

Viimeksi Tampere-talossa vahvistettiin sosiaalista vastuullisuutta uuteen viestintäteknologiaan perustuvalla MUKANA Event Online -palvelulla. Syksyllä 2014 käyttöön otettava palvelu tuo tapahtumat niille, jotka eivät pääse fyysisen tai muun esteen takia Tampere-taloon.

Palvelussa konsertti tai kokous lähetetään reaaliaikaisesti etäyleisölle internetissä, ja siihen kuuluu olennaisesti vuorovaikutteisuus. Artistille tai luennoijalle voi antaa palautetta chatilla, tekstiviesteillä tai äänestyksillä.

– Etäpalvelu on edullinen ja yksinkertainen mahdollisuus rikastaa elämää vanhainkodeissa, sairaaloissa ja erilaisissa laitoksissa, joissa elää noin seitsemän prosenttia väestöstä.

#### OMA KULTTUURIPOLIITTINEN TEHTÄVÄ

Miten palveluja kehittämiseen sitten varaudutaan tulevaisuudessa?

– Yhteisesti luodulla strategialla ja jatkuvalla yhteydenpidolla asiakkaisiin, Ahokas vastaa ja muistuttaa Tampereen kaupungin omistaman Tampere-talon poikkeuksellisesta kulttuuripoliittisesta tehtävästä.

– Tavoitteemme on tuottaa laadukasta palvelua mahdolli-

simman laajalle kohderyhmälle. Monitoroimme jatkuvasti, että eri ryhmille on tarpeeksi tarjontaa ja että tarjonnan keskinäinen suhde on tasapainossa.

Vuoden 2013 luvut kertovat onnistumisesta: konsertteja, tapahtumia ja tilaisuuksia järjestettiin ennätysmäiset 689 kappaletta, kävijöitä niissä oli 272 848. Valtakunnallisessa kongressitalojen asiakastytyväisyystutkimuksessa Tampere-talo sijoittui kärkeen jo kuudetta kertaa peräkkäin.