

Pekka Aula – Jouni Heinonen

MM2

MAINEEN
UUSI AALTO

Talentum • Helsinki 2011

Copyright © 2011 Talentum Media Oy ja kirjoittajat

Kustantaja: Talentum Media Oy

Kansi: Simo Sahla

Taitto: Maria Mitrunen

ISBN 978-952-14-1548-7

ISBN 978-952-14-1685-9 (sähkökirja)

Kariston Kirjapaino Oy

Hämeenlinna 2010

ENSTE

Vincent Ferrari -niminen 30-vuotias mies ottaa yhteyttä amerikkalaisen internetoperaattori AOL:n puhelinpalveluun. Hänen tarkoituksenaan on irtisanoa lähes käyttämätön internetliittymä. Vincent on kuullut useilta ystäviltään, ettei liittymän irtisanominen ole helppoa. Siispä hän päättää nauhoittaa puhelun. Vincent jonottaa puhelinpalvelussa viisitoista minuuttia, kunnes puhelimeen vastaa asiakaspalveluhenkilö nimeltään John. Vincent pyytää irtisanomaan liittymän. John kyselee ja jaarittelee eikä selvästikään halua, että Vincent irtisanoisi liittymän. Vincent joutuu toistamaan toistamistaan pyynnön liittymän irtisanomisesta. John pistää edelleen hanttiin. Hän jopa ehdottaa 30-vuotiaalle Vincentille, että hän saisi puhua Vincentin isän kanssa. Neljän minuutin vastahankaisen keskustelun jälkeen John lopulta peräytyy ja toteuttaa asiakkaan toiveen. Tätä ennen Vincent on toistanut kymmeniä kertoja toiveensa irtisanoa liittymä. Kun Vincent kertoo ystävilleen tapahtuneesta, he ovat positiivisesti yllättyneitä, että joku todellakin pystyi irtisanomaan AOL:n liittymän.

Vincent kirjoittaa omaan blogiinsa kokemuksistaan. Media kiinnostuu asiasta. Uutiskanava CNBC:n toimittaja kokeilee liittymän irtisanomista ja siihen menee 45 minuuttia. Vincent Ferrari pääsee kertomaan kokemuksistaan suorassa CNBC:n televisiölähetyksessä. Osa hänen nauhoittamastansa keskustelusta kuullaan suorassa lähetyksessä. Asia saavuttaa hurjan huomion ja miljoonayleisön. AOL pahoittelee julkisesti tapahtunutta, antaa potkut Johnille ja julkistaa liittymien irtisanomisohjeensa. AOL oli jo aiemmin

tuomittu maksamaan 1,2 miljoonan dollarin korvaukset siitä, että se maksoi bonuksia työntekijöilleen siitä, kun he saivat estettyä asiakkaita irtisanomasta liittymiään. Mainekohun lopputulemana AOL ryhtyi ajamaan alas ”retention center” -toimintojaan eli niin sanottuja liittymien peruutusyksiköjä. Tästä johtuen AOL arvioi menettävänsä yli kuusi miljoonaa liittymäasiakasta.

Maine on 2010-luvun liike- ja organisaatioelämän keskiössä. Internet ja ennen kaikkea sosiaalinen media ovat nostaneet maineen ja erityisesti sen haavoittuvuuden kaikkien huulille. Yksikään organisaatio ei voi menestyä ilman sidosryhmien luottamusta – ja hyvä maine on merkki luottamuksesta. Tämän kirjan tarkoituksena on avata lukijoille, kuinka merkittävää aineetonta pääomaa hyvä maine edustaa aikamme liiketoiminnassa. Väitämme, ettei yksikään yritys voi menestyä taloudellisesti, ellei sillä ole hyvän maineen tuomaa legitimitettä yhteiskunnassa ja markkinoilla, joilla se toimii.

Kirjoitimme yhdessä ensimmäisen suomalaisen kirjan maineesta vuonna 2002. Kirja *Maine – Menestystekijä* oli tutkijan ja konsultin yhteistyö, kuten on tämäkin. Paljon on vettä virrannut Maine-joessa liki kymmenen vuoden aikana, ja samalla omat kokemuksemme ovat karttuneet ja tuottaneet uusia ajatuksia tämän kirjan sivuille. Surullista tai riemullista on se, ettei yritysesimerkeistä ole viime vuosina ollut pulaa. Yksi kirjan keskeisistä viesteistä on: vaikkei mainetta voi täydellisesti hallita, sitä voi ja pitää johtaa. Hyvän maineen rakentaminen vaatii yritysjohtajalta tahtoa, tietoa ja taitoa. Kaikki muu kuin tahto on opittavissa ja löydettävissä. Ilman tahtoa ei ole hyvää mainetta.

Moni meille tärkeä ihminen on ollut vaikuttamassa tämän kirjan syntyyn – ennen kaikkea sekä Pekan oppilaat, akateemiset kollegat ja tutkimushankkeiden rahoittajat että Jounin asiakkaat ja kollegat Viestintätoimisto Pohjoisrannassa. Haluamme kiittää teitä kaikkia. Kiitämme myös Talentumia, erityisesti kustannustoimittaja Liisa Poikolaista ja toimittaja Irmeli Saloa, joka innosti meitä yhtei-

sissä mainesessioissa. Erityinen kiitos professori Mikko Ketokivelle huippukykyjensä jakamisesta. Pekka kiittää Liikesivistysrahastoa ja Suomen tietokirjailijat ry:tä. Kiitämme myös Seppo Palmista fiksusti dorkista kommenteista.

Molempien perheissä on taas koettu, millaista on olla mainemuusa. Pekka kiittää perhettään Hanna-Maria, Aavaa ja Saanaa rohkeudesta, rakkaudesta ja onnesta. Jouni kiittää Anua jatkuvasta inspiraatiosta ja tuesta ja iloista Iidaa kärsivällisyydestä.

Tämä kirja on omistettu Jounin isälle Paulille, miehelle joka oli viimeiseen hengenvetoonsa asti todellinen maineen suurlähettiläs.

Ja tietysti: Pekka kiittää Jounia ja Jouni Pekkaa.

Helsingissä kevään kynnyksellä 2011
Pekka Aula ja Jouni Heinonen