

Tommy Storbacka

**LAPIN SAFAREIDEN UUDEN SAFARIOPPAAN PEREHDYTTÄ-
MISOPAS**

**Opinnäytetyö
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutusohjelma
Lokakuu 2018**

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Centria-ammattikorkeakoulu	Aika Lokakuu 2016	Tekijä/tekijät Tommy Storbacka
Koulutusohjelma Liiketalous		
Työn nimi Lapin Safareiden uuden safarioppaan perehtymisopas		
Työn ohjaaja Ann- Christine Johnsson		Sivumäärä 34 + 1
Työelämäohjaaja Veli Pekka Okkonen		
<p>Tämän opinnäytetyön aiheena on työhön perehdytys. Tavoitteena oli tutkia aiheeseen liittyvää kirjallisuutta, pohtia mitä vaikutuksia perehdyttämisellä on työntekoon ja miten oikeanlainen perehdytys tulisi tehdä. Tämän jälkeen rakennettiin perehdyttämismalli, joka sopii erityisesti kausityöhön ohjelmapalvelualalla. Kausiluonteisessa työssä haasteeksi muodostuu erityisesti lyhyt aika, jolloin töitä tehdään, ja tämän ansiosta oikeanlainen perehdyttäminen nousee vieläkin merkittävämmäksi</p> <p>Uusien työntekijöiden rekrytoiminen on aina vaativaa ja sopivien henkilöiden löytäminen työtehtäviin on usein hankalaa. Tämä korostuu entisestään, kun kyseessä on lyhytaikainen työsuhde.</p> <p>Kun uusi työntekijä palkataan, on tärkeää, että hänet perehdytetään oikealla tavalla siihen tehtävään, johon hänet on valittu. Tämä luo vankan perustan työntekijän ja yrityksen välille. Kun perehdytetään oikeisiin asioihin oikeaan aikaan, muodostuu työntekijälle luottamus hoitaa tehtäviään mahdollisimman hyvin jo aikaisessa vaiheessa. Voidaan siis todeta, että ilman hyvää ja täsmällistä perehdytystä työtehtäviin on mahdotonta olettaa, että työstä tulisi kovin laadukasta.</p>		
Asiasanat Perehdyttäminen, työnopastus		

ABSTRACT

Centria University of Applied Sciences	Date October 2018	Author Tommy Storbacka
Degree programme Business management		
Name of thesis Lapin Safareiden uuden safarioppaan perehtymisopas		
Instructor Ann- Christine Johnsson	Pages 34 + 1	
Supervisor Veli Pekka Okkonen		
<p>The subject of this thesis is to get acquainted with work-introduction. The aim is to study the literature related to the subject, consider the effects of introduction on work and how to do the right introduction. After that, build a model that is particularly suitable for seasonal work in the program service area. Challenges in seasonal work, particularly the short period of time in which work is done and, as a result, the right kind of orientation will rise to an even more important part.</p> <p>Recruiting new employees is always demanding and finding suitable people for job assignments are often difficult. This is further emphasized in the case of a short-term working relationship. Of course seasonal work is also suitable for many people, and such people are actively applying for these jobs.</p> <p>One of the most important things when a new employee is hired is his proper introduction for the job he has been chosen for. This creates a solid foundation between the employee and the company. By getting the right information and the right things at the right time, the employee's confidence to perform their duties as early as possible. So it can be said that without a good and precise orientation to the job. It is impossible to assume that the work would be of a very high quality.</p>		
Key Words Orientation, work guidance		

KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELY

PAX Asiakas, asiakasmäärä.

LANSSI Paikka josta safari lähtevät, moottorikelkkaparkki.

SAFARICLUB Safaritoimisto josta safarit alkavat ja jossa asiakkaat puetaan.

WAIVER Henkilökohtainen omavastuun alennus. Alennus on henkilökohtainen ja safarikoh-
tainen. Alentaa omavastuuta.

TUTTI Moottorikelkan avain/turva-avain.

KYMPPIOPAS Vastuuopas, opastiimin johtaja esim. safarilla / aktiviteettipaikalla.

VOUCHER Kuitti maksetusta safarista.

CHARTER Matkanjärjestäjän varaama tilauslento, jonka paikkoja myydään eri kanavoiden
kautta, esimerkiksi eri matkatoimistojen kautta. Charter-lennot lentävät suoraan kohteisiin
vain tietyn ajan. Esimerkiksi joulukuussa on paljon charter-lentoja.

FIT Viikko-ohjelman ostaneet asiakkaat.

INDIS Yksittäinen matkailija, joka on lomalla ja maksaa omalla rahallaan. Voi varata safarin
viikko-ohjelmasta etukäteen.

WALK IN Safariklubilta safarin ostanut yksittäinen matkailija.

LEISURE Lomamatkailija.

INCENTIVE Palkinto/kannuste/motivointimatalla oleva ryhmä. Asiakkaat eivät maksa mat-
kaansa itse. Matka on useimmiten palkinto hyvin suoritetusta myyntityöstä.

INSPECTION Ennakkosuunnittelumatka ja kohdetutustuminen.

TOUR LEADER/TL Matkanjohtaja, usein esim. matkatoimiston palkkaama ammattiopas.

FAMTRIP Ryhmä matkatoimiston edustajia, jotka eivät vielä ole suunnitelleet ottavansa koh-
detta omaan myyntiinsä, mutta tutustuvat paikkaan.

TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELY
SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 LAPLAND SAFARIKSEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ	3
2.1 Kestävän matkailun kehitys Suomessa	3
2.2 Kestävä matkailu Lapland Safariksella	4
2.3 Vastuullinen luontomatkailu	5
2.3.1 Ekosäännöt	5
2.3.2 Ympäristöjohtaminen	6
2.4 Lapland Safaris lyhyesti	6
2.4.1 Muut yritysjärjestelyt	7
2.4.2 Lapland Safaris Group Oy	7
2.5 Lapland Safariksen toimintaperiaatteet	9
2.6 Kemin toimipisteen toiminta	9
3 UUDEN OPPAAN PEREHDYTTÄMINEN	11
3.1 Perehtyjä	12
3.2 Perehdyttäjä	12
3.3 Vastuu perehdyttämisestä	13
3.4 Kemin yksikön perehdyttämisopas	13
3.4.1 Opas yleisesti	13
3.4.2 Oppaan ulkoasu	14
3.4.3 Oppaan roolit, vastuut ja työnjako	14
3.4.4 Asiakaspalvelu	15
3.4.5 Varusteiden luovutus asiakkaille	16
3.4.6 Toiminta safareilla	18
3.4.7 Kelkkailu/ ajosafari	18
3.4.8 Ajo-opetus	19
3.4.9 Saapuminen vierailukohteeseen	20
3.5 Lähteminen vierailukohteesta	20
3.5.1 Safarin päättyminen	20
3.5.2 Tehtävät safarin jälkeen	21
3.5.3 Turvallisuus	21
3.5.4 Jäänmittauksen työ- ja turvallisuusohje	21
3.5.5 Toiminta yllättävässä tilanteessa	22
3.5.6 Toiminta vahinkotilanteissa	23
3.5.7 Asiakaspalaute/virhe ohjelman toteutuksessa	23
3.5.8 Maastossa tapahtuvat muutokset	24
3.5.9 Oppaan suorittama päivittäinen autohuolto	24
3.6 Oppaan käyttäytyminen asiakaspalvelutilanteessa	24
3.6.1 Palautejärjestelmä	26
3.6.2 Virheiden ehkäiseminen	26
3.6.3 Lumikenkä	26
3.6.4 Suopunki	27
3.6.5 Moottorikelkka	27
3.6.6 Huskyt ja Porot	29

3.6.7 Mehu ja sen tarjoileminen.....	29
3.6.8 Työsuojelu ja turvallisuus.....	29
4 SUUNNITTELU JA TOTEUTUSMALLI	31
4.1 Suunnittelun kokonaisrunko.....	31
4.2 Arviointi, seuranta ja kehittäminen	32
5 POHDINTA.....	33
LÄHTEET	
LIITTEET	
KUVIOT	
KUVIO 1. Yhtiön rakenne	
KUVAT	
KUVA 1. Kuva Kemin keskustasta	
KUVA 2. Viiden askeleen perehdyttämismenetelmä	

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on työhön perehdytys. Tavoitteena oli tutkia aiheeseen liittyvää kirjallisuutta, pohtia mitä vaikutuksia perehdyttämällä on työntekoon ja miten oikeanlainen perehdytys tulisi tehdä. Tämän jälkeen rakennettiin perehdyttämismalli, joka sopii erityisesti kausityöhön ohjelmapalvelualalla. Kausiluonteisessa työssä haasteeksi muodostuu erityisesti lyhyt aika, jolloin töitä tehdään, ja tämän ansiosta oikeanlainen perehdyttäminen nousee vieläkin tärkeämpään osaan.

Uusien työntekijöiden rekrytoiminen on aina vaativaa, ja sopivien henkilöiden löytäminen työtehtäviin on usein hankalaa. Tämä korostuu entisestään, kun kyseessä on lyhytaikainen työsuhde. Toki tämä sopii myös monelle ja tällaiset ihmiset hakeutuvat aktiivisesti kyseisiin töihin. Yksi tärkeimmistä asioista, kun uusi työntekijä palkataan, on hänen oikeanlainen perehdytys tehtävään, johon hänet on valittu. Oikeanlainen perehdytys luo vankan perustan työntekijän ja yrityksen välille. Kun perehdytetään oikeat asiat oikeaan aikaan, muodostuu työntekijälle luottamus hoitaa tehtäviään mahdollisimman hyvin jo aikaisessa vaiheessa. Voidaan siis todeta että, ilman hyvää ja täsmällistä perehdytystä työtehtäviin on mahdotonta olettaa, että työstä tulisi kovin laadukasta.

Työpaikalla tulisi kartoittaa työtehtävät ja sitä, mitä niiden hoitamiseen vaaditaan. Tämän tietopohjan avulla rakennetaan perehdyttämismalli, joka sisältää kaikki ne asiat, jotka liittyvät kyseisen työn vaatimuksiin. Työn vaatimukset tulisi eritellä ja kartoittaa, mitä erityistaitoja ne vaativat. Tämän jälkeen voidaan kehittää sopiva malli perehdyttämiseen. Malli voidaan jakaa eri osiin riippuen siitä, mitä tehtävää ollaan perehdyttämässä. Mallin lähtökohtana olisi yleisperehdytys, joka perehdyttää työntekijän yritykseen, työkäytäntöihin, työaikoihin, työtovereihin ja muuhun työyhteisön sisällä oleviin seikkoihin. Tämän jälkeen seuraa tehtäväkohtainen perehdytys, joka sisältää kaikki ne asiat, jotka ovat tärkeitä itse työssä. Kolmantena osiona palkkaukseen liittyvät asiat sekä työsuojelu/työsairaanhoito ja työehtosopimukseen liittyvät asiat. Perehdytettäessä näitä eri alueita on tärkeä muistaa, että siihen voi osallistua monta eri ihmistä, jotka tuntevat nämä eri osa-alueet, ja ovat siksi pätevämpiä perehdyttämään omat toiminnot. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Yritys, jolle tein tätä opinnäytetyötä, on yksityinen vuonna 1982 perustettu ohjelmapalvelu yritys Lapland Safaris. Yritys on alansa ensimmäinen Suomessa. Alussa kalustona oli kahdeksan moottorikelkkaa ja toiminta keskittyi pelkästään talveen. Toiminta kasvoi nopeasti, ja vuonna 1984 toimintaa laajennettiin myös kesäohjelmapalveluiden tuottamiseen. Vuonna 1988 avattiin yrityksen palvelupiste myös Saariselälle. (Lapland Safaris 2018.)

Vuonna 1992 yritys vaihtoi omistuspohjaa, jolloin uudet osakkaat ostivat yrityksen kesätoiminnan. Myöhemmin, vuonna 1993, he ostivat myös talvitoiminnan. Yrityksen toiminta jatkoi kasvuaan koko 90-luvun ajan laajentuen lopulta vuonna 2000 myös Leville. (Lapland Safaris 2018.)

Pikkuhiljaa rooli alkoi muuttua ohjelmapalveluiden toimittajasta myös matkanjärjestäjäksi, jolloin yrityksen myymiin tuotteisiin sisältyi ohjelmapalveluiden lisäksi myös majoitus, illallispalvelut ja maakuljetukset. Vuoden 2005 loppupuolella yritys aloitti strategisen yhteistyön Lapin suurimman hotelliketjun, Lapland Hotelsin, kanssa. Yhteistyön tiivistyessä perustettiin konserni, jonka tehtävänä on toimia molempien ketjujen myyntipalveluna. Yhtiöön tuli osakkaaksi myös autovuokraamoketju. Näiden järjestelyiden kautta konserni pystyy tarjoamaan täydellisiä matkailupalveluita lähes kaikkialle Lapissa. Itse asiassa tällä hetkellä yhdelläkään toisella lappilaisella matkanjärjestäjällä ei ole tarjota alueellisesti näin kattavaa palvelutarjontaa.

Kemin toimipiste, jossa itse työskentelen, on perustettu vuonna 2017, ja on uusi markkina-alue. Tällä alueella on omat haasteensa, kuten se, että ohjelmat toteutetaan pääsääntöisesti merenjäällä, kun taas muissa kohteissa operoidaan maalla. Tästä johtuen on tärkeää rakentaa omat perehdytysohjeet, jotta voidaan operoida tehokkaasti ja turvallisesti tässä alati muuttuvassa ympäristössä.

2 LAPLAND SAFARIKSEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Lapland Safariksellä on toimintaa koko Lapin alueella. Lapin monipuolinen ympäristö ja luonto tuo omat haasteensa jokaiselle toimipisteelle. Pohjoisimmassa päässä haasteina ovat erityisesti syvä lumi ja kylmät olosuhteet. Meri-Lapin alueella jääolosuhteet ja alati muuttuvat sääolosuhteet luovat omat haasteet toiminnalle. Jokaisen toimipisteen pitää kartoittaa oman alueensa olosuhteet tehokkaan toiminnan takaamiseksi.

2.1 Kestävän matkailun kehitys Suomessa

Ainoa keino toteuttaa matkailuelinkeinoa kestävän matkailun näkökannalta pitkällä aikavälillä on suunnitella ja toteuttaa se taloudellisesti, sosiaalisesti ja ekologisesti. Asiakkaiden valintoja ohjaavat matkailun toimintaympäristöön liittyvät tekijät, ja nämä puolestaan vaikuttavat yrityksiin ja kohdealueisiin. (Hietasaari 2018.)

Matkailustrategiaa kehitettäessä on myös kestävän kehityksen periaatteet huomioitava. Suomen hallitus on keväällä 2017 päättänyt lisätä matkailukokonaisuuden toimenpidesuunnitelmaansa 2017-2019. Matkailu 4.0 on toimenpiteiden kokonaisuus, jolla tuetaan matkailuelinkeinon kasvua ja uudistumista vuosien 2018-2019. Kyseessä on mittava toimenpideohjelma, jolle on myönnetty 16 miljoonan euron lisärahoitus. (Hietasaari 2018.)

Matkailuyrityksille kilpailukyvyn säilyttämisen kannalta on tärkeää, että yrityksen kestävien valintojen tekeminen ja tapa toimia näkyy asiakkaan kosketuspinnassa. Tutkimukset ovat osoittaneet, että vastuullisesti toimivien yritysten asiakastyytyväisyys ja koettu laatutaso ovat korkeampia. Yritykset saavat myös merkittäviä kustannussäästöjä energiasäästöjen kautta. Matkailuyrityksellä on monia mahdollisuuksia osoittaa kestävää ja vastuullista toimintaa matkailupalveluissa mm. huolehtimalla jätehuollosta, toimia vesi ja energiatehokkaasti, hankkia paikallisia tuotteita ja palveluita, vaalia kulttuuriperintöä alueella, työllistää ja huomioida paikallinen väestö. (Visit Finland 2018.)

Useat tutkimukset ja trendit osoittavat matkailuyritysten vastuullisen toimintatavan olevan yhä tärkeämpi tekijä asiakkaille. Suomessa kaikessa markkinointiviestinnässä tulisi näkyä kestä-

vän kehityksen periaatteiden noudattaminen. Vastuullisuus liittyy myös läheisesti pääveto-voimamme luonnon kilpailuedun kirkastamiseen ja puhtauden hyödyntämiseen. (Visit Finland 2018.)

Erityisesti Meri-Lapin alueella myös taloudellinen kestävyys matkailussa on tärkeässä roolissa. On pyrittävä toteuttamaan matkailupalveluja niin, että matkailusta muodostuva tulo jää alueelle paikallisten yhteisöjen ja yksilöiden hyväksi. Tämä saavutetaan integroimalla matkailuteollisuus paikallisyhteisöön, jotta hyöty jakautuu alueelle ja samalla työllistää paikallisia asukkaita. Yritystoiminnan on myös oltava läpinäkyvää, pitkäjänteistä ja toteuttaa investoinnit kestävästi vähentämällä syntyvää hiilijalanjälkeä. (Visit Finland 2018.)

Kestävä kehitys matkailussa on huomioitu myös YK:ssa, joka julisti vuoden 2017 kestävä matkailun kehittämisen vuodeksi. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että työ olisi saatettu päätökseen. Suomi on sitoutunut vähentämään EU päätöksen mukaisesti hiilipäästöjään seuraavien vuosikymmenten aikana. Siksi myös matkailussa tulee panostaa vähähiilisyttä edistävien matkailumuotojen kehittämiseen. (Visit Finland 2018.)

2.2 Kestävä matkailu Lapland Safariksella

Lapland Safariksen (2018) mukaan Lapin luonto on tiimimme herkin jäsen. Yritys pyrkii noudattamaan kestävä kehityksen periaatteita ja mitoittamaan kaikki aktiviteetit sen mukaisesti. Yritys opastaa asiakkaitaan kunnioittamaan ja lähestymään luontoa lappilaiseen tapaan, antaen heidän nauttia yhteydestä luontoon puhtaalla omatunnolla. (Lapland Safaris 2018.)

Yritys toimii yhteistyössä luontoäidin kanssa toiminnassaan ja tekee kaikkensa pitääkseen huolta hänestä. Moottorikelkkakalustosta yli 80 % on varustettu 4-tahtimoottoreilla, jotka käyttävät vähemmän polttoainetta ja öljyä kuin 2-tahtimoottori, ja ovat täten ympäristöystävällisempiä. Yritys pyrkii löytämään vielä ympäristöystävällisempiä ratkaisuja samalla, kun vaihtaa kalustonsa 4-tahtimoottoriin ajoneuvoihin. Yritys on ainoa matkailuyritys, joka on mukana eSled-projektissa, jonka tehtävänä on kehittää 100 % sähköllä toimiva moottorikelkka. Vuonna 2017 yritys testasi ensimmäistä prototyyppiä, joita voidaan toivottavasti käyttää lähitulevaisuudessa safareilla. Suuri osa yrityksen palveluista toimii myös ihmisvoimalla. Kaikki

asiakkaat ovat lämpimästi tervetulleita kokemaan Lapin luontoa hiihtäen, lumikenkäillen ja husky- tai pororeen kyydissä. (Lapland Safaris 2018.)

Elämykset, joita yritys tuottaa, pohjautuvat Lapin luontoon ja kulttuuriin. Yrityksen toiminnassa on tärkeä rooli Lapin historialla ja jokapäiväisellä lappilaisella elämällä, jotka antavat yritykselle inspiraatiota ja luovat tarinoita, joiden ympärille rakennetaan asiakkaille tarjottavat ohjelmat ja kokemukset. Ympäri vuotisesti yritys työllistää 50 henkilöä ja talvisesongin aikana luku kasvaa 450 henkilöön. Yritys tukee monia paikallisia alihankkijoita, sillä noin 50 % on hankittu ostopalveluna. (Lapland Safaris 2018.)

2.3 Vastuullinen luontomatkailu

Lapin Safareiden toiminnassa ympäristö on etusijalla, ja tämän tueksi on laadittu laatujärjestelmä, jonka tarkoituksena on ohjeistaa kaikkea toimintaa siten, että myös ympäristönäkökulmat on huomioitu. Luonto on tärkein yhteistyökumppani ja laatujärjestelmän yhtenä tarkoituksena on luonnon monimuotoisuuden säilyttäminen. Toimintaa on tehostettu kolmella sektorilla entistä ympäristöystävällisemmäksi. Kaikkien toimijoiden ympäristötietouden kasvattaminen ja kehittäminen. Kaikkien toimintojen organisointi ympäristöä vähemmän rasittaviksi. Tekniikan laadun ohjaaminen ympäristöä säästäväksi. Lapin Safareilla noudatetaan Ekosääntöjä. Säännöt on luotu luonnon kestävän käytön varmistamiseksi ja Lapin luonnon kanssa sopusoinnussa olevan matkailukulttuurin luomiseksi. (Lapland Safaris 2018.)

2.3.1 Ekosäännöt

Henkilökunta on ammattitaitoinen ja kunnioittaa luontoa. Ohjelmat toteutetaan luontoa kunnioittaen. Lapin Safarit on mukana kehittämässä alueen matkailuelinkeinoa ja kelkkareittejä. Asiakkaat opastetaan kunnioittamaan luontoa. Kerromme heille puhtaan luonnon merkityksestä ja näin myös edistämme maailmanlaajuisesti asenteita luonnon tärkeyden puolesta. Ajoneuvoissa ja kelkoissa käytetään lyijytöntä polttoainetta, eikä Minimoidaan moottorikelkkojen tyhjäkäynti safareilla. Luonnon koskemattomuutta varjellaan esimerkiksi tuomalla tarvittavat polttopuut aina mukana retkelle. Luonnonpuita ei kaadeta ja tulet safarin aikana tehdään niille rakennetuille paikoille. Yritys käyttää paikallisia yhteistyökumppaneita ja mahdollisuuk-

sien mukaan suomalaisia tuotteita. Kehittää uusia ympäristöystävällisiä tuotteita. Safarin aikana käytettävät kertakäyttöastiat ym. jäte kuljetetaan pois luonnosta. Hankintojen keskittäminen ja yksilöpakattujen tuotteiden käytön rajoittaminen. (Lapland Safaris 2018.)

2.3.2 Ympäristöjohtaminen

Lapland Safariksi toiminta täyttää lainsäädännön ja viranomaisten määräykset ja on osana liiketoimintayksiköiden johtamista. Yrityksen johto ja jokainen työntekijä sitoutuu yhteisten päämäärien saavuttamiseen. Henkilöstön ympäristötietoisuudesta huolehditaan jatkuvalla koulutuksella ja sisäisen tiedottamisen avulla. (Lapland Safaris 2018.)

Lapland Safaris Group Oy:n ympäristöasioiden kehittämisestä on omalta osaltaan vastuussa jokainen yhtiön työntekijä. Yrityksellä on sisäisen kestävän kehityksen työryhmä, jonka ympäristövastaava vastaa Ympäristöohjelman tavoitteiden asettamisesta, seurannasta ja raportoinnista. (Lapland Safaris 2018.)

Toiminnassa suurimmat ympäristöhaitat syntyvät moottorikelkkojen päästöistä sekä energian kulutuksesta. Näitä pyritään vähentämään mm. Uuden teknologian kehittämisellä sekä energiatehokkuuden parantamisella. Näitä varten on kehitetty aktiivisesti erilaisia kehityshankkeita. Yrityksen ympäristöohjelman tavoitteet päivitetään vuosittain. (Lapland Safaris 2018.)

2.4 Lapland Safaris lyhyesti

Lapland Safaris on yksityinen vuonna 1982 perustettu ohjelmapalvelu-yritys ja alansa ensimmäinen Suomessa. Perustajina Reino Lehtoniemi ja Seppo Siren. Vuonna 1992 omistuspohja vaihtui, jolloin Jyrki Niva osti yrityksen kesätoiminnan. Myöhemmin vuonna 1993 he ostivat myös talvitoiminnan. Lapin Safareiden rooli alkoi muuttua ohjelmapalveluiden tuottajasta myös matkanjärjestäjäksi, kun Lapin Safareiden myymään tuotteeseen lisättiin ohjelmapalveluiden lisäksi myös majoitus, illallispalvelut ja maakuljetukset. Vuonna 2005 Lapin Safarit aloittivat strategisen yhteistyön lapin suurimman hotelliketjun, Lapland Hotelsin kanssa. Tässä yhteydessä myös omistuspohja muuttui Seppo Sirenin ja Reijo Lehtoniemen luo-

puessa osakkuuksista. Syntyneessä järjestelyssä Muoniossa toiminut Tunturijotos Oy siirtyi Lapin Safarit Oy:n omistukseen ja Tunturijotos Oy:n pääomistajasta Tomi Kuosmasesta tuli Lapin Safareiden osakas samoin kuin Norein Oy:n kautta Lapland Hotels -ketjun omistavasta Pertti Yliniemestä. (Lapland Safaris 2018.)

Kesäkuussa 2006 perustettiin Lapland Hotels & Safaris Oy, jonka tehtävänä on toimia molempien myyntipalveluna. Samana vuonna elokuussa yhtiöön tuli osakkaaksi myös Europcar autovuokraamoketju. Näiden yritysjärjestelyjen tuloksena LH&S Oy pystyy tarjoamaan täydellisiä matkailupalveluja lähes koko Lapin alueella. Yhdelläkään toisella lappilaisella matkanjärjestäjällä ei ole tarjota alueellisesti näin kattavaa palvelutarjontaa. (Lapland Safaris 2018.)

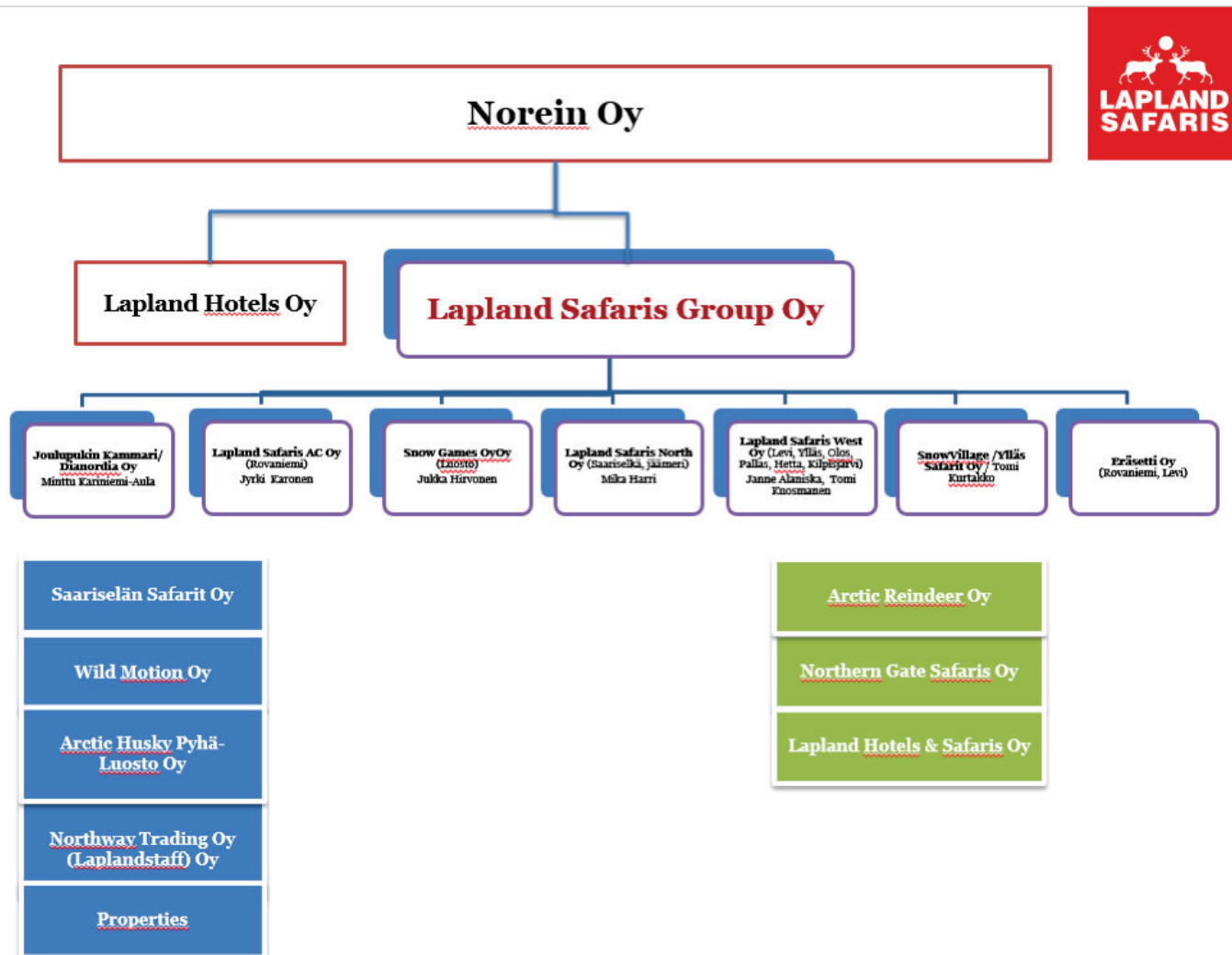
2.4.1 Muut yritysjärjestelyt

Helmikuussa 2008 Lapin Safarit Oy osti Arctic Safaris Oy:n, jolloin Lapin Safarit konsernista tuli Pohjoismaiden suurin ohjelmapalveluyritys. Kesäkuussa 2012 Lapin Safarit Oy osti Valtioomisteisen Eräsetti Oy:n ja Wild North -brändin Metsähallitukselta. Kesäkuussa 2013 Ylläs Safarit Oy/Lainio Snow Village tuli osaksi Lapin Safareita ja samalla saatiin lumirakentamisen ammattitaitoa Konserniin. Vuonna 2015 Snow Games Oy ja Arctic Husky Pyhä-Luosto ja Joulupukin Kammarin (DiaNordia Oy) tulivat osaksi Konsernia. Talvisesongille 2017 toiminta laajentui Meri-Lappiin ja Kemin Lumilinnan yhteyteen avattiin safaritoimisto Lapland Safaris SL Oy. (Lapland Safaris 2018.)

2.4.2 Lapland Safaris Group Oy

Yritys on perustettu vuonna 1982. Yrityksen liikevaihto on noin 25 miljoonaa euroa. Henkilöstöä on 50 vakituista ja 450 määräaikaista. Toimipisteet sijaitsevat Rovaniemellä, Saariselällä, Luostolla, Levillä, Ylläksellä, Oloksella ja Kemissä. Oloksen kautta toimintaa on myös Hetassa, Pallaksella ja Kilpisjärvellä. Asiakkaita on vuosittain noin 200000. Heistä 98 prosenttia on ulkomaalaisia joista 75 prosenttia ovat eurooppalaisia. Markkinointi brändejä ovat Lapland Safaris, Arctic Incentives ja Wild North.

Alla olevasta kuvioista konsernin organisaatiomalli. Emoyhtiönä toimii Norein Oy, jonka alla Lapland Safaris Group Oy sekä Lapland Hotels yhtiöt toimivat. Hotelli- ja safaritoiminnot ovat uuden yritysjärjestelyn myötä yhtenäisellä polulla.



KUVIO 1. Yhtiön rakenne (Lapland Safaris 2018)

2.5 Lapland Safariksen toimintaperiaatteet

Lapland Safariksen tärkeimpiä toimintatapoja on suunnitelmallisuus, joka näkyy tulevien muutosten ennakointina ja huomioimisena jokapäiväisen toiminnan suunnittelussa. Myös henkisen pääoman hyödyntäminen näkyy palveluntuottajien ja kaikkien organisaatiotasojen mahdollisuutena vaikuttaa laadun varmistukseen ja sen kehittämiseen. Asiakkaiden lukeminen on erittäin tärkeää, joka näkyy hänen huomioimisessa yksilönä niin tuotteita kehittäessä kuin itse palvelutilanteessa. Hallittu uudistuminen näkyy resurssien ja tuotteiden ajanmukaisuutena. Kunnioitus luontoa kohtaan näkyy toiminnassa ympäristövaikutusten huomioimisena toiminnan suunnittelussa, toteutuksessa ja kehittämisessä. Periaatteena on kestävä kehitys ja olemassa olevien lakien ja määräysten noudattaminen. (Lapland Safaris 2018.)

2.6 Kemin toimipisteen toiminta

Lapland Safaris SL Oy aloitti liiketoiminnan Kemissä joulukuussa 2016. Suurimpana yhteistyökumppanina on Kemin matkailu Oy, nykyisin Experience365, joka rakentaa joka vuosi Lumilinnan ja huolehtii Jäänmurtaja Sampon operoinnista. Lapland Safariksen toimipiste sijaitsee Lumilinna-alueella. (Lapland Safaris 2018.)

Kohdepäällikön lisäksi kohteessa työskentelee Kymppiopas ja Liiketoiminta keskittyy pääosin talvikauteen, jolloin myynnissä olevat tuotteet ovat enimmäkseen Moottorikelkkasafareita. Safareita on tarjolla helpposta yhden tunnin safarista aina kokopäivän safariin Jäänmurtaja Sampolle tai vaihtoehtoisesti räätälöity usean päivän safari. Kemin toimipisteen toiminta poikkeaa merkittävästi muiden vastaavien yritysten toiminnasta koska Moottorikelkkasafarit toteutetaan pääsääntöisesti merenjäällä. (Lapland Safaris 2018.)

Toiminta merenjäällä luo omat haasteensa safarien operoinnissa. Alati muuttuvat olosuhteet jäällä sekä ilmastossa tekevät työstä monipuolista ja myös ajoittain hankalaa. Meren alkaessa jäätyä, yleensä joulukuun alussa, jäänmittaukset aloitetaan. Jäänmittaus suoritetaan pareittain ja siitä pidetään jäänmittauspöytäkirjaa. Moottorikelkalla ajettaessa teräsjäätä on oltava vähintään 15 senttimetriä koko ajoreitin pituudella. Muita aktiviteetteja on mm. Husky- ja Poroajelut, Lumikenkäily, Pilkkiminen, Fatbike sekä Revontuliretket. Ryhmien koot vaihtelevat kahdesta henkilöstä aina usean sadan henkilön ryhmiin. (Lapland Safaris 2018.)

Kemi on perustettu 5.3.1869. Kemissä asuu noin 21250 asukasta. Pinta-alaltaan Kemi on 747 km² ja maapinta-alaltaan 95 km². Kemi on osa Kemi-Tornion seutukuntaa ja Lapin maakuntaa. Kunnallisvero kaupungissa on tällä hetkellä 21,25 prosenttia.



KUVA 1. Kuva Kemin keskustasta (Kemi-info 2017)

Kemi sijaitsee Meri-Lapissa, jossa asuu n. 820 000 ihmistä. Kemiin on helppo tulla lentämällä, rautatietä tai moottoritietä pitkin. Kemi tarjoaa elinkeinoelämän tarpeisiin Lapin ainoan syyväsataman. Alueen suurimmat yritykset ovat Stora Enso, Metsä-Groupin sekä Outokummun tehtaat ja kaivos. Kemissä koulutuspalveluja tarjoavat Ammattiopisto Lappia, Lapin ammattikorkeakoulu, Kivalo-opisto, joiden lisäksi Lapin yliopistolla ja Oulun yliopistolla on toimipiste Kemissä. (Kemi-info 2017.)

Palveluita Kemissä ovat mm. teatteri, kaupunginorkesteri, aluetaidemuseo, lasten kulttuurikeskus, uimahalli, jäähalli, jalkapallohalli, golfkenttä sekä purjehduskeskus. Talvisin jäänmurtaja Sampo ja Lumilinna ovat suuria vetonauloja. (Kemi-info 2017.)

3 UUDEN OPPIAN PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttäminen tarkoittaa kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset ja työhönsä liittyvät odotukset. Työnopastukseen puolestaan kuuluu kaikki ne asiat, jotka liittyvät itse työn tekemiseen. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.) Alla olevassa kuviossa (KUVIO 3) on perehdyttämisen viisi askelta.



KUVIO 3. Viiden askeleen perehdyttämismenetelmä (Ahokas & Mäkeläinen 2013).

Kuva havainnollistaa hyvin perehdyttämisen viisi eri askelta, joita ovat, valmistautuminen, opetus, mielikuvaharjoittelu, taidon kokeilu ja harjoittelu sekä opiteen varmistaminen. Näitä askelia seuraamalla luodaan hyvä pohja perehdyttäjälle ja perehtyjälle.

3.1 Perehtyjä

Perehtyjän tulisi olla oma-aloitteinen kyseenalaistava, yritteliäs ja yhteistyökykyinen tiimityöntekijä. Tiedot ja taidot ovat tärkeitä ja niitä voi mallioppia, asenne oppimiseen ja työn tekemiseen on haasteellista opettaa ja riippuukin pitkälti perehtyjän ominaisuuksista ja elämän historiasta. Olennaista onkin, kuinka nopeasti perehtyjä omaksuu perehdytettävät asiat. (Keltikangas-Järvinen 2016, 99–102; Kupias & Peltola 2009, 166–167; Pohjoinen 2005, 100.)

Tietoisuuden ja osaamisen rooli onkin kasvanut selvästi myös moraalisen ja eettisen osaamisen merkityksessä. Opitun näyttäminen ja arviointi tapahtuvat luontevimmin aidossa työ- ja ongelmatilanteissa. (Opetushallitus 2016.)

Ohjattavan oppimiseen vaikuttavat motivaatio, temperamentti, tahdonalainen kontrolli ja oman toiminnan arviointi. On tärkeää että, perehtyjä on motivoitunut oppimaan uutta, oivalta- nut, ymmärtänyt ja omaksunut asiat, sitä todennäköisimmin hän osaa toimia oikein. (Keltikangas- Järvinen 2016, 99–102; Kupia & Peltola 2009, 166–167; Pohjoinen 2005, 100.)

Perehtyjän oppimismotivaatio vaikuttaa suuresti uusien opittavien asioiden sisäistämiseen sekä perehtymiseen ja työhön sitoutumiseen. Perehtyjä on erilaisia siksi myös soveltuvat perehdyttämisen menetelmät vaihtelevat. Perehtyjän oppimiserot perustuvat oppimisprosessin keskeisimpiin rakenteisiin, jotka ovat:

- Kognitio = Yleistermi prosessille jotka ohjaavat perehtyjää tiedostamaan, jäsentämään ja saamaan tietoa jostakin kohteesta.
- Affekti = Tiettyyn asiaan tai ideaan kohdistuva tunnereaktio.
- Konaatio = Mentaaliset prosessit, jotka auttavat perehtyjää kehittymään ja tietoisesti pyrkimään johonkin tavoitteeseen. (Pohjonen 2005, 91–98.)

3.2 Perehdyttäjä

Vuorovaikutus on ratkaisevassa roolissa kaikessa perehdyttämisessä. On tärkeää, että perehdyttäjä osaa perustella opetettavat asiat ja perehtyjälle syntyy ymmärrys, mitä tehdä ja miksi. Perehdyttäjän on hyvä pohtia omia taitojaan ohjata perehtyjän oppimista ja kehitettävä omia ohjaus- ja vuorovaikutustaitojaan. (Kupias & Peltola 2009, 167–168.)

Perehdyttäjän tehtävänä on toimia rinnalla kulkijana ja ohjaajana, jolloin opetusajattelu on opiskelija- tai perehtyjälähtöistä. Uutta opiskeleva on opetuksen keskipisteessä ja ohjaaja kannustaa perehtyjää kehittämään osaamistaan mahdollisimman laadukkaalla tavalla perehdyttämisen prosessin aikana. (Opetushallitus 2016; Pohjoinen 2005, 112–116.)

3.3 Vastuu perehdyttämisestä

Lapin Safareiden perehdyttäjiä valittaessa on huomioitava jokaisen omat vahvuudet ja tietotaito eri osa-alueilta. Perehdyttämisvastuu on ensisijaisesti kohdepäälliköllä, joka voi tarvittaessa siirtää vastuuta vuoropäällikölle/ Kymppioppaalle. On erittäin tärkeää muistaa, että vaikka kyseessä on suomalainen työyhteisö voi työyhteisöön kuulua työntekijöitä eri kansallisuuksista, jolloin työkielenä toimii englanti. Perehdyttämisjakson aikana on huomioitava, että perehdytettävällä on riittävä kielitaito, jotta hän ymmärtää koulutettavat asiat.

3.4 Kemin yksikön perehdyttämisopas

Oppaan työssä on monta eri osa-aluetta, joihin on perehdyttävä. Ei pelkästään riitä, että tiedetään asiat teoriassa, vaan nämä on myös osattava käytännössä. Opas on kuitenkin enemmän kuin vain läsnä, hän on myös yrityksen käyntikortti. Opas edustaa ja näyttää omalla esimerkillään kuinka pitäisi toimia. Tässä osiossa käydään läpi ne asiat ja taidot, jotka oppaan tulisi hallita.

3.4.1 Opas yleisesti

Opas pukeutuu yrityksen logolla varustettuihin vaatteisiin ja käyttää koko ajan siistejä työasuja. Hän ei esiinny yrityksen vaatteissa baarissa, humalassa tai käyttäydy sopimattomasti. Opas sitoutuu tuotteisiin ja yhteistyöhön sekä tuntee myynnissä olevat tuotteet. Hän käyttäytyy itsevarmasti asiakaspalvelussa. Ei tupakoi, eikä nuuskaa asiakkaiden nähden. Oppaalla on vaitiolovelvollisuus. Tämä tarkoittaa sitä, ettei paljasta yrityksen sisäisiä asioita ulkopuolisille, eikä puhu asiakkaille muista asiakkaista tai muista mahdollisesti vahinkoa aiheuttavista asioista.

3.4.2 Oppaan ulkoasu

Yrityksen työasua käytetään ulkotöissä ja kevyempi sisätakki sisätöissä ollessa. Oppaalla on henkilökortti selkeästi näkyvillä kaulan ympärillä. Opas on huolitellun näköinen, huomioi hiukset, parta, lävistykset ym. Annetaan hyvä mielikuva asiakkaille. Huolehtii omasta hygieniasaastaan. Välttää käyttämästä liian voimakkaita hajusteita, koska nämä saattavat haitata asiakkaita.

3.4.3 Oppaan roolit, vastuut ja työnjako

Jokaisessa kohteessa työskentelee useita ihmisiä ja vastuu jakautuu kohdepäällikön, frontdeskin, kymppioppaan, mekaanikon ja oppaan kesken. Kohdepäällikkö vastaa seuraavista työalueista; henkilöstöhallinto, talous- ja tulosvastuu, tehoseurannat, väline- ja varustehankinnat, budjetointi, palvelutuottajasopimukset, yhteistyökuviot, lähiesimies kaikille, operointi, tuotekehitys, mediasuhteet, famtripit ja some-viestintä. Kohdepäällikkö delegoi vastuuta tarpeen mukaan ja koordinoi jokapäiväistä toimintaa.

Frontdeskin työtehtäviin kuuluu asiakaspalvelu kohteessa. Asiakaspalvelua ovat lisämyynnin tekeminen, rahastus, jos asiakkaat eivät ole maksaneet safaria ennakoon, tilitykset ja kassan laskeminen, rahojen toimittaminen pankkiin, sähköpostiin vastaaminen, tilauksien vahvistaminen ja muutosten tekeminen.

Kymppioppaan tehtäviin kuuluu aikataulujen pitäminen ja ohjelman toteutuminen luvatussa muodossa. Hän myös huolehtii asiakkaiden turvallisuudesta, johtaa ryhmää muiden oppaiden kanssa ja yhdessä vierailukohteen työntekijöiden kanssa, palautteen antaminen myyjälle, onnettomuuksien sattuessa pelastustoimien johtaminen, muiden oppaiden työnohjaus, ohjelmien suunnittelu yhdessä myyjän ja kohdepäällikön kanssa ja ekosääntöjen noudattaminen.

Oppaan työkuvaan kuuluu myös yllämainitut vastuualueet huolimatta siitä, onko safarilla erillistä kymppiopasta. Jos opas työskentelee safarilla yksin, hänelle kuuluu kymppioppaan vastuu. Opas kertoo asiakkaille, mitä ottaa mukaan ja mitä kannattaa jättää pois matkasta. Hän

kertoo ohjelman ja sen keston. Kannattaa kuitenkin olla kertomatta liian tarkasti kellonaikoja, reittejä ym., ettei petä asiakaslupaus. Jos kysymys on incentiivi-ryhmästä, on tärkeä tarkistaa matkanjohtajalta, mitä saa kertoa ja mitä ei (matka voi olla yllätys). Indis-ryhmille voi kertoa matkasta hieman tarkemmin. Jos kyseessä on monikansallinen ryhmä, kannattaa välttää käyttämästä muuta kieltä kuin englantia, vaikka sitä osaisikin, koska ohjelmissa opastuskieliksi on merkitty englanti.

Mekaanikko huolehtii kaluston ja välineistön kunnosta (kelkat, reet, kairat ym.). Jos kalusto/välineet rikkoutuu, mekaanikko ilmoittaa tästä tarvittaessa kohdepäällikölle. Jos kelkka/reki vaatii suurta korjausta, mekaanikko huolehtii yhdessä kohdepäällikön kanssa, että kalusto toimitetaan huoltoon. Pienemmissä kohteissa mekaanikko toimii myös oppaana/ kymppioppaana.

3.4.4 Asiakaspalvelu

Tässä luvussa käsittelen asiakkaiden kohtaamista ja transfer-ohjeita. Kun haetaan asiakkaita eri tapaamispaikoista, opas ottaa toimistolta firman kyltin ja varmistaa, ketä ja montako asiakasta on hakemassa. Opas lähtee hyvissä ajoin tapaamispaikkaan, noin 10 minuuttia ennen sovittua tapaamista. Opas pitää kylttiä näkyvillä ja odottaa, että kaikki asiakkaat ovat paikalla. Opas esittelee itsensä ja toivottaa asiakkaat tervetulleiksi Kemiin. Hän avustaa asiakkaita laukkujen kantamisessa ja avaa asiakkaille auton ovet, auttaa istumaan ja tarkistaa, että turvavyöt ovat kiinni. Opas kertoo asiakkaille matkan päämäärän ja keston. Matkan aikana opas kertoo yleistä Kemistä, merestä ja kyselee kuulumisia. Määränpäässä opas ajaa auton lähelle ovea, avustaa laukkujen kanssa ja ohjaa asiakkaat frontdeskille. Opas kertoo frontdeskin työntekijälle, keitä asiakkaita on tuonut. Työntekijä kertoo asiakkaille heidän tulevien päivien ohjelmasta ja antaa yhteystiedot toimistolle. Tulee huomioida, että ryhmän ohjelma voi olla salainen. Tarkista tourleaderilta, mitä voi kertoa ohjelmasta.

Kun asiakas haetaan hotellilta, opas on paikalla viimeistään 10 minuuttia ennen sovittua haku-aikaa. Kun asiakkaat ovat paikalla, opas tervehtii asiakkaat, kättelee ja esittelee itsensä. Hän varmistaa, että oikeat asiakkaat ovat kyseessä. Katsekontakti ja hyvän ensivaikutelman luominen on tärkeitä. Alussa kannattaa ilmoittaa, ketä edustaa ja kuka järjestää retken. Toimistolle siirryttäessä kerrotaan mitä tehdään ja miksi. Saavuttaessa toimistolle tuodaan asi-

akkaat ensin frontdeskille maksamista ja rekisteröitymistä varten. Selvitetään asiat heti alussa maksu/safarin omavastuu/Waiver. Tiedustellaan mahdolliset ruoka-allergiat, jos safariin kuuluu ruokailu. Pyydetään asiakkaita odottamaan, kunnes kaikki asiakkaat ovat paikalla ja kerrotaan, että nyt on hyvä aika käydä wc tiloissa ennen safarin aloitusta.

Jos asiakas tulee suoraan frontdeskille, opas on paikalla etukäteen. Tällöin tulee ensin tervehtiä ja esitellä itsensä. Jos safariin kuuluu useampi opas, jokainen esittelee itsensä. Jos kyseessä on indis-ryhmä, eivätkä asiakkaat tunne toisiaan, opas esittelee heidät toisilleen. Esittelyssä kerrotaan ainoastaan kansalaisuudet, ei nimiä.

Haku Lumilinnalta ja lasivilloista tapahtuu niin, että safarit operoidaan samalta alueelta Lumilinnan kanssa, joten erillistä hakua ei järjestetä. Asiakkaat saapuvat itse frontdeskille, jossa opas on heitä vastassa.

Oppaalle voi antaa seuraavia ohjeita:

1. Tervehdi ja esitele itsesi.
2. Tarkista päiväohjelmasta keitä ja montako asiakasta haetaan.
3. Ole ajoissa paikalla.
4. Tarjoa mahdolliset waiverit asiakkaille.
5. Selitä asiakkaille omavastuulomake ja pyydä heitä allekirjoittamaan se.
6. Tarkista, kirjoittaako tourleader kaikkien puolesta.
7. Ohjeista asiakkaat käymään wc tiloissa. Safarin alkaessa on jo myöhäistä ja asiakas saattaa joutua tekemään tarpeensa ulkona.
8. Tämän jälkeen opas saattaa asiakkaat pukutiloihin pukemista varten.
9. Ennen pukutiloihin siirtymistä, muista aina varmistaa frontdeskiltä, että kaikki ovat allekirjoittaneet sitoutumislomakkeenhoitaneet maksunsa ja omavastuut.

3.4.5 Varusteiden luovutus asiakkaille

Kysy, ovatko asiakkaat käyneet wc:ssä ja jos eivät ole, nyt olisi hyvä aika käydä. Kerro asiakkaille, mistä wc löytyy. Ennen varsinaista pukemista tulisi osoittaa, mihin asiakkaat voivat jättää omat ulkovaatteet. Tämän jälkeen kerrotaan, missä järjestyksessä safarivarusteet luo-

vutetaan ja puetaan. Jos useampi ryhmä pukee samaan aikaan, pukemista pyritään jaksottamaan, ettei tulisi ruuhkaa pukutiloissa. Tarkista, että on riittävä määrä varusteita valmiina: sukat, kengät, kypärälakit, kintaat ym.

Kun asiakkaat saapuvat pukutiloihin, tulee kertoa, miksi pukeudutaan safarivaatteisiin. Omat vaatteet voivat likaantua tai kastua noen, eläinten, lumen ja veden vuoksi. Ulkona on kylmä ja asiakkaiden omat vaatteet eivät sovellu moottorikelkkailuun. Vaatteet alkavat tuoksumaan savulle ja pakokaasuille. Lapland Safariksen vaatteet ovat suunniteltu safarikäyttöön.

Kun asiakkaiden pukeminen aloitetaan, vältetään turhaa kiirettä. Kerrotaan asiakkaille pukeutumisjärjestys. Haalari ensimmäisenä, sitten sukat ja kengät. Kun nämä on puettu, opas antaa jokaiselle asiakkaalle kypärälakin, kypärän, rukkaset ja tarvittaessa ajolasit. Jos ryhmässä on lapsia, tulisi heidät pukea aina ensin. Pukutilassa on paljon puhetta ja meteliä, kun asiakkaat saapuvat. He eivät välttämättä kuuntele oppaita. Älä pelkää käyttää kovempaa äänensävyä. Nouse vaikka penkille saadaksesi äänesi kuuluviin, jos tarve vaatii. Näytä omalla esimerkillä, mitä vaatteita jätetään haalarin alle. Jos asiakas on lähdössä Sampolle, huomioi, että Sampolla varusteet voidaan riisua ja siellä myös tehdään niin. Näin ollen asiakas ei voi lähteä pelkästään alusvaatteet haalarin alla. Tässä tapauksessa ohjeista asiakkaita jättämään omat ulkovaatteet haalarin alle. Anna tarpeeksi iso haalari, että mahtuu. Kun asiakkaat ovat pukeneet, pyydä heitä ystävällisesti siirtyä ulos odottamaan.

On tärkeä myös muistaa, etteivät asiakkaat tunne kypärää, joten opas valitsee ja pukee kypärän. Varusteiden pukeminen voi myös olla monelle asiakkaalle hankalaa, joten heidät pitää pukea. Tämä ei tarkoita, että asiakas olisi tyhmä. Varsinkin Kaukoidän vieraat ovat herkkiä puettavia, älä siis tunge liian lähelle vaan kunnioita ihmisten omaa henkilökohtaista tilaa. Safarivarusteista haalarit ja kengät tulisi antaa yhtä kokoa suurempana, jotta ne eivät repeydy. Liian tiukat varusteet eivät pidä asiakasta lämpimänä. Asiakkaat eivät tunne kylmiä olosuhteita, joten sinä päätät ja kerrot mikä vaatetus on tarpeen ja sopivaa tälle safarille! Muistuta, että emme ole vastuussa tiloihimme jätetyistä tavaroista, pyydä asiakkaita ottamaan lompakot ja arvoesineet mukaan. Anna tarvittaessa säkit asiakkaille heidän omille vaatteille. Pukutilassa oppaiden olisi kohteliasta puhua keskenään englantia, kun asiakkaat ovat läsnä.

Kun safari on päättynyt, varusteet huolletaan. Haalareista avataan kaikki vetoketjut, kaikki taskut tarkistetaan ja kokeillaan kädellä. Mahdolliset löytötavarat toimitetaan ryhmän matkan-

johtajalle/ hotellin respaan. Lahkeiden suut pyyhitään tarvittaessa märällä liinalla. Rikkinäiset haalarit viedään huoltoon. Haalarit laitetaan takaisin koon mukaan rekkiin ja märät kuivumaan. Saappaista avataan nyörit, märät huovat irrotetaan ja tarvittaessa pyyhitään kostealla liinalla.

Kengät asetetaan pareittain kokojärjestyksessä hyllylle tai kuivumaan lattialle sisätossut kenkien välissä. Käytetyt sukat, huivit ja kypärälakit menevät pesuun. Rukkaset, jos ne ovat kuivat, laitetaan pareittain takaisin laatikkoon. Märät kintaat laitetaan kuivumaan. Kypäristä avataan lukot, tarkistetaan kunto ja laitetaan kokojärjestyksessä takaisin hyllyyn. Safaritila siistitään aina ennen ja jälkeen keikan (roskakorit, tarvittaessa imurointi ym.).

3.4.6 Toiminta safareilla

Safareita on monta erilaista ja ne vaativat erilaiset välineet. Jos safarilla tarvitaan Olokoloa, se tulisi laittaa lämpenemään kaksi tuntia ennen safarin alkua. Huomioi lämpötila. Jos ulkona on vain muutama aste pakkasta, yksi tunti riittää. Kelkkasafarille lähdeettäessä moottorikelkat ajetaan jonoon valmiiksi jäälle ja puhdistetaan lumet kelkoista. Jos kyseessä on pilkkisafari reet/ tulireet valmiiksi. Putsataan lumet ja rekiin laitetaan porotaljat ja viltit valmiiksi. Tulirekeen voi laittaa puut valmiiksi ja sytyttää tulen. Opas/oppaat ottavat tarvittavat varusteet valmiiksi (lumikengät, eväät ym.) ja ovat valmiina safarille viimeistään 10 min. ennen safarin alkua. Kun asiakkaat saapuvat, toivotetaan asiakkaat lämpimästi tervetulleiksi ja opas esittelee itsensä ja työparinsa. Kymppiopas ottaa selville matkanjärjestäjän/isännän/ryhmävastaavan ja sopii hänen roolistaan ohjelman toteutuksessa. Ennen lähtöä opas kertoo turvallisuus- ja toimintaohjeet ja varmistaa asiakkaiden ymmärtäneen asian. Opas ottaa Mapitare-ohjelman käyttöön. Hän kertoo omavastuukäytännön, antaa ajo-/ välineopetusta, alkoholilainsäädäntö, lasten turvallisuus ja säätilan asettamat vaatimukset.

3.4.7 Kelkkailu/ ajosafari

Käskynjaolla oppaat sopivat keskenään ajojärjestyksen ja reen sekä olokolon tarpeen. Kymppiopas johtaa safaria. Ennen lähtöä oppaat kartoittavat asiakkaan toiveet ja kyvyt. Oppaat suunnittelevat ajoreitin aikataulun mukaan asiakas huomioiden. Alkuperäinen suunni-

telma saattaa muuttua ajon aikana, varaudu muutoksiin. Jokainen opas tarkkailee jatkuvasti oman ryhmän etenemistä ja reitin piirteitä. Oppaat sopeuttavat nopeuden ryhmän tasoon ja maastoon sopivaksi ja turvalliseksi. Jos ryhmästä erottuu eritasoisia kuljettajia ja oppaita on useampia, voidaan ryhmä jakaa tason mukaan nopeampaan ja hitaampaan. Pitää muistaa, jos ryhmät jaetaan, että oppaat pitävät huolen siitä, että ryhmät saapuvat määränpään samanaikaisesti.

Nopeus ja reitti sovitetaan ryhmän kokemattomimman kuljettajan mukaan. Asiakkaat saattavat valittaa tästä, mutta opas ei saa antaa asiakkaiden vaikuttaa nopeuden nostamiseen. Oppaiden tehtävänä on pitää yllä ajokuria ja varmistaa, että safari ajetaan turvallisesti. Safarilla pitää olla riittävä tauotus, alueen erityispiirteistä kertominen ja tarkistetaan asiakkaiden kunto (kysytään, onko kylmä, jano ym.). Opas on vastuussa koko ryhmänsä turvallisuudesta. Oppaan on laskettava koko safarin ajan kelkka- ja asiakasmäärä. Jokaisella oppaalla on maksimissaan 7 kelkkaa vastuullaan (= perässään). Kelkkaillessa käytetään virallisia kelkka-reittejä, jääalueita ja muita luvanvaraisia reittejä. Risteysalueilla odotetaan takana tulevaa opasta, joka varmistaa teiden ylitykset. Hiihtoladut varmistetaan, että ei ole poikkeavaa liikennettä ja hiihtäjillä on aina etuoikeus. Hiihtoladujen kohdalla hiljennetään vauhtia.

3.4.8 Ajo-opetus

Ennen safarille lähtöä, kun asiakkaat ovat kelkkojen luona, vastuussa oleva opas käy läpi turvallisuusohjeet ja antaa ajo-opetuksen. Vasta tämän jälkeen asiakkaat saavat luvan mennä kelkoille. Opas käy kaikki kohdat läpi ja pyytää tourleaderia tulkkamaan tarvittaessa. Suomen laki määrää kuka saa ajaa ja mitä ei saa tehdä. Ennen safaria käydään läpi omavastuukäytäntö, turvavälin tärkeys ja sen noudattaminen sekä se, miten kommunikoidaan ajon aikana. Puhuminen ei silloin onnistu, vaan käytetään käsimerkkejä. Ennen safaria kerrotaan myös, mitä tehdään onnettomuustilanteessa. Myös ajoasento ja kuljettajan ajotekniikka käydään läpi ja se, miten takana istuvan tulee avustaa kuljettajaa. Opas näyttää myös, missä moottorikelkan hallintalaitteet ovat. 18 vuotta täyttänyt ajokortin omaava voi ajaa moottorikelkkaa. Yli 140 cm pitkä lapsi saa istua moottorikelkan kyydissä maksettuaan aikuisen hinnan. (Henkilö on tarpeeksi pitkä, jos jalat yltävät astinlaudoille.) Alkoholilaki on sama kuin autolla ajaessa. Jos opas havaitsee asiakkaan nauttivan alkoholia safarin aikana, hänen on

muistutettava alkoholilaista ja järjestettävä selvä kuljettaja. Asiakas maksaa tästä aiheutuvat kulut.

3.4.9 Saapuminen vierailukohteeseen

Opas pitää huolen siitä, että ryhmä saapuu paikalle rauhallisesti, häiriöitä tuottamatta ja turvallisesti. Hän osoittaa asiakkaille ja toisille oppaille paikoitus alueen. Opas sammuttaa kelkat, ja pyytää asiakkaita jättämään kypärät kelkan päälle ja katsomaan kelkan numeron. Opas kertoo asiakkaille miksi vierailimme kyseisessä kohteessa. Opas johtaa asiakkaat vierailukohteeseen. Oppaan on tiedettävä, missä alkaa alihankkijan osuus. Sampolle mentäessä opas tarkistaa ennen lähtöä meneekö mukaan laivalle.

3.5 Lähteminen vierailukohteesta

Opas varmistaa, että kaikki asiakkaat saapuvat kelkoille/autolle. Opas varmistaa, että kaikki ovat löytäneet omat kelkkansa ja kypäränsä. Opas auttaa asiakkaita kypärien pukemisessa. Asiakkaiden ollessa valmiina kelkoilla oppaat käynnistävät kelkat. Kymppiopas lähtee vetämään safaria toisten oppaiden huolehtiessa omista vastuukelkoistaan. Sampolta lähtiessä opas varmistaa, että asiakkaiden omat tavarat ovat mukana ja ottaa diplomit mukaan.

3.5.1 Safarin päättyminen

Safarin päättyessä asiakkaat saatetaan toimistolle. Heitä autetaan varusteiden riisumisessa. Pyydetään asiakkaita täyttämään palautelomake. Jaetaan Sampolta saadut diplomit. Selvitetään mahdollinen lisämyynti, jos asiakkaat yöpyvät Kemissä ja heillä on aikaa seuraavana päivänä. Muistetaan kehua ryhmää. Annetaan mahdollisuus ottaa kuvia. Jos asiakkailla on ohjelmaa seuraavana päivänä, he voivat pitää varusteet, annetaan säkit mukaan. Kypärät palautetaan. Opas toivottaa asiakkaille lämpimästi hyvää jatkoa.

3.5.2 Tehtävät safarin jälkeen

Varusteet laitetaan omille paikoille. Kelkat/reet ja olokolot tankataan ja viedään lanssiin. Tarvittavat raportit täytetään.

3.5.3 Turvallisuus

Osa oppaan ammattietiikkaa on jatkuva riski-kartoitus. Teiden ylitykset ovat riski-alueita. Kaikki tiet ylitetään varmistetun käytännön mukaisesti. Jääalueet ovat toinen riskipaikka. Varmista päivän jäättilanne joko muilta oppailta tai kohdepäälliköltä. Jos opas ei ole varma tilanteesta, hän käy itse tarkistamassa. Asiakkaiden väsyminen ajonopeudessa ja reittivalinnoissa otetaan huomioon. Huomioidaan sääolosuhteet ajonopeudessa ja reittivalinnoissa. Vauhti aina hitaimman kuljettajan mukaan, kerrotaan tästä myös asiakkaille, etteivät aja yli omien kykyjensä. Huomioidaan vastaantuleva liikenne. Pysytään kelkkareitillä. Näytetään esimerkkiä korostetusti (hiljennetään mutkiin, käytetään omaa painoa, käytetään käsimerkkejä). Käytetään kuria rohkeasti safarin aikana, mutta perustellaan toiminta asiakkaille. Alle 140 cm lapsia ei oteta kelkan päälle, vaikka he haluaisivat. Kun lämpötila laskee alle -20 astetta, lapsia ei oteta enää kelkkasafarille mukaan. Lapin Safarit on vastuussa lapsen turvallisuudesta, eikä vastuuta voi siirtää lapsen vanhemmille. Moottorikelkkasafaria ei suositella raskeana olevalle naiselle, sillä tärähtelyt ja pakokaasut voivat olla haitallisia.

3.5.4 Jäänmittauksen työ- ja turvallisuusohje

Vesistö-alueille/-jäille ei saa viedä asiakkaita ennen kuin ne on varmennettu turvallisuusnormit täyttäväksi ja todettu turvallisiksi. Vedet alkavat jäätyä, kun pintaveden lämpötila laskee alle 0 astetta. Jäätymisen alkaessa jääpeite voi kasvaa tynellä säällä noin pari mm vuorokaudessa pakkasastetta kohden. Kun ilman lämpötila on -10 astetta, voi vuorokaudessa syntyä parin sentin vahvuinen jääkerros. Yksin kulkevan ihmisen alla on oltava vähintään 5cm teräsjäätä. Moottorikelkalla ajaessa teräsjäätä on oltava koko ajoreitin pituudella vähintään 15 cm. 15-20 senttinen teräsjää kantaa noin 1000 kg painavan kuorman. Tätä varmennusta valvoo toimipisteessä kohdepäällikkö/kymppiopas. Heidän vastuulla on hyväksyä allekirjoituksella annetut työohjeet, turvallisuusohjeet ja mm. jäänmittauspöytäkirjat. Jokainen suoritet-

tu safari ja aktiviteetti tulee dokumentoida siten, että työmääräin, annetut ohjeet ja tapahtuneet riskit/vahingot/parannusesitykset on taltioitu ja helposti tarkastettavissa.

Ensimmäiset mittausraportit tehdään, kun voidaan olettaa laskukaavan mukaan, että reitillä on vähintään 15 cm jäätä. Mittauksia suoritetaan siihen asti vähintään 1 kerta/viikko, kunnes jään paksuus on reitillä pysyvästi vähintään 30 cm ja reitit on vahvistettu turvallisiksi. Tämän jälkeen mittauksia suoritetaan, jos lämpötila kohoaa 0 celsius asteeseen. Mittausryhmään kuuluu aina kaksi henkilöä. Mittausryhmän jäsenien tulee omata riittävä kokemus ja ammattitaito työn suorittamiseksi.

Kelkkaopetuksen yhteydessä on korostettava asiakkaille jonossa ajamisen merkitys ja tuotava selvästi esille riskit siitä poikkeamiseen. On varmistettava, että jokainen asiakas ymmärtää opetuksen ja kertomamme. Safarilta palaavien oppaiden tulee välittömästi antaa kommenttinsa ajatun reitin kunnosta ja mahdollisista turvallisuutta heikentävistä asioista. Riskitekijöihin tulee välittömästi reagoida poistamalla ne. Safarimiehistön kommentit tulee tallentaa heidän toimesta palauteraportin muodossa ja sanallisesti välittää tieto esimiehelle. Riskien kartoittaminen ja valvonnan vastuuta tulee korostaa kaikille. Mahdollisen vahingon sattuessa arvioidaan safarioppaan, esimiesten ja yhtiön mahdollista tuottamuksellisuutta asiaan. Tällöin tarkastellaan, onko annettuja ohjeita noudatettu vai onko niitä laiminlyöty. Tarkka dokumentaatio on jokaisen etu. Velvollisuus turvallisuuden edistämiseen on meillä kaikilla.

3.5.5 Toiminta yllättävässä tilanteessa

Yllättävässä tilanteessa on toimittava rauhallisesti, säilytetään tilanteen kontrolli. Toimitaan joustavasti asiakaslupaus ja aikataulu huomioon ottaen. Keskustellaan tarvittaessa vuoropäällikön ja/tai matkatoimiston edustajan kanssa asiakkaalle parhaiten soveltuvan ratkaisun löytämiseksi. Opas voi ehkäistä yllättäviä tilanteita soittamalla etukäteen vierailukohteeseen. Hän ilmoittaa oman tilanteensa ja kysyy vierailukohteen tilanteen. Tarvittaessa hän koordinoi järjestelyt vierailukohteen/toisen ryhmän kympin/vuoropäällikön kanssa.

3.5.6 Toiminta vahinkotilanteissa

Vahinkotilanteessa oppaan on säilytettävä maltti ja harkintakyky. Pelastetaan vaarassa olevat – asiakkaan/ihmisen turvallisuus on ensisijainen. Hälytetään ja opastetaan auttajat paikalle. Rajoitetaan vahingot minimiin – estetään uudet vahingot. Huomioidaan vahingon laatu ennen kuin sitoudutaan mihinkään. Liikennevahingossa ilmoitetaan vastuulliseksi yrityksen vakuutusyhtiö. Jos kyseessä on muu kuin liikennevahinko, ei saa ilmoittaa vastuulliseksi ehtoitta yritystä. Esim. tapaturmat menevät asiakkaan omasta tapaturmavakuutuksesta. Asiakas maksaa itse poliklinikkamaksun. Täytetään vahinkoilmoitus mahdollisimman pian ja mahdollisimman täydellisesti. Vahinkoilmoitus vastaa kysymyksiin kuka, kenelle, mitä, missä, milloin. Toimitetaan asiapaperit kenttäpäällikölle. Vahinkotilanteessa sinä olet vahinkopaikassa yrityksen tärkein edustaja. Toimipisteen johtaja neuvottelee asiakkaan kanssa korvauksista.

3.5.7 Asiakaspalaute/virhe ohjelman toteutuksessa

Oppaan vastuu on aina virheen havaittuaan tarttua siihen heti. Asiakkaan tekemät valitukset hoidamme aina paikan päällä heti pyrkien siihen, että asiakkaan ja yrityksen välillä syntyy yhteisymmärrys.

Ensin on kuitenkin selvitettävä, onko kyseessä asiakkaan valitus vai mahdollinen toive. Avoi ottaa yhteyden vuoropäällikköön tai henkilöön, jolta ohjeet safaria varten on saatu miettiäkseen yhdessä miten ongelman suhteen on viisainta toimia. Esimerkiksi safarin keston pidentäminen ei aina ole mahdollista, sillä joko asiakkaan itsensä tai käytettävän kaluston pitää jatkaa välittömästi matkaa safarin jälkeen.

Mikäli ongelmaa ei voida korjata safarin aikana, esittää toimija ongelman safarin jälkeen toimistolla johtotason henkilölle, joka ottaa vastuun ongelman selvittämisestä ja mahdollisesta rahallisesta korvauksesta seuraavassa esitetyn menettelyn mukaan.

Toimipisteen vetäjä tai muu johtotason henkilö ja valituksen tehnyt henkilö käyvät tilanteen läpi. Asiakaslupaus vs. asiakkaan palaute käydään läpi, esiintyykö asiakkaan puolelta vaatimus aineelliseen korvaukseen? Aina virheen tapahduttua otetaan asiakkaan yhteystiedot.

Jos valitus on aiheellinen, niin korvaamme vahingosta aiheutuneet kulut, joka on osa safarin hinnasta tai korkeintaan safarin hinta. Korvaus suoritetaan rahallisena tai aineellisena korvauksena. Asiakkaan valituksesta tai muusta havaitsemastasi virheestä (oma, alihankkijan ym. tekemä) on aina täytettävä palauteraportti.

3.5.8 Maastossa tapahtuvat muutokset

Jos aikataulun muutoksia tapahtuu, opas voi pelata aikaa, sovitella ohjelmaa reitinvalinnoilla, tauotuksilla yhteistyössä toisten oppaiden kanssa. Esim. vierailukohde varattu yms. Vierailukohteisiin kannattaa olla yhteydessä aikataulunmuutostapauksissa, etenkin kiirepäivinä. Joskus voi onnistua sovitella aikataulua tai tilannetta itselle tai alihankkijalle paremmin sopivaksi. YLI 15 MINUUTIN viivästymisestä tai etuajassa tulemisesta on aina soitettava etukäteen vierailupaikkaan. Suuret muutokset, kuten huomattava aikataulun muutos, vierailukohteen varaamattomuus; opas koordinoi myyjän kautta asiakkaan edut huomioon ottaen. Jos mahdollista opas koordinoi aikataulutuksen yhteistyökumppanin kanssa.

3.5.9 Oppaan suorittama päivittäinen autohuolto

Opas huolehtii auton siisteydestä ennen asiakkaan hakemista. Autot tankataan aina, kun mittari näyttää alle puolen tankin. Tankkauksesta huolehtii ko. autoa käyttänyt opas. Autot edustavat yritystä myös liikenteessä ollessaan. Päivän työnvalvoja organisoii varusteiden ja toimitilojen huollon. Opas tekee järjestystä ylläpitävät tehtävät safarin päätyttyä. Oppaan suoritettua huoltotoimenpiteet, työnvalvojalta kysytään lupa poistua töistä.

3.6 Oppaan käyttäytyminen asiakaspalvelutilanteessa

Karsitaan sanan turisti käyttöä, mieluummin matkailija, asiakas, vieras opas voi olla ainut suomalainen, joiden kanssa asiakas on tekemisissä. On tärkeää miettiä, mitä firman asioita puhutaan asiakkaille ja mitä asioita puhutaan oppaiden kesken asiakkaiden kuullen. Muistetaan, että aina on ympärillä joku, joka puhuu. Ongelmat safarilla pidetään omana tietona, ei jaeta

huonoja uutisia asiakkaan tai matkanjohtajan kanssa ennen kuin on pakko. Opas on yrityksen käyntikortti liikkeessään. Muistetaan näissä puitteissa esimerkiksi purukumin syöti ja tupakointi. Pukeutumisohteet = työasu. Täsmällisyys töihin tullessa: myöhästymiset, sairastumiset pitää ilmoittaa heti.

Opas on myös yrityksen myyjä ja tuo lisäkauppaa. Oppaiden käyttö työajan ulkopuolella tulisi olla korrektia. Esim. asiakkaiden esittämät illalliskutsut; vaikka joskus tuntuisi mukavalta, suhtaudu erittäin harkiten. Kyseessä on kuitenkin "asiakas/henkilökunta" -tilanne. Aikataulusta myöhästymiset, virheet ja epäonnistumiset voidaan asiakkaiden lähdettyä. Kokeneempien oppaiden neuvoja kannattaa kuunnella. Kymppiopas on ryhmänjohtaja ja hänen neuvoja kuunnellaan ja käskyjä noudatetaan, virheet voidaan jälkikäteen.

Kaikki asiakkaat ovat tasavertaisia ja kaikki ryhmät samanarvoisia. Ei luvata mitään, mitä ei ole tarkistettu esim. ruoka. Muistetaan, että palvelualltius säilyy koko päivän ajan. Pyritään aina ennakoimaan asiakkaan tarpeet. Otetaan selvää asiakkaan toiveista ja pyritään ylittämään hänen odotuksensa. Jos asiakas kysyy jotain erityistä, vastaus ei ole En tiedä, ei kuulu minulle, vaan pyritään järjestämään ja ottamaan selvää, maalaisjärki mukana. Omaaloitteisuus palkitaan. Suhtaudutaan kilpailevien yritysten henkilökuntaan aina kunnioittavasti. Ei viestitetä omaa asennetta/elämäkatsomusta asiakkaisiin. Jos ollaan väsyneitä, muistetaan, että se ei saa näkyä asiakkaille. On helppoa olla asiakkaiden ja työkavereiden kanssa, jos on positiivinen. Annetaan asiakkaille se, mitä he ovat ko. safarilta tulleet hakemaan. Jos ollaan epätietoisia, kysytään kollegoilta. Ei puhuta alihankkijoiden kanssa yrityksen asioita. Muistetaan, että kokeneemmat kollegat ovat aloittaneet myös alusta. Voidaan kysyä neuvoa heiltä, kokemus antaa itseluottamusta. Ollaan rohkeita ja luotetaan itseemme ja tuotteisiin. Ollaan aina rehellisiä ja avoimia. Muistetaan, että ollaan asiakaspalvelijoita. Muistetaan innostua itsekin hetkistä.

Kartoitetaan riskit/tunnetaan vastuun/uskalletaan toimia, kun sen aika on. Luonto on yhteistyökumppani. Välitetään ihmisistä aidosti, se näkyy. Kerrotaan aina virheet ja läheltä piti tilanteet raporttiin ja otetaan niistä opiksi. Kuunnellaan myös asiakkaita/heiltä usein oppii arvokkaita asioita.

3.6.1 Palautejärjestelmä

Jokaisesta safarista täytetään safariraportti. Oppaan vastuulla on täyttää palauteraportti aina, kun huomaat virheen omassa tai yhteistyökumppanimme toiminnassa. Jos asiakasodotukset ovat alittuneet asiakas valittaa ja mikäli asiakasodotukset ovat ylittyneet asiakas yleensä kiittää. Jos oppaalle on tullut jokin toiminnan/tuotteen parannusehdotus. Haluat muuten kiinnittää huomion johonkin mielestäsi tärkeään asiaan. Jos asiakkaalle tai oppaalle sattuu läheltä piti -tilanne, on siitä saatava tieto arvokasta, jotta voidaan tunnistaa mahdollisia riskitilanteita. Esimerkiksi jos asiakkaalle melkein sattui vahinko jossain aktiviteetissa, seuraavalla kertaa vahinko saattaa todella tapahtua, jos asiaan ei puututa.

Myös asiakkailta on mahdollisuus täyttää palauteraportti, joita on asiakkaiden saatavilla Safari Clubilla. Palauteraporttien kautta saatuja tuloksia käytetään lähdeaineistona toiminnan kehittämisen, virheiden ehkäisyssä ja vuosisuunnitelmaa rakennettaessa. Hoida asiakaspalvelutilanteissa valitus tai virhe tyylikkäästi loppuun ja täytä raportti sen jälkeen. (Lapland-safaris.com.)

3.6.2 Virheiden ehkäiseminen

Palautejärjestelmän tavoite on lisätä asiakastyytyväisyyttä ja ehkäistä virheiden syntymistä. Jokainen toimija ehkäisee virheitä omalla huolellisuudellaan ja annettujen ohjeiden noudattamisella. Jokaisella on henkilökohtainen vastuu virheiden ehkäisyssä ja myös läheltä piti -raporttien antaminen.

3.6.3 Lumikenkä

Opas avustaa asiakkaita lumikenkien pukemisessa. Asiakkaita muistutetaan, etteivät ne ole sukset, vaan niillä kävellään ja nostellaan jalkoja, varotaan nilkkoja. Eri kenkämallien koot on hyvä opetella, tämä helpottaa lumikenkien säädöissä. Varsinkin kylmällä kelillä tämä helpottaa paljon. Ohjeistetaan asiakkaita, kun demonstroidaan. He voivat auttaa toisiaan pukemaan, kun ovat nähneet, miten se tehdään. Oppaan tulee muistaa, että huonokuntoiselle tämä voi olla fyysisesti haastavaa. Autetaan aina, kun voidaan.

3.6.4 Suopunki

Poromiehen tapa ottaa poro kiinni. Tämä on siis lasso. Opas näyttää, kuinka lasso tulisi muodostaa ja kerätä käteen. Heiton jälkeen opas voi asiakkaan halutessa tehdä lasso uudelleen tai antaa asiakkaan itse tehdä. Kun asiakkaat heittävät lassoa, opas voi samalla kertoa tarinoita poronhoidosta. Jos ryhmässä on monta asiakasta, voi myös tuoda kisailun mukaan, joka monesti innostaa uusiin yrityksiin.

3.6.5 Moottorikelkka

Tämä osuus on tietopohjaltaan laajin ja vaatii oppaalta eniten aikaa sisäistää. Kun asiakkaat on puettu ja ryhmä viedään lanssiin, opas ottaa koko ryhmän haltuunsa ja kokoaa heidät kelkan ympärille. Tässä opas kertoo kaikki ne asiat, jotka ovat safarin kannalta olennaisia sujuvuuden ja turvallisuuden kannalta. Ohjeistus aloitetaan, mitä velvollisuuksia asiakkaalla on. Moottorikelkkaa ei saa ajaa päihtyneenä tai huumeiden vaikutuksen alaisena. Kuskin täytyy olla vähintään 18 vuotta ja hänellä täytyy olla ajokortti. Kannattaa huomata, että tämä ei koske ajoa merenjäällä. Lapset, jotka eivät ole riittävän pitkiä, tulee siirtää rekeen (tarpeen vaatiessa kokeilemalla selviää).

Safari ajetaan yhdessä jonossa ja kelkkojen välissä on noin 2030 metrin turvaväli. Ryhmän hitain määrittää koko safarin vauhdin. Tätä asiaa tulee painottaa, jotta asiakkaat varmasti ymmärtävät. Tämä helpottaa safarin kulkua. Safarilla ei sallita ohittelua, eikä myöskään sivulta sivulle ajoa jonossa. Jos tällaista tapahtuu, safari pysäytetään ja otetaan henkilöt puhuteluun. Tehdään selväksi, että kun seurataan sääntöjä, niin safari sujuu paljon jouhevammin, eikä turhia pysäytyksiä tarvitse tehdä. Opastetaan seuraavaksi käsimerkit, joilla ohjataan asiakkaita safarin aikana. Kun opas näyttää merkin, kaikkien muiden tulee myös toistaa sama käsimerkki. Tämä siksi että, opas näkee, että kaikki perässä ajavat ymmärtävät, mitä tulee tapahtumaan, ja myös että jonossa viesti siirtyy taaksepäin.

Käsimerkkejä on viisi kappaletta ja ne ovat seuraavat;

- Ensimmäinen merkki: Vasen käsi nostetaan suoraan ylös. Tämä tarkoittaa, että safari pysähtyy hetken päästä.

- Toinen merkki: Vasen käsi ylös, koukista kättä alas ja taas ylös. Tämä tarkoittaa, että safari lähtee taas liikkeelle, tai jos ollaan jo liikkeellä se tarkoittaa vauhdin lisäystä. Opas voi joutua tekemään näin, koska merellä on jääpeite, mutta tuulensuunnasta riippuen vesimassa voi nousta. Silloin jäälle pääsee nousemaan vettä. Tämä vesikerros jää siis oikean jääkerroksen päälle, mutta sitä peittää yleensä lumi, joten sitä ei voi aina nähdä. Kun olet ajossa ja huomaat, että kelkka uppoaa hieman syvemmälle, silloin pitää lisätä kaasua, ettei kelkka jää sohjoon kiinni. Siksi annamme käsimerkin asiakkaille, että he tietävät tehdä samoin, kun saavuttavat kyseisen kohdan. Valitettavasti tämä ei aina onnistu ja usein kelkkoja jää kiinni. Pidä silloin huoli, että ne jotka eivät jääneet kiinni, ovat kovalla jäällä ja pysäytä heidät. Pyydä heitä odottamaan paikoiltaan kun menet auttamaan kiinni jääneitä.
- Kolmas merkki: Vasen käsi sivulle ja liikuta ylös alas. Tämä tarkoittaa, että huomio! kaikkien tulee hidastaa vauhtia.
- Neljäs merkki: Opas on ensiksi pysäyttänyt safarin. Tämän jälkeen opas kääntyy asiakkaita kohti, nostaa molemmat kädet ilmaan ja laittaa kädet ristiin. Tällä merkillä ilmoitetaan ryhmälle, että kaikkien tulee pysyä paikallaan, eikä kukaan saa tehdä mitään ennen kuin opas antaa luvan jatkaa matkaa.

Tämän jälkeen opas käy läpi moottorikelkan järjestelmät ja miten niitä käytetään sekä miten kelkkaa tulisi ajaa. Näytetään asiakkaille, missä on kaasukahva ja jarrukahva. Näytetään, missä jalat tulee aina pitää, jotta ne ovat turvassa. Näytetään, mihin kiinnitetään tutti ja siihen kiinnitetty turvanaru, joka tulee kiinnittää ajohaalariin. Demonstroidaan, miksi se kiinnitetään ja mitä tapahtuu, jos tutti irtoaa. Ohjeistetaan asiakkaita, miten siirretään kehon painoa kelkan päällä, kun tehdään käännöksiä. Silloin kehon painoa tulee aina siirtää mutkan sisäpuoleen. Tämä auttaa käännöksessä ja pitää kelkan tasapainossa.

Opetuksen jälkeen opas antaa asiakkaille luvan mennä kelkkojen päälle odottamaan. Opas käy käynnistämässä jokaisen kelkan taaimmaisesta kelkasta alkaen. Sen jälkeen opas menee omalle kelkalle ja antaa asiakkaille lähtömerkin ja safari voi alkaa.

3.6.6 Huskyt ja Porot

Oppaan vastuualue safarilla on valvoa asiakkaita, etteivät he ole edessä, kun valjakot ja reet ovat lähdössä kierrokselle. Opas auttaa asiakkaat reen kyytiin ja pois. Sama pätee myös Huskeilla. Tämän lisäksi oppaan tehtävänä on pitää yllä hyvää henkeä odottavien asiakkaiden kanssa ja kertoa tarinoita sekä vastailta asiakkaiden kysymyksiin. Oppaan tulee omata tarvittavat tiedot poroista ja koirista, jotta hän voi kysyttäessä informoida asiakkaita. On hyvä muistaa, että eläimillä on tosi kivaa ja niiden mielestä tämä on huippua. Näitä poroja ei syödä ja koirilla on kesällä vapaata jne.

3.6.7 Mehu ja sen tarjoileminen

Mehutarjoilu on tärkeä osa safaria, vaikka siinä ei ole koko ajan ihmisiä. Oppaan ei tule olla toimeettomana, muistutetaan asiakkaita ja keskustellaan heidän kanssaan. Mehua pitää olla tarpeeksi, se ei saa olla liian kuumaa eli ei saa olla mahdollisuutta polttaa suuta. Jos itse pysyt juomaan täyden kupillisen kerralla, on se lapselle sopivaa. Puita pitää olla riittävästi nuoti-ossa, että siinä voi lämmitellä. Jos ja kun nämä asiat ovat hoidossa, seurustellaan, keskustellaan, leikitetään lapsia, houkutellaan mehulle, huolehditaan, ettei nokipannujen nokat ikinä osoita tuleen, koska ne kuumenevat, mehu kiehahtaa nokassa ja voi polttaa käden, huolehditaan myös, että ripa on pois tulesta, ettei polteta omaa kättä. Kun tarjoillaan mehua, otetaan tyhjä kuppi omaan käteen ja kaadetaan siihen noin puoli kupillista sopivan lämpöistä mehua. Varmistetaan lämpötila. Pienille lapsille riittää vajaa puolikuppia ja aikuisille reilu. Kun mehu on kaadettu kuppiin ja sitä on sopivasti ja ollaan varmoja, että se on sopivan lämpöistä, voidaan se ojentaa asiakkaalle. Muistutetaan vielä, että se on lämmintä. Vaikka asiakkaalla olisi jo kuppi, niin otetaan kuppi omaan käteen ja kaadetaan siihen mehua, annetaan vasta sitten se asiakkaalle. Mehua ei ikinä kaadeta asiakkaan pitelemään kuppiin. Nokipannulla kaataessa on hyvin mahdollista, että mehua saattaa kaatua kädelle.

3.6.8 Työsuojelu ja turvallisuus

Tärkeä osa ennakoivaa työsuojelua on työnopastus, ja siksi opastussuunnitelman tulee perustua työn vaarojen selvittämisestä saatuihin tietoihin. Jo ennen työn aloittamista, työssä tai

työympäristössä havaitut vaarat ja vaaratilanteet on poistettava tai vaaroja on vähennettävä. Jäljelle jäävistä vaaroista on annettava erityistä opastusta siten, että kiinnitetään huomiota vaarojen tunnistamiseen ja menettelytapoihin vaaratilanteiden ennalta ehkäisemiseksi. Kirjalliset ohjeet, joita voidaan käyttää opastuksessa, on laadittava erilaisiin häiriötilanteisiin sekä puhdistus- ja huoltotöihin. Havainnollistavia valokuvia on hyvä käyttää poikkeavien tilanteiden ohjeistuksessa. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Työnopastaja tarvitsee tietoa työsuojeluun liittyvästä lainsäädännöstä, määräyksistä ja erityisesti omaan alaan tai työhön liittyvistä valtioneuvoston asetuksista, joissa on selkeitä määräyksiä työntekijöiden opetuksesta ja ohjauksesta (Ahokas & Mäkeläinen 2013).

Turvallisten työtapojen korostaminen ja työssä mahdollisesti esiintyvien vaaratekijöiden esille tuominen kuuluu hyvään työnopastukseen. Työnopastajan täytyy hallita hyvin opettamansa työt turvallisuuteen liittyvien käytännön asioiden osalta. Rasitusvammojen ennalta ehkäisemiseksi työnopastusvaihe on tärkeä. Havaittujen vaarojen poistamisen ja ergonomisten parannusten lisäksi on annettava tietoa ergonomisesti oikeista työmenetelmistä, -liikkeistä ja -asunnoista. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Myös sopimattoman henkisen kuormittumisen torjunta sekä työpaikan pelisääntöistä keskustelu, esimerkiksi häirinnän torjumiseksi tai väkivallan uhkan vähentämiseksi, kuuluu työnopastukseen. Jotta työsuojeluasiat liittyisivät luontevasti osaksi työnopastusta, on työpaikan oman työsuojeluhenkilöstön asiantuntemuksen hyödyntäminen tärkeää. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

4 SUUNNITTELU JA TOTEUTUSMALLI

Perehdytyksen ja opastuksen tueksi on aina tehtävä kirjallinen suunnitelma, jolla seurataan opastuksen etenemistä. Suunnittelu säästää aikaa opastustilanteessa ja toimii samalla muistina tukena. Suunnitelmassa on oltava myös perehdytyksen seuranta ja arviointi, koska niillä varmistetaan määriteltyihin tavoitteisiin pääseminen. Perehdytyksen tai opastuksen päätteeksi allekirjoitetaan dokumentit, jotka on oltava esimiehen hallussa. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Jokaisen opastajan tulee yleisen perehdyttämissuunnitelman lisäksi tehdä oma suunnitelmansa varsinaisen työopastuksen käytännön toteutuksesta. Hän aloittaa sen selvittämällä itselleen, ketä, miksi, mitä ja miten hän perehdyttää ja opastaa. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Perehdyttämisopas tehdään sähköisesti, jolloin se on helposti muokattavissa jatkossa ja sopii kestäväen kehityksen mukaiseen toimintaan. Opas on hyvä antaa työntekijälle/harjoittelijan luettavaksi ennen varsinaista työn aloitusta. Tämä varmistaa perehtyjää tulevaan ja käynnistää oppimisprosessin. Lapin Safareiden työntekijät tulevat useasta eri maasta, näin ollen opas olisi hyvä kääntää myös englannin kielelle, joka on myös yrityksen virallinen työkieli.

4.1 Suunnittelun kokonaisrunko

Perehdytykselle tulisi asettaa tavoitteet eli avaintavoitteet, tehtävät ja työvaiheet. Kartoitetaan opastuksen keskeinen sisältö. Määritellään, mitkä asiat käydään läpi pinnallisesti ja mitkä perusteellisemmin sekä mitä opastettavan tulee tietää, ymmärtää ja miten osattava toimia. Jäsennellään ja jaksotetaan asiasisällöt loogiseksi kokonaisuudeksi. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

4.2 Arviointi, seuranta ja kehittäminen

Perehdyttämisen ja opastuksen tuloksia on seurattava ja arvioitava saavutettiinko tavoitteet, onnistuiko suunnitelma, mikä meni suunnitelmien mukaisesti, missä oli puutteita ja korjaamisen varaa, mitä tulisi muuttaa, korjata tai tehdä toisin. Kannattaa kuunnella perehdytettyjen mielipiteitä ja kokemuksia ja ottaa ne huomioon suunnitelmaa kehitettäessä. Oppimista ohjaavat jatkuva seuranta ja päivittäinen palautteen antaminen työn edetessä. Työn ohessa käytäviä keskusteluja täydentää etukäteen valmisteltu lyhytkin keskustelu. Toisten toimintaa opitaan samalla arvioimaan keskustelujen avulla. (Työturvallisuuskeskus 2013.)

Vaikka henkilöstön vaihtuvuus olisi vähäistä, tulee perehdyttämisjärjestelmää ylläpitää. Sijaisien, lomittajien, vuokratyöntekijöiden ja ulkoisten palvelutoimittajien käyttö työpaikoilla sekä erilaisten muutosten määrä ja nopeus, lisääntyy jatkuvasti. Tästä syytä työpaikkojen perehdyttämis- ja opastusjärjestelmille aiheutuu jatkuvasti uusia vaatimuksia. (Työturvallisuuskeskus 2013.)

Myös perehdyttämis- ja opastusvastuussa olevat tarvitsevat tehtävänsä koulutusta ja valmennusta. Sen lisäksi, että osataan konkreettinen työ, tarvitaan ymmärrystä opastustarpeen arvioimiseksi ja töiden analysoimiseksi. (Työturvallisuuskeskus 2013.)

Sovitun ajan kuluessa järjestetään esimiehen seurantahaastattelu. Tarvittaessa annetaan lisäopastusta ja pidetään uusi seurantahaastattelu. Suunnitelman allekirjoituksesta ja säilytyksestä huolehditaan opastuksen jälkeen. Toimintamalleihin ja suunnitelmiin päivitetään kehitysideoita. (Työturvallisuuskeskus 2013.)

5 POHDINTA

Idea tähän opinnäytetyön aiheeseen tuli minulle viime talven jälkeen, kun olin tehnyt töitä safarioppaana Lapland Safarikselle. Ala oli minulle uusi, enkä tiennyt ohjelmapalvelualasta juuri mitään. Kun työt alkoivat joulukuussa 2017, oppaille oli varattu perehdytykseen aikaa noin 4 päivää. Suurin osa oppaista olivat myös uusia ensikertalaisia. Perehdytyksen aikana kävi selväksi, että oppaan työssä on erittäin paljon alueita, joita tulisi hallita ja nämä asiat pitäisi sisäistää hyvin nopeasti. Tästä muodostui käsitys siitä, että olisi hyvä olla valmis tietopaketti, jonka yritys voisi jakaa etukäteen tuleville oppaille luettavaksi. Tämä helpottaisi uusien oppaiden valmistautumista ennen varsinaisen työn alkua.

Hyvä perehdytys antaa myös uudelle työntekijälle hyvän kuvan yrityksestä ja helpottaa hänen sitoutumista kyseiseen yritykseen. Tästä on suuri hyöty kausiluonteisessa työssä, koska vaihtuvuus alalla on suuri ja ammattitaitoisia oppaita on vaikea löytää ja vielä vaikeampi saada heidät pysymään talon riveissä.

Kauden alkaessa oppailla on hyvin vähän aikaa perehtyä asioihin, koska he joutuvat välittömästi aloittamaan työt asiakkaiden kanssa. Tällä tavoin oppii monta asiaa tekemällä niitä, mutta olisi hyvä, jos olisi valmis tietopaketti luettuna ennen kauden alkua. Tällöin perehdytys toimipisteessä ennen kauden alkua ei olisi niin teoriapohjainen, vaan voitaisiin heti siirtyä käytännön oppimiseen lyhyen kertauksen jälkeen. Omat havainnot tukevat tätä käsitystä, koska suurimmat haasteet uudelle oppaalle, on reittien sisäistäminen ja oman varmuuden kasvattaminen. Suurin osa safareista ajetaan yhdellä oppaalla ja ilman käytännön kokemusta reiteistä on mahdotonta lähettää uutta opasta turvallisesti yksin matkaan.

Tehdessäni tätä opinnäytetyötä olen saanut pohtia oppaan työtä hyvin käytännönläheiseltä pohjalta. Tämä on tukenut omaa oppimistani opastyössä ja vahvistanut omia heikkouksiani alalla. Käytännön läheisyys on omasta mielestäni avain hyvään oppimiseen ja soveltuu itselleni erinomaisesti. Tältä pohjalta olen myös rakentanut Opasopuksen, joka pohjautuu omaan havainnointiin, käytäntöihin ja materiaaleihin, jotka on ollut saatavilla yrityksessä.

Opus, joka on koostettu, löytyy sähköisessä muodossa ja on helppo antaa uudelle oppaalle ennen kauden alkua.

LÄHTEET

Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus - Ennakoivaa työsuojelua. Saatavilla:

https://ttk.fi/koulutus_ ja_ kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ ja_ tyonopastus_ -_ ennakoivaa_ tyosuojelua. Viitattu 14.8.2018.

Hietasaari, K. 2018. Matkailu 4.0 lisää vauhtia matkailuteollisuuteen. <http://www.visitfinland.fi/column/matkailu-4-0-sysaa-lisaa-vauhtia-matkailuteollisuuteen/> Viitattu 15.9.2018.

Keltikangas-Järvinen, L. 2016. Hyvät tyypit – Temperamentti ja työelämä. Helsinki: WSOY.

Kemi-info 2017. <http://www.kemi.fi/kemi-info/>. Viitattu 23.10.2018.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä.

Kupias, P. & Peltola, R. 2015. Perehdyttäminen. Talentum Fokus –e- kirjakokoelma.

Lapland Safaris 2018. <https://www.laplandsafaris.com/fi/tietoa-meista>. V

Lepistö, I. 1998. Työhön perehdyttäminen - taidon ja laadun varmistaja. 2. painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Opetushallitus 2016. Valtakunnalliset ePerusteet.

Sekki, A. & Niemi, M. 2016. Menesty yrittäjänä – 68 käytännön ohjetta. Helsinki: Alma Talent.

Visit Finland 2018. Kestävä kehitys matkailuyrityksessä. <http://www.visitfinland.fi/kestava-kehitys-matkailuyrityksessa/>. Luettu ja viitattu 20.8.2018.



Takaisin Reitille

1Kemin yksikön perehdyttämisopas	3
1.1 Opas yleisesti	3
1.2 Oppaan ulkoasu	3
1.3 Oppaan roolit, vastuut ja työnjako	4
1.4 Asiakaspalvelu	5
1.5 Varusteiden luovutus asiakkaille	7
1.6 Toiminta safareilla	10
1.7 Lumikenkä	21
1.8 Suopunki	21
1.9 Moottorikelkka	22
1.10 Huskyt ja Porot	23
1.11 Mehu ja sen tarjoileminen	24
1.12 Työsuojelu ja turvallisuus	23

6 Kemin yksikön perehdyttämisoapas

Oppaan työssä on monta eri osa-aluetta, joihin on perehdyttävä. Ei pelkästään riitä, että tiedetään asiat teoriassa, vaan nämä on myös osattava käytännössä. Opas on kuitenkin enemmän kuin vain läsnä, hän on myös yrityksen käyntikortti. Opas edustaa ja näyttää omalla esimerkillä, kuinka pitäisi toimia. Tässä osiossa käydään läpi ne asiat ja taidot, jotka oppaan tulisi hallita.



6.1 Opas yleisesti

- Käyttää koko ajan siistejä työasuja.
- Ei esiinny yrityksen vaatteissa baarissa, humalassa tai käyttäydy sopimattomasti.
- Sitoutuu tuotteisiin ja yhteistyöhön sekä tuntee tuotteet.
- Käyttäytyy itsevarmasti asiakaspalvelussa.
- Ei tupakoi eikä nuuskaa asiakkaiden nähden.
- Vaitiolovelvollisuus.

6.2 Oppaan ulkoasu

- Yrityksen työasu ulkotöissä, huomioliivi tarvittaessa ja sisätakki sisätöissä
- Henkilökortti selkeästi näkyvillä

- Opas on huolitellun näköinen, huomioi hiukset, parta, lävistyksset ym.
- Huolehtii omasta hygieniasta

6.3 Oppaan roolit, vastuut ja työnjako

- Kohdepäällikkö, kymppiopas, mekaanikko ja opas

Kohdepäällikön vastuualue:

- Henkilöstöhallinto
- Talous- ja tulosvastuu
- Tehoseurannat
- Väline ja varustehankinnat
- Budjetointi
- Palvelutuottajasopimukset
- Yhteistyökuviot
- Lähiesimies kaikille
- Operointi
- Tuotekehitys
- Mediasuhteet
- Famtripit
- Some-viestintä

Kymppioppaan vastualueet ovat:

- Aikataulujen pitäminen
- Ohjelman toteutuminen luvatussa muodossa
- Asiakkaan turvallisuus
- Ryhmän johtaminen yhdessä vierailukohteen työntekijöiden kanssa
- Palautteen antaminen myyjälle
- Onnettomuuksien sattuessa pelastustoimien johtaminen
- Muiden oppaiden työnohjaus
- Ohjelman suunnittelu yhdessä myyjän kanssa

- Ekosääntöjen noudattaminen

Oppaan työkuva:

- Kaikkien oppaiden vastuulla on myös yllämainitut vastualueet, huolimatta siitä, onko safarilla erillistä kymppiopasta. Jos opas työskentelee safarilla yksin, niin hänelle kuuluu kymppioppaan vastuu.
- Opas kertoo asiakkaille mitä ottaa mukaan ja mitä kannattaa jättää pois matkasta.
- Kertoo ohjelman ja sen keston. Muista kuitenkin olla kertomatta liian tarkasti esim. kella-aikoja, reittejä ym., ettet petä asiakaslupaus.
- Jos kysymys on incentiivi-ryhmästä, on tärkeä tarkistaa matkanjohtajalta, mitä saa kertoa ja mitä ei (matka voi olla yllätys).
- Indis-ryhmille voi kertoa matkasta hieman tarkemmin.
- Jos kyseessä on monikansallinen ryhmä, vältä käyttämästä muuta kieltä kuin englantia, vaikka osaisit, koska ohjelmissa opastuskieli on merkitty englanti.

Mekaanikon työkuva:

- Kaluston ja välineistön kunnosta huolehtiminen (kelkat, reet, kairat ym.).
- Jos kalusto/välineet rikkoutuu, mekaanikko ilmoittaa tarvittaessa kohdepäällikölle.
- Jos kelkka/reki vaatii suurta korjausta, mekaanikko huolehtii, että kalusto toimitetaan huoltoon.

6.4 Asiakaspalvelu

Asiakkaiden kohtaaminen ja transfer-ohjeet:

- Opas ottaa toimistolta firman kyltin ja varmistaa, ketä ja montako asiakasta on hakemassa.
- Opas on hyvissä ajoin tapaamispaikassa.
- Opas pitää kylttiä näkyvillä ja odottaa, että kaikki asiakkaat ovat paikalla.
- Opas esittelee itsensä ja toivottaa asiakkaat tervetulleiksi Kemiin.

- Avustaa asiakkaita laukkujen kantamisessa.
- Avaa asiakkaille auton ovet, auttaa istumaan, tarkistaa, että turvavyöt ovat kiinni.
- Kertoo asiakkaille matkan päämäärän ja keston.
- Matkan aikana opas kertoo yleistä Kemistä, merestä ja kyselee kuulumisia.
- Määränpäässä opas ajaa auton lähelle ovea.
- Avustaa laukkujen kanssa.
- Ohjaa asiakkaat hotellin respaan.
- Opas kertoo respassa, ketä asiakkaita on tuonut.
- Kertoo asiakkaille heidän tulevien päivien ohjelmasta ja antaa yhteystiedot toimistolle.
- Huom! Ryhmillä ohjelma voi olla salainen. Tarkista tourleaderilta, mitä voi kertoa.

Haku hotelliilta:

- Kättely, itsensä esittely ja tervehtiminen
- Varmista, että sinulla on oikeat asiakkaat
- Katsekontakti - panosta ensivaikutelmaan
- Ilmoita, ketä edustat ja kuka järjestää retken
- Siirtyminen toimistolle - kerro miksi/mitä tehdään
- Saavuttaessa toimistolle, tuo asiakkaat ensin Frontdeskille maksamista ja rekisteröitymistä varten.
- Selvitä asiat heti alussa maksu/safarin omavastuu/Waiver. Tiedustele mahdolliset ruoka-allergiat, jos safariin kuuluu ruokailu.
- Pyydä asiakkaita odottamaan, kunnes kaikki asiakkaat ovat paikalla ja kerro, että nyt on hyvä aika käydä wc tiloissa ennen safarin aloitusta.

Asiakas tulee suoraan Frondeskille:

- Tervehdi, esittele itsesi. Jos safariin kuuluu useampi opas, jokainen esittelee itsensä.
- Jos kyseessä on indis-ryhmä, eivätkä asiakkaat tunne toisiaan, opas esittelee heidät toisilleen. Esittelyssä kerrotaan ainoastaan kansalaisuudet, ei nimiä.

Haku Lumilinnalta ja lasivilloista:

- Tervehdi ja esittele itsesi.
- Tarkista päiväohjelmasta, keitä ja montako asiakasta haetaan.
- Ole ajoissa paikalla.
- Tarjoa mahdolliset waiverit asiakkaille.
- Selitä asiakkaille omavastuulomake ja pyydä heitä allekirjoittamaan se.
- Tarkista kirjoittaako Tourleader kaikkien puolesta.

Ennen pukutiloihin siirtymistä, muista aina varmistaa Frontdeskiltä, että kaikki ovat allekirjoittaneet Commitment formin ja hoitaneet maksunsa ja omavastuut.

6.5 Varusteiden luovutus asiakkaille

Tarkista ennen asiakkaiden tuloa:

- Kerro asiakkaille, mistä löytyy wc. Ennen pukemista.
- Mihin asiakkaiden omat vaatteet laitetaan.
- Mitä varusteita annetaan.
- Miten toimitaan, jos useampi ryhmä pukee samaan aikaan.
- Tarkista, että onko riittävä määrä varusteita valmiina: sukat, kengät, kypärälakit, kintaat ym.

Asiakkaiden saapuessa:

- Kerro, miksi pukeudutaan safarivaatteisiin:
 - omat vaatteet voivat likaantua tai kastua (noki, eläimet, lumi, vesi).
 - savu ja pakokaasun haju.
 - Vaatteet ovat suunniteltu safarikäyttöön.

Yleistä pukemisesta:



- Kerro asiakkaille pukeutumisjärjestys. Haalari ensimmäisenä, sitten sukat ja kengät. Kypärälakki, kypärä, rukkaset ja tarvittaessa ajolasit (mikä vaate puetaan ensin ja miten).
- Pue lapset aina ensin.
- Nouse vaikka penkille saadaksesi äänesi kuuluviin, jos tarve vaatii.
- Näytä omalla esimerkillä, mitä vaatteita jätetään haalarin alle.
- Jos asiakas on lähdössä Sampolle, huomioi, että Sampolla varusteet voidaan riisua ja siellä myös tehdään niin. Näin ollen asiakas ei voi lähteä pelkästään alusvaatteet haalarin alla.
- Kerro asiakkaille, että kun ovat valmiita, he voivat siirtyä ulos odottamaan.
- Turha kiire pois.
- Asiakkaat eivät tunne kypärää, joten opas valitsee ja pukee kypärän.
- Monet asiakkaat eivät osaa pukeutua tällaisiin vaatteisiin, joten heidät pitää pukea. Tämä ei tarkoita, että asiakas olisi tyhmä.

- Varsinkin Kaukoidän vieraat ovat herkkiä puettavia, älä siis tunge liian lähelle.
- Kunnioita ihmisten omaa henkilökohtaista tilaa.
- Safarivarusteista haalarit ja kengät tulisi antaa yhtä kokoa suurempana, jotta ne eivät repeydy. Liian tiukat varusteet eivät pidä asiakasta lämpimänä.
- Asiakkaat eivät tunne kylmiä olosuhteita, joten sinä päätät ja kerrot mikä vaatetus on tarpeen ja sopivaa tälle safarille!
- Muistuta että emme ole vastuussa tiloihimme jätetyistä tavaroista, pyydä asiakkaita ottamaan lompakot ja arvoesineet mukaan.
- Anna tarvittaessa säkit asiakkaille heidän omille vaatteille.
- Oppaiden olisi kohteliasta puhua keskenään englantia, kun asiakkaat ovat läsnä.

Varusteiden huolto safarin jälkeen:

- Haalarit, kaikki vetoketjut avataan, kaikki taskut tarkistetaan, kokeile kädellä. Mahdolliset löytötavarat toimitetaan ryhmän matkanjohtajalle/hotellin respaan.
- Lahkeiden suut pyyhitään tarvittaessa märällä liinalla.
- Rikkinäiset haalarit huoltoon.
- Koon mukaan rekkiin ja märät kuivumaan.
- Saappaat, nauhat auki, märät huovat irrotetaan, tarvittaessa pyyhitään kostealla liinalla.
- Pareittain kokojärjestyksessä hyllylle tai kuivumaan lattialle sisätossut kenkien välissä.
- Käytetyt sukat, huivit ja balaclavat menevät pesuun.
- Rukkaset, jos ne ovat kuivat, laitetaan pareittain takaisin laatikkoon.
- Märät kinttaat kuivumaan.
- Kypärät, avataan lukot, tarkista kunto.
- Kokojärjestyksessä takaisin hyllyyn.
- Safaritila siistitään aina ennen ja jälkeen keikan (roskakorit, tarvittaessa imurointi ym.)

6.6 Toiminta safareilla



- Olokolot lämpenemään kaksi tuntia ennen safaria.
- Moottorikelkat lanssataan valmiiksi jäälle ja puhdistetaan lumet kelkoista.
- Reet/tulireet valmiiksi.
- Opas/oppaat ottaa tarvittavat varusteet valmiiksi (lumikengät, eväät ym.) Ja on valmiina safarille viimeistään 10 min ennen safarin alkua.
- Opas toivottaa asiakkaat lämpimästi tervetulleiksi ja esittelee itsensä ja työparinsa.
- Opas ottaa selville matkanjärjestäjän/isännän/ryhmänvastaavan ja sopii hänen roolista ohjelman toteutuksessa.
- Opas kertoo pukeutumisen kulun, puettavat vaatteet ja kertoo lyhyesti, miksi ko. varustus.
- Ennen lähtöä opas kertoo turvallisuus- ja toimintaohjeet ja varmistaa asiakkaan ymmärtäneen asian.
- Opas ottaa Mapitare-ohjelman käyttöön.
- Kertaa omavastuukäytännön, ajo-/välineopetus, alkoholilainsäädäntö, lasten turvallisuus ja säätilan asettamat vaatimukset.

Kelkkailu/ajosafari:

- Käskynjaolla oppaat sopivat keskenään ajojärjestyksen ja reen sekä olokolon tarpeen.
- Kymppiopas johtaa safaria.
- Opas kartoittaa aina ennen lähtöä asiakkaan toiveet ja kyvyt.
- Opas suunnittelee ajoreitin aikataulun mukaan asiakas huomioiden.
- Jokainen opas tarkkailee jatkuvasti oman ryhmän etenemistä ja reitin piirteitä.
- Opas sopeuttaa nopeuden ryhmän tasoon ja maastoon sopivaksi ja turvalliseksi.
- Jos ryhmästä erottuu eritasoisia kuljettajia ja oppaita on useampia, voidaan ryhmä jakaa tason mukaan nopeampaan ja hitaampaan.
- Jos ryhmät jaetaan, oppaat pitävät huolen siitä, että ryhmät saapuvat tapauspaikkaan samanaikaisesti.
- Opas sopeuttaa nopeuden ja reitin ryhmänsä kokemattomimman kuljettajan mukaan.
- Opas ei anna asiakkaiden vaikuttaa nopeuden nostamiseen.
- Opas pitää yllä ajokuria.
- Riittävä tauotus, alueen erityispiirteistä kertominen ja tarkistetaan asiakkaiden kunto (kysytään, onko kylmä, jano ym.)
- Opas on vastuussa koko ryhmänsä turvallisuudesta.
- Oppaan on laskettava koko safarin ajan kelkka ja asiakasmäärä.
- Jokaisella oppaalla on maksimissaan 7 kelkkaa vastuullaan (=perässään).
- Kelkkaillessa käytetään virallisia kelkkareittejä, jääalueita ja muita luvanvaraisia reittejä.
- Risteysalueilla odotetaan takana tulevaa opasta.
- Tienylitykset varmistetaan aina.
- Hiihtoladut varmistetaan, että ei poikkeavaa liikennettä ja hiihtäjillä aina etuoikeus. Hiihtoladujen kohdalla hiljennetään vauhtia.

Ajo-opetus:



- Suomen laki
- Omavastuu käytäntö
- Ajotekniikka ja –käytäntö
- Turvaväli
- Käsimerkit
- Onnettomuustilanteet
- Ajoasento ja kuljettajan ajotekniikka
- Hallintalaitteet
- Kerrataan omavastuukäytäntö
- 18 vuotta täyttänyt ajokortin omaava voi ajaa moottorikelkkaa.
- Yli 140 cm pitkä lapsi saa istua moottorikelkan kyydissä maksettuaan aikuisen hinnan. (Henkilö on tarpeeksi pitkä, että jalat yltävät astinlaudoille.)
- Alkoholilaki on sama kuin autolla ajaessa.
- Jos opas havaitsee asiakkaan nauttivan alkoholia safarin aikana, hänen on muistutettava alkoholilaista ja järjestettävä selvä kuljettaja. Asiakas maksaa tästä aiheutuvat kulut.

Saapuminen vierailukohteeseen:

- Opas pitää huolen siitä, että ryhmä saapuu paikalle rauhallisesti, häiriöitä tuottamatta ja turvallisesti.
- Hän osoittaa asiakkaille ja toisille oppaille paikoitus alueen.
- Opas sammuttaa kelkat, ja pyytää asiakkaita jättämään kypärät kelkan päälle ja katsomaan kelkan numeron.
- Opas kertoo asiakkaille, miksi vierailemme kyseisessä kohteessa.
- Opas johtaa asiakkaat vierailukohteeseen.
- Oppaan on tiedettävä, missä alkaa alihankkijan osuus.
- Sampo mentäessä opas tarkistaa ennen lähtöä meneekö mukaan laivalle.

Lähteminen vierailukohteesta:

- Opas varmistaa, että kaikki asiakkaat saapuvat kelkoille/autolle.
- Opas varmistaa, että kaikki ovat löytäneet omat kelkkansa ja kypäränsä.
- Opas auttaa asiakkaita kypärien pukemisessa.
- Asiakkaiden ollessa valmiina kelkoilla, oppaat käynnistävät kelkat.
- Kymppiopas lähtee vetämään safaria toisten oppaiden huolehtiessa omista vastuukoistaan.
- Sampolta lähtiessä opas varmistaa, että asiakkaiden omat tavarat ovat mukana ja ottaa diplomit mukaan.

Safarin päättyminen:

- Saata asiakkaat toimistolle.
- Auta varusteiden riisumisessa.
- Pyydä asiakkaita täyttämään palautelomake.
- Jaa Sampolta saadut diplomit.
- Selvitä mahdollinen lisämyynti.
- Kehu ryhmää.
- Anna mahdollisuus ottaa kuvia.

- Jos asiakkailla on ohjelmaa seuraavana päivänä, he voivat pitää varusteet, anna säkit mukaan. Kypärät palautetaan.
- Opas toivottaa asiakkaille lämpimästi hyvää jatkoa.

Tehtävät safarin jälkeen:

- Varusteet omille paikoille.
- Kelkat/reet/olokolot lanssiin.
- Tarvittaessa kelkat tankataan.
- Tarvittavat raportit täytetään.

Turvallisuus:

- Osa oppaan ammattietiikkaa on jatkuva riski-kartoitus.
- Teiden ylitykset ovat riski-alueita. Kaikki tiet ylitetään varmistetun käytännön mukaisesti.
- Jääalueet ovat toinen riskipaikka. Varmista päivän jäätilanne.
- Huomioi asiakkaiden väsyminen ajonopeudessa ja reittivalinnoissa.
- Huomioi sääolosuhteet ajonopeudessa ja reittivalinnoissa.
- Vauhti aina hitaimman kuljettajan mukaan, kerro tästä myös asiakkaille, etteivät aja yli omien kykyjensä.
- Huomioi vastaantuleva liikenne. Pysy kelkkareitillä.
- Näytä esimerkkiä korostetusti (hiljennä mutkiin, käytä omaa painoasi, käytä käsimerkkejä).
- Käytä kuria rohkeasti safarin aikana, mutta perustele toimintasi asiakkaille.
- Alle 140 cm lapsia ei oteta kelkan päälle, vaikka he haluaisivat.
- Kun lämpötila laskee alle -20 astetta, lapsia ei oteta enää kelkkasafarille mukaan.
- **Lapin Safarit on vastuussa lapsen turvallisuudesta, eikä vastuuta voi siirtää lapsen vanhemmille.**
- **Moottorikelkkasafaria ei suositella raskaana olevalle naiselle, sillä tärähtelyt ja pakokaasut voivat olla haitallisia.**

Jäänmittauksen työ- ja turvallisuusohje.



- Vesistö-alueille/jäille ei saa viedä asiakkaita, ennen kuin ne ovat varmennettu turvallisuusnormit täyttäväksi ja todettu turvallisiksi.
- Vedet alkavat jäätyä, kun pintaveden lämpötila laskee alle 0 astetta.
- Jäätymisen alkaessa jääpeite voi kasvaa tyynellä säällä noin pari mm vuorokaudessa pakkasastetta kohden.
- Kun ilman lämpötila on -10 astetta, voi vuorokaudessa syntyä parin sentin vahvuinen jääkerros.
- Yksin kulkevan ihmisen alla on oltava vähintään 5 cm teräsjäätä.
- Moottorikelkalla ajaessa teräsjäätä on oltava koko ajoreitin pituudella vähintään 15 cm.
- 15-20 senttinen teräsjää kantaa noin 1000 kg painavan kuorman.
- Tätä varmennusta valvoo toimipisteessä kohdepäällikkö/kymppiopas. Heidän vastuulla on hyväksyä allekirjoituksella annetut työohjeet, turvallisuusohjeet ja mm. jäänmittauspöytäkirjat.
- Jokainen suoritettu safari ja aktiviteetti tulee dokumentoida siten, että työmääräin, annetut ohjeet ja tapahtuneet riskit/vahingot/parannusesitykset on taltioitu ja helposti tarkastettavissa.
- Ensimmäiset mittausraportit lähetetään, kun voidaan olettaa laskukaavan mukaan, että reitillä on vähintään 15 cm jäätä.
- Mittauksia suoritetaan siihen asti vähintään 1 kerta/viikko, kunnes jään paksuus on reitillä pysyvästi vähintään 30 cm ja reitit on vahvistettu turvallisiksi.

- Tämän jälkeen mittauksia suoritetaan, jos lämpötila kohoaa 0 celsius asteeseen.
- Mittausryhmään kuuluu aina kaksi henkilöä.
- Mittausryhmän jäsenien tulee omata riittävä kokemus ja ammattitaito työn suorittamiseksi.
- Kelkkaopetuksen yhteydessä on korostettava asiakkaille jonossa ajamisen merkitys ja tuotava selvästi esille riskit siitä poikkeamiseen.
- On varmistettava, että jokainen asiakas ymmärtää opetuksen ja kertomamme.
- Safarilta palaavien oppaiden tulee välittömästi antaa kommenttinsa ajatun reitin kunnosta ja mahdollisista turvallisuutta heikentävistä asioista.
- Riskitekijöihin tulee välittömästi reagoida poistamalla ne.
- Safarimiehistön kommentit tulee tallentaa heidän toimesta palauteraportin muodossa ja sanallisesti välittää tieto esimiehelle.
- Riskien kartoittaminen ja valvonnan vastuuta tulee korostaa kaikille.
- Mahdollisen vahingon sattuessa arvioidaan safarioppaan, esimiesten ja yhtiön mahdollista tuottamuksellisuutta asiaan. Tällöin tarkastellaan, onko annettuja ohjeita noudatettu vai onko niitä laiminlyöty. Tarkka dokumentaatio on jokaisen etu.
- Velvollisuus turvallisuuden edistämiseen on meillä kaikilla.

Toiminta yllättävässä tilanteessa:

- Toimi rauhallisesti, säilytä tilanteen kontrolli
- Toimi joustavasti asiakaslupaus ja aikataulu huomioon ottaen.
- Keskustele tarvittaessa vuoropäällikön ja/ tai matkatoimiston edustajan kanssa asiakkaalle parhaiten soveltuvan ratkaisun löytämiseksi.
- Opas voi ehkäistä yllättäviä tilanteita soittamalla etukäteen vierailukohteeseen. Hän ilmoittaa oman tilanteensa ja kysyy vierailukohteen tilanteen. Tarvittaessa hän koordinoi järjestelyt vierailukohteen/ toisen ryhmän kympin/vuoropäällikön kanssa.

Toiminta vahinkotilanteissa:

- Säilytä malttisi ja harkintakykyäsi.
- **Pelasta** vaarassa olevat – asiakkaan/ ihmisen turvallisuus on ensisijainen
- **Hälytä** ja opasta auttajat paikalle

- **Rajoita** vahingot minimiin – estä uudet vahingot.
- Huomioi vahingon laatu ennen kuin sitoudut mihinkään.
- **Liikennevahingossa** ilmoita vastuulliseksi yrityksen vakuutusyhtiö.
- Jos kyseessä on **muu kuin liikennevahinko**, ei saa ilmoittaa vastuulliseksi ehdoitta yritystä. Esim. tapaturmat menevät asiakkaan omasta tapaturmavakuutuksesta. Asiakas maksaa itse poliklinikkamaksun.
- Täytä vahinkoilmoitus mahdollisimman pian ja mahdollisimman täydellisesti.
- Vahinkoilmoitus vastaa kysymyksiin kuka, kenelle, mitä, missä, milloin.
- Toimita asiapaperit kenttäpäällikölle.
- Vahinkotilanteessa sinä olet vahinkopaikassa yrityksen tärkein edustaja.
- Toimipisteen johtaja neuvottelee asiakkaan kanssa korvauksista.

Asiakaspalaute/virhe ohjelman toteutuksessa:

Oppaan vastuu on aina virheen havaittuaan tarttua siihen heti. Asiakkaan **tekemät valitukset hoidamme aina paikanpäällä heti pyrkien siihen, että asiakkaan ja yrityksen välillä syntyy yhteisymmärrys.**

Ensin on kuitenkin selvitettävä, onko kyseessä asiakkaan valitus vai mahdollinen toive. Voit aina ottaa yhteyden vuoropäällikköön tai henkilöön, jolta sait ohjeet safaria varten miettiäksenne yhdessä miten ongelman suhteen on viisainta toimia. Esimerkiksi safarin keston pidentäminen ei aina ole mahdollista, sillä joko asiakkaan itsensä tai käytettävän kaluston pitää jatkaa välittömästi matkaa safarin jälkeen.

Mikäli ongelmaa ei voida korjata safarin aikana, esittää toimija ongelman safarin jälkeen toimistolla johtotason henkilölle, joka ottaa vastuun ongelman selvittämisestä ja mahdollisesta rahallisesta korvauksesta seuraavassa esitetyn menettelyn mukaan:

- Toimipisteen vetäjä tai muu johtotason henkilö ja valituksen tehnyt henkilö käyvät tilanteen läpi. Asiakaslupaus vs. asiakkaan palaute käydään läpi,

esiintyykö asiakkaan puolelta vaatimus aineelliseen korvaukseen? Aina virheen tapahduttua otetaan asiakkaan yhteystiedot.

- Jos valitus on aiheellinen, niin korvaamme vahingosta aiheutuneet kulut, joka on osa safarin hinnasta tai korkeintaan safarin hinta.
- Korvaus suoritetaan rahallisena tai aineellisena korvauksena
- Asiakkaan valituksesta tai muusta havaitsemastasi virheestä (oma, alihankkijan ym. tekemä) on aina täytettävä palauteraportti.

Maastossa tapahtuvat muutokset:

- Aikataulun muutokset. Opas voi pelata aikaa, sovittaa ohjelmaa reitinvalinnoilla, tauotuksilla yhteistyössä toisten oppaiden kanssa. Esim. vierailukohde varattu yms.
- Vierailukohteisiin kannattaa olla yhteydessä aikataulunmuutostapauksissa. Etenkin kiirepäivinä. Joskus voi onnistua sovittaa aikataulua tai tilannetta itselle tai alihankkijalle paremmin sopivaksi. YLI 15 MINUUTIN viivästymisestä tai etuajassa tulemisesta on aina soitettava etukäteen vierailupaikkaan.
- Suuret muutokset, kuten huomattava aikataulun muutos, vierailukohteen varaamattomuus; opas koordinoi myyjän kautta asiakkaan edut huomioon ottaen. Jos mahdollista, opas koordinoi aikataulutuksen yhteistyökumppanin kanssa.

Oppaan suorittama päivittäinen huolto:

- Opas huolehtii auton siisteydestä ennen asiakkaan hakemista. Autot tankataan aina, kun mittari näyttää alle puolen tankin. Tankkauksesta huolehtii ko. autoa käyttänyt opas.
- Autot edustavat yritystä myös liikenteessä ollessaan.
- Päivän työnvalvoja organisoii varusteiden ja toimitilojen huollon. Opas tekee järjestystä ylläpitävät tehtävät safarin päätyttyä. Oppaan suoritettua huolto-toimenpiteet, työnvalvojalta kysytään lupa poistua töistä.

OPPAAN KÄYTTÄYTYMINEN ASIAKASPALVELUTILANTEESSA

Yleisiä ohjeita ja ajattelemisen aihetta:

- Karsitaan sanan turisti käyttöä, mieluummin matkailija, asiakas, guest
- Opas voi olla ainut suomalainen, joiden kanssa asiakas on tekemisissä
- Mitä firman asioita puhutaan asiakkaille
- Mitä asioita puhutaan oppaiden kesken asiakkaiden kuullen
- Muista, että aina on ympärillä joku, joka puhuu
- Ongelmat safarilla pidetään omana tietona, älä jaa huonoja uutisia asiakkaan tai matkanjohtajan kanssa ennen kuin on pakko
- Opas on yrityksemme käyntikortti liikkeessään
- Muista näissä puitteissa: purukumin syönti, tupakointi
- Pukeutumisohteet = työasu
- Täsmällisyys töihin tullessa: myöhästymiset, sairastumiset pitää ilmoittaa heti!!!
- Opas on myös yrityksen myyjä ja tuo lisäkauppaa
- Oppaiden käytös työajan ulkopuolella. Esim. asiakkaiden esittämät illalliskutsut; vaikka joskus tuntuisi mukavalta, suhtaudu erittäin harkiten. Kyseessä on kuitenkin "asiakas/henkilökunta" -tilanne.
- Aikataulusta myöhästymiset, virheet ja epäonnistumiset puidaan asiakkaiden lähdettyä
- Kokeneempien oppaiden neuvoja kannattaa kuunnella.
- Kymppiopas on ryhmänjohtaja ja hänen neuvoja kuunnellaan ja käskyjä noudatetaan, virheet puidaan jälkikäteen.
- Kaikki asiakkaat ovat tasavertaisia ja kaikki ryhmät samanarvoisia.
- Älä lupaa mitään, mitä et ole tarkistanut, esim. ruoka.
- Muista, palvelualltius säilyy koko päivän ajan.
- Pyri aina ennakoimaan asiakkaan tarpeet.
- Ota selvää asiakkaan toiveista ja pyri ylittämään hänen odotuksensa
- Jos asiakas kysyy jotain erityistä, vastaus ei ole: En tiedä, ei kuulu minulle, vaan pyri järjestämään ja ottamaan selvää / maalaisjärki mukana.
- Oma-aloitteisuus palkitaan.

- Suhtaudu kilpailevien yritysten henkilökuntaan aina kunnioittavasti.
- Älä viestitä omaa asennettasi/elämäkatsomustasi asiakkaisiin.
- Jos olet väsynyt, muista että se ei saa näkyä asiakkaille
- On helppoa olla asiakkaiden ja työkavereiden kanssa, jos on positiivinen
- Anna asiakkaille se, mitä he ovat ko. safarilta tulleet hakemaan
- Jos olet epätietoinen, kysy kollegoilta
- Älä puhu alihankkijoiden kanssa yrityksen asioita
- Muista, että kokeneemmat kollegat ovat aloittaneet myös alusta
- Voit kysyä neuvoa heiltä / kokemus antaa itseluottamusta
- Ole rohkea ja luota itseesi ja tuotteisiin
- Ole aina rehellinen
- Ole avoin
- Olet asiakaspalvelija
- Muista innostua itsekin hetkistä
- Kartoitat riskit/tunnet vastuun/uskallat toimia, kun sen aika on
- Luonto on yhteistyökumppanisi
- Välitä ihmisistä aidosti, se näkyy
- Kerro aina virheesi ja läheltä piti tilanteet raporttiin
- Ota opiksi
- Kuuntele myös asiakkaita, heiltä usein oppii arvokkaita asioita

Palautejärjestelmä

Jokaisesta safarista täytetään safariraportti.

Oppaan vastuulla on täyttää palauteraportti **aina, kun:**

- huomaat virheen omassa tai yhteistyökumppanimme toiminnassa
- asiakasodotukset ovat alittuneet ja asiakas valittaa
- asiakasodotukset ovat ylittyneet ja asiakas kiittää
- jos sinulle on tullut jokin toiminnan/tuotteen parannusehdotus
- haluat muuten kiinnittää huomion johonkin mielestäsi tärkeään asiaan.
- Jos asiakkaalle tai oppaalle sattuu läheltä piti-tilanne, on siitä saatava tieto arvokasta, jotta voimme tunnistaa mahdollisia riskitilanteita. Esimerkiksi jos asiakkaalle melkein sat-

tui vahinko jossain aktiviteetissa, seuraavalla kertaa vahinko saattaa todella tapahtua, jos emme puutu asiaan.

Myös asiakkailta on mahdollisuus täyttää palauteraportti, joita on asiakkaiden saatavilla Safari Clubilla. Palauteraporttien kautta saatuja tuloksia käytetään lähdeaineistona toimintamme kehittämisessä, virheiden ehkäisyssä ja vuosisuunnitelmaa rakennettaessa.

Hoida asiakaspalvelutilanteessa valitus tai virhe tyylikkäästi loppuun ja täytä raportti sen jälkeen!

Miten minä voin ehkäistä virheitä

Palautejärjestelmän tavoite on lisätä asiakastyytyväisyyttä ja ehkäistä virheiden syntymistä. Jokainen toimija ehkäisee virheitä omalla huolellisuudellaan ja annettujen ohjeiden noudattamisella! Jokaisella on henkilökohtainen vastuu virheiden ehkäisyssä! (Huomaa myös läheltä piti raporttien antaminen).

6.7 Lumikenkä

Avustetaan kenkien laittamisessa, muistutetaan, etteivät ne ole sukset, vaan niillä kävellään ja nostellaan jalkoja, varotaan nilkkoja. Eri kenkämallien koot on hyvä opetella, tämä helpottaa lumikenkien säädöissä. Varsinkin kylmällä kelillä tämä helpottaa paljon. Ohjeista asiakkaita, kun demonstroit. He voivat auttaa toisiaan pukemaan, kun ovat nähneet, miten se tulee tehdä. Muista, että huonokuntoiselle tämä voi olla fyysisesti haastavaa. Auta aina, kun voit.

6.8 Suopunki

Poromiehen tapa ottaa poro kiinni. Tämä on siis lasso. Opas näyttää kuinka lasso tulisi muodostaa ja kerätä käteen. Heiton jälkeen opas voi asiakkaan halutessa tehdä lasso uudelleen tai antaa asiakkaan itse tehdä. Kun asiakkaat heittävät lassoa, opas voi samalla kertoa tarinoita poronhoidosta. Jos ryhmässä on monta asiakasta, voi myös tuoda kisailun mukaan, joka monesti innostaa uusiin yrityksiin.

6.9 Moottorikelkka

Tämä osuus on tietopohjaltaan laajin ja vaatii oppaalta eniten aikaa sisäistää. Kun asiakkaat on puettu ja ryhmä viedään lanssiin, opas ottaa koko ryhmän haltuunsa ja kokoaa heidät kelkan ympärille. Tässä opas kertoo kaikki ne asiat, jotka ovat safarin kannalta olennaisia sujuvuuden ja turvallisuuden kannalta. Aloita ohjeistus kertomalla, mitä velvollisuuksia asiakkaalla on. Moottorikelkkaa ei saa ajaa päihtyneenä tai huumeiden vaikutuksen alaisena. Kuskin täytyy olla vähintään 18 vuotta ja hänellä täytyy olla ajokortti. (Huom! Tämä ei koske ajoa merenjäällä). Lapset, jotka eivät ole riittävän pitkiä, tulee siirtää rekeen (tarpeen vaatiessa kokeilemalla selviää).

Safari ajetaan yhdessä jonossa ja kelkkojen välissä noin 20-30m turvaväli. Ryhmän hitain määrittää koko safarin vauhdin. Painota tätä asiaa, jotta asiakkaat varmasti ymmärtävät. Tämä helpottaa safarin kulkua. Safarilla ei sallita ohitteluja, eikä myöskään sivulta sivulle ajoa jonossa. Jos tällaista tapahtuu, pysäytä safari ja ota henkilöt puhutteluun. Tee selväksi, että kun seurataan sääntöjä, niin safari sujuu paljon jouhevammin, eikä turhia pysäytyksiä tarvitse tehdä. Opasta seuraavaksi käsimerkit, joilla ohjataan asiakkaita safarin aikana. Kun opas näyttää merkin, kaikkien muiden tulee myös toistaa sama käsimerkki. Tämä siksi, että opas näkee, että kaikki perässä ajavat ymmärtävät, mitä tulee tapahtumaan ja myös että jonossa viesti siirtyy taaksepäin.

Käsimerkkejä on viisi kappaletta ja ne ovat seuraavat;

- Ensimmäinen merkki: Vasen käsi nostetaan suoraan ylös. Tämä tarkoittaa, että safari pysähtyy hetken päästä.
- Toinen merkki: Vasen käsi ylös, koukista kättä alas ja taas ylös. Tämä tarkoittaa, että safari lähtee taas liikkeelle, tai jos ollaan jo liikkeellä se tarkoittaa vauhdin lisäystä. Opas voi joutua tekemään näin, koska merellä on jääpeite, mutta tuulensuunnasta riippuen vesimassa voi nousta. Silloin jäälle päässe nousemaan vettä. Tämä vesikerros jää siis oikean jääkerroksen päälle, mutta sitä peittää yleensä lumi, joten sitä ei voi aina nähdä. Kun olet ajossa ja huomaat, että kelkka uppoaa hieman syvemmälle, silloin pitää lisätä kaasua, ettei kelkka jää sohjoon kiinni. Siksi annamme käsimerkin asiakkaille, että he tietävät tehdä samoin, kun saavuttavat kyseisen kohdan. Valitettavasti tämä ei aina onnistu ja usein kelkkoja jää kiinni. Pidä silloin huoli, että ne jotka eivät

jääneet kiinni, ovat kovalla jäällä ja pysäytä heidät. Pyydä heitä odottamaan paikoil-
laan kun menet auttamaan kiinni jääneitä.

- Kolmas merkki: Vasen käsi sivulle ja liikuta ylös alas. Tämä tarkoittaa, että huomio!
kaikkien tulee hidastaa vauhtia.
- Neljäs merkki: Opas on ensiksi pysäyttänyt safarin. Tämän jälkeen opas kääntyy asi-
akkaita kohti, nostaa molemmat kädet ilmaan ja laittaa kädet ristiin. Tällä merkillä il-
moitetaan ryhmälle, että kaikkien tulee pysyä paikallaan, eikä kukaan saa tehdä mi-
tään ennen kuin opas antaa luvan jatkaa matkaa.

Tämän jälkeen opas käy läpi moottorikelkan järjestelmät ja miten niitä käytetään ja miten
kelkkaa tulisi ajaa. Näytä asiakkaille, missä on kaasukahva ja jarrukahva. Näytä, missä jalat
tulee aina pitää, jotta ne ovat turvassa. Näytä, mihin kiinnitetään tutti ja siihen kiinnitetty tur-
vanaru, joka tulee kiinnittää ajohaalariin. Demonstroi, miksi se kiinnitetään ja mitä tapahtuu,
jos tutti irtoaa. Ohjeista asiakkaita siirtämään kehonpainoa kelkan päällä, kun he tekevät
käännöksiä. Silloin kehon painoa tulee aina siirtää mutkan sisäpuoleen. Tämä auttaa kään-
nöksessä ja pitää kelkan tasapainossa.

Opetuksen jälkeen opas antaa asiakkaille luvan mennä kelkkojen päälle odottamaan. Opas
käy käynnistämässä jokaisen kelkan taaimmaisesta kelkasta alkaen. Sen jälkeen opas me-
nee omalle kelkalle ja antaa asiakkaille lähtömerkin ja safari voi alkaa.

6.10 Huskyt ja Porot

Oppaan vastuualue safarilla on valvoa asiakkaita, etteivät he ole edessä, kun valjakot ja reet
ovat lähdössä kierrokselle. Auttaa asiakkaat reen kyytiin ja pois. Sama myös Huskeilla. Tä-
män lisäksi oppaan tehtävänä on pitää yllä hyvää henkeä odottavien asiakkaiden kanssa ja
kertoa tarinoita sekä vastailta asiakkaiden kysymyksiin. Oppaan tulee omata tarvittavat tiedot
poroista ja koirista, jotta hän voi kysyttäessä informoida asiakkaita. On hyvä muistaa, että
eläimillä on tosi kivaa ja niiden mielestä tämä on huippua. Näitä poroja ei syödä ja koirilla on
kesällä vapaata jne.

6.11 Mehutarjoilu ja sen tarjoileminen

Mehutarjoilu on tärkeä osa safaria, vaikka siinä ei ole koko ajan ihmisiä. Älä ole toimeton, muistuta asiakkaita ja keskustele heidän kanssaan. Mehua pitää olla tarpeeksi, se ei saa olla liian kuumaa (eli ei saa olla mahdollisuutta polttaa suuta. Jos itse pystyt juomaan täyden kupillisen kerralla, on se lapselle sopivaa). Puita pitää olla riittävästi nuotiossa, että siinä voi lämmitellä. Jos ja kun nämä asiat ovat hoidossa, seurustele, keskustele, leikitä lapsia, houkuttele mehulle, huolehdi, ettei nokipannujen nokat ikinä osoita tuleen, koska ne kuumenevat, mehu kiehahtaa nokassa ja voi polttaa käden, huolehdi myös, että ripa on pois tulesta, ettet polta omaa kättäsi. Kun tarjoilet mehua, otat tyhjän kupin omaan käteesi ja kaadat siihen noin puoli kupillista sopivan lämpöistä mehua. Varmista lämpötila. Pienille lapsille riittää vajaa puolikuppia ja aikuisille reilu. Kun olet kaatanut mehun kuppiin ja sitä on sopivasti ja olet varma, että se on sopivan lämpöistä, voit ojentaa sen asiakkaalle. Muistuta vielä, että se on lämmintä. Vaikka asiakkaalla olisi jo kuppi, niin otat kupin omaan käteen ja kaadat siihen mehun, annat vasta sitten sen asiakkaalle. Mehua ei ikinä kaadeta asiakkaan pitelemään kuppiin. Nokipannulla kaataessa on hyvin mahdollista, että mehua saattaa kaatua kädelle.