



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

HÄÄJUHLAT PRONSSISTA KULTAAN

Juhlapakettien koostaminen ravintola Walimon Casseli Oylle

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun ala
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma
Ravintola-alan suuntautumisvaihtoehto
Opinnäytetyö
Syksy 2011
Suvi Virtanen

Lahden ammattikorkeakoulu
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

VIRTANEN, SUVI

Hääjuhlat pronssista kultaan
Juhlapakettien koostaminen ravintola
Walimon Casseli Oylle

Ravintola-alan opinnäytetyö, 22 sivua, 18 liitesivua

Syksy 2011

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tavoitteena oli koota hääjuhlapaketit ravintola Walimon Casselille, joka sijaitsee Lahden keskustassa monitoimikeskus Wanha Walimon tiloissa. Palvelupaketit koostuivat kolmesta eri hintaluokasta, ja niiden sisältö vaihteli hinnan mukaan. Pakettien kokoaminen tehtiin yrityksen oman, jo olemassa olevan tarjonnan perusteella. Paketit hinnoiteltiin myös alkoholittomina versioina, sillä ravintolapäällikön mukaan yritys järjestää melko paljon juhlia, joihin ei haluta ollenkaan alkoholitarjoilua.

Koska hääpaketit koottiin ravintolan oman tarjonnan perusteella, ei aineistoa tarvinnut etsiä, eikä uusia tuotteita tarvinnut kehittää. Aineisto pakettien kokoamiseen saatiin työn toimeksiantajalta, ravintolapäällikkö Tiia-Mari Virtaselta haastattelujen ja sähköpostien kautta sekä yhteisen vuorovaikutuksen tuloksena.

Ajan rajallisuuden vuoksi opinnäytteen toiminnallista osiota ei ehditty testata käytännössä, joten tulokset työn onnistumisesta ja mahdollisista korjaustarpeista näkyvät vasta myöhemmin, kenties jossakin tulevassa opinnäytetyössä. Pakettien sisältöä on mahdollista muuttaa, ja on hyvin todennäköistä, että ravintola haluaa päivittää paketteja ajan myötä, koska tarjonta ja palvelut muuttuvat alalla jatkuvasti.

Avainsanat: palvelupaketti, häät, tuotekehittely

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism and Hospitality management

VIRTANEN, SUVI: Wedding celebrations from Bronze to
Gold
Assembling a Wedding Package for the
Walimon Casseli Oy restaurant

Bachelor's Thesis in Hospitality Management, 22 pages, 18 appendices

Autumn 2011

ABSTRACT

In this Thesis the main task was to create wedding packages for customers' needs for the Walimon Casseli restaurant which is located in the center of Lahti in the premises of Wanha Walimo. Three packages were made in three different price categories. The prices were set depending on whether the packages included alcohol or not. The commissioner requested also non-alcoholic versions, since there had been some demand for it at the restaurant.

Since the packages were made based on the restaurant's own offerings there was no need to create any completely new product. The materials for these packages were received from the commissioner Tiia-Mari Virtanen, the restaurant manager of Walimon Casseli. The material received from the commissioner by e-mails and gathered from a few interviews with her.

Because of tight schedules there was no time to actually test this product on customers and therefore no results were shown in this thesis. However it is possible that these results may be presented in some later thesis made by another student. The packages were made so that it is possible to edit the contents because the restaurant might want to develop their product in the future since supply or the services may change in time.

Key words: service package, weddings, product development

SISÄLLYS

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | JOHDANTO | 2 |
| 1.1 | Aiheen esittely | 2 |
| 1.2 | Työn hyödyt ja keskeisiä käsitteitä | 3 |
| 1.3 | Toimeksiantaja: ravintola Walimon Casseli Oy | 4 |
| 2 | PALVELU | 5 |
| 2.1 | Palvelun määritelmä | 5 |
| 2.1.1 | Ideasta palvelupaketiksi | 5 |
| 2.1.2 | Tuotantoprosessi | 7 |
| 2.2 | Tuotekehitys | 7 |
| 2.3 | Asiakkaan huomiointi | 9 |
| 3 | PROJEKTI | 10 |
| 3.1 | Projektin vaiheet | 10 |
| 3.2 | Projektin suunnittelu | 11 |
| 3.3 | Projektin päätös | 12 |
| 4 | HÄÄPAKETIT | 14 |
| 4.1 | Hääperinteitä | 14 |
| 4.1.1 | Uskomuksia | 17 |
| 4.2 | Hääjuhlapaketin kokoaminen | 17 |
| 4.3 | Asiakastyytyväisyys ravintola Walimossa | 18 |
| 4.4 | Yhteistyökumppanit | 19 |
| 5 | YHTEENVETO | 21 |
| | LÄHTEET | 23 |
| | LIITTEET | 26 |

1 JOHDANTO

1.1 Aiheen esittely

Opinnäytetyöni aiheena on häähäpöketin kokoaminen ravintola Walimon Casseli Oyille. Yritys toivoi yhtenäistä pakettia siitä, mitä he tarjoavat asiakkaalle häätöilaisuuksien järjestämisessä ja minkä hintaisista tuotteista on kyse. Opinnäytetyössäni kokoan yritykselle kolme erihintaista pakettia, joista asiakas voi valita mieleisensä. Yrityksen toiveena oli, että paketeista koostetaan myös alkoholittomat versiot, koska sellaisille on ollut kysyntää. Pakettien lisäksi joitakin toimintoja hinnoitellaan erikseen, sillä esimerkiksi esiintyjien hinnat vaihtelevat kokoonpanojen koon ja esiintymisajan mukaan, joten kiinteän hinnan määrittäminen olisi mahdotonta.

Opinnäytetyöni tavoitteena on koostaa Walimon Casseli Oyille kattava ja selkeä häähäpaketti, jota he voivat hyödyntää toiminnassaan. Asiakkaat saavat kerralla informatiivisen kokonaiskuvan yrityksen tarjonnasta juhla kokonaisuuksien perusteella ja osaavat näin hahmottaa paremmin, mitä he haluavat tulevalta juhla ltaan. Myös kustannuksia on helpompi arvioida, kun apuna on valmiit hinnat selkeästi esitettyinä. Juhlakoosteet lähetetään asiakkaalle sähköisenä versiona, sillä yleensä tiedustelut tulevat myös sähköisinä.

Opinnäytetyöni on toiminnallinen, ja se koostuu kahdesta osasta: toiminnallinen ja teoreettinen. Opinnäytetyön toiminnallisen osuuden tulee pohjautua ammattiteorialle, ja sen vuoksi opinnäytetyöhön sisältyy aina myös teoreettinen tietoperusta (Vilka 2010). Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on kehittää ammatillista käytäntöä, oheistusta ja järjestämistä; se on siis kehittämistyö, ja sillä on yleensä toimeksiantaja (Falenius, Leino, Leinonen, Lumme & Sundqvist 2006). Toiminnallinen opinnäytetyö voi olla ammatilliseen toimintaan suunnattu ohje, kuten perehdyttämisopas tai tapahtuman toteutus esimerkiksi kansainvälisen kokouksen järjestämiseen. Toiminnallisessa opinnäytetyössä on tärkeää, että siinä yhdistyvät käytännön toteutus sekä sen raportointi tutkimusviestinnän keinoja apuna käyttäen. (Vilka 2003, 9.)

Opinnäytetyöni teoreettinen osuus käsittelee palvelun tuottamista ja kehittämistä. Kerron myös tuotekehityksestä, johon opinnäytetyöni aihe, hääpaketin kokoaminen, liittyy olennaisesti, sillä tavoitteena on kehittää yrityksen palvelua jo olemassa olevista osista.

1.2 Työn hyödyt ja keskeisiä käsitteitä

Opinnäytetyöstäni tulee olemaan hyötyä toimeksiantajalleni, sillä sen avulla yritys pystyy tarjoamaan asiakkaille aiempaa paremmin tiiviin koosteen siitä, mitä he tarjoavat häitä suunnitteleville asiakkaille. Hääpaketit auttavat asiakasta muun muassa hahmottamaan juhlien tulevia rahallisia kustannuksia ja sen, mitä kaikkea erihintaisiin paketteihin sisältyy. Näin tuodaan toimintaan selkeyttä, ja asiakas saa kerralla kattavan kokonaiskuvan tuotteista. Valmiit paketit on helppoa lähettää asiakkaalle sähköpostitse, jolloin asiakas voi rauhassa tutustua juhlakokonaisuuksiin ja tehdä niiden perusteella lisäksymyksiä. Valmiiksi koostetun tarjonnan lähettäminen asiakkaalle on helpompaa, kuin jos ravintola joutuisi koostamaan uuden paketin jokaiselle potentiaaliselle asiakkaalle.

Opinnäytetyössäni kerron myös projektista. Projekti koostuu määritellystä toimintajoukosta, ja sen tarkoituksena on saavuttaa lopputulos määrätyssä ajassa. Olennaisin ero projektin ja prosessin välillä on se, että projektilla on alku ja loppu. Se on itsenäinen kokonaisuus. Prosessi on jatkuvaa toimintaa, kun taas projekti on kertaluontoinen ja sitä ei voi toistaa samanlaisena uudestaan, sillä aika muuttaa ihmisiä ja ympäristötekijöitä, joten saman projektin toistaminen sellaisenaan ei ole mahdollista. Prosessi on useamman toisiinsa liittyvän tapahtuman ketju, joka johtaa tietynlaiseen lopputulokseen. Prosessi perustuu yrityksen omiin visioihin, strategioihin ja toimintaperiaatteisiin, koska se on aina kytköksissä yrityksen omaan kehitykseen. Prosessin tarkoituksena on kehittää yrityksen toimintaa ja parantaa palvelun laatua. Prosessille on tarvetta silloin, kun yritys haluaa ratkaista jonkin ongelman tai se ottaa käyttöön uusia menetelmiä. (Laamanen & Tinnilä 2002, 61, 70; Ruuska 2005, 18; Tuurala 2010; Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2002.)

1.3 Toimeksiantaja: ravintola Walimon Casseli Oy

Monitoimikeskus Wanha Walimo sijaitsee Lahden keskustassa yli satavuotisen rakennuksen tiloissa. Tiloista löytyy Casseli Oy:n ylläpitämä ravintola Walimon Casseli, joka toimii lounas- ja kokousravintolana sekä tilausravintolana Wanhan Walimon ensimmäisessä kerroksessa (Liite 1). Wanha Walimon tilat soveltuvat isoihin ja pieniin tilaisuuksiin, ja juhlapalveluiden lisäksi tiloissa voidaan järjestää kokouksia ja konferensseja monipuolisesti. Ravintola- ja kokoustilat ovat valmistuneet vuonna 2008. Ravintolan ja eri kokoustilojen lisäksi rakennuksessa toimii Putiikki, jossa myydään käsityötuotteita, sekä hyvinvointikeskus 4event, jonka palveluita on mahdollista saada myös kokouksen yhteyteen.

Walimon tarjonnasta löytyy useita erikokoisia tiloja, joissa voi pitää kokouksia, sekä juhlapalveluihin ja konferensseihin paremmin sopivat Walimosali ja Masuunisali, jotka voidaan tarvittaessa yhdistää, jolloin tilaan sopii suurempikin juh-laseurue. Walimosaliin mahtuu katettuja paikkoja 250 henkilölle ja Masuunisaliin 50 henkilölle. Walimosalista löytyy myös esiintymislava ja äänentoistolaitteet sekä näyttämövalot, joita voi hyödyntää juhlissa. Valot tilaisuuksiin toimittaa Rockvalot Oy, ja äänentoistosta huolehtii Showpro.

Masuunisalin ja Walimosalin lisäksi kokouksia voi pitää myös neljässä eri kokoustilassa. Ahjo, Winssi, Muottihuone ja Takomo ovat varattavissa erikokoisille ryhmille. Tiloista löytyy erilaista varustelua, ja tilauksesta niihin saa myös lisävarusteluita, kuten piirtoheittimen ja kiinteän verkon. Myös ravintolatilaa voi käyttää kokouksissa, ja tämän lisäksi saatavilla on toisessa kerroksessa avoin kabinetti, jossa pöytäpaikkoja kokousasiakkaille on 50. (Liite 2)

Ravintola Walimon Casselin tämänhetkinen asiakaskunta koostuu lounasasiakkaista, jotka käyvät päivisin nauttimassa lounaan ravintolan tiloissa, jossa tarjolla on salaatti- ja leipäpöytä, kaksi lämmintä pääruokaa sekä jälkiruokakahvi. Tämän lisäksi Walimon Casselin asiakaskuntaan kuuluvat kokousvieraat, joille ravintola järjestää tilauksesta kokoustarjoilut. Tarjolla on myös kokouspaketteja, joihin sisältyy tilat ja tarjoilut. Esimerkiksi Kokopäiväkokous-paketti (48 euroa / henkilö) sisältää kokoustilan kahdeksaksi tunniksi kokouspalveluineen. Hintaan sisältyy

myös perustekniikka, kuten datatykki, ja tarjoiluun kuuluu aamu- ja iltapäiväkahvit sekä buffetlounas ravintolan tiloissa. (Wanha Walimo 2011)

2 PALVELU

2.1 Palvelun määritelmä

Palvelu on aineetonta, joten sitä ei voi valmistaa ennakoon ja käyttää vasta tarpeen vaatiessa. Palvelun laatu määrittyy asiakkaan kokemusten perusteella joko hyväksi tai huonoksi, sillä jokainen asiakas kokee palvelun eri tavalla, ja toisen mielestä hyvä palvelu voi toisen mielestä olla huonoa. Myös palvelun tarjoajalla voi olla täysin erilainen näkemys palvelun laadusta, kuin mitä asiakkaan näkemys on. Hyvä palvelu on asia, johon yrityksissä usein panostetaan, ja se on erittäin tavoiteltava arvo. (Rissanen 2006, 17, Savon ammatti- ja aikuisopisto 2011.)

Palvelu eroaa fyysisistä tuotteista monella tavalla, eikä niitä voi verrata keskenään toisiinsa. Palvelulla on ominaisuuksia, joita ei voi liittää fyysisiin tuotteisiin. Palvelun omistusoikeutta ei esimerkiksi voi siirtää, eikä sitä voi mitata. Palvelun tuotanto, jakelu ja kulutus ovat usein samanaikaisia tapahtumia. Asiakkaan ja myyjän välillä on suora yhteys, ja asiakas osallistuu itse palvelun tuotantoon. Palvelutapahtuma on aina erilainen, ja jokainen palvelu on vain sarja tekoja. (Savon ammatti- ja aikuisopisto 2011.)

2.1.1 Ideasta palvelupaketiksi

Palvelun syntymiseen tarvitaan idea. Se on vielä toteuttamaton, eikä sitä ole aikaisemmin kokeiltu, mutta se on mahdollista toteuttaa. Palveluidea ei synny itsestään, vaan se vaatii kykyä ajatella luovasti ja uudesta näkökulmasta. Palveluidean kehittämisen tulisi lähteä asiakkaan saaman arvon pohjalta. Tuotteet tulisi myös kohdentaa jollekin tietyille kohderyhmälle ja tiettyyn tarkoitukseen. Vanhojen

totuttujen tapojen toistaminen ei edistä uuden idean syntymistä. Tarvitaan uusia ajatuksia ja mielipiteitä. Vanhoja toimintatapoja voi olla hyvä välillä uudistaa ja jopa hylätä kokonaan, jolloin ei päädytä toistamaan samoja, jo aiemmin loppuun käytettyjä ideoita. Alan uusiin suuntauksiin tutustumalla voi saada joitakin vinkkejä mahdolliseen palveluideaan. Myös jo olemassa olevaa tuotetta voi kehittää. Tällöin jo olemassa olevan palvelun prosesseja rakennetaan uudelleen ja tehdään palvelusta toimivampi ja taloudellisempi. Ideoita voi saada suoraan asiakkailta, tai mallia voi ottaa uusien yritysten toimintamalleista. Myös kilpailijoilta löytyy usein hyviä palveluideoita, joita voi itse kehittää vielä paremmiksi. (Kinnunen 2003, 9; Komppula & Boxberg 2002, 100.)

Palvelupaketti on kokonaisuus, joka muodostuu palveluyrityksen markkinoimien palveluiden perusteella, ja se rakennetaan ydinpalvelun ympärille (ASPAL, asiakaspalvelun virtuaalikoulu 2011). Palvelupaketti koostuu kolmesta eri osasta: ydinpalvelusta, lisäpalvelusta ja tukipalvelusta. Ydinpalvelu on itse tuote, jonka asiakas tarvitsee. Lisäpalvelu täydentää ydinpalvelua tehden siitä arvokkaamman ja kiinnostavamman asiakkaalle. Tukipalvelu ei ole välttämätön asia, mutta sen avulla yritykset eroavat muista saman palvelun tuottajista. Tukipalvelun avulla tuote saadaan erottumaan joukosta ja kiinnittämään asiakkaan huomion. Asiakas katsoo kokonaisuutta ja tekee ostopäätöksensä sen perusteella, missä palvelupaketissa on eniten häntä kiinnostavia lisä- ja tukipalveluita. Pelkällä ydinpalvelulla yritys ei enää pysty kilpailemaan markkinoilla. (Kinnunen 2004, 10.)

Palvelupaketin kuvaamiseen käytetään palvelutarjousta, joka antaa asiakkaalle kuvan siitä, mitä yritys tarjoaa. Sen perusteella asiakas tekee päätöksen siitä, ostaaako hän palvelun vai ei. Palvelutarjous on sitova, ja se on pohjana sopimukselle, joka syntyy, kun asiakas hyväksyy tarjouksen ja sitoutuu ottamaan yrityksen palvelun vastaan. Palvelutarjouksesta tulee käydä ilmi, miten asiakas hyötyy hyväksymällä tarjouksen ja tulemalla palvelun käyttäjäksi. Palvelutarjouksessa tulee myös ilmaista selkeästi, mitä taloudellisia ja toiminnallisia uhrauksia asiakas joutuu tekemään saadakseen palvelutuotteen tarjoaman hyödyn itselleen. Tarjouksen tulee olla havainnollinen, ja sen tulee välittää asiakkaalle todellinen kuva palvelun osista ja prosesseista. Fyysiset tuotteet ja materiaalit, jotka kuuluvat tuotteeseen, konkretisoivat hyvin tarjousta. Palvelun myyjän tulee tietää erittäin hyvin, mitä

palvelukokonaisuus sisältää, sillä kaikkia tarjoukseen kuuluvia asioita ei voida laatia kirjallisena. Erityisen selkeästi tulisi tunnistaa asiakkaalta edellytettävät toimenpiteet. (Kinnunen 2004, 10.)

2.1.2 Tuotantoprosessi

Palvelu tuotetaan prosessina sen mukaan, mitä on sovittu palvelutarjouksen määrittelyssä. Palvelun tarjoajan ja asiakkaan yhteisiä henkisiä ja fyysisiä resursseja käyttämällä luvattu palvelu toteutetaan. Näin muodostuu vaihdantaprosesseja, jotka pohjautuvat sosiaaliseen vuorovaikutukseen. Vaihdantaprosessiin sisältyy myös maksutoiminta sekä palveluun sisältyvien fyysisten osien vaihtoa. Myös osallisten keskinäisten toimintojen yhteensovittaminen kuuluu tuotantoprosessiin. Yhteensovittamisen tavoitteena on asiakkaan ja palveluntuottajan sisäisiä toimintoja muokkaamalla saada prosessit toisiaan vastaaviksi niin, että on mahdollista toteuttaa haluttu palvelu ja sen tuottama hyöty asiakkaalle.

Palveluprosessin lopuksi asiakas muodostaa mielipiteen siitä, miten koko palveluprosessi toimi. Asiakas voi kokea prosessin joko hyvänä tai huonona. Fyysisessä tuotteessa voidaan helposti havaita virhe, joka voidaan korjata, mutta palveluiden kohdalla huono kokemus on asiakaskohtaista, ja toiselle huono kokemus palvelusta ei välttämättä olekaan jonkun muun mielestä ollenkaan huonoa. Positiivinen lopputulos sekä asiakkaan että palveluntuottajan näkökulmasta syntyy, kun molemmat osapuolet toimivat sopimuksen mukaisesti. Kun asiakkaan odotukset ja kokemukset kohtaavat, syntyy hyvä palvelukokemus. (Kinnunen 2004, 13–15.)

2.2 Tuotekehitys

Tuotekehitystoiminta on uuden asian luomista (Apilo, Kulmala, Kärkkäinen, Lampela, Mikkola, Nevalainen, Papinniemi, Ruohomäki & Valjakka 2008, 27). Tuotekehitys edistää erilaisia tuotteita valmistavan yrityksen kasvua, ja se on myös yritystä ylläpitävä voima. Tuotekehitystä tehdään silloin, kun kilpailijat ovat

tuomassa uutta tuotetta markkinoille, asiakkaat toivovat tuotteen kehittämistä tai esittävät sille parannusehdotuksia. Myös uuden teknologian käyttöönotto voi olla kehittämishankkeen takana. Halu päivittää olemassa oleva tuote tai kokonaisen tuoteperheen synnyttäminen voivat myös olla tuotekehityksen liikkeelle panevia tekijöitä. Alihankkijat voivat myös vaihtua, jolloin koko tuotekonsepti saatetaan joutua uudistamaan. (Anttila 2001, 215.)

Tuotteistaminen on myös tuotekehittelyä, mikäli se määritellään prosessina. Kun palveluista kehitetään selkeitä palvelukokonaisuuksia, voidaan tästä toiminnasta käyttää käsitettä tuotteistaminen. Tuotteistaminen auttaa asiakasta saamaan realistisen kokonaiskuvan palvelupaketista ja kattavaa tietoa hinta-laatusuhteesta. Tuotteistamisen lopuksi tuote tai palvelu on saanut tunnistettavan nimen ja useita määritelmiä, joiden perusteella asiakkaat voivat päätellä, ovatko he tuotteen kohde-ryhmää. (Raatikainen 2008, 64.)

Tuotteistaminen on iso kokonaisuus eri asioita ja tehtäviä. Tuote kulkee pitkän matkan suunnittelijan ajatuksista asiakkaan käteen, ennen kuin se on tuotteistettu. Tuotekehitystoiminnan vaiheet ovat idea, esitutkimus, luonnostelu, suunnittelu ja viimeistely. Idea koostetaan asiakkaan tarpeiden perusteella, asiakaskyselyiden avulla. Esitutkimus kartoittaa sen, mitä ominaisuuksia tuotteella voisi olla ja millaiset sen tuotantomahdollisuudet ovat. Myös tuotteen kannattavuudesta kannattaa ottaa selvää. Luonnostelun aikana koostetaan tuotteesta prototyyppi ja testataan sekä arvioidaan sen toimivuus. Suunnittelussa laaditaan tuotantosuunnitelma ja markkinointisuunnitelma sekä arvioidaan, kuinka kannattavia ne ovat liiketaloudellisesti. Viimeistelyn aikana laaditaan käyttöohjeet. Käynnistetään myös markkinointi ja myynti ja lopuksi kerätään palautetta. Vaiheita ei usein tehdä peräkkäin, vaan limittäin. Prosessin voi tehdä myös kokeilemalla, jolloin testataan vaihe kerrallaan muun muassa kehitettävän tuotteen käytännön ja ratkaisujen toimivuutta. Välivaiheessa usein testataan koeversiota, minkä tarkoituksena on havaita mahdolliset ongelmat ja virheet, joita tuotteessa saattaa vielä olla. Tuotetta voi testauttaa omalla henkilökunnalla, jolloin ongelmana on se, että ei välttämättä havaita tekijöitä, joiden valintaan vaikuttavat asiakkaan omat kyvyt ja taidot tai kulttuuritausta. Tästä syystä esimerkiksi perheenjäsenien käyttäminen testihenki-

löinä on kannattavaa, koska saadaan asiakasnäkökulma paremmin esille. Testauksen jälkeen aloitetaan lopullisen version suunnittelu, toteutus ja käyttöönotto. (Anttila 2001, 216, Raatikainen 2008, 61; Komppula & Boxberg 2002, 108.)

2.3 Asiakkaan huomiointi

Asiakaskeskeisyys ohjaa yrityksen ajattelutapaa. Lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet, jotka huomioidaan jo liikeideassa. Asiakaskeskeisessä ajattelutavassa pyritään tunnistamaan asiakkaan tarpeet, motiivit ja ostokäyttäytyminen, jolloin pystytään tyydyttämään asiakkaan tarpeet kilpailukykyisesti. Kaikkien organisaatiossa toimivien on otettava vastuu asiakkaiden tarpeista ja muokattava palvelutarjontaa ja toimintatavat asiakkaan tarpeisiin sopivaksi samalla huomioiden myös organisaation sisäiset ja ulkoiset tekijät. (Komppula & Boxberg 2002, 66)

Palvelun pitää tuottaa arvoa asiakkaalle, jotta se olisi houkutteleva ja asiakas kiinnostuisi siitä. Asiakas pitää tuntea hyvin, jotta on mahdollista tuottaa merkityksellistä arvoa hänelle. Siksi asiakasta pitää osata ja haluta ymmärtää; empatia on keskeinen tekijä asiakkaan kanssa työskentelyssä (Ruckenstein, Suikkanen & Tamminen 2001, 124). Merholz, Schauer, Verba & Wilkens (2008, 41) toteavat, että pahimmillaan voidaan ajatella, että ihmiset eivät ole mitään muuta kuin yrityksen tulonlähde, jolloin empatiantunnetta ei kehity.

Vaikka uusia asiakkaita pyritään koko ajan saamaan lisää yrityksille, jotta palveluille olisi kysyntää, on tärkeää huolehtia myös vanhoista asiakkuuksista. Vanhoista asiakkuuksista huolehtiminen on kuluiltaan vain noin 10% siitä, mitä uusien asiakkaiden hankkiminen kustantaa. Pitkäaikaiset asiakkaat ovat yritykselle hyödyllisiä, sillä he ovat vähemmän herkkiä hinnoittelun suhteen sekä mainostavat tuttavilleen palveluita tuoden näin uusia asiakkaita yritykselle. Vanhat asiakkaat osaavat myös toimia yrityksen kanssa ja sen tiloissa, joten heitä ei tarvitse opastaa vierailukerroilla yhtä paljon kuin uusia asiakkaita. (Hassanien, Dale & Clarke 2010, 96.)

Asiakassuhteista halutaan pitää hyvää huolta, sillä kertamyynnin vastakohtana pidetään asiakassuhteiden hallintaa. Yritykset, jotka lähestyvät asiakasta palvelun kautta, ovat joutuneet keskittymään asiakas- ja sidosryhmäsuhteisiin. Tämän vuoksi yrityksen, joka toimii palvelualalla, on syytä hallita suhdemarkkinoinnin perusteet, sillä yksittäinenkin tapaaminen koostuu asioista, jotka voivat olla yrityksen ja asiakkaan välisen suhteen alkuunpanijoita (Grönroos 2000, 33).

On helppoa ajatella itse, mitä asiakas voi haluta ja tarvita. Aina ei kuitenkaan voi ajatella asiakkaan puolesta, vaan asiakkaan tarpeet ja halut tietää vain asiakas itse. Ajankohtaista tietoa asiakkaan toiveista ja haluista saa haastatteleamalla asiakasta. Näin saadaan selville asiakkaan tärkeysjärjestys sekä se, mistä asiakas pitää ja mistä ei. (Quality America Inc. 1995.)

Asiakaspalveluun kannattaa myös panostaa, sillä palvelu on yrityksen kilpailuvaltti. Jos asiakas kokee tulevansa palvelluksi erityisen hyvin, hän palaa juuri sen yrityksen asiakkaaksi uudelleen. Palveluasenne, eli halu palvella asiakasta ja perehtyä hänen ongelmaansa, on asiakaspalvelijan tärkein ominaisuus. Hyvä asiakaspalvelija keskittyy asiakkaan palvelutarpeeseen ja itse asiakkaaseen. Pelkkä lisämyynti ei ole enää onnistuneen myyntitapahtuman mitta, vaan asiakasuskollisuus ja asiakkaan tyytyväisyys ovat nousseet arvokkaiksi ja tavoiteltaviksi arvoiksi. (Aarnikoivu 2005, 59.)

3 PROJEKTI

3.1 Projektin vaiheet

Projekti koostuu useista vaiheista ja monissa eri kirjallisissa teoksissa on lueteltu joukko erilaisia vaiheistuksen osia. Anttilan (2001, 114) mukaan projektin keskeisimmät toteutusvaiheet ovat ideointi, problematisointivaihe, suunnittelu, toteutus, tulokset, arviointi ja jälkiseuranta. Projektin elinkaari lähtee siis ideasta, jota lähdetään kehittämään. Tämän jälkeen määritellään projektin ongelmakohdat,

minkä jälkeen voidaan jo aloittaa suunnitteluvaihe, jossa rajataan projektin aihe, tehdään työnjako ja aikataulu sekä tehdään sopimukset asiakkaan tai toimeksiantajan kanssa. Suunnitteluvaiheessa tutustutaan myös yritykseen tarkemmin. Suunnitteluvaiheen jälkeen alkaa projektin toteutus, jossa testataan suunnitelmia käytännössä ja etsitään ratkaisuja projektin ongelmakohtiin. Kun projektin toteutus on valmis, siirrytään esittämään tulokset, joista aikaansaatu tuotos esitellään projektiryhmälle ja toimeksiantajalle. Seuraavaksi projektiryhmä ja toimeksiantaja arvioivat projektin tuloksia, ja lopuksi projektin tulokset sovelletaan käytäntöön ja katsotaan, mitä parannuksia pitää tehdä, ja tuleeko esiin vielä uusia ongelmia, jotka pitää ratkaista.

Projektin käynnistäminen kannattaa aloittaa aloitusseminaarilla, jossa esitellään projektin aikataulu osanottajille ja käydään läpi myös toimet, jotka edeltävät projektia, sekä projektin hallinto. Käynnistystilaisuus on oiva tapa tutustuttaa myös projektin tekevä ryhmä toisiinsa ja sopia yhteiset säännöt. (Anttila 2001, 115) Tämän lisäksi käynnistystilaisuudessa on hyvä saattaa asiat välimuistiin kaikille ryhmän jäsenille. Osa ryhmästä on saattanut olla jo valmistelemissa projektiin liittyviä asioita, mutta osa on liitetty työryhmään myöhemmin, joten heille ryhmän jäsenet ja projektin asiat ovat vielä vieraita. (Anttonen, 2003, 154.)

Ohjausryhmä valvoo projektin kulkua, ja se pitää kokouksia tarpeen tullen, samoin kuin myös projektiryhmä sopii tapaamisia, kun sellaisia tarvitaan. Projektin kulun aikana tulee pitää huolta myös sisäisestä tiedotuksesta. Aika ajoin on hyvä tarkistaa projektin eteneminen, ja jos on poikkeamia, tulee ryhmän analysoida tilanne ja korjata suunnitelmia annettujen rajojen puitteissa. Lopuksi tehdään vielä dokumentointi projektista. (Anttila 2001, 115.)

3.2 Projektin suunnittelu

Huolellinen suunnittelu estää epäonnistumista. Usein ajatuksena on vain päästä tekemään työtä nopeasti, jolloin projektin suunnitteluun ei varata tarpeeksi aikaa ja työn jälki kärsii. Suunnittelussa täydellisestä kaaoksesta luodaan hyvässä järjes-

tyksessä oleva tuotos. Suunnitteluprosessi tarvitsee aikaa, jotta samaa työtä ei tarvitse tehdä jälkeensä uudelleen. (Young 2000, 94.) Projektin suunnittelussa auttaa projektisuunnitelma, joka kokoaa yhtenäiseen pakettiin tiedot siitä, mitä projektin aikana tullaan tekemään. Projektisuunnitelmassa tulisi käydä ilmi aiheen taustaa sekä toimeksianto ja rajaukset sekä se, mitä aiotaan tehdä ja miten, että saadaan aikaiseksi toimeksiannon mukainen tuotos. Projektisuunnitelmasta tulisi myös käydä ilmi, mitkä sen tavoite ja visiot ovat. Projektisuunnitelma toimii apuvälineenä seurannalle. (Huotari & Moilanen 2009.)

Youngin (2000, 94) mukaan suunnittelu lähtee kysymyksistä. Mitä toimenpiteitä tulee tehdä ja milloin, mitä kukin tekee, mitä laitteita ja välineitä projektin toteuttamiseen tarvitaan, ja mitä ei tulla tekemään eli aiheen rajaus. Tämän lisäksi projekti määritellään sellaiseen muotoon, että kaikki ymmärtävät sen sisällön. Tämä mahdollistaa projektin lopputuloksen saavuttamisen ajoissa ja halutulla laatutasolla. Anttila (2001, 137) varoittaa liiasta innostumisesta ideoinnin aikana. Ideat tulisivatkin luetuttaa ulkopuolisella henkilöllä, joka näkee ehdotukset ”tuorein” silmin ja osaa kyseenalaistaa sisällön, jolloin saadaan aikaan uusia näkökulmia. Ulkopuolinen saattaa osata myös nimetä paremmin ideoiden vahvuudet ja heikkoudet kuin henkilö, joka on pyörityt samaa ideaa jo pidempään.

3.3 Projektin päätös

Projekti voidaan päättää, kun siitä on luovutettu kirjallinen tuotos ja hyväksymispöytäkirjaan on saatu asiakkaan allekirjoitus. Projektin dokumentoinnin tulee olla ajan tasalla. Projektin päättäminen vaatii myös, että voidaan aloittaa tuotteen käyttöönotto, mikäli se ei ole sisällynyt projektiin ja että voidaan aloittaa ylläpitovaihe. Projekti päättyy myös silloin, jos sen toteuttaminen keskeytetään. (Mielikäinen 2011.)

Projektin päättämisen lopuksi pidetään päätöspalaveri, jossa projektiryhmä kirjoittaa päätösraportin, ja tämän lisäksi tehdään varmuuskopiot projektin dokumentaa-

tiosta, mikäli siihen on annettu lupa. Tarpeettomaksi jääneet hakemistot tuhotaan. (Mielikäinen 2011.)

Projektin päätteeksi projektiryhmä ja asiakkaan edustajat kokoontuvat päätösseminaariin, jossa arvioidaan projektin kulkua ja projektista saatuja tuloksia loppuraportin sisältöä noudattaen. Loppuraportin lisäksi projektiryhmän tulee tehdä päätösseminaariesitys. (Anttila 2001, 115; Mielikäinen 2011.)

4 HÄÄPAKETIT

4.1 Hääperinteitä

Aiemmin avioliitossa oli kyseessä sukujen välinen sopimus, jossa morsian muutti suoraan kotoa sulhasen luo asumaan. Kristillinen kirkko alkoi myös säädellä avioliittoa ja Ruotsi-Suomessa määrättiin luterilainen vihkiminen pakolliseksi vuonna 1612. Siviilivihkiminen on ollut mahdollinen Suomessa jo vuodesta 1917 asti. 1864 vuoteen asti kosijan täytyi saada avioliittolupa ja yleensä se tuli pyytää naisen isältä. Tämän jälkeen 21 vuotta täyttänyt nainen sai avioitua ilman suostumustakin. Kohteliaisuudesta tapaa kuitenkin jatkettiin vielä 1900-luvulle asti. (Naimisiin ennen vanhaan 2011) Vielä nykypäivänäkin sulhaset saattavat pyytää morsiamen isältä tämän tyttären kättä, mutta se on lähinnä muodollisuus ja kaunis ele (Salakari 1996, 9).

Ennen häitä tulevalle sulhaselle ja morsiamelle järjestetään polttarit. Tarkoituksena on juhlia vielä viimeisen kerran vanhassa siviilisäädystä. Suomessa polttareita kutsutaan myös nimillä poltteriit, polttikset tai bolttikset. Nämä sanat ovat johdettu saksankielisestä sanasta Polterabend, joka tarkoittaa metelöinti-iltaa. Saksassa metelöinti ja kolistelu ovat kuuluneet häitä edeltävän päivän rituaaleihin ja sillä oli tarkoitus pelotella pahat voimat pois. Suomeen tapa on tullut Ruotsista, mutta myös Viipurin ja Pietarin kautta, joissa asui saksankielisiä asukkaita. Varhaisimmat tiedot suomalaisista polttareista löytyy 1870-luvulta ylempään luokkaan kuuluvien keskuudesta Helsingistä ja Turusta. Alun perin vain miehet juhlivat polttareita, mutta 1890-luvulla tapa levisi myös Suomen ruotsinkielisten säätyläisneitojen pariin. Naisten polttareissa parodioitiin aluksi vain miesten juhlia ja naiset kokoontuivat jonkun kotiin ja pukeutuivat miesten vaatteisiin. (Polttariperinteet 2011)

Nykypäivänä Suomessa on yleistynyt tapa, jossa morsiamen ja sulhasen ystävät järjestävät juhlakaluille yllätyspolttarit. Usein juhlinta tapahtuu omissa ryhmissä: naiset keskenään ja miehet keskenään. Toisten polttareihin ei yleensä osallistuta. Polttarit voidaan järjestää hyvissä ajoin ennen hääpäivää, kun aiemmin polttareita

saatettiin juhlia jopa häätöpäivän aamuna, jolloin ei ollut ollenkaan epätavallista, että morsiuspari saapui kirkkoon humalassa. Humalatilaa on vaikeaa välttää nykypäivänkään polttareissa ja siksi niitä onkin hyvä juhlia jo hyvissä ajoin, jotta itse häätöpäivä olisi onnistunut. (Polttariperinteet 2011; Von Hoerner-Nitsch, 1994, 16)

Morsiusparin apuna häätöpäivänä ovat kaaso ja bestman. Kaason tehtävä on toimia morsiamen avustajana ja alun perin kaason toimenkuva oli morsiamen pukeminen. Pukijaperinne on saanut alkunsa jo keskiajalla, jolloin oli tapana lainata varusteita ystäviltä ja tutuilta, kun omat eivät olleet tarpeeksi hienot ja juhlat. Kaasoksi pyrittiin valitsemaan tuolloin aina jokin arvohenkilö, jotta varusteet olisivat mahdollisimman koreat. Kaason tehtäviin kuului myös morsiamen seuraaminen häiden eri vaiheissa ja tämän suojaaminen noituudelta ja avioliittotaikojen neuvominen. Nykypäivänä kaaso on useasti morsiamen hyvä ystävä ja kaason tehtäviin kuuluu morsiamen auttaminen eri tehtävissä häätöpäivän suunnittelussa ja sen aikana. (Häiden avustajat 2011; Salakari 1996, 46)

Bestman tunnettiin entisaikaan puhemiehenä. Puhemiehen tehtäviin kuului avioliittohankkeen pohjustaminen ja kosinta, jotka sulhanen hoitaa nykyään itse. Puhemies oli myös arvostettu, vanhempi henkilö, jonka piti olla taitava puhuja. Itä-Suomessa puhemiehen tuli hallita myös tietäjän tehtävät, sillä hänen piti osata estää kateellisten ja noitien juonet. Ylemmän kastin häissä sulhasen avustajaa kutsuttiin ennen marsalkaksi tai airueksi. Nykypäivän bestman on sulhasen avustaja ja hän voi toimia myös häiden seremoniamestarina. Bestmanin tehtäviin kuuluu useasti myös vieraiden opastaminen häätöjuhlan aikana. (Häiden avustajat 2011; Salakari 1996, 46)

Riisin heitto on myös vanha perinne. Häätöparin poistuessa kirkosta, vieraat heittävät heidän päälleen riisiä, tuomaan hyvää onnea lastensaannissa. Tapa on lähtöisin 1900-luvun Englannista ja alun perin Suomessa anoppi tai appivanhemmat ripottelivat jyviä ja leivänmuruja morsiamen saapuessa taloon. Saattaa olla, että englantilaiset olivat omaksuneet riisinheiton Intiasta, jossa hindujen juhlissa riisi on tärkeässä osassa häätörituaaleissa. Nykypäivänä riisin sijaan voidaan heitellä myös erivärisiä paperinpalasia tai puhallella saippuakuplia.

(Riisin heittäminen 2011; Vihkiparin poistuminen kirkosta 2011; Von Hoerner-Nitsch 1994, 110)

Suomalaisissa vanhakantaisimmissa maalaishäissä tarjottiin keskiaikaisten pitojen tapaan leipiä, voita, palvattuja eläinten raajoja kokonaisina sekä suolakalaa. Olutta ja viinaa oli myös tarjolla. Myöhemmin alettiin tarjota keittoruokia kylmien ruokien lisäksi ja myös puuroa lisättiin juhlien ruokapöytään. Ensin tarjoiltiin ohrapuuroa ja myöhemmin ohrapuuron tilalle otettiin riisipuuro. Aluksi puurot syötiin maidon kera, mutta rusina ja sekahedelmäsoppa yleistyivät myöhemmin. Puulusikoiden lisäksi alettiin varallisuuden kasvaessa käyttää myös hopeavälineitä ja posliinilautasia, joita yritettiin haalia tarpeeksi edes hääparille ja arvokkaimmille vieraille. Pöytäliinojen käyttö myös yleistyi. Länsi-Suomesta ja Pietarista saatiin uusia ruokia säätyläisten kautta. Laatikkoruokat ja lihapullat tulivat nopeasti pöytäpöytiin ja siirryttiin kattamaan ruokat seisomapöytään, josta vieraat hakivat itse ruokansa ja siirtyivät pienempien pöytien ääreen istumaan. (Pöydän antimet 2011)

Hääkakun leikkaaminen on yksi häiden odotetuimmista tapahtumista. Morsiuspari leikkaa kakun ylimmästä kerroksesta itselleen palan. Vanhan tavan mukaisesti morsian voi yrittää polkea sulhasta jalalle, jotta talon emännyys varmistuu. Usein on tapana, että morsiuspari syö kakkupalansa samalta lautaselta. Vieraat aloittavat kakun leikkaamisen vasta toisesta kerroksesta, sillä ylin kerros on varattu kokonaan morsiusparille ja se voidaan jopa pakata mukaan hääparille, heidän lähtiesseen. (Hääkakku 2011; Von Hoerner-Nitsch 1994, 111; Salakari 1996, 88)

Morsiuskimpun ja sukkanauhan heittäminen kuuluu myös hääperinteisiin. Usein morsiamella on erikseen morsiuskimppu ja heittokimppu, koska morsian haluaa säästää oman kimpunsa muistona. Morsian heittää kimpun kohti joukkoa naimattomia naisia ja se, joka kimpun nappaa on seuraava morsian. Sulhanen heittää morsiamen sukkanauhan naimattomien miesten joukkioille ja se joka nauhan saa kiinni, on tuleva sulhanen. (Von Hoerner-Nitsch, 1994, 111)

Morsiamen ryöstö on perinteinen ohjelmanumero hääjuhlassa ja se pohjautuu tapaan hankkia morsian itselleen ryöstämällä. Aiemmin ryöstö on ollut osana vain kadettihäitä. Sulhasen ystävät ryöstävät morsiamen ja vaativat hänestä lunnaita

häävierailta. Morsian palautetaan, kun lunnaat on maksettu. Ryöstö tulee yllätyksenä hääparille ja nykypäivänä ryöstön kohteena voi olla myös sulhanen tai jopa anopit. (Naimakaupat.com 2011; Salakari 1996, 89)

4.1.1 Uskomuksia

Morsian ei saa astua maahan saapuessaan hääpaikalle, koska maasta voi tarttua pahaa häneen. Morsian pitää siis joko kantaa juhlatuloon tai maahan pitää levittää matto, jota pitkin morsian voi kävellä.

Jos joku häävieraista astuu morsiamen hameen helman, laahuksen tai hunnun päälle, pitää tallaja läpsäistä poskelle.

Hääpöytä pitää kattaa täydellisessä hiljaisuudessa ja mikäli voidaan odottaa ahneita häävieraita, pitää pöytäliinan alle sirotella pellavansiemeniä ja laittaa pöydän alle lantatalikko. Näin varmistetaan, etteivät häävieraat syö taloa perikatoon.

Jonkun tulee laittaa herkkupala morsiamen suuhun tämän astuessa juhlatuloon, jotta talo ei tule koskaan kärsimään puutetta.

Hääpäivällisen aikana rikkoutuneet asiat tuovat hyvää onnea. (Naimisiin.info 2011)

4.2 Hääjuhlapaketin kokoaminen

Ravintola Walimon Casselissa hääjuhlan rakentaminen lähtee asiakkaan toiveista. Hääpakettien avulla saadaan rajattua suurimpia tekijöitä hääjuhlan suunnittelua varten. Hääpakettien kokoamisprojektissa otettiin huomioon asiakkaiden toiveet ja tarpeet, jotta saatiin kehitettyä toimivat kokonaisuudet. Suurimmat tekijät hääjuhlan järjestämisen kannalta ovat raha ja juhlan mittavuus. Pakettien avulla asiakas voi valita kolmesta eri hintaluokasta mieleisensä kokonaisuuden. Hintaluokat on jaoteltu niin, että edullisin paketti on melko riisuttu, joten pienet häät sopivat erin-

omaisesti Pronssinen häätjuhla -pakettiin. Arvokkain juhla kokonaisuus pitää sisällään jo enemmän koristelua ja ruokavaihtoehtoja, joten isot ja näyttävät häät onnistuvat Kultainen häätjuhla -kokonaisuudella parhaiten. Jokaiseen kokonaisuuteen on mahdollista lisätä muun muassa koristeluja, lisämaksua vastaan ja kaikki pakettien ulkopuoliset palvelut on hinnoiteltu erikseen. Tämän lisäksi juhlapaketit on hinnoiteltu ensin alkoholittomien versioiden perusteella ja alkoholit, jotka pakettiin haluttaessa kuuluvat, on hinnoiteltu erikseen.

Liitteenä (Liite 3) on häät paketit ravintola Walimon Casselille. Kokonaisuus on rakentunut toimeksiantajan antamista tiedoista. Menun sisältöön on melko paljon valinnanvaraa ja siitä syystä kaikkia mahdollisia ruokavaihtoehtoja ei ole juhla kokonaisuuksiin lisätty. Asiakkaalle on jätetty mahdollisuus esittää toiveita ruokalajien suhteen, sillä erilaisia toiveita on yhtä paljon kuin häät parejakin.

4.3 Asiakastyytyväisyys ravintola Walimossa

Asiakkuuksista huolehditaan Walimon Casselissa, sillä tapahtuman aikana jo varmistetaan asiakkailta ja vierailta, että kaikki sujuu hyvin. Tarjoiluhenkilökunta tiedustelee tarjoilun ohessa asiakkailta, että kaikki on hyvin ja jos huomautettavaa ilmenee, asia hoidetaan heti kuntoon, mikäli mahdollista. Illan jälkeen tarjoiluhenkilökunta raportoi illan kulun : onnistumiset ja virheet kirjataan sähköisesti palveluun, jonka kautta ravintolapäällikkö saa raportin illan tapahtumista heti sähköpostiinsa. Raportti on helppo kirjoittaa heti tapahtuman jälkeen, kun juhlan kulku ja tapahtumat ovat vielä hyvin mielessä ja yksityiskohdat muistuu paremmin. Tapahtuman jälkeisenä päivänä ravintolapäällikkö on vielä yhteydessä asiakkaaseen saadakseen palautetta juhlien järjestämisestä ja onnistumisesta. Tyytyväinen asiakas palaa aina takaisin, joten ravintola Walimon Casselissakin pyritään aina siihen, että asiakas on tyytyväinen lopputulokseen ja mikäli näin ei ole ollut, otetaan mahdollisista ongelmista selvää ja selvitetään ne asiakkaan kanssa. Henkilökunnan mielestä onnistuneet juhlakokoukset eivät välttämättä ole aina asiakkaan mielestä onnistuneet ja toisin päin.

4.4 Yhteistyökumppanit

Ravintola Walimon Casseli Oy on ulkoistanut joitakin osia palvelustaan, eli luovuttanut jonkin oman toimintansa tehtäväkokonaisuuden toisen yrityksen hoidettavaksi. Yhteistyökumppaneiden merkitys on tärkeä juhlien järjestämisessä, sillä yritys ei aina voi omien resurssiensa puitteissa toimittaa kaikkia palveluita itse. Yritys saa parhaan mahdollisen hyödyn omasta osaamisestaan, kun se ulkoistamisen johdosta pystyy keskittymään omaan ydinliiketoimintaansa. Ulkoistaminen kannattaa silloin, kun yrityksen oma asiantuntemus ei ole riittävä palvelun tuottamiseen. (Pirnes 2002, 22, 24)

Ravintola Walimon Casseli laskuttaa yhteistyötahojen palveluista asiakasta erikseen, sillä hinnat riippuvat muun muassa vierasmäärästä ja siitä, kuinka kauan palvelua tarvitaan, joten niitä ei voida sitoa kiinteisiin pakettihintoihin.

Walimon Casseli tekee yhteistyötä useiden yritysten kanssa. Näitä ovat muun muassa naulakkopalveluita tarjoava PetSec Oy, jolta Walimon Casseli hankkii tarvittaessa naulakkopalveluita. PetSec tarjoaa koulutettua henkilökuntaa huolehtimaan vieraiden takeista ynnä muusta. Lisämaksusta on mahdollista saada juhliinsa naulakkopalvelu, jossa periaatteena on, että yksi naulakkopalvelija vastaa 60–100 henkilön takeista, mikäli vieraita on enemmän, tarvitaan useampia naulakkopalvelijoita.

M & P paino tuottaa Walimon Casselille painotuotteita ja -palveluita, eli muun muassa paikkakorttien ja menukorttien painatukset.

Tekniikkaa, kuten esimerkiksi äänentoistoa, varten Walimon Casseli tekee yhteistyötä Showpron kanssa ja talon oman teknikon Heikki Ahosen tulee olla aina paikalla, kun tekniikkaa tarvitaan tilaisuuksissa.

Erityisvalot Walimon Casselille tuottaa lahtelaisyritys Rockvalot Oy. Tapahtumaan saadaan erityinen tunnelma lisävaloilla, jotka ovat hääpaketeista saatavilla vain Kultaiseen hääjuhlaan.

Kukat juhliin toimittaa Pekosten Kukka. Kukat kuuluvat osittain palvelun hintaan, riippuen siitä, minkä paketin asiakas valitsee. Lisämaksusta jokaiseen pakettiin voidaan lisätä erilaisia kukka-asetelmia asiakkaan toiveiden mukaisesti.

Huputetut tuolit juhliin toimittaa Stopteltat Oy, jolla on useita erinäköisiä ja -hintaisia huputettuja tuoleja. Tuolit hinnoitellaan tapahtumakohtaisesti, sillä hintaan vaikuttavat tuolien lukumäärä ja tuolityyppi. Varaukset kannattaa tehdä hyvissä ajoin, jotta juhlaan saadaan mieleiset tuolit.

Ravintola Walimon Casseli tilaa juhlaan asiakkaan toiveesta esiintyjän. Ravintolalla on omia yhteyksiä joihinkin artisteihin, joiden palveluita yritys on käyttänyt aiemminkin (Liite 4), mutta yhteyttä voidaan ottaa myös asiakkaan toivomaan artistiin. Myös teemajuhlien järjestäminen onnistuu häiden yhteydessä.

5 YHTEENVETO

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli koostaa toimeksiantajalle hääpaketit yrityksen oman tarjonnan perusteella. Pakettien koonti tehtiin jo olemassa olevien toimintojen perusteella, joten minun työkseni jäi oikeastaan vain asioiden kirjoittaminen yhtenäiseksi kokonaisuudeksi. Jonkin verran otin koostamiseen vapauksia ja varmistin toimeksiantajalta myöhemmin, että en lupaa asiakkaalle mitään, mitä yritys itse ei pysty tarjoamaan. Kokosin hääpaketteihin kaikki mahdolliset, omasta mielestäni, tärkeät tiedot, joita asiakas tarvitsee suunnitellessaan hääjuhlaa. Mukaan liitin myös muutamia internet-osoitteita, joista löytyy tietoa hääpareille. Erilaisia hääsivustoja on monia ja niistä löytyy yllättävän paljon apuja hääjuhlien järjestäjille, erityisesti erilaiset keskustelufoorumit ovat todella hyödyllisiä, kun ihmiset jakavat kokemuksiaan häiden järjestämisestä.

Hääpaketeista tein sekä alkoholilliset, että alkoholittomat versiot, kuten toimeksiantajan toiveena oli. Alkoholien pakettihinnat näkyvät myös erikseen kokonaisuuksien alussa, jotta asiakas voi vertailla juhlakokonaisuuden hintaa. Paketit ovat mielestäni onnistuneita, sillä niistä löytyy jokaiselle jotakin. Edullisin paketti tarjoaa mahdollisuudet viettää mukavat häät pienemmällä budjetilla, kun taas Kultaisessa hääjuhlassa koristeiden ja röyhelön määrää ei ole rajattu. Amerikkalaiset ovat näyttäneet suomalaisillekin mallia, miten tällaisia luksushäitä juhlitaan. Alkoholien hinnoittelu erikseen paketteihin oli myös käytännöllinen ratkaisu, sillä, kuten jo aiemmin sanottu, alkoholittomille häille on kysyntää ravintola Walimon Casselissa. Useasti ajatellaan, että suomalaisiin häihin kuuluu alkoholi, mutta aina ei muisteta ottaa huomioon sitä, että on olemassa myös henkilöitä, jotka eivät juo ollenkaan.

Hääpaketteja ei valitettavasti ehditty testata asiakkailta kiireellisen aikataulun vuoksi, joten tästä saisi hyvän jatkotutkimuksen johonkin toiseen opinnäytetyöhön. Koska pakettien toimivuutta ei ehditty kokeilemaan, ei ole vielä tiedossa, mitä mahdollisia korjaustarpeita työ vaatisi. Paketit ovat kokonaisuudessaan kuitenkin mielestäni onnistuneita ja niistä on varmasti hyötyä Walimon Casselille, sillä nyt kaikilla asiakkailta on mahdollisuus saada yhtenäinen ja tasapuolinen palvelutarjous yrityksen tarjoamista hääjuhlapaketeista. Paketit tallennetaan säh-

köisessä muodossa yritykselle, joten mahdollisuus muokata niitä on myös olemassa. Paketteja kannattaa ja pitääkin päivittää aika ajoin, jotta ravintola tarjoaisi aina asiantuntevia ja ajan tasalla olevia palveluita.

LÄHTEET

Painetut lähteet

Aarnikoivu , H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WS Bookwell Oy.

Anttila, P. 2001. Se on projekti – vai onko? Kulttuurialan tuotanto- ja palveluprojektien hallinta. Hamina: AKATIIMI Oy.

Anttonen, K. 2003. Tehokasta projektityötä. Johda hanketta 80/20 periaatteella. Talentum Media Oy.

Apilo, T., Kulmala, H.I., Kärkkäinen, H., Lampela, H., Mikkola, M., Nevalainen, M., Papinniemi, J., Ruohomäki, I. & Valjakka, T. 2008. Tuotekehitysverkostojen uudet toimintamallit. Helsinki: Teknologainfo Teknova Oy.

Grönroos, C. 2000. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. 2. painos. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Hassanien, A., Dale, C., Clarke, A. 2010. Hospitality Business Development. Oxford: Elsevier Ltd.

Kinnunen, R. 2003. Palvelujen suunnittelu. WSOY.

Komppula, R. & Boxberg, M. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Edita Publishing Oy.

Laamanen, K. & Tinnilä, M. 2002. Prosessijohtamisen käsitteet. Terms and concepts in business process management. Helsinki: Metalliteollisuuden Kustannus Oy.

Merholz, P., Schauer, B., Verba, D. & Wilkens, T. 2008. Subject to Change: Creating Great Products and Services for an Uncertain World. Sebastopol, Kalifornia: O'Reilly Media.

Pirnes, H. 2002. Verkostoylivoimaa. WSOY.

Raatikainen, L. 2008. Asiakas, tuote ja markkinat. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Kustannusyhtiö Pohjantähti Polestar Ltd.

Ruckenstein, M., Suikkanen, J. & Tamminen, S. 2011. Unohda Innovointi. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Ruuska, K. 2005. Pidä projekti hallinnassa. Suunnittelu, menetelmät, vuorovaikutus. 5. uudistettu painos. Talentum Media Oy.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Young, T.L. 2000. Successful Project Management. 2. painos. Kogan Page Limited

Elektroniset lähteet

ASPAL, asiakaspalvelunvirtuaalikoulu. 2011. Asiakaspalvelujärjestelmä. Viitattu 10.11.2011. Saatavissa:

http://www.innofocus.fi/moduulit/Aspal/palat/pdf_t/asiakaspalvelujarjestelma.pdf

Falenius, M., Leino, M., Leinonen, R., Lumme, R. & Sundqvist, L. 2006. Monimuotoinen / toiminnallinen opinnäytetyö. Viitattu 9.11.2011. Saatavissa:

<http://www.amk.fi/opintojaksot/030906/1113558655385/1154602577913/1154670359399/1154756862024.html>

Huotari, J. & Moilanen, P. 2009. Projektin suunnittelu. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 23.11.2011. Saatavissa:
http://homes.jamk.fi/~huojo/opetus/IIZT4010/IIZT4010_5.pdf

Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. 2002. Prosessien kuvaaminen. Viitattu 10.11.2011 Saatavissa: docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS152/JHS152.doc

Mielikäinen, M.. Rovaniemen ammattikorkeakoulu. 2011. Projektin päättäminen. Viitattu 20.11.2011. Saatavissa:
http://ta.ramk.fi/~maisamielikainen/Projektiohjeistus/Projektiohjeistus_files/Page602.htm

Quality America Inc. 1995. Defining Customer Needs. Viitattu 18.11.2011. Saatavissa:
<http://www.qualityamerica.com/knowledgecente/articles/DrmTmsP1S4.html>

Savon ammatti- ja aikuisopisto. 2011. Palvelujen markkinointi. Viitattu 9.11.2011. Saatavissa:
<http://www.aedu.sakky.fi/opinnet/markkinointi/1palvelut.htm>

Tuotekehitys. 2011. Viitattu 20.11.2011 Saatavissa:
<https://portal.mtt.fi/portal/page/portal/agronet/Yritys/Tuotekehitys>

Tuurala T. 2010. Prosessi, prosessiorganisaatio ja prosessin ohjaus. Laatuakatemia. Viitattu 9.11.2011 Saatavissa: <http://www.kotiposti.net/tuurala/prosessit.htm>

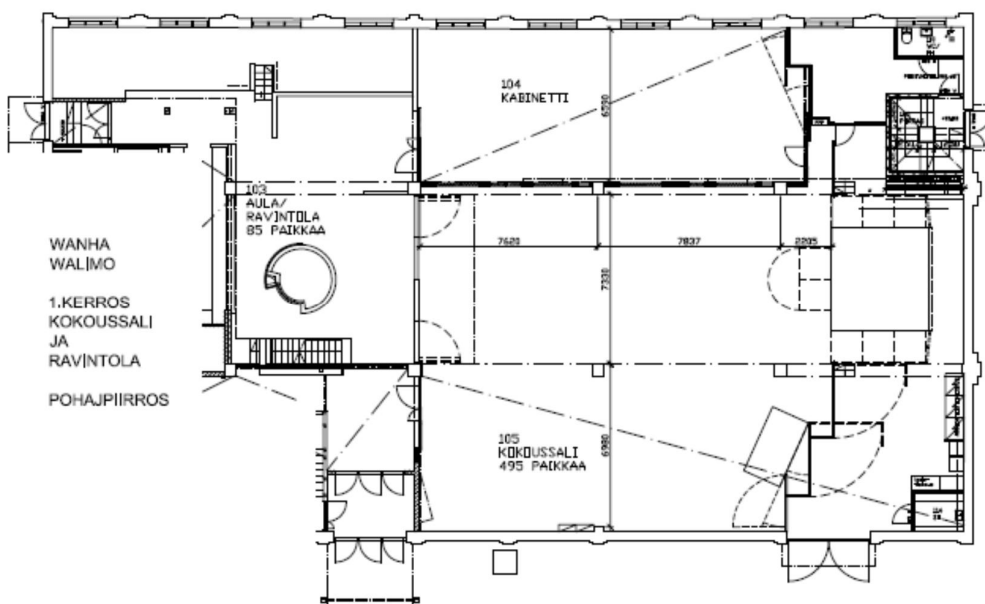
Vilkkä, H. 2010. Toiminnallinen opinnäytetyö. Viitattu 9.11.2011. Saatavissa:
http://vilkka.fi/hanna/Toiminnallinen_ont.pdf

Wanha Walimo. 2011. Viitattu 17.11.2011. Saatavissa:
<http://www.wanhawalimo.fi/?articleid=2&rootid=2>

LIITTEET

LIITE 1

Wanha Walimon 1. kerroksen pohjapiirros



LIITE 2

Kokoustilojen tiedot

| KOKOUSTILAT | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|--------|---------------------------|-------------|---------|-------------|---------------|----------|----------|-------------|--------------|-------------|------------|----------------|--------|--------------|----------------|-----------------|-------------|-----------|----------|
| | kerros | pinta-ala, m ² | pöytäpaikat | korkeus | luokkamuoto | teatterimuoto | banketti | cocktail | valkokangas | piirtoheitin | fläppitaulu | valkotaulu | dataprojektori | tv/lcd | video/dvd/cd | kiinteä verkko | langaton verkko | äänentoisto | päivävalo | pimennys |
| Walimosali | 1 | 250 | 250 | 13 | 250 | 350 | 250 | 400 | • | + | + | + | • | • | • | + | • | • | • | • |
| Masuunisali | 1 | 107 | 50 | 5 | 65 | 80 | 50 | 80 | • | + | + | + | • | • | • | + | • | • | • | • |
| Winssi | 3 | 85 | 35 | 3 | 40 | 45 | 35 | 45 | • | + | • | • | • | + | + | + | • | • | • | • |
| Ahjo | 3 | 48 | 20 | 4 | 20 | 30 | 20 | 30 | • | + | • | • | • | + | + | + | • | • | • | • |
| Muottihuone | 4 | 65 | 20 | 6 | 30 | 40 | 20 | 30 | • | + | • | + | • | + | + | + | • | • | • | + |
| Takomo | 1 | 20 | 6 | 2 | 6 | 10 | 6 | | + | + | + | | + | • | + | + | • | + | • | • |
| Ravintola Walimon Casseli | 1 | | 75 | | | | | | | | + | | • | | | | • | • | • | • |
| Avoin kabinetti | 2 | | 50 | | | | | | | | + | | • | | | | • | • | • | • |

Lisätietoja: Walimosali ja Masuunisali ovat yhdistettävissä samaksi tilaksi ravintolan kanssa.

Varustus: • = tilassa käytettävissä, + = tilauksesta

Pidätämme oikeuden muutoksiin.

Hääjuhlan järjestäminen Wanha Walimossa

Wanha Walimo tarjoaa viihtyisät tilat hääjuhlien järjestämiseen. Tiloissa voi järjestää niin pienet kuin isotkin juhlat. Walimosaliin voidaan kattaa 250 istumapaikkaa ja viereiseen Masuunisaliin 50. Tarvittaessa nämä tilat voidaan myös yhdistää. Pienemmät hääjuhlat voi järjestää myös ravintolassalissa, jolloin tilavuokraa ei peritä. Masuunisalin tilavuokra on puolelta päivältä 460 euroa ja koko päivältä 800 euroa. Walimosalin tilavuokra on puolelta päivältä 540 euroa ja koko päivältä 1020 euroa. Palveluista peritään ennakkomaksua 40 % ja mahdollinen peruutus tulee tehdä viimeistään 72 päivää ennen tilaisuutta. Mikäli asiakas peruu varauksen myöhemmin, peritään siihen asti aiheutuneet kulut.

Ravintola Walimon Casseli huolehtii juhlien tarjoiluista sekä alkoholin anniskelusta. Anniskeluoi-keudet kattavat koko Wanha Walimon rakennuksen, joten omien juomien tuominen juhlapaikalle ei ole sallittua. Tiloista löytyy kuitenkin baari, josta asiakkaat voivat halutessaan tilata juomia. Juhlapaketeista löytyy sekä alkoholiton, että alkoholilliset versiot ja ne ovat myös hinnoiteltu erikseen.

Hääbuffet kootaan asiakkaan toiveiden mukaan. Aikuisten buffetpöydän lisäksi ravintola valmistaa lapsille oman seisovan pöydän, josta löytyy lasten makuun sopivia ruokia.

Asiakas voi halutessaan tilata paikalle itse orkesterin tai ravintola voi tehdä sen asiakkaan puolesta. Ravintola Walimon Casselin tilatessa orkesterin juhliin, palveluun lisätään 23 % ALV. Asiakkaan tilatessa orkesteri itse, ei ALV:a tule hintaan.

Naulakkopalvelut juhliin tuottaa tarvittaessa PetSec oy. Palvelun hinta on 20 euroa / tunti / naulakkomies. Yksi naulakkomies palvelee noin 60 henkilöä.

Kukka-asetelmia toimitetaan lisämaksusta. 25 cm – 35 cm korkuiset pöytäkukat ovat 15 euroa kappaleelta. Pyöreisiin pöytiin tulee yksi asetelma ja pidempiin pöytiin kaksi kukkaa / 6 henkilöä. Buffet-pöydän kukka-asetelman hinta on 140 – 180 euroa riippuen siitä, käytetäänkö asetelmassa 2. luokan vai 1. luokan kukkia.

Tilaisuuteen on myös mahdollista tilata punainen matto, joka on mitaltaan 7 metriä ja sen vuokra on 60 euroa. Matto tulee tilata ennakkoon.

Juhlat voi järjestää myös temajuhlina, joista ehdotemat löytyy häijuhla-koosteiden jälkeen. Myös artistiehdotuksia on listattu alempana.

Ravintola Walimon Casseli Oy pidättää oikeudet kaikkiin muutoksiin.

Häistä löytyy paljon tietoa myös internetistä. Alla olevista linkeistä voi etsiä ideoita omiin häihin ja keskustelufoorumeilta löytyy paljon vastauksia mieltä askarruttaviin kysymyksiin!

<http://www.haat.fi/>

<http://www.juhlitaan.net/haat/>

<http://www.naimisiin.info/haaopas/index.html>

<http://www.amoriini.com/>

<http://www.haatjajuhlat.fi/>

<http://www.naimakaupat.com/>

<http://plaza.fi/ellit/haat/>

<http://www.makupalat.fi/Categories.aspx?classID=33cbb6a4-fb18-4f75-96e3-93322e1d86df>

Pronssinen häätjuhla

alkoholiton paketti 35 €/henkilö

alkoholilliseen pakettiin lisätään alkumaljakuluja 32,50 euroa / pullo tai 5,90 euroa / henkilö

Alkumalja:

- Pommac

Ruoka:

- 1 lämmin ruoka, liha tai kala, lisukkeet valinnan mukaan
- 2-3 salaattia
- Leivät ja margariini (ruisleipä, vaalea leipä, margariini)
- Ruokajuomina vesi, maito, piimä, mehu, kotikalja
- Kahvi, tee, mehu
- Kakku, hinnoitellaan erikseen henkilömäärän mukaan (esim. marjakakku 6€/ henkilö ja erikoiskakut (mm. suklaa) 8 €/ henkilö.)

Iltapala:

- Häpäivälliseltä jääneitä salaatteja ja leipää.

Alkoholi:

- Alkumaljana kuohuviini. Vaihtoehtoina rosé, puolikuiva tai kuiva.
- Baari on koko illan ajan auki, vieraat maksavat itse omat juomansa.

Koristelut:

- Pöytiin valkoiset kankaiset pöytäliinat ja paperiservetit väritoiveiden mukaan.

- Tuikkukynttilät pöytiin
- Kukat lisämaksusta
- Lasten leikkinurkka, asiakas tuo itse värityskirjat ja värit tms.
- Kesäaikaan koivut ulkona
- Roihutulet ulko-oven edessä

Tekniikka:

- yli 5 tuntia tai koko illalta 400 €
- muuten veloitus 55 € /h

Orkesteri:

- ravintola Walimo tai asiakas hoitaa
- Hinnoittelu aina erikseen, esiintyjäkohtaisesti

Hopeinen häätjuhla

Alkoholiton paketti 48 euroa / henkilö

Alkoholillinen paketti 55 euroa / henkilö

Alkumalja:

- Pommac tai Mimosa (appelsiinituoremehu ja alkoholiton siideri)

Buffetlounas:

- 5 - 6 salaattia
- 2 – 3 kalavaihtoehtoa
- 2 lämmintä ruokaa - liha / kala
- Leivät ja levitteet (ruisleipä, vaalea leipä, margariini, voi)
- ruokajuomina vesi, maito, piimä, mehu ja kotikalja
- Kahvi, tee, mehu
- Pipari
- Kaku, hinnoitellaan erikseen henkilömäärän mukaan (esim. marjakaku 6€/ henkilö ja erikoiskakut (mm. suklaa) 8 €/ henkilö.)

Itäpala:

- Savustettua muikkua, saaristolaisleipää
- tai
- Karjalanpiirakoita
- tai
- Suomalainen tapaspöytä

Alkoholi:

- Alkumaljuna kuohuviini (rosé, puolikuiva tai kuiva), Mimosa tai Bellini
- Baari on koko illan auki

Koristelut:

- Kankaiset pöytäliinat, kangasservetit (musta tai valkoinen)
- Tuikkukynttilät pöytiin
- Kukat buffet-pöytään, muut kukat lisämaksusta

- Lasten leikkinurkka, asiakas tuo itse väritykirjat ja värit tms.
- Kesäaikaan koivut ulkona
- Roihutulet ulko-oven edessä

Tekniikka:

- Yli 5 tuntia tai koko illalta 400 €
- Muuten veloitus 55 €/ tunti

Orkesteri:

- ravintola Walimo tai asiakas hoitaa
- Hinnoitellaan aina esiintyjäkohtaisesti

Kultainen häätjuhla

Alkoholiton paketti 70 euroa / henkilö

Alkoholillinen paketti 90 euroa / henkilö

Alkumalja:

- Kuusenkerkkäjuoma, alkoholiton Mimosa tai Bellini

Ruoka:

- Buffetpöytä, lautatarjoilu tai vatitarjoilu
- Leivät ja levitteet (luomua tai lähiruokaa)
- Ruokajuomina: maito, vesi, piimä, kotikalja, mehu

- Kahvi, haudutettu tee, mehu
- Macaron-leivoksia
- Kakku, hinnoitellaan erikseen henkilömäärän mukaan (esim. marjakakku 6€/ henkilö ja erikoiskakut (mm. suklaa) 8 €/ henkilö.)

Iltapala:

- Suomalainen tapaspöytä
tai
- Paellaa
tai
- Dipattavia kasviksia

Alkoholi:

- Alkumaljana kuohuviini (rosé, puolikuiva tai kuiva) tai aito Mimosa shampanjalla. Alkumalja voidaan myös värjätä juhlien teemaväriin sopivaksi.
- Ruokajuomina viiniä ja olutta (juomapaketit jokaiselle)
- jälkiruoalla kahvin kanssa avec
- iltapalalla viinitarjoilu

- Baari auki erikoishinnoilla
- Hääparille voidaan kehittää oma nimikkodrinkki
- Booli

Koristelut:

- kankaiset pöytäliinat
- kangasservetit (musta tai valkoinen)
- Tuikkukynttilät pöytiin
Kukka-asetelmat buffet-pöytään, ja ruokapöytiin sekä esiintymislavalle, että morsiusparin pöytään.
- Menukortit.
- Huputetut tuolit lisämaksusta, varaus tulee tehdä 4 kuukautta ennen tilaisuutta. Tuolit toimittaa Stopteltat Oy.
- Lasten leikkimurkka, ravintola toimittaa värityskirjat ja värikynät
- Kesäaikaan koivut ulkona
- Roihutulet ulko-oven edessä
- Hääkaari
- Teltta ulos, vuokra on noin 1000 – 3000 euroa.

Tekniikka:

- Yli 5 tuntia tai koko illalta 400 €
- Muuten veloitus 55 €/tunti
- Erityisvalot, hinnoitellaan erikseen tapahtumakohtaisesti

Orkesteri:

- ravintola Walimo tai asiakas hoitaa
- Hinnoitellaan aina esiintyjäkohtaisesti

LIITE 4

Esiintyjäehdotuksia juhliin, teemoja juhliin sekä kuvia ravintola Walimon Casselin tiloista ja tapahtumista

Pienet kokoonpanot



Trabant



HypeZen



Pamela & Jari Puhakka Piano Bar

Cover- ja bilebändit

Kerma



Flipper



Flow



Anniina & PartyProof



Likka



Alliance



Teemajuhlat

Jazz Night

Jos haluat tyylikkään iltajuhlan, Jazz Night on sinun valintasi. Tummiin pukuihin sonnustautunut jazz-kokoonpano luo sofistikoitunutta ja hämyistä tunnelmaa, joka kruunataan hienostuneella illallisella ja hyvillä viineillä. Iltaa voidaan jatkaa riehakkaammalla bilemusiikilla pikkutunneille asti. Iltaan on mahdollista liittää myös viinin maistelu-kurssi.

Viva La Salsa!

Baila Baila! Huikaiseva ohjelmakokonaisuus lattarihengessä. TV:stä tuttujen Marko Keräsen ja Saara Huovisen tanssishow ja tanssiopetus ison 11-henkisen salsabändin säestämänä takaa kuumaa ja kiihkeää tunnelmaa. Tulisten rytmien ilotulitus vain kiihtyy, kun Suomen suurimman sambakoulun Império do Papagaion tanssiryhmä saapuu lavalle sulkieneen ja paljetteineen. Ruoka ja juoma tarjoillaan lattarimausteina. Bändi ja Dj huolehtivat aamun tunneille asti siitä, että tanssilattia ei tyhjene! Keinuta lanteita, anna rytmin viedä! Shake your bon bon!

Live-karaoke

Ah, tuo niin suosittu ja kaikille suomalaisille tuttu karaoke. Mikäs sen mukavampi tapa viettää iltaa kuin laulaa karaokea? Nyt se on mahdollista oikean bändin säestyksellä. Valitse lempikappaleesi listalta ja nouse lavalle bändin solistiksi. Paranoid vai Äidin pikkupoika vai oletko enemmän tango-ihmisiä? Paras laulaja tietysti palkitaan ja nimetään illan karaokekuningankaaksi tai karaokekuningattareksi.

Beach Party

Jos sinä et ehdi Ibizalle, on Ibiza tuotava sinun luo. Beach Partyt vaikka keskellä kylmintä talvea. Tuomme hiekan, palmut, lämmön ja viilentävät drinkit sinne minne ikinä juhlasii haluatkaan järjestää. Leit kaulaan, aurinkolasit silmille ja Havaiji-paidat auki; Let's Party! Baarimestarimme huolehtivat, ettei kenelläkään pääse jano yllättämään. DJ ja bändi puolestaan tuovat helpon pahim-paan tanssin tarpeeseen ja jos nälkä yllättää, niin mahat saa täyttää Karibian tulisilla herkuilla.

Villi Länsi

Toiminnallinen teemajuhla Villin Lännen tyyliin. Revolverin pikavetoa, veitsen heittoa, korttihuijari, ruoska-show, lassonheittoa, ritsalla ammuntaa, leikkejä, resiniä ajaa, steppaajia ja paljon muuta. Erilainen ja ikimuistoinen juhla, jossa vieraat pääsevät itse kokeilemaan huimia Villin Lännen aktiviteetteja. Ruokana nautitaan muun muassa hot wingsejä, ribsejä ja hampurilaisia sekä juomaksi kaktusviinaa.

Love Boat -Lemmenlaiva

Kuin laiva kuivalla maalla. Kapteeni Söderström miehistöineen toivottaa teidät tervetulleiksi alukseen. Juhlia seuraavalle aamulle on luvattu kovaa merenkäyntiä ja merisairausten riski on huomattava. Karaoke ja bingo kuuluvat laivalle kuin sateenvarjo drinkkiin. Bändi, Dj ja Keskiyön Midnight show takaavat matkustajien viihtyvyyden. Risteilyemäntä ja -isäntä huolehtivat illan kulusta. Buffetpöydät notkuvat merellisiä herkkuja eikä juomia näissä juhlissa lasketa.

Naamiaiset

Klassiset naamiaiset ovat yritysjuhlien kesto-suosikki vuodesta toiseen. Naamiaiset voidaan toteuttaa joko tietyn teeman ympärille (esimerkiksi kauhu, julkkikset tai fantasia) tai ilman teemaa, vain mielikuviutus on rajana. Näissä juhlissa voit tavata Marilynin ja jutella Elviksen kanssa. Naamiaisissa arki unohtuu ja työroolit heitetään nurkkaan, nyt saa luvalla hullutella! Perinteiseen tapaan paras puku palkitaan.

Magic Night

Koe taiantäyteinen ilta! Suomalainen huipputaikuri luo ainutlaatuisen illan huikeiden temppujen kera. Korttitemppuja, lähitaikuutta ja muita toinen toistaan uskomattomia ohjelma-numeroita. Myös yleisö pääsee osallistumaan jännittäviin temppuihin. Iltaan on mahdollista liittää myös akrobatiaryhmä ja tulishow. Illan kruunaa bilebändi ja DJ. Ikimuistoinen ilta täynnä taikuutta!

Gangsteri-ilta

Teemajuhlat Al Caponen tyyliin. Mustiin pukuihin, silintereihin ja aurinkolaseihin sonnustautunut orkesteri soittaa Kummisedän tunnusmusiikkia ja ulko-ovilla turvamiehet ovat huolehtimassa kutsuvieraiden viihtyvyydestä. Iltapukujuhla, jossa hämyisessä tunnelmassa nautitaan tyylikäs illallinen mafiahengessä. Mukana myös yllätysohjelma-numeroita kuten toimarin ryöstö ja sihteerin kidnappaus. Sikarin savua, viskiä ja jännittävää gangsteritunnelmaa.

Kuvia

