

Niina Hattunen & Rosa Oikarinen

# Tuotteistamallaako ne venäläiset tulee?

Kulttuurimatkailullinen Venäjä-pilotti





Karelia-ammattikorkeakoulun julkaisuja  
C: Raportteja, 4

# **Tuotteistamallaako ne venäläiset tulee?**

## Kulttuurimatkailullinen Venäjä-pilotti

Niina Hattunen & Rosa Oikarinen

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU 2013

*Julkaisusarja*

C: Raportteja, 4

*Toimittajat*

Niina Hattunen & Rosa Oikarinen

*Taitto*

Anni Repo

*Kansikuva*

Noora Hattunen / Zirpus Design

© Tekijät ja Karelia-ammattikorkeakoulu

Tämän teoksen osittainenkin kopiointi on tekijänoikeuslain mukaisesti kielletty ilman nimenomaista lupaa.

ISBN 978-952-275-060-0

ISSN-L 2323-6914

ISSN 2323-6914

*Julkaisumyynti*

Karelia-ammattikorkeakoulu  
julkaisut@karelia.fi  
<http://www.tahtijulkaisut.net>

Joensuu 2013

# Sisällys

<b>1 Johdanto</b>	<b>6</b>
<b>2 Venäläiset matkailijoina ja asiakkaina</b>	<b>9</b>
<b>3 Tuotteistamisprosessi</b>	<b>11</b>
<b>4 Konseptointi</b>	<b>18</b>
<b>5 Kansainvälistymisesimerkkejä Pohjois-Karjalasta</b>	<b>20</b>
Joensuun seudusta parhaiten venäläisten asiakkaiden tarpeet ja toiveet huomioiva seutu Suomessa?	20
Matkailuyrittäjien yhteinen tuote – hämähäkin verkko?	22
Yhteistyötä yli rajojen	25
Venäläisille sopivan venäläisittäin	28
Rokkia rajalla – palvelupaketteja venäläisille matkailijoille: Kulttuuri- ja tapahtumamatkailukohteena Suomi ja Pohjois-Karjala	32
Team-Finland – yhteistyössä maakunnasta maailmalle	36
<b>Lähteet</b>	<b>38</b>

# Johdanto

**T**ämä selvitys on toteutettu Karelia-ammattikorkeakoulun hallinnoimassa Kulttuurimatkailullinen Venäjä-pilotti -hankkeessa. Selvityksessä perehdytään venäläisiin asiakkaina ja matkailupalvelujen kuluttajina, hankkeen matkailupakettien tuotteistamisprosessiin sekä monistettavan kulttuurimatkailukonseptin tekemiseen. Selvitys on tarkoitettu avustukseksi ja esimerkiksi kulttuurimatkailullisen matkailupaketin tuotteistamiseen. Hankkeessa tehtiin kaksi kulttuurimatkailupakettia vuoden 2012 Rokumentti Rock Film Festivalin yhteyteen ja kolme kulttuurimatkailupakettia vuoden 2013 Ilosaarirockin yhteyteen.

Tässä selvityksessä esitellään hankkeessa tehtyjen matkailupakettien tuotteistamisprosessi sekä matkailupakettien pohjalta syntynyt monistettava kulttuurimatkailukonsepti.

## KULTTUURIMATKAILULLINEN VENÄJÄ-PILOTTI -HANKE

Kulttuurimatkailullinen Venäjä-pilotti oli ESR-rahoitteinen hanke, joka toteutettiin Pohjois-Karjalassa 1.6.2012–31.3.2013. Hankkeen hallinnoijana toimi 31.12.2012 saakka Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu ja 1.1.2013 alkaen Karelia-ammattikorkeakoulu. Hanke toteutettiin yhteistyössä Karelia Expert Matkailupalvelu Oy:n ja Joensuun Popmuusikot ry:n kanssa. Hankkeen toimenpiteet kytkeytyivät Pohjois-Karjalan aluekehitysstrategioihin ja projektia toteuttavien organisaatioiden omiin strategioihin.

Kulttuurimatkailullinen Venäjä-pilotti -hankkeen kohderyhmään kuuluivat pohjoiskarjalaiset tapahtuma- ja matkailupalvelutuottajat sekä venäläiset asiakkaat. Hankkeen kes-

keisinä toimenpiteinä oli kulttuurimatkailupakettien ja palvelutuotannon koostaminen ja prosessikuvausten laatiminen, arvioinnin toteuttaminen sekä raportointi ja tiedon siirtäminen Karelia Expert Matkailupalvelu Oy:n ja matkailupalveluyritysten käyttöön. Toimenpiteistä syntyneet konkreettiset tulokset olivat Karelia Expert Matkailupalvelu Oy:n venäläisille asiakkaille suunnattujen kesäajan kulttuurimatkailupakettien palveluprosessikuvaukset, matkanjärjestäjiltä, yrityksiltä ja asiakailta saatu palaute, raportti kulttuurimatkailun kokemuksista ja markkinointimateriaalit. Hankkeessa kehitettäviä uusia tuotteita olivat koostetut kulttuurimatkailupalvelupaketit sekä niiden avatut palveluprosessit, joiden pohjalta kehitettiin monistettava matkailupalvelupakettikonsepti. Hankkeen tulokset ja vaikutukset liittyivät kumppanuuksien luomiseen sekä osaamisen lisäämiseen. Palvelun koostamisen kautta löydettiin uusia kumppanuuksia eri matkailualan toimijoiden välille sekä kehitettiin matkailupalvelutuotteita, erityisesti venäläisille matkailijoille suunnattuja tuotepaketteja.

Kulttuurimatkailullinen Venäjä-pilotti -hankkeen taustalla oli Joensuun Popmuusikot ry:n teettämä Music festival tourism from Russia/St. Petersburg -selvitys, jonka perusteella venäläisiä matkailutoimijoita kiinnostivat räätälöidyt kulttuurimatkailutuotteet (Ivanova, 2011). Ongelmana kuitenkin oli, että kysyntää vastaavia kulttuurimatkailupaketteja ei ole ollut tarjolla. Hankkeen lähtökohtatilanteessa todettiin, että onnistuessaan kysyntään perustuvassa tuotekehityksessä, projektin kehittämät kulttuurimatkailutuotteet toimivat erikoistuneina teematuotteina ja matkailun vetonauloina erityisesti hiljaisena aikana.

Hankkeen tarve tukeutui opetus- ja kulttuuriministeriön kulttuurin matkailullisen tuoteistamisen toimintaohjelmaan. Hanke toteutti toimintaohjelmassa määriteltäviä kehittämistoimia, kuten kulttuuritapahtumien matkailullista kehittämistä sekä yhteistyön ja verkostoitumisen edistämistä. Hankkeen valmistelussa hyödynnettiin Pohjois-Karjalan matkailustrategiaa 2007–2013, Pohjois-Karjalan elinkeinopoliittista Venäjä-strategiaa 2015 ja Kulttuurimatkailun kehittämisstrategiaa kansainvälisille markkinoille 2009–2013. Hanke oli osa Karelia-ammattikorkeakoulun ISAT Venäjä -painoalaa. Hanketta valmisteltaessa huomioitiin myös Pohjois-Karjalan maakuntaliiton teettämä selvitys Kysely venäläisille matkailijoille Niiralassa 2011.

## MATKAILUPAKETIT

Keväällä 2012 Karelia-ammattikorkeakoulun henkilökunta kävi keskusteluja Joensuun Popmuusikot ry:n ja Karelia Expert Matkailupalvelu Oy:n kanssa Ilosaarirockin yhteyteen tuotteistettavista matkailupaketeista. Tässä vaiheessa todettiin, että matkailupaketteja voisi lähteä rakentamaan ja pilotoimaan hankerahoituksen avulla. Hankesuunnitelman lähtökohdaksi määriteltiin, että hankkeesta syntyy kulttuurimatkailupakettikonsepti, joka olisi monistettavissa myös muihin tapahtumiin.

Hanke käynnistyi heinäkuussa 2012, vain kaksi viikkoa ennen Ilosaarirockia. Tässä vaiheessa todettiin, että aikataulullisesti kulttuurimatkailupakettien toteuttaminen Ilosaarirockin yhteydessä olisi mahdotonta ja tämän vuoksi hankkeessa lähdettiin miettimään muita tapahtumia, joissa pilotti voitaisiin toteuttaa. Erilaisten tapahtumien läpikäymisen

jälkeen päädyttiin Rokumentti Rock Film Festivaliin, koska se sopi ajallisesti hankkeen aikatauluun ja tapahtuman järjestäjänä toimi sama organisaatio, Joensuun Popmuusikot ry.

## KULTTUURIMATKAILU

Kulttuurimatkailun määritelmässä todetaan, että kulttuurimatkailussa tuotetaan alueellisia ja paikallisia kulttuurin voimavaroja arvostaen matkailutuotteita ja -palveluja paikallisille ja alueen ulkopuolisille ihmisille liiketoiminnallisin perustein. Tavoitteena on luoda elämyksiä ja mahdollisuus tutustua kulttuurisiin voimavaroihin, oppia niistä tai osallistua niihin. Tällä tavalla pystytään vahvistamaan ihmisten identiteetin rakentumista sekä oman että muiden kulttuurien ymmärrystä ja arvostusta. Kulttuurimatkailun voimavaroja ovat kaikki ihmisen aikaansaama ja muokkaama: historia, kulttuurimaisemat, rakennettu ympäristö, arkeologiset kohteet, museot, esittävä taide, visuaalinen taide, tapahtumat, käsityö, kieli, maut, perinteet, tavat, arvot, aatteet, elämäntyyli, uskonto, luonteenpiirteet sekä saavutukset tieteessä, taiteessa, teknologiassa ja elinkeinoissa. (Valtakunnallisen matkailustrategian kulttuuriryhmä).



# Venäläiset matkailijoina ja asiakkaina

**T**ilastokeskuksen ennakkotietojen mukaan vuonna 2012 Pohjois-Karjalassa yöpyi 28965 venäläistä matkailijaa. Luku jakautuu siten, että tammikuussa majoittui 4266 venäläistä, helmikuussa 1904, maaliskuussa 2517, huhtikuussa 1347, toukokuussa 1623, kesäkuussa 2035, heinäkuussa 3427, elokuussa 2866, syyskuussa 1759, lokakuussa 1822, marraskuussa 2205, joulukuussa 3194. Luvut kertovat, että venäläisten matkailu painottuu edelleen talviaikaan. Kesäajan palvelutarjontaa tulisi saada paremmin markkinoitua venäläisille ja lisättävä vetovoimaa myös kesäajalle. Ympärivuotista venäläisille asiakkaille suunnattua matkailua, ja erityisesti vetovoimaisia matkailutuotteita, tulisi kehittää Pohjois-Karjalassa.

Jotta venäläisille matkailijoille voidaan tehdä matkailupalvelutuote, tulee ymmärtää venäläisiä matkailijoina ja asiakkaina. Kulttuurierot vaikuttavat usein matkan aikana syntyneisiin ja koettuihin kokemuksiin, ja ne voivat vaikuttaa myös tulevien matkakohteen valintaan ja matkaa koskeviin päätöksiin. Minna Malinkin näkee, että venäläiset eivät suunnittele elämäänsä, työtään tai lomaansa etukäteen, vaan sen sijaan he ovat joustavia ja taitavia tarttumaan tilaisuuteen. Toki venäläisetkin tietäessään lähtevänsä lomalle, etsivät vaihtoehtoja netistä. Kiinnostavaa on myös, että tärkein tyytymättömyyden lähde Suomessa matkailijoilla on tiedon saamisen vaikeus. Siksi olisikin ensisijaisen tärkeää, että tieto kaikesta, mitä venäläisille matkailijoille paikkakunnalla halutaan tarjota, olisi nähtävillä ja saatavilla heti majoituspaikan yhteydessä. Venäläinen on myös hyvin tarkka tuotteen ja palvelun hinta-laatusuhteesta, eikä hän osta, mikäli pitää tuotetta liian kalliina. Venäläiset asiakkaat eivät halua ostaa tuotteita, joita markkinoidaan heitä varten tehdyiksi. Tämä

tulee huomioida tuotteiden markkinoinnissa, ja mikäli tuotteisiin lisätään tiettyjä elementtejä erityisesti venäläisiä silmällä pitäen, sitä ei tule kertoa. Venäläinen asiakas haluaa ostaa samanlaisia asioita kuin muutkin. Useimmiten käykin niin, että venäläinen asiakas on vakuuttunut siitä, että erityisesti häntä varten tehty tuote on huonompi kuin muita varten tehty. On myös huomioitava, että venäläisille tarjottavan tuotteen täytyy sisältää syötävää ja juotavaa, sillä venäläisille loma on syömistä ja juomista. (Malinkin 2004, 24–28.)

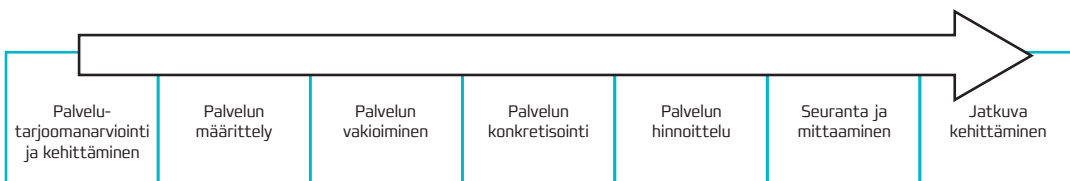
Venäläisille rakennetun matkailutuotteen tulee olla monipuolinen ja sen tulee sisältää paljon aktiviteettivaihtoehtoja. Ohjelmaa tulisi tarjota myös iltaisin, sillä iltojen tylsyydestä Suomessa valitetaan usein. Iltaohjelmaksi toivotaan jotakin erikoista ja epätavallista, kuten tähtitaivaan ihailua tähtitornista tai yösoittoa. Tavallisen oloiset konsertit ja muut musiikkiesitykset kuuluvat monen venäläisen arkeen, joten ne eivät välttämättä ole kiinnostavia lomamatkalla. Iltaohjelmaksi ei siis tarvitse aina tarjota ravintolaa ja yökerhoa, vaan myös iltayön aikana tapahtuva ohjelmapalvelu on kiinnostava. (Malinkin 2004, 29.)

Venäläiset arvostavat hyvää palvelua silloin, kun he sitä tarvitsevat, mutta he arvostavat suomalaisten asiakaspalvelijoiden kykyä pysyä näkymättömissä silloin, kun apua ei tarvita. Hyvin suuri merkitys venäläisten viihtymisessä Suomessa on sillä, että he tuntevat olevansa arvostettuja. Kertoessaan Suomen matkoistaan nettifoorumeilla venäläiset usein kertovat, miten suomalaiset luottavat heihin: maksaa voi vasta palvelun jälkeen; hotellin vastaanottohenkilö hymyili, kiitti vierailusta ja toivotti tervetulleeksi uudestaan vaikka ei ollut käynyt laskemassa huoneen liinavaatteita ja tarvikkeita; mökin avain odottaa myöhäistä tulijaa avaimenreiässä ja lähtiessä avaimen voi jättää mökkiin. Kaikkein suosituin matkatuote venäläisten keskuudessa on matka, jossa tutustutaan maan kulttuuriin ja nähtävyyksiin, ja lopuksi pysähdytään viikoksi rannalle latautumaan. (Malinkin 2004, 29–30.)

# Tuotteistamisprosessi

Tämän selvityksen tueksi on hyödynnetty tuotteistamisoppaita, jotka käsittelevät tuotteistamista palvelujen sekä erityisesti matkailupakettien tuotekehityksen näkökulmasta. Tuotteistamisen voi määritellä usealla eri tavalla. Se voi olla palvelujen määrittelyä, täsmentämistä ja profiloimista, uuden tuotteen tai palvelun sopeuttamista markkinakelpoiseksi, osaamisen valjastamista asiakastarpeita vastaavaksi, palveluiden sekä niiden laadun kehittämistä. Laajasti määriteltynä tuotteistaminen on palvelujen kehittämistä vastaamaan kysyntää. (Kajaanin ammattikorkeakoulu.)

Tässä selvityksessä käsitellään tuotteistamisen laajaa määritelmää, eli palvelujen kehittämistä vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Tuotteistamisprosessissa on monia vaiheita, joiden toteuttaminen ei aina mene vaihe kerrallaan, vaan vaiheita voi joutua tekemään useita samanaikaisesti. Tämä huomattiin myös hankkeen aikana, kun matkailupaketteja lähdettiin tuotteistamaan. Kuvassa 1 on esitetty, kuinka tuotteistamisprosessi pääpiirteissään etenee (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009).



**Kuva 1.** Tuotteistamisprosessin eteneminen.

## KEHITETTÄVÄ PALVELU TAI TUOTE SEKÄ ASIAKASTARPEEN ARVIOINTI JA MÄÄRITTELY

Palvelu- ja tuoteideaa mietittäessä on tärkeää myös pohtia, mitä palvelun avulla ratkaistaan ja kuinka erotutaan kilpailijoista. Tuotteistamisselvitykset usein käynnistyvät palvelutarjoaman arvioinnilla. Tässä selvityksessä aloitetaan idean ja asiakastarpeen arvioinnilla ja määrittelyllä. Jotta tuotteistamisprosessi voi käynnistyä, tarvitaan kehitettävä palvelu tai tuote. Käsi kädessä hyvän palvelun tai tuotteen kanssa kulkee kysyntä ja usein palvelu- tai tuoteidea tulee kysynnän kautta.

Venäläisille tuotteistettujen matkailupakettien idea tuli Joensuun Popmuusikot ry:n Kohti kansainvälisyyttä -hankkeen kokemusten pohjalta, jonka aikana Popmuusikot käynnistivät Ilosaarirockin markkinointi- ja yhteistyökampanjan Pietarissa. Hankkeen toteutuksen aikana kävi ilmi, että venäläisillä olisi kiinnostusta tuotteistettuja kulttuurimatkailupaketteja kohtaan. Samanaikaisesti ilmeni, että Pohjois-Karjalassa ei juuri ole tarjolla kulttuurimatkailupaketteja, jotka olisi tehty venäläisille asiakkaille. Kulttuurimatkailupalvelupaketeilla vastataan venäläisten toivomukseen, että ylipäänsä löytyisi venäläisille suunnattuja kulttuurimatkailupaketteja. Keväällä 2012 Karelia Expert Matkailupalvelu Oy hahmotteli alustavat matkailupaketit Ilosaarirockia varten, mutta yrityksellä ei ollut resursseja lähteä pilotoimaan paketteja käytännössä. Kulttuurimatkailullinen Venäjä-pilotti -hanke tuotteisti paketteja ja näin ollen kehitettävä tuoteidea oli Ilosaarirockin yhteyteen tehdyt matkailupaketit.

## PALVELUTARJOOMAN ARVIOINTI JA KEHITTÄMINEN

Palvelutarjoomalla tarkoitetaan yleisesti yrityksen tarjoamien palvelujen kokonaisuutta (Jaakkola ym. 2009, 7). Hankkeessa näkökulma laajennettiin yritys näkökulmasta poiketen koskemaan koko Pohjois-Karjalan matkailupalvelutarjoamaa. Tuotteistamisen alkuvaiheessa kartoitettiin Pohjois-Karjalasta löytyviä palveluja ja pohdittiin, kuinka niitä saataisiin hyödynnettyä matkailupakettien toteuttamisessa. Aiemmin tehtyjä matkailupakettikokonaisuuksia arvioitiin saatujen palautteiden avulla, joiden kautta palvelukokonaisuuksia lähdettiin muokkaamaan. Muokatuille palvelupaketeille pyydettiin kommentteja monenlaisilta yhteistyötahoilta, joilla oli kokemusta venäläisten kanssa työskentelystä, esimerkiksi hankkeen projektiryhmän jäseniltä, venäläisiltä matkailutoimijoilta ja Karelia-ammattikorkeakoulun opettajilta. Palautteen ja kommenttien pyytäminen havaittiin tärkeäksi tuotteistamisprosessissa.

## PALVELUN MÄÄRITTELY JA PALVELUPROSESSI

Kehitettäväksi valitun palvelun tuotteistaminen alkaa palvelun keskeisten tekijöiden määrittelyllä: mikä on palvelun sisältö ja käyttötarkoitus sekä miten palvelu toteutetaan (Jaakkola ym. 2009, 11). Tässä tapauksessa kehitettävä palvelu on matkailupaketit. Palvelupaketteihin haluttiin palveluita tapahtuma-, majoitus-, ohjelma- ja ravitsemuspalveluista. Lisäksi pakettiin haluttiin opaspalvelu, jolla voitaisiin helpottaa venäläisten asiakkaiden tutustumista kaupunkiin ja tarjolla oleviin palveluihin. Palvelukokonaisuutta tehtäessä ajateltiin venäläistä asiakasta, joka haluaisi tutustua kaupunkiin, suomalaiseen kulttuuriin, olisi kiinnostunut Rokumentti-festivaalin ohjelmasta ja haluaisi lomaansa jotain aktiivista tekemistä. Palvelukokonaisuuksia muokattiin yhteistyökumppaneilta saatujen palautteiden pohjalta.

## Rokumentti-paketit

### Paketti 1.

**Hinta:**

Alk. 189 euroa / hlö, ryhmän koko 2–6 hlöä, kesto 15.–18.11.2012

**Hinta sisältää:**

Majoitus hostelli Apartamentosissa neljän hengen huoneessa, 10 näytöslippua Rokumentti Rock Film Festivalin näytöksiin, ohjattu seinäkiipeily Kuntokeitaalla, 1 x lounas ravintola Kerubissa, venäjänkielisen paikallisoppaan palvelut.

**Lisähinnasta:**

Majoitus 1 hh, kuljetukset välille Pietari–Joensuu tai Petroskoi–Joensuu

### Paketti 2.

**Hinta:**

Alk. 295 euroa / hlö, ryhmän koko 6–10 hlöä, kesto 15.–18.11.2012

**Hinta sisältää:**

Majoitus hotelli GreenStarissa kolmen hengen huoneessa, aamiaiset, 10 näytöslippua Rokumentti Rock Film Festivalin näytöksiin, Kasken ohjattu köysilaskeutuminen viljasiiloa pitkin ja kuljetukset, venäjänkielisen paikallisoppaan palvelut.

**Lisähinnasta:**

Majoitus 1 hh, kuljetukset välille Pietari–Joensuu tai Petroskoi–Joensuu

Toteutuksen hahmottamisessa hyödynnettiin blueprinting-menetelmää, eli palvelukokonaisuudesta tehtiin matkaohjelman pohjalta palveluprosessikuvaus. Blueprint sisältää aikataulutetun kuvauksen palvelun vaiheista sekä palveluntarjoajan että asiakkaan näkökulmasta. Blueprintillä tarkoitetaan siis kaaviota, jossa erotetaan asiakkaalle näkyvät ja näkymättömät eli tuotannolliset toiminnot. (Jaakkola ym. 2009, 16.) Edullisemmalle Rokumentti-paketille tehtiin pilotointia varten blueprint, joka löytyy liitteenä 1.

## PALVELUN VAKIOIMINEN

Palvelun vakioimisella tarkoitetaan palvelun tai palveluprosessin osien kehittämistä monistettavaksi tai toistettavaksi jonkin järjestelmällisen menetelmän tai teknologian avulla. Vakioituja osia voidaan toistaa usealle asiakkaalle samalla tavalla. Tämän avulla palvelutuotannosta tulee tehokkaampaa, kannattavampaa ja tasalaatuisempaa. (Jaakkola ym. 2009, 19.) Palvelun vakioinnissa hyödynnettiin blueprint-menetelmää. Palveluprosessikaavion avulla palvelukokonaisuus on mahdollista toteuttaa samalla tavalla usealle asiakkaalle.

Kuitenkin vaikka palvelupaketeille on tehty prosessikaaviot, ne ovat silti vain esimerkki-paketteja, joihin asiakkaan on mahdollista tehdä muutoksia omien toiveiden mukaan, eli tässä tapauksessa voi olla kyse vakiodidusta palvelukokonaisuudesta, pois sulkematta räätälöinnin mahdollisuutta.

## PALVELUN KONKRETISOINTI

Palvelun konkretisoinnin tavoitteena on tehdä palvelusta uskottava, erottumiskykyinen ja helposti ymmärrettävä. Konkretisointi tarkoittaa keinoja viestiä asiakkaalle aineettoman palvelun sisällöstä ja laadusta erilaisten näkyvien todisteiden avulla. (Jaakkola ym. 2009, 27.) Matkailupaketteja pyrittiin konkretisoimaan esitemateriaalien avulla. Rokumenttipakettien flyerissa (liite 2) kuvailtiin erityisesti Rokumentti Rock Film Festival-tapahtumaa, sillä tapahtuma ei ole Venäjällä tunnettu. Esitteellä pyrittiin herättämään kiinnostusta ja luottamusta Rokumenttia kohtaan, ja esiteltiin lyhyesti Rokumentti-pakettimalli. Flyerin tueksi tehtiin myös Rokumentti-paketeille viikko-ohjelmat. Vaikka Rokumentin kohde-ryhmän tulisi osata englantia (kaikki elokuvat on joko puhuttu tai tekstitetty englanniksi), esitemateriaalit tehtiin venäjäksi. Tällä haluttiin luoda myös luottamusta sekä laskea kynnystä tutustua palvelupaketin sisältöön.

## PALVELUN HINNOITTELU

Palvelun hinnoittelussa on huomioitava, että hinta on paitsi yksi merkittävimmistä yrityksen kannattavuuteen vaikuttavista tekijöistä, myös keskeinen viesti palvelun laadusta (Jaakkola ym. 2009, 29.) Rokumentti-pakettien lähtöhinnoiksi hinnoiteltiin 189 € ja 295 €. Paketteihin valittiin palveluja, jotka olisivat kiinnostavia ja laadukkaita, mutta eivät liian kalliita. Pakettien hinta pyrittiin pitämään edullisena, jotta myös esimerkiksi opiskelijoilla olisi mahdollisuus ostaa paketit. Palvelut hinnoiteltiin Karelia Expertin yrityssovimushinnoilla, jotka eivät ole julkisia.

## SEURANTA JA MITTAAMINEN

Jokaisella kehitysprojektilla tulee olla selkeät tavoitteet ja perusteet tavoitteiden saavuttamisen arviointiin. Tavoitteiden tulee liittyä selkeästi johonkin kohteeseen ja niiden tulee olla mitattavissa. (Jaakkola ym. 2009, 33.) Matkailupakettien kehittämiseksi asetettiin tavoitteeksi se, että palvelun sisältö vastaisi asiakkaiden tarpeita. Matkailupaketeista pyrittiin tekemään sellaisia, että ne herättäisivät kiinnostusta venäläisissä asiakkaissa. Jotta saatiin tietää enemmän paketin vastaavuudesta asiakkaan tarpeisiin, päätettiin hyödyntää mittaamis- ja tiedonkeruumenetelminä pilotointia, asiakaskyselyjä sekä havainnointia.

Palvelukokonaisuus pilotoitiin siten, että sitä varten hankittiin testaajaryhmä Pietarista Karelia-ammattikorkeakoulun yhteistyöyliopistosta. Matkailupaketti testattiin pääpiirteittäin tavoitellun asiakasryhmän kaltaisella ryhmällä. Ryhmää varten kaikki tarvittavat varaukset oli tehty etukäteen hankkeen ja Karelia Expert Matkailupalvelu Oy:n toimesta. Testiryhmän kanssa käytiin läpi koko pakettikokonaisuus lähes palveluprosessikuvausten mukaisesti. Hankkeen työntekijä oli mukana havainnoimassa kokemusta ja oppaiksi saatiin kaksi venäjänkielentaitoista opiskelijaa Karelia-ammattikorkeakoululta ja Itä-Suo-

men yliopistolta. Ainoat muutokset palveluprosessiin tulivat, kun ryhmä halusi pidentää matkaa päivällä ja käydä oppaiden kanssa keilaamassa. Matkan lopuksi ryhmä palautti kirjalliset asiakaspalautelomakkeet (liite 3) matkailupakettien sisällöstä, sekä palautti matkan jälkeen raportit kokemuksesta. Rokumentti-paketista saatuihin asiakaspalautteisiin ja raportteihin voi tutustua hankkeen Kulttuurimatkailullinen Venäjä-pilotti -loppuraportissa (Hattunen & Oikarinen 2013). Matkan jälkeen pyydettiin myös palautetta palveluntarjoajilta.

## JATKUVA KEHITTÄMINEN

Palvelun kehittäminen kannattaa aloittaa palvelutarjooman kuvaamisella ja arvioimisella. Vertaamalla nykytilannetta tavoitteisiin saadaan selville, miten nykyisiä ja uusia palveluja pitäisi kehittää. (Jaakkola ym. 2009, 39.) Rokumentti-paketin testauksen jälkeen paketteihin valitut palvelukokonaisuudet arvioitiin uudestaan ja pohdittiin, kuinka niitä muokkaamalla päästäisiin tavoitteisiin. Pää tavoitteena oli kuitenkin tehdä venäläisiä asiakkaita kiinnostavia matkailupaketteja. Saatujen mittaustulosten eli pilotointikokemusten pohjalta pohdittiin, millainen olisi onnistunut tuotepaketti Ilosaarirockin yhteyteen. Strategiaksi ajateltiin tässä kohdassa onnistuneet Ilosaarirock-paketit. Pohdittiin, mitä Rokumentti-paketeista opittiin ja mitä voitaisiin hyödyntää Ilosaarirock-pakettien kohdalla. Selkeänä huomiona oli lisäoptioiden lisääminen paketteihin. Venäläiset arvostavat valinnanvaraa, joten päätettiin tehdä kolme matkailupakettia, joista yksi olisi edullinen elämispaketti telttamajoituksella Joensuussa, yksi olisi mökkimajoituksella varustettu festivaalipaketti ja kolmas olisi mökkimajoituksella varustettu perheloma Ilosaarirock-viikon muun ohjelman parissa. Peruspaketteihin olisi kuitenkin mahdollista saada lisähinnasta lisäpalveluja. Ilosaarirock-matkailupaketit on esitetty alla olevassa taulukossa. Matkailupaketeille tehtiin matkaohjelmat, joiden pohjalta paketeille tehtiin palveluprosessikuvaukset. Blueprintit tehtiin siten, että lisämaksusta tarjottavat palvelut sijoitettiin sopiviin väleihin matkaohjelmaan. Matkaohjelmat ja blueprintit löytyvät liitteistä (liitteet 5-7). Tehdyt matkailupaketit on tehty Karelia Expertille myytäväksi ja markkinoitaviksi palvelupaketeiksi, ja yritys vastaa pakettien kehittämisestä ja hyödyntämisestä jatkossa. Rokumentti-pakettien flyer (liite 2) koettiin hieman liian suppeaksi, joten Ilosaarirock-paketeille työstettiin laajempi ja selkeämpi esite (liite 4).

## Ilosaarirock-paketit

### Paketti 1. Elämispaketti Ilosaarirock

**Hinta:**

Alk. 199 €, ryhmän koko: minimi 4 hlöä, kesto 4 vrk 11.–15.7.2013

**Hinta sisältää:**

Kahden päivän liput Ilosaarirockiin, majoitus festivaalin leirintäalueella omassa teltassa, 1 x lounas ravintola Kerubissa, venäjänkielisen paikallisooppaan palvelut Joensuussa.

**Lisämaksusta:**

Ruokailut Ilosaarirockissa, keilaus, kiipeily, Ilosaarirockin Sulo- tai Töminäklubi, kuljetukset Joensuussa.

## **Paketti 2. Festariloma kaveriporukassa**

### **Hinta:**

Alk. 379 €, ryhmän koko: 2–10 hlöä, kesto 4 vrk 11.–15.7.2013

### **Hinta sisältää:**

Majoitus Zanderport-paritalossa Kolilla, 1 x lounas ravintola Kerubissa, kahdenpäivän Ilosaarirock-lippu, keilausjavenäjänkielisen paikallisoppaan palvelut Joensuussa.

### **Lisämaksusta:**

Kuljetuspalvelut, lisäruokailut, seinäkiipeily ja vesijettiajelu.

## **Paketti 3. Perheloma**

**Hinta:** alk. 314 €, ryhmän koko: 2–8 hlöä, kesto 5 vrk 9.–14.7.2013

### **Hinta sisältää:**

Majoitus Zanderport-paritalossa Kolilla, 1 x lounas ravintola Kerubissa, 1 x lounas Teatteriravintolassa, liput Vekararokkiin, venäjänkielisen paikallisoppaan palvelut Joensuussa.

### **Lisämaksusta:**

Kuljetuspalvelut, kahden päivän Ilosaarirock-lippu, keilaus, kiipeily, vesijettiajelu, kalastusretki, kylpyläliput Kolille, lisäruokailut.

## **TUOTEKEHITYKSEN MUISTILISTA**

Julkaisussa Matkailuteos – Kulttuurimatkailutuotteen luomisen tuska (Raakaidea Oy, 2012) esitellään tuotekehityksen muistilista. Muistilista koostuu seuraavista pääkohdista: Perustiedot, toteuttajat, ajankäyttö ja aikataulun laatiminen, tuotanto, sisältö ja tarinat, kohde/paikka, pilotti, tuotteen toteutus, tuloksien arviointi ja kehitys, sopimukset, hinnoittelu, myynti, markkinointi/viestintä. Lista kattaa kaikki palvelutuotteen näkökulmasta olennaiset osa-alueet. Alla on pohdittu listan osa-alueita tehtyjen matkailupakettien näkökulmasta.

- » Perustiedot: Tuotteen työnimenä oli kulttuurimatkailupalvelupaketteja venäläisille asiakkaille.
- » Toteuttajat: Pakettien toteuttajina toimivat alueen matkailupalvelutoimijat ja Karelia-ammattikorkeakoulun opiskelijat.



- » Ajankäyttö ja aikataulun laatiminen: Rokumentti-pakettien suunnittelulle varattiin 2–3 kuukautta aikaa.
- » Tuotanto: Blueprintit, tavoiteltujen asiakasryhmien hahmottaminen, markkinointikanavien selvittäminen ja markkinointi
- » Sisältö: Pakettien sisältö koostuu tapahtumasta, majoituspalvelusta, ohjelmapalveluista, ravitsemuspalveluista ja opaspalvelusta.
- » Kohde / Paikka: Pakettien palvelut ovat Joensuussa ja Pohjois-Karjalassa.
- » Pilotti: Matkailupaketin testaaminen oikeaa asiakasryhmää vastaavalla testaajaryhmällä, ja toimenpiteiden tekeminen pilotin pohjalta
- » Tuotteen toteutus: Palvelupaketeilla on esimerkkiohjelmat, joita on mahdollista muokata asiakkaan toiveiden mukaan. Palvelu alkaa palvelupaketin varauksesta ja päättyy siihen, kun ryhmä lähtee Pohjois-Karjalasta. Peruspaketti koostuu muutamasta valitusta palvelusta, johon on mahdollista lisätä palveluita toiveiden mukaan.
- » Tuloksien arviointi ja kehitys: Rokumentti-paketista kerättiin asiakaspalautetta, jota hyödynnettiin matkailupakettien jatkokehittämisessä. Mikäli Ilosaarirockin paketeille tulee palautetta, Karelia Expert käsittelee palautteet parhaaksi katsomallaan tavalla.
- » Sopimukset: Ilosaarirock- ja Rokumentti-paketeissa ei välttämättä tarvita sopimuksia, mutta Karelia Expert Matkailupalvelu Oy:llä voi olla omia sopimuksia palveluntarjoajien kanssa.
- » Hinnoittelu: Ilosaarirock- ja Rokumentti-paketit hinnoitellaan Karelia Expert Matkailupalvelu Oy:n sopimushinnoilla.
- » Myynti: Matkailupaketteja myy Karelia Expert Matkailupalvelu Oy.
- » Markkinointi / Viestintä: Rokumentti-pakettien markkinointia suunniteltiin yhdessä hankkeen projektiryhmän kanssa. Ilosaarirock-pakettien markkinointia suunniteltiin yhdessä Karelia Expert Matkailupalvelu Oy:n ja Joensuun Popmuusikot ry:n kanssa. Hanke pystyy tekemään markkinointitoimenpiteitä hankkeen loppuun saakka, jonka jälkeen Karelia Expert Matkailupalvelu Oy vastaa markkinointitoimenpiteistä.

# Konseptointi

**K**onseptointia voidaan tarkastella kahdesta eri näkökulmasta: asiakkaan tai palveluntarjoajan näkökulmasta. Konsepti voidaan myös määritellä eri tavoilla. Sillä voidaan tarkoittaa palvelukokonaisuuden eri elementtejä ja erityisesti niitä tiettyjä elementtejä, jotka tuovat hyötyä sekä arvoa asiakkaalle. Toisen määritelmän mukaan konsepti on palvelun perusmalli, jolla kuvaillaan yksityiskohtaisesti, mitä tehdään ja miten tehdään, eli millaisia asiakkaan tarpeita ja toiveita palvelun tulee täyttää ja kuinka ne täytetään. Löytyy myös yksi selkeä määritelmä, jonka mukaan palvelukonseptissa on neljä eri osa-aluetta:

- » palvelutoimenpiteet, eli miten palvelu toteutetaan
- » palvelukokemus, eli kuinka asiakas kokee palvelun
- » palvelun seuraus, eli mitä hyötyä ja seurauksia palvelusta on ollut asiakkaalle
- » palvelun arvo, eli asiakkaan saama hyöty palvelusta palvelun hintaan nähden (Meyer Goldstein, Johnston, Duffy & Rao 2002, 123–124.)

Konseptia tulisi myös tarkastella kahdesta eri näkökulmasta: asiakkaan sekä palveluntarjoajan näkökulmasta. Palveluntuottajan näkökulmasta palvelukonsepti tarkoittaa sopivien näkyvien ja palveluun pohjautuvien tekijöiden määrittämistä sekä asiakkaan odotusten

määrittämistä. (Meyer Goldstein ym. 2002, 121–122.) Asiakkaan näkökulmasta palvelukonsepti voidaan määritellä siten, että se koostuu asiakkaan odotuksista, asiakkaan prosessista palvelun aikana sekä siitä, mitä asiakas saa palvelusta (Edvardsson 1998, 142–143).

## MONISTETTAVA KULTTUURIMATKAILUPAKETTIKONSEPTI

Hankkeen päätavoitteena oli tehdä monistettava kulttuurimatkailukonsepti avattujen tuotteistamis- ja palveluprosessien avulla. Monistettava kulttuurimatkailukonsepti tehtiin siten, että sitä voitaisiin hyödyntää myös vain yksipäiväisissä tapahtumissa. Palvelukonsepti sisältää tehtyjen palvelupakettien olennaisimmat osa-alueet, eli tapahtuman, majoitus-, ohjelma-, ravitsemis- ja opaspalvelun.

Kulttuurimatkailukonseptia on avattu konseptoinnin neljän osa-alueen kautta, joista käy ilmi, millaisia ajatuksia on ollut Rokumentti- ja Ilosaarirock-pakettien taustalla. Palvelutoimenpiteillä tarkoitetaan sitä, kuinka palvelu toteutetaan. Palvelutoimenpiteet on nähtävissä avatussa monistettavassa palveluprosessissa. Palvelukokemuksella tarkoitetaan sitä, kuinka asiakas kokee palvelun. Palvelujen valinnoilla tulisi tähdätä siihen, että asiakas kokisi palvelupaketin sujuvaksi, kiinnostavaksi ja elämykselliseksi. Kohteeseen tutustumista on haluttu helpottaa paikallisopaspalvelulla. Paikallisoppaan tulisi olla kielitaitoinen sekä tuntea kohde niin hyvin, että voi esitellä kohdetta ja sen palveluja sekä kertoa niistä monipuolisesti. Palvelun seurauksella tarkoitetaan niitä hyötyjä ja seurauksia, joita palvelusta on ollut asiakkaalle. Asiakas saa matkasta uusia kokemuksia, toivottavasti jopa elämyksiä. Asiakas on matkan aikana tutustunut matkakohteeseen, on saanut kohteesta ”sisäpiiritietoa”, on kokenut kulttuuria, kokeillut mahdollisesti uutta ohjelmapalvelua sekä maistanut erilaisia ruokia. Palvelupaketilla pyritään elämyksellisyyteen. Palvelun arvo on se hyöty, mikä asiakkaalle jää palvelua arvioitaessa sen hintaan nähden. Palvelukokemuksen jälkeen asiakkaan tulisi olla tyytyväinen hinnan ja laadun suhteeseen.

## MONISTETTAVA PALVELUPROSESSI

Kulttuurimatkailukonseptia varten työstettiin Rokumentti- ja Ilosaarirock-pakettien blueprinttien pohjalta monistettavan kulttuurimatkailupakettikonseptin blueprint. Konseptin matkapaketin kesto on neljä vuorokautta ja se sisältää tapahtumalipun sekä ohjelma-, ravitsemus-, majoitus- ja opaspalvelun. Liitteessä 8 on esitelty monistettavan matkailupaketin matkaohjelma sekä blueprint.

# Kansainvälistymisesimerkkejä Pohjois-Karjalasta

**T**ässä luvussa esitellään erilaisia asiantuntijanäkökulmia liittyen matkailuun ja kansainvälistymiseen Pohjois-Karjalassa. Tärkeimpiä aiheita artikkeleissa ovat yhteistyön tekeminen niin paikallisella tasolla kuin rajojenkin yli, tuotteistaminen, venäläiset asiakkaat sekä matkailu.

## JOENSUUN SEUDUSTA PARHAITEN VENÄLÄISTEN ASIAKKAIDEN TARPEET JA TOIVEET HUOMIOIVA SEUTU SUOMESSA?

*JOSEK Oy, KAUPAKS-hanke, Jaani Holma*

Venäläisten turistien ja asiakkaiden merkitys elinkeino- ja talouselämälle on erityisen merkittävä Itä- ja Kaakkois-Suomessa; tämä on huomattu erityisesti esim. Lappeenrannan ja Imatran, Tahkon ja Vuokatin alueilla, joissa on tehty merkittäviä kehittämis- ja investointipanostuksia venäläisten houkuttelemiseksi ja palvelemiseksi. Joensuun seudun tulee myös kyetä vastaamaan venäläisten matkailijoiden kasvaviin tarpeisiin osana itäsuomalaista matkailu- ja palvelutarjontaa. Sen vuoksi tarvitsemme määrätietoista kehittämistä venäläisille asiakkaille suunnattujen palvelutuotteiden ja palvelurakenteiden kehittämiseksi. Nämä toimenpiteet lisäävät pohjoiskarjalaisten yritysten työllistävää vaikutusta.

KAUPAKS-hankkeen keskeinen tehtävä on JOSEK Oy:n johdolla organisoida yritysten, kehittämisorganisaatioiden ja kuntien välinen yhteistyö kaupan ja palveluliiketoimintaym-

päristöjen kehittämiseksi. Pitkällä tähtäimellä luodaan toiminnalliset edellytykset kasvavalle asiakasvirralle Joensuun seudulla ja samalla myös koko maakunnassa.

Hyvänä peruslähtökohtana hankkeelle toimi alueen tarve pystyä vastaamaan kiristyvässä kilpailussa muiden alueiden tarjontaan. Uusien investointien turvaamiseksi oli saatava aikaan selkeitä kehittämistoimia, joista yksi oli juuri venäläisille asiakkaille suunnattujen kaupan- ja palvelualan tuotteiden kehittäminen. Tämän vuoksi hankkeen varsinaisiksi kohderyhmiksi valittiin juuri venäläinen asiakas ja kaupan ja palvelualan yritykset.

Valinta oli helppo, koska Joensuun seutu sijoittuu kansalliseen kärkipäähän juuri venäläisten asiakkaiden ostosmatkailun saralla. Määrällisiä päätavoitteita hankkeelle olivat kaupan ja palveluiden liikevaihdon kasvu 20 % ja tax free -kaupan kasvu 60 %. Hankkeen ensimmäisen toimintavuoden aikana tax free -kaupan kasvu olikin Joensuussa jo 36 %.

Kysymyksiä ja epävarmuutta on aiheuttanut kaupan ja palvelualan epävarmuus tehdä konkreettisia toimenpiteitä juuri venäläisiä asiakkaita varten. Joensuun seudun yritykset ovat saavuttaneet tietyn markkinaosuuden venäläisistä asiakkaista, jotkut yritykset jopa ilman suurempia, juuri venäläisille kohdennettuja erikoistoimenpiteitä. Tästä toimintatavasta johtuen yritykset ovat usein jättäneet erittäin pienelle huomiolle venäläisille kohdennetun markkinoinnin, erilaiset kyltit ja opasteet sekä venäjänkielisen palvelun. Tästä syystä meidän tulee pystyä hahmottamaan myös yrityksen oma näkemys nykytilastaan ja laatia sille konkreettiset yrityskohtaiset kehittämistoimenpiteet.

Joensuun seudun haasteena on myös ns. kilpailevien yritysten saaminen yhteiseen, alueellisen kehitysyhteistyön piiriin. Oli ongelmallista löytää jonkin yhteisen nimittäjä, joka sitoisi eri toimijat yhteiseen tavoitteeseen. Yhteiseksi nimittäjäksi löytyi Joensuu Region-asiakaskortti, jonka pilotoinnissa on hankkeella erittäin merkittävä rooli. Kortti pilotoitiin tammikuussa 2013. Kortista voi tulevaisuudessa kasvaa yhteinen nimittäjä myös seudun muiden yhteisten operaatioiden ja tapahtumien kivijalaksi.

KAUPAKS-hankkeen ideoima venäläisten asiakkaiden kanta-asiakaskortti, kyltit ja opasteet sekä venäläisen yhteisön käyttäminen tiedotuskanavana on osa Joensuun seudun yhteistä palvelustandardin kehittämistä. Nämä käytännöt tulevat levittäytymään laajasti koko Joensuun seudulle ja jäävät osaksi kaupunkikuvaamme.

## MATKAILUYRITTÄJIEN YHTEINEN TUOTE – HÄMÄHÄKIN VERKKO?

*Matkailu- ja ympäristövalmennus Entra Ky, Soila Palviainen*

Matkailuyrittäjän on jatkuvasti, jokapäiväisen kiireen keskelläkin, mietittävä oman yrityksensä ansaintalogiikkaa ja tulevia mahdollisuuksia. Miten turvaan tulevaisuudessa kasvavaa? Mitä asiakkaat, nykyiset ja tulevat, hakevat, haluavat, toivovat? Minkälaisille matkailutuotteille on kysyntää?

Toisaalta yrittäjän on pohdittava myös sitä, mikä on yrityksen ja oman osaamisen ydintointia. Mitä teen parhaiten, mistä tulee paras kate, onko taloudellisinta itse tehdä kaikki mahdollinen? Kannattaako investoida, löydänkö sopivan yhteistyökumppanin tai alihankkijan? Siis: saisinko paremman tuloksen aikaan yhteistyöllä – toimimalla muiden yrittäjien kanssa verkostona?

### Miksi kutoa verkkoa?

Useamman yrittäjän tuotteista koottu matkailupaketti on asiakkaan näkökulmasta toivottava. Mitä kauempaa matkailija tulee, sitä hankalampaa hänen on itse hahmottaa, mitkä ovat kohteen mahdollisuudet. Internetin laajasta tietomäärästä huolimatta, ja myös sen vuoksi, on työlästä tutkia tarjontaa, yrityksiä, välimatkoja tai liikkumismahdollisuuksia jollain alueella. Valmis matkapaketti, johon on koottu mielenkiintoista ohjelmaa, lisätty paikalliset kuljetuspalvelut (tai vähintään ajo-ohjeet), ehkä myös muutama eri majoituskohte, ja kokonaisuus on hinnoiteltu valmiiksi – siinä on vastaus monen matkailijan tarpeeseen.

Nykyisin entistä enemmän korostetaan syytä, motiivia lähteä matkalle. Matkakohde valitaan tekemistä, näkemistä ja kokemista painottaen. Myös yrittäjät nostavat sisällön ja tekemisen entistä useammin myyntiperusteeksi aiemmin paljon käytetyn majoituspainotteisuuden sijaan. Omien asiakkaiden ja kohderyhmän tuntemus ovat avainasioita tuotekehityksessä; yrittäjän on tiedettävä, kenelle ja minkälaiselle asiakasryhmälle tuotteita ollaan tekemässä.

### Keskuskuvioista liikkeelle

Joskus yrittäjä innostuu: ”Nyt teen kokonaan uuden tuotteen markkinoille yhteistyössä muiden yrittäjien kanssa. Yhdessä saamme laajemman, laadukkaamman ja monipuolisemman paketin aikaiseksi! Tällä konseptilla on hyvä lähteä valloittamaan uusia asiakkaita yritykselle...”

Yrittäjä miettii ja pohtii omaa tarjontaansa ja hakee samanhenkisiä yhteistyökumppaneita. Idea ja suuntaviivat ovat jo ajatuksissa ja myynnin kasvu hämmöittää houkuttelevana lähitulevaisuudessa. Ideoija on kuin hämähäkki, joka aloittaa verkonkutomisen lanka kerrallaan. Onko kaiken työn jälkeen sopusuhtainen kuvio valmis, vai jääkö verkko muoto-  
puoleksi?

Tuotteen suunnittelussa hyvä idea kantaa jo pitkälle. Ajatus on voinut parhaassa tapauksessa tulla asiakkailta, tai yrittäjä on havainnoinut heikkoja signaaleja maailmalta ja lähiympäristöstä tai omat kokemukset ovat antaneet kimmokkeen uuden tuotteen kehittämiseen. Nykyisin myös monien hankkeiden avulla verkostotuotteet lähtevät liikkeelle. Kun idea on kirkastunut, voi alkaa tunnustella sen kannattavuutta läheisten toimijoiden kanssa.

## Langat yhteen

Kuvattuun tuotteeseen tarvitaan jo monia toimijoita, jonkinlainen verkosto. Kun yhteistä pakettia on tuottamassa sisällöntuottaja (esimerkiksi ohjelmapalveluyritys, tapahtumajärjestäjä), käyntikohteen ylläpitäjä, majoittaja ja ravintola tai pitopalvelu, on kaikkien toimijoiden kesken oltava riittävä luottamus ja yhteistyöhalu. Usein vielä yhtenä erittäin tärkeänä verkoston osana, paketin myyjänä ja markkinoijana, toimii matkanjärjestäjäoikeudet omaava yritys.

Ulkomaan markkinointiin suunnatun verkostotuotteen paketointiin tarvitaan lähes aina DMC eli Destination Management Company, joka vastaa asiakkaalle tai ulkomaiselle matkanjärjestäjälle kaikista paketin sisältämistä palveluista. DMC:na voi toimia ohjelmapalveluyritys, alueorganisaatio tai vaikkapa matkailukeskus. Kotimaan markkinoilla verkostotuotteen myyjänä voi toimia myös jokin verkoston yrityksistä, jos pakettiin ei sisälly kuljetusta.

Luottamus toimijoiden välillä syntyy vain tapaamisten, tutuksi tulemisen ja yhteisen tekemisen kautta. Toimijoilla on myös hyvä olla yhteiset näkemykset tuotteen laadusta, sillä asiakas arvioi verkostotuotetta kokonaisuudessaan. Tuote on yhtä laadukas kuin sen heikoin osio.

## Kun seitinohut verkko vahvistuu

Verkostotyö lähtee usein yhteisen tuotteen kehittämisestä. Jos verkko pysyy siinä vaiheessa hyvin koossa, alkaa mahdollinen yhteinen markkinointityö. Siihen jokainen panostaa usein sekä rahaa, omia kontaktejaan että markkinointikeinojaan. Jos tämän jälkeen päästään yhteisen liiketoiminnan puolelle, avoimuus ja luottamus korostuvat entisestään. Vaikka verkko on vahvistunut yhteisen työn tuloksena, ovat kirjallisesti laaditut pelisäännöt tarpeen, kun raha liikkuu. On syytä tehdä selkeät sopimukset markkinointipanostuksista, varausajoista, tilityksistä ja provisioista. Näin yrittäjät välttyvät hankalilta keskinäisiltä epäselvyyksiltä, jos asiakas esimerkiksi peruuttaa tilauksen. Kun yrittäjäverkosto toimii yhteistyössä sellaisen toimijan kanssa, jolla on vastuullisen matkanjärjestäjän oikeudet, ovat sopimusasiat yleensä kunnossa.

Parhaimmillaan yhteinen tuote lisää taloudellista tulosta kaikille toimijoille. Kukin on kutonut seittiin oman lankansa. Jokainen on voinut käyttää resurssinsa ja osaamisensa lisäten kokonaisuuden arvoa. Lopputuloksena on seitti, joka laajempaan ja monimuotoisempaan houkuttaa uusia asiakkaita. Asiakkaiden palautteesta voi lähteä jälleen liikkeelle uusi verkko, josta kehittyy uudenlainen houkuttava ja koukuttava kokonaisuus.

## Lisätietoja mm.:

- » Matkailutuotekehittäjän käsikirja: [www.luc.fi](http://www.luc.fi)
- » Matkailuteos – kulttuurimatkailutuotteen luomisen tuska: [www.mek.fi](http://www.mek.fi)
- » Miten ansaita aktiviteeteilla? [www.mek.fi](http://www.mek.fi)
- » Kasvunvara – työkaluja parempaan palveluun: [www.sitra.fi](http://www.sitra.fi)



## YHTEISTYÖTÄ YLI RAJOJEN

*Karelia-ammattikorkeakoulu, Tarja Kupiainen ja Tuija Kainulainen*

Tämän päivän työelämälle leimallista on muutos. Muutoksesta on tullut työelämän pysyvä ominaisuus, eikä sen laajuutta tai vauhtia osata vielä tarkasti arvioida (Launis & Gerlander 2005). Koulutukselle ja sen suunnittelulle työelämän muutokset tarjoavat jatkuvasti uusia haasteita. Nopeat muutokset tulee ottaa huomioon opetuksen kehittämisessä. Käytännössä tämä tarkoittaa vastavuoroista yhteistyötä koulutusorganisaation ja työelämän välillä. Tutkimusten mukaan projektityöskentely on tehokas ja toimiva ratkaisu opetuksen ja työelämän yhteistyölle ammattikorkeakouluissa (Vesterinen 2001, 12). Projektien avulla voidaan testata erilaisia tapoja toimia, kehitellä uusia tuotteita ja palveluja, eli se on tapa tehdä työtä jonkin uuden saavuttamiseksi (Yli-Knuutila 2012, 12).

Ammattikorkeakoululain mukaan ammattikorkeakoulujen tehtävänä on

*antaa työelämän ja sen kehittämisen vaatimuksiin sekä tutkimukseen, taiteellisiin ja sivistyksellisiin lähtökohtiin perustuvaa korkeakouluopetusta ammatillisiin asiantuntijatehtäviin, tukea yksilön ammatillista kasvua ja harjoittaa ammattikorkeakouluopetusta palvelevaa sekä työelämää tukevaa ja alueen elinkeinorakenteen huomioon ottavaa soveltavaa tutkimus- ja kehitystyötä sekä taiteellista toimintaa. (2003/351: 4 §.)*

Edelleen ammattikorkeakoululaissa määritellään, että ammattikorkeakoulujen tulee toimia yhteistyössä alueen elinkeino- ja muun työelämän kanssa sekä laajemmin suomalaisten ja ulkomaisten korkeakoulujen samoin kuin muidenkin oppilaitosten kanssa (2003/351: 5 §). Karelia- ja Savonia-ammattikorkeakoulujen ISAT-yhteistyön yksi tavoite on vahvistaa oppilaitosten välistä yhteistyötä muun muassa järjestämällä yhteistä opetusta. Lisäksi kansainvälisyys kuuluu ISAT-yhteistyön keskeisiin arvoihin.

ISAT-yhteistyö ei ole vain ammattikorkeakoulujen henkilöstön varassa, vaan se koskettaa myös opiskelijoita. Konkreettinen osoitus tästä on Karelian ja Savonian matkailun ja musiikin opiskelijoiden yhteistyössä Petroskoin valtion yliopiston (PSU) ja konservatorion (PSC) opiskelijoiden kanssa toteutetut hankepilottit International School on Cultural Tourism (ISCT) vuosina 2011 ja 2012.

Pilottien suunnittelu oli pitkäjänteistä toimintaa, jossa avainhenkilöinä olivat lehtori Jorma Korhonen Savoniasta ja johtaja Elvira Pavlova PSU:sta. ISCT:n sisällön suunnitteluun osallistuivat myös yliopettajat Kirsti Huttunen ja Kaarina Kantele Savoniasta, Alexandr Utrobin PSC:sta sekä allekirjoittaneet. Pääosa on kuitenkin opiskelijoilla, joita on ollut matkailun opiskelijoita Savoniasta, Karelia-ammattikorkeakoulusta ja PSU:sta, musiikin opiskelijoita PSC:sta, Savoniasta ja Karelia-ammattikorkeakoulusta. Toisella pilottijaksolla mukana oli myös kansainvälisiä vaihto-opiskelijoita Espanjasta, Belgiasta sekä Italiasta.

ISCT:n teemana on kulttuurimatkailu, ja opiskelijoiden tulee laatia rajoja ylittävinä ryhmätöinä yhteensä kolme musiikkipainotteista tapahtumamatkailutuotetta. Opiskelijat

muodostavat kolme kymmenen hengen ryhmää, joissa jokaisessa on osallistujia kaikista mukana olevista oppilaitoksesta. Rajojen ylitys toteutuu moninkertaisesti. Opiskelijoiden haasteena on ylittää valtioiden ja kulttuurien rajoja. Lisäksi heidän tulee löytää yhteinen kieli, jota ymmärtävät sekä matkailualan että taiteellisen kulttuurialan toimijat. Opiskelijat ovat ottaneet haasteet vastaan ja selviytyneet niistä hyvin löytäen uudenlaisia tapoja toimia kansainvälisessä kontekstissa.

Työskentely ISCT:n opintojaksolla alkaa vaiheittain: opiskelijat tapaavat toisensa ensimmäisen kerran intensiiviviikolla joko Petroskoissa tai Suomessa, jolloin he aloittavat työskentelyn. Varsinainen työrupeama alkaa heti ensimmäisellä intensiiviviikolla. Tarkoituksena on, että ensimmäisen intensiiviviikon jälkeen opiskelijat työstäisivät esityksiään Moodle-oppimisolustan välityksellä. Tämä on osoittautunut kuitenkin haasteelliseksi. Moodlen asemesta opiskelijat usein päätyivät piloteissa työskentelemään muilla sosiaalisen median työkaluilla, jotka he kokivat Moodlea paremmin sopivan heidän tarkoituksiinsa. Toisella intensiiviviikolla jokainen ryhmä jatkaa tiimityöskentelyä ja loppuhuipentumana opiskelijat esittelevät töidensä tulokset opintojakson päätösseminaarissa. Ryhmien esityksiä tapahtumamatkailutuotteiksi arvioivat opettajien lisäksi työelämän edustajat Venäjällä ja Suomessa. Ulkopuolisten ammattilaisten mukaan jokainen piloteissa kehitetty musiikkipitoisen tapahtuman tuoteaihio on ollut pienin tarkennuksin toteuttamiskelpoinen. Opiskelijapalautteen mukaan pilotit ovat olleet kiinnostavia ja opettavia. Opiskelijat pitivät erityisesti monikulttuurisissa ryhmissä työskentelyä hedelmällisenä ja inspiroivana. Yhteistä aikaa työskennellä opiskelijat toivoivat enemmän, jotta he saisivat aikaa tutustua sekä toisiinsa että annettuun tehtävään paremmin. Intensiiviviikkojen välisen etätyöskentelyyn opiskelijat olisivat halunneet tarkemman ohjeistuksen. Verkostoituminen, yhteisöllisyys ja vertaistuki korostuivat piloteissa, joiden tavoitteena on kehittää uusia toimintamalleja. Erityisesti venäläiset opiskelijat korostivat ensimmäisen pilotin palautteissaan kulttuurivälisen viestinnän merkitystä; he selvästi kokivat erilaisuuden rikkautena.

Suosittelomme International School on Cultural Tourism -konseptointia kansainväliseksi, jatkuvaksi rajoja ylittäväksi yhteisopetuskäytännöksi, joka soveltuu hyvin myös kansainvälisille opiskelijoille. Tämä antaa uutta näkökulmaa oppimiseen ja opettamiseen, sillä käytännön kokemukset antavat valmiuksia käynnistää projekteja, toteuttaa niitä sekä kehittää matkailun tuotteistamista. Projekteja tehdessään opiskelija oppii erilaisia projektityömenetelmiä sekä muita keskeisiä työelämän kannalta tärkeitä tietoja ja taitoja (Vesterinen 2001, 12). Haasteena on se, että projekteissa tarvitaan valmiutta muutokseen, epävarmuuden sietokykyä sekä taitoa hallita monimutkaisia kokonaisuuksia (Yli-Knuutila 2012, 18). Juuri näitä taitoja International School on Cultural Tourism pyrkii kehittämään.

## Lähteet

Ammattikorkeakoululaki 2003/352. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030352>. 4.2.2013.

Launis, K. & Gerlander, E-M. 2005. Työn nopeutuva muutos haastaa työterveyshuoltoa uudenalaiseen ymmärrykseen työnsä kohteesta? *Työterveyslääkäri* 23 (3), 356–360. <http://www.duodecim.fi/dtk/tyt/tt100246> 5.2.2013

Vesterinen, P. 2001. Projektiopiskelu ja -oppiminen ammattikorkeakouluissa. Jyväskylä. ISBN 951-39-1169-1 (PDF).

Yli-Knuutila, H. 2012. Projektit uuden luojina ja oppimisen mahdollistajina. Teoksessa: Hautala, T., Ojalehto, M. & Saarinen, J (toim.) Työelämää kehittämässä. Ammattikorkeakoulu projektimaisten kehittämisen kumppanina. Tampereen yliopistopaino: Tampere.

## VENÄLÄISILLE SOPIVAN VENÄLÄISITTÄIN

*Hannoin Oy, Petteri Hannonen*

Onnistuneen tapahtuman järjestäminen venäläisille tai onnistunut palveluiden tuotteistaminen itänaapureille on haastavaa, muttei suinkaan mahdotonta. Kulttuurimme tunnetusti eroavat toisistaan suuresti, joten yhteistyö Suomi-Venäjä-projekteissa venäläisten tai venäläisiä ymmärtävien suomalaisten kanssa on välttämätöntä. Me suomalaiset olemme tunnetusti ”teen sen itse” -kansaa, mutta epäonnistuneita Venäjän valloituksia on jo niin paljon, ettei ainakaan samoja virheitä kannattaisi enää toistaa.

Kulttuurimme välisiä eroja on monia. Esimerkiksi venäläisten aikakäsitys on suomalaisten aikakäsitykseen verrattuna suurpiirteinen ja aikatauluilla ei ole venäläisille lähellekään samaa merkitystä kuin suomalaisille. Tämä heijastuu aivan kaikkeen tekemiseen ja olemiseen – neuvotteluihin, ruokailuun, saunomiseen ja niin edelleen. Eroja on toki monia muitakin ja niistä parhaiten pääsee perille tutustumalla venäläisiin, matkustamalla Venäjälle ja opiskelemalla venäjän kieltä. Toki myös muutamat kirjat, kuten ”Äiti-Venäjän aapinen” tai ”Hulluja nuo venäläiset” auttavat alkuun. Tärkeintä on kuitenkin oma kokemus ja sitä kautta syntynyt oma ymmärrys.

Olen saanut olla Venäjän ja venäläisten kanssa tekemisissä kohta vuosikymmenen. Jokainen, joka on tehnyt venäläisten kanssa yhteisprojekteja tietää, että itänaapurin kanssa on aina mielenkiintoista tehdä yhteistyötä. Erilaisissa Venäjään liittyvissä sekä Venäjällä toteutettavissa projekteissa olen ollut mukana niin liike-elämän kuin kulttuurinkin puolella. Täytyy myöntää, että yhteistyö kulttuurin puolella, tapauksessani rock- ja popmusiikin saralla, on osoittautunut selvästi värikkäämmäksi kuin yhteistyö liike-elämän puolella.

Pääsääntöisesti vaikkapa konsertin, lehdistötilaisuuden tai minkä tahansa muun tapahtuman järjestäminen Venäjällä tai venäläisille ei loppujen lopuksi ole sen kummempaa kuin saman asian toteuttaminen Suomessa. Täytyy ”vain” tietää se, mitä on tekemässä. Käytännössä kuitenkin suomalaisen hermot voivat olla hyvinkin kireällä, mikäli venäjän kielen sekä venäläisen kulttuurin ja tapojen tuntemus ei ole vähintään hyvällä tasolla. Mikäli taas oikeita ongelmatilanteita tulee vastaan, niin niistä harvemmin selviää ”kuivin jaloin” ilman sujuvaa venäjän kielen taitoa sekä venäläisten tapojen ja kulttuurin ymmärrystä. Pidänkin ehdottoman tärkeänä sitä, että mikäli edellä mainittuja asioita ei hallitse, niin silloin kannattaa hankkia tiimiin ihminen, joka ne hallitsee. Muutoin oppirahat saattavat tulla turhan kalliiksi (aivan kuten esimerkiksi muutama suomalainen pörssiyhtiö on esimerkkillään osoittanut).

Venäjän ja venäläisten suhteen on kuitenkin turha tuudittautua siihen, että kielen ja kulttuurin tuntemus riittää menestymiseen. Kaikkein tärkeintä kanssakäymisessä Venäjän ja venäläisten kanssa ovat henkilökohtaiset kontaktit. Mikäli kaveeraisin esimerkiksi Vladimir Putinin kanssa, kuten ranskalainen näyttelijä ja liikemies Gerard Depardieu, niin ehkäpä itsekkin saattaisin pyytää palvelusta tai jopa paria. Näin ei kuitenkaan asia ole, joten Putinille lähettämäni venäjänkielisen rock-yhtyeemme Dusha Piteran levykään ei päätynyt Putinin käsiin. Suomessa taas pystyin antamaan levymme suoraan Sauli Niinistölle kouraan. Sellaista on elämä.

Kun sopivia kontakteja Venäjällä ei ole, niin joskus voi käydä kuten yhtyeellemme. Olimme Pietarissa esiintymässä ja yleisö oli suuressa yökerhossa villinä meistä. Syystä tai toisesta illasta vastaava päällikkö ei kuitenkaan meistä tai musiikistamme pitänyt, joten meidät heitettiin kesken keikan lavalta ja koko yökerhosta pois. Varmaan myös arvaatte, saimmeko keikkapalkkiomme. Mikäli taas sopivia kontakteja on, niin silloin tie voi olla erittäin sileä – halusin neuvotella erään suuren venäläisen IT-firman omistajan kanssa yhteistyöstä. Aluksi en saanut häneen millään yhteyttä. Myöhemmin kuitenkin pääsin hänen tyttärensä häihin vieraaksi. Loppujen lopuksi kävi niin, että häiden loppuessa ja hyvästellessä kyseinen liikemies pyysi soittamaan seuraavalla viikolla erälle alaiselleen, joka veisi asiaani eteenpäin. Näin myös tapahtui ja ne olivat elämäni tähän mennessä suoraviivaisimmat ja helpoimmat neuvottelut.

Kokemusteni mukaan Venäjällä ei suunnitella tulevaisuutta turhan pitkälle – lopullisia päätöksiä ja esimerkiksi aikatauluja ei lyödä etukäteen (liian tiukkaan) lukkoon. Kun miettii itänaapurimme historiaa, saatikka viimeistä kahta vuosikymmentä, niin asiaa saattaa alkaa hahmottaa. Esimerkiksi Neuvostoliiton vaihtuminen Venäjäksi yksityistämiseen on muutos, jota tuskin kukaan suomalainen koskaan oikeasti ymmärtää. Toisaalta taas Venäjän 90-luvun lopun talouskriisi vei arviolta noin 20–30 % venäläisten reaaliensioista ja noin 5 % Venäjän bruttokansantuotteesta. Tämän 90-luvun laman Suomessa pahimmin kokeneet voivat varmasti helposti myötälää. Venäläiselle ei ole ollenkaan kummallista ajatella: ”Miksi tehdä pitkätähtäimen suunnitelmia, kun asiat voivat olla kohta käytännössä ylösalaisin?” Tämä luonnollisesti heijastuu kaikkiin päätöksiin. En myöskään ihmettele yhtään, miksi esimerkiksi venäläisen ystäväni isä säilyttää kaiken kokemansa jälkeen säästöjään suomalaisessa pankissa.

Nämä rajut yhteiskunnalliset muutokset heijastuvat myös sekä yhteistyöhön venäläisten kanssa että palvelujen tarjoamiseen venäläisille. Näin sydäntalvella voi toki suunnitella esimerkiksi konsertteja vaikkapa Pietariin pääsiäiseksi, mutta toisaalta voi olla hyvinkin mahdollista, että jokin esiintymispaikoista ei enää ole olemassa, mikäli koko kiinteistö on vaihtanut omistajaa ja uusi omistaja haluaa kiinteistöön ostoskeskuksen, toimistotiloja tai täysin toisenlaisen klubin. Samalla tavalla harva venäläinen myöskään varaa ensi kesän kesälomaansa ennen laskiaista. Suomalaisesta näkökulmasta katsottuna tämä toki voi tuntua haastavalta, mutta jos ruplia, euroja tai dollareita Venäjältä haluaa, niin on vain yksi resepti: mukaudu tai tee jotain täysin muuta.

Toisaalta on sanottava, että pitkän aikavälin suunnittelun vähäisyys tarjoaa venäläisille ihailtavan kyvyn tarttua hetkeen ja olla spontaani. On uskomatonta, kuinka nopeasti suuretkin päätökset voivat syntyä. Negatiivisena esimerkkinä venäläiseltä radiokanavalta 'Radio Roks:lta' vietiin lähetystaajuus edes kertomatta sitä henkilökunnalle – henkilökunta jatkoi töitään normaalisti koko aamupäivän, kunnes eräs yhteistyökumppani ilmoitti, että taajuuksilta tulee vanha lähetys uusintana. Positiivisena esimerkkinä television puolelta vaihtoehtomusiikin äänenkannattaja Alternative One muuttui rap- ja hiphop-kanavaksi nimeltään A1 silmänräpäyksessä sekä markkinoiden tarpeisiin vastattiin sellaisella tavalla ja aikajänteellä, johon Suomen mediamaailmassa ei koskaan tulla pystymään.

Tehtäessä töitä yhdessä venäläisten kanssa esimerkiksi konsertin järjestämiseksi kulttuurin ymmärtäminen nousee erittäin tärkeään asemaan. Olen työssäni suomalaisten kanssa tottu-

nut siihen, että vaikka tiimissä töitä tehdäänkin, niin itsenäinen työskentely on hyvin yleistä ja vuoropuhelukin toimii tasa-arvoisesti, ei nyt ehkä ihan ruotsalaisten tavoin, mutta kuitenkin. Venäläisten kanssa taas autoritäärisempi tapa viedä projektia eteenpäin toimii selkeästi paremmin. Tämä ei toki tarkoita sitä, että pitäisi olla töykeä tai loukkaava, mutta koskaan ei pidä unohtaa sitä, että Venäjää ja Neuvostoliittoa on aina johdettu autoritäärisesti ”ylhäältä käsin”. Tämä väistämättä näkyy myös työskentelykulttuurissa.

Yhteistyössä tai asiakassuhteissa venäläisten kanssa eräs tärkeä huomioimani asia on toimia niin, ettei venäläinen osapuoli menetä kasvojaan. Ei ole ollenkaan kummallista, että Venäjällä saattaa joskus saada ohjeita kadulla kysyessään täysin vääriä tietoja. Tämä liittyy juuri kasvojen menetyksen pelkoon – ettei venäläisen osapuolen tietämättömyys tai ymmärtämättömyys paljastuisi. Yhteistyössä ja asiakkuuksissa venäläisten kanssa onkin oltava erittäin tarkkana ja terävänä siinä, onko ohjeet varmasti ymmärretty oikein – venäläinen kuitenkin vastaa myöntävästi. Tähän tilanteeseen toki auttaa se, että ohjeet on mahdollista kertoa venäläiselle yhteistyökumppanille tai asiakkaalle venäjäksi. Venäläisten englannin kielen taito on yhä heikkoa. Parannusta on tapahtunut, mutta matkaa riittää.

Venäläiset ihmiset ovat yleisesti ottaen sydämellisiä ja erittäin vieraanvaraisia. Lisäksi lahjojen antaminen ja myös niiden vastaanottaminen on venäläisille tärkeää ja mieluisaa. Lahjoilla on kokemukseni mukaan myös symbolinen merkitys – niillä lujitetaan liike- ja/ tai asiakassuhdetta. Nykyään lahjojen antaminen ei suinkaan ole pakollista, mutta mikäli venäläiseen yhteistyökumppaniin tai asiakkaaseen haluaa tehdä sävöyksen, niin lahjan antamista kannattaa vakavasti harkita. Mikäli taas saa kutsun venäläiseen kotiin, niin siitä ei kannata missään nimessä kieltäytyä.

Venäjältä on mahdoton puhua ilman vodkaa. Vodkaa käytetään, runsaastikin, ja siksi onkin ollut erittäin mielenkiintoista kuulla venäläisiltä ihmisiltä ensi kertaa Suomessa vieraillessaan, etteivät he ole koskaan nähneet niin paljon niin kovassa humalassa olevia ihmisiä kuin Ilosaarirockissa. Uskon sen täysin, koska harvemmin venäläinen ryypää itsensä julkisissa tiloissa tai tapahtumissa itsensä aivan änkyräkänniin. Lasken tässä pois alkoholin suurkuluttajat, jotka myös harvemmin lomailevat Suomessa tai tulevat vaikkapa Dusha Piteran konsertteihin.

Vodkan juominen venäläisten kanssa ei siis ole pelkästään ryypäämistä. Siihen liittyy runsaasti perinteitä ja symboliikkaa sekä olennainen osa vodkan juomista on ruoka – jokaisen maljan jälkeen laitetaan jotain suuhun. Venäläinen illallinen yhteistyökumppaneiden, asiakkaiden tai ystävien ja kavereiden kanssa saattaakin kestää tunteja. Illan aikana nostetaan maljoja ja syödään, välillä saatetaan jopa tehdä hetken ajan jopa täysin muuta, kuten tanssia tai kuunnella musiikkiesitystä ja sen jälkeen jälleen jatketaan syömistä maljojen kanssa. Mikäli tällainen tilaisuus on tiedossa, niin itseään kannattaa hillitä, ettei vatsa ole ensimmäisen puolen tunnin jälkeen täynnä tai nousuhumala liian reipas – ilta kuitenkin tulee jatkumaan vielä tunteja. Tässä toki auttaa myös se, ettei jokaista maljaa tarvitse juoda pohjanmaan kautta. Vain ensimmäinen malja sekä malja naisille on kohteliasta juoda kokonaan. Muiden maljojen suhteen jokainen voi käyttää harkintakykyään. Tekipä niin tai näin, niin pääasia, että muistaa koko illan ainakin yhden asian – venäläiset eivät nauti hiljaisuudesta. Kannattaa siis rasvata suupielet sillä tavoin, että juttua riittää – puhua voi oikeastaan melkein mistä vain.

Entä sitten, kun tapahtuman järjestelyt ovat onnistuneet ja h-hetki on lähellä tai palvelu venäläisille on timanttisessa kunnossa? Jostain pitäisi löytää vielä asiakkaitakin. Venäläisille paras markkinoijasi on tyytyväinen venäläinen asiakas. Hän kertoo kokemuksistaan eteenpäin omalle verkostolleen. Puskaradiota venäläisillä ei voita mikään. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteikö aktiivista markkinointia voisi tehdä, vieläpä kustannustehokkaasti – tämän päivän puskaradio on internetissä. Suosittuja venäläisiä sosiaalisen median palveluita ovat esimerkiksi VKontakte, Odnoklassniki. Molemmat ovat merkittävästi suosituimpia Venäjällä kuin esimerkiksi Facebook. Lisäksi myös venäjän suosituin hakukone on Yandex, eikä suinkaan Google, joka dominoi Suomen markkinoita.

Ennen sosiaaliseen mediaan ryntäystä on toki oltava perusasiat kunnossa, eli oma websivu venäjäksi, mielellään myös .ru-päätteellä ([www.osoite.ru](http://www.osoite.ru)) sekä jotain oikeasti kiinnostavaa kerrottavaa. Venäjänkielisillä verkkosivuilla ja omilla profileilla venäläisissä sosiaalisen median palveluissa ei tee yhtään mitään, mikäli ei ole halua ja valmiutta tuottaa venäläisille asiakkaille ja yhteistyökumppaneille kiinnostavaa sisältöä venäjäksi. Sisältö voi olla esitelyjä, tarinoita, valokuvia ja videopätkiä, toisin sanoen mitä tahansa lyhyitä kertomuksia omasta tapahtumastaan/palvelustaan, joihin kiinnostuneet voivat käydä tutustumassa ja saada kuvan siitä, mistä on kyse.

Venäjä on Suomen ylivoimaisesti paras mahdollisuus, mikäli älyämme hyödyntää sitä monipuolisesti. Vai tiedättekö te jonkin muun kansan, joka haluaisi kylvää rahojaan samalla innolla taskuihimme kuin venäläiset jo kylvävät?

# ROKKIA RAJALLA – PALVELUPAKETTEJA VENÄLÄISILLE MATKAILIJOILLE: KULTTUURI- JA TAPAHTUMAMATKAILUKOHTENA SUOMI JA POHJOIS-KARJALA

*Karelia Expert Matkailupalvelu Oy, Anna Jetsu*

Elämyksistä, ja niiden tavoittelemisesta, on tullut viime vuosien aikana matkailun, talouden ja kulttuurin alalla sekä trendi että avainsana. Sanan alkuperä löytyy Mikael Agricolan Suomen kirjakielen kehittämistyöstä 1500-luvulta, jolloin hän käytti sanaa merkityksessä elämä ja elämän sisältö. Nykyisin elämyksellä tarkoitetaan voimakkaasti vaikuttavia kokemuksia ja tapahtumia. (Saarinen 2002, 5–7.) Ihmiset vastaanottavat ja kokevat elämyksiä hyvin eri tavalla. Henkilökohtaiset resurssit, kuten aika, asenne, kiinnostus ja kielitaito muodostavat potentiaalin elämysten kokemiseen. (Aho 2001, 32–39.)

Myös tapahtumista haetaan elämyksiä. Tapahtumiin usein liittyvä musiikki, taide, kuvataide, tanssi, kirjallisuus tai esimerkiksi urheilu voidaan nähdä eräinä kulttuuritoimintoina, joiden ympärille järjestetään jo pelkästään Suomessa tuhansia tapahtumia vuosittain. Tapahtumat ovatkin osa yhteiskuntaa ja tätä kautta kulttuuri on niissä aina läsnä.

## Tapauksista nostetta alueelle

Itäsuomalaisen tapahtumien sosiokulttuurista ja taloudellista vaikuttavuutta tutkittiin Joensuun yliopistossa (nyk. Itä-Suomen yliopisto) vuosien 2007–2009 välisenä aikana. Vuonna 2007 julkaistussa tapahtumaraportissa todetaan Ilosaarirockista muun muassa seuraavaa: ”Niin yritykset, paikallisväestö kuin päättäjätkin olivat vahvasti sitä mieltä, että Ilosaarirockin taloudelliset vaikutukset Joensuulle ovat merkittävät. Paikallisväestön mielestä muualta tuleva yleisö tuo Joensuuhun paljon rahaa käyttämällä paikallisia palveluita tapahtuman aikana ja tapahtumalla on merkitystä myös matkailuelinkeinolle.” (Mikkonen & Ristolainen 2007, 35.)

Tapauksilla houkutellaan paikkakunnalle matkailijoita, jotka käyttävät samalla myös alueen palveluja. Tapauksien avulla kunnan tai kaupungin imagoa pystytään kehittämään ja parantamaan, mikä kenties lisää alueen kiinnostavuutta myös elinkeinoelämän piirissä. Tällöin kulttuuritoiminnassa voidaan nähdä sekä aineellisia että henkisiä arvoja. (Kauhanen, Juurakko & Kauhanen 2002, 11–12; Shone ja Parry 2004, 2–18.) Voidaan myös puhua kulttuurimatkailusta ja kulttuurimatkailijoista.

## Suomessa on ”särmää ja syvyyttä”

Suomalainen luonto ainutlaatuisine elementteineen vetää maahamme luontomatkailijoiden lisäksi myös kulttuurimatkailijoita. Etenkin venäläisille matkailijoille turvallisuus ja luotettavuus ovat syitä matkustaa Suomeen. Myös suomalaisissa itsessään on vetovoimaa, sillä suomalainen elämäntyyli kiinnostaa ja suomalaisuudessa on ”särmää ja syvyyttä”. (Matkailun edistämiskeskuksen kartoitus 2010, 63–65.)



Suomen suosio venäläisten matkailumaana on kasvussa. Vuonna 2011 venäläismatkailijat kuluttivat Suomessa lähes miljardi euroa. Pohjois-Karjalan majoitusliikkeiden rekisteröidyt yöpymiset (463.000) lisääntyivät tammi-marraskuussa 2012 edellisvuodesta yli 61 %. Kasvu tuli kokonaan ulkomailta yöpymisten määrän (89.500) lisääntyessä peräti 43 %. Kyseisenä ajanjaksona venäläisten yöpymisten määrä kasvoi 57 %. (Pohjois-Karjalan matkailun tunnuslukuja, 2012.) Voikin todeta, että myös Pohjois-Karjala kiinnostaa venäläisiä matkailijoita yhä enemmän ja venäläisten tuoma matkailutulo maakuntaan on kasvussa.

## Rokkilomalle Pohjois-Karjalaan

Pohjois-Karjalan monipuolinen tapahtumatarjonta antaa hyvän mahdollisuuden kehittää maakunnan tapahtuma- ja kulttuurimatkailua. Osana tätä kehitystä on vuosien 2012 ja 2013 aikana valmisteltu kolme erilaista palvelupakettia venäläisille matkailijoille Ilosaarirockin yhteyteen.

MEK:n kulttuurimatkailun kartoituksessa todetaan, että ”Kulttuurimatkailun markkinoinnissa pätee sama perussääntö kuin missä tahansa myyntityössä. Tärkeintä on, että osaa rakentaa oikeat tuotteet oikeille kohderyhmille. Kun ottaa huomioon sen, että kulttuurimatkailussa suositaan usein naapureita, Venäjä ja Ruotsi ovat Suomelle tärkeimmät kohteet.” (Matkailun edistämiskeskuksen kartoitus 2010, 64.)

Ilosaarirockin tyypillinen asiakas on alle 25-vuotias nuori, joka on lähes yhtä usein mies kuin nainen (Mikkonen & Ristolainen 2007, 35). Rokkipakettien suunnittelussa onkin otettu huomioon kolme eri asiakasryhmää: alle 25-vuotiaat nuoret, kaveriporukat ja perheet. Näiden kohderyhmien ympärille on rakennettu kolme erilaista pakettia, jotka poikkeavat toisistaan paitsi hinnan, myös tarjottavan sisällön osalta.

## Tuotteistamisella ja paketoinnilla helpotetaan ostamista

Tuotteistamisen ajatuksena on saada tuotteesta tai palvelusta helposti ostettava, ominaisuuksiltaan vahvempi, tehokkaammin myytävä tai markkinoitava sekä helpommin monistettavissa oleva. Palvelut, kuten majoitus, kuljetus ja opastus ovat tyypillisesti hajallaan eri paikoissa, joten tuotteistamisen tavoitteena on saada palvelut helposti saavutettavaan muotoon. (Parantainen 2007, 38–39.) Palvelutarjonnasta siis etsitään tietyille kohderyhmälle sopivat palvelut ja niistä kootaan helposti ostettavissa oleva myyntituote.

Oktoغو.ru-varausportaalin tekemän tutkimuksen mukaan suurin osa venäläisten tekemistä ulkomaanmatkoista varataan matkatoimistojen kautta ja vain noin 10 % ilman matkatoimistojen apua. Eniten omatoimimatkoja tehdään Suomeen ja Baltian maihin. Myös online-varausten tekeminen on yleistynyt ja tulevaisuudessa netin kautta tehtävien varausten määrä tulee lisääntymään. (Matkailun edistämiskeskus 2013.)

Ilosaarirockin yhteyteen tehtyjä paketteja markkinoidaan muun muassa venäläisten matkatoimistojen kautta, VisitKarelia.fi-verkkokaupassa ja sosiaalisessa mediassa. Näin pyritään tavoittamaan palvelupakettien kohderyhmät mahdollisimman hyvin. Paketteihin sisältyvät majoitus joko leirintäalueella tai lomamökissä, venäjänkielentaitoisen

paikallisoppaan palvelut, ruokailuja sekä ohjattuja aktiviteetteja. Esimerkiksi perheille suunnatussa tuotteessa Ilosaarirockin lippujen tilalla ovat Vekararokin liput sekä tutustumien Popkatuun. Lisämaksuista saatavilla on muun muassa kalastusretkiä ja kylpylä-paketteja.

”Rokkipakettia” on mahdollista jatkossa monistaa myös muiden tapahtumien yhteyteen sekä suomalaisille että kansainvälisille asiakkaille. Pohjois-Karjala tarjoaakin loistavat puitteet tuotekehitykselle!

## Tapatumista potkua tulevaisuuteen

Itäraja on monien onnistuneiden tapahtumien alue, jonka ehdottomana vahvuutena on se, että kaupunki- ja kuntakeskuksissa lähes kaikki on kävelymatkan päässä. Pohjois-Karjala on turvallinen, mutta eksoottinen kohde sekä kotimaisille että kansainvälisille vieraille. Maakunta tarjoaa myös upeat mahdollisuudet tapahtumien oheisohjelmille ja retkille. Lisäksi Pohjois-Karjalasta löytyy asiantuntevaa palvelua ja kokemusta kansainvälisten ja kansallisten tapahtumien järjestämisestä. Itäraja on täynnä elämyksiä, täynnä aitoja makuja, tuoksujia ja kokemuksia.

Ilosaarirockin palvelupakettien kehittämisessä mukana ovat olleet Kulttuurimatkailullinen Venäjä-pilotti -hanke, Joensuun Popmuusikot ry, Karelia ammattikorkeakoulu, Karelia Expert Matkailupalvelu Oy ja Tapahtumia Pohjois-Karjalaan -hanke. Tulokset kehitystyöstä nähdään vasta tulevana keväänä ja kesänä, mutta yksi asia on varma: tapahtumista saadaan potkua koko Pohjois-Karjalaan – myös tulevaisuudessa!

## Lähteet

Aho, S. 2001. Matkailuelämys prosessina: elämysten synnyn ja kehityksen vaiheet. Teoksessa Aho, S., Honkanen, A & Saarinen, J. (toim.) Matkailuelämykset tutkimuskohteena. Rovaniemi: Lapin Yliopisto.

Kauhanen, J., Juurakko, A. & Kauhanen, V. 2002. Yleisötapahtuman suunnittelu ja toteutus. Helsinki: WSOY.

Matkailun edistämiskeskuksen sivut [verkkojulkaisu]. Suomi kärjessä venäläisten omatoimimatkailijoiden keskuudessa [viitattu 30.1.2013]. Saatavissa: [http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/%28Pages%29/Ven%C3%A4j%C3%A4\\_uutisia?opendocument&np=C-20#01](http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/%28Pages%29/Ven%C3%A4j%C3%A4_uutisia?opendocument&np=C-20#01)

Matkailun edistämiskeskuksen kartoitus. 2010. Kiinnostaako Suomi kulttuurimatkailukohdeena? [viitattu 30.1.2013]. Helsinki: Matkailun edistämiskeskus. Saatavissa: [http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccficc225678b004e73ed/694c023ce8d184d9c22576f0046e0ac/\\$FILE/A167%20Kiinnostaako%20Suomi%20okulttuurimatkailukohteena.pdf](http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccficc225678b004e73ed/694c023ce8d184d9c22576f0046e0ac/$FILE/A167%20Kiinnostaako%20Suomi%20okulttuurimatkailukohteena.pdf)

Mikkonen, J. & Ristolainen, K. 2007. Selvitys Ilosaarirockin alueellisesta vaikutavuudesta [viitattu 30.1.2013]. Joensuu: Joensuun yliopisto. Saatavissa: [http://www.uef.fi/c/document\\_library/get\\_file?uuid=383d78a7-df27-48ef-a929-a302ffi44037&groupId=180473&p\\_l\\_id=921715](http://www.uef.fi/c/document_library/get_file?uuid=383d78a7-df27-48ef-a929-a302ffi44037&groupId=180473&p_l_id=921715)

Parantainen, J. [verkkajulkaisu]. Tuotteistaminen [viitattu 30.1.2013]. Saatavissa: <http://tuotteistaminen.fi/files/2010/08/Tuotteistaminen-nayte.pdf>

Pohjois-Karjalan matkailun tunnuslukuja. Marraskuu 2012. Vastaanottaja: anna.jetsu@kareliaexpert.fi. Lähetetty: 21.1.2013 klo 12:47. [viitattu 30.1.2013].

Saarinen, J. 2002. ”Elämyksiä, elämyksiä, elämyksiä”: lyhyt johdatus elämystalouteen ja -tutkimukseen. Teoksessa Saarinen, J. (toim.) Elämys. Teollisuutta, taloutta vai jotakin muuta? Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Shone, A. & Parry, B. 2004. Successful event management. A practical handbook. 2. painos. Lontoo: Thomson Learning.

## TEAM-FINLAND – YHTEISTYÖSSÄ MAAKUNNASTA MAAILMALLE

*Pohjois-Karjalan Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus, Tapio Kinnunen*

Viime syksynä käynnistettiin Helsingissä valtakunnallisesti Team Finland -toimintamalli, joka on rakennettu Suomen taloudellisten etujen edistämiseksi ja yritysten julkisten kansainvälistymispalveluiden kehittämiseksi yritysten tarpeita palvelemaan. Team Finland -verkosto edistää Suomen asiaa maailmalla: Suomen taloudellisia ulkosuhteita, suomalaisten yritysten kansainvälistymistä, Suomen maakuvaa sekä Suomeen suuntautuvia ulkomaisia investointeja. Verkoston tavoitteena on tuoda yhteen näiden alojen keskeiset viranomaiset ja organisaatiot, tehostaa niiden välistä yhteistyötä sekä tarjota asiakkaille entistä helpompi pääsy laajaan palvelujen kokonaisuuteen.

Team Finland -verkoston muodostavat työ- ja elinkeinoministeriö, ulkoministeriö, opetus- ja kulttuuriministeriö sekä näiden tulosoikeuksissa olevat julkisrahoitteiset organisaatiot ja ulkomaiset toimipisteet (muun muassa Suomen ulkomaanedustustot, Finpron ja Teke-sin toimipisteet sekä kulttuuri- ja tiedeinstituutit).

Maailmalla Team Finland -verkostoon kuuluu 72 paikallista tiimiä, jotka kokoavat yhteen kullakin alueella toimivat Suomen viranomaiset, julkisrahoitteiset organisaatiot sekä muut keskeiset Suomi-toimijat. Jokaiselle tiimille on määritelty työohjelma ja koordinaattori, jolla on tiedot verkoston paikallisesta toiminnasta ja palveluista.

Kun kokonaisuutta ajattelee, voi todeta, että Suomella on käytössä hieno kokonaisuus. On valmiita kanavia yritysten tietotarpeiden hakuun ja asioiden järjestämiseen, kun on tarvetta aloittaa uuden markkina-alueen kartoittaminen ja etabloitumiseen liittyvien asioiden selvittäminen. Team Finland on hyvä työkalu myös siihen, kun Suomeen haetaan uusia investointeja ja halutaan tuoda esiin maailmalla Suomessa olevaa liiketoiminta- ja tutkimus- tai tuotekehityspotentiaalia.

Tarkasteltaessa Team Finland -toimintamallia lähempää huomaan, että se koostuu eri henkilöistä erilaisissa organisaatioissa ja tehtävissä. Kokonaisuus voi vaikuttaa monimutkaiselta, mutta avain systeemin toimivuudessa tulee ollakin tuo jo nimessä esiintyvä Team Finland. Team Finland tarkoittaa käytännössä sitä, että ihmiset eri organisaatioissa toimivat tiiminä yhteisen tavoitteen edistämiseksi. Tämä edellyttää jokaiselta tiimin jäseneltä valmiutta tehdä työtä verkostossa ja ottaa aina huomioon verkoston mahdollisuudet. Ennen kaikkea se edellyttää sujuvaa keskustelua ja tietojen siirtymistä toimijalta toiselle. Tämä toteutuu helpoiten siten, että jokainen Teamin jäsen toimii mahdollisimman avoimesti ja tietoa toisilleen jakaen.

Team Finlandissa tavoitteena on tehostaa Suomen taloudellisten ulkosuhteiden toimintaa sekä parantaa ulkomailla toimivien julkisrahoitteisten organisaatioiden välistä yhteistyötä ja tätä kautta luoda entistä parempia ja tehokkaampia kanavia suomalaisille yrityksille löytää tie maailmalle tai houkuttaa ulkomailta investointeja Suomeen.

Team Finland -verkosto kootaan ja koulutetaan myös kotimaahan. Alueille on nimetty Team Finland -koordinaattorit. Team Finland -koordinaattorit ovat valtion rahoituksella

toimivan alueellisen organisaation edustajia. Koordinaattorien sijoittuminen valtion alueelliseen organisaatioon johtuu siitä, että Team Finland -verkoston ytimen muodostavat valtion rahoittamat ja tulosoajauksessa olevat organisaatiot.

Team Finland -toiminta kattaa kuitenkin kaikki Suomen taloudellisia ulkosuhteita työstävät tahot kuten kunnalliset yrityskehitysorganisaatiot ja yritysrahoitteiset organisaatiot. Koordinaattori toimii alueellaan Team Finland -yhteyshenkilönä niin yritysten, viranomaisten kuin sidosryhmienkin suuntaan. Pohjois-Karjalassa tätä Team Finland -toimintaa on tehty jo aiemminkin, mutta ei varsinaisesti tällä nimellä. Kyseessä ei silti ole uusi organisaatio eikä uusi kerros ylimääräistä byrokratiaa. Nyt tuolle aiemmalle yhteistyölle rakennetaan suunnitelmallisempaa pohjaa, ja mikä parasta, kehitetään verkoston osaamista koulutuksilla. Nykyinen EU-rahoituskausi on päättymässä ja tulevasta jo tiedetään sen verran, että resurssit kehittämiseen tulevat niukkenemaan. Vähäisempiä resursseja tulee alueilla pystyä hyödyntämään entistä tehokkaammin. Tämän tavoitteen saavuttamisessa sujuvan yhteistyön edelleen kehittäminen on varmasti yksi tärkeimmistä keinoista. Pohjois-Karjalassa on runsaasti osaamista ja hyviä menestyviä yrityksiä, joiden kanssa yhteistyötä tehden pidämme maakunnan elinvoimaisena, kansainvälistyvänä ja investointeja houkuttelevana toimintaympäristönä.

# Lähteet

- Edvardsson, B. 1998. Service quality improvement. *Managing Service Quality*. 1998 vol 8 nro 2, 142–149.
- Hattunen, N. & Oikarinen, R. 2013. Kulttuurimatkailullinen Venäjä-pilotti: Loppuraportti. Joensuu: Karelia-ammattikorkeakoulun julkaisuja C: Raportteja 3.
- Ivanova, D. 2011. Music festival tourism from Russia/St. Petersburg. Joensuun Popmuusikot ry. North Carelia Go Global.
- Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua – Opas yrityksille.
- Kajaanin ammattikorkeakoulu [verkkosivusto] [viitattu 10.2.2013]. Saatavissa: <http://193.167.122.14/Opari/ontTukiToimTuotteistaminen.aspx>
- Lehikoinen, T. 2009. Pohjois-Karjalan elinkeinopoliittinen Venäjä-strategia 2015. Pohjois-Karjalan kauppakameri. [http://www.josek.fi/files/file/venaja\\_strategia\\_2015\\_web.pdf](http://www.josek.fi/files/file/venaja_strategia_2015_web.pdf)
- Malankin, M. 2012. Venäläiset matkailun asiakkaina. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Tutkimuksia ja raportteja: 71. <http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/53492/URNISBN9789515883469.pdf?sequence=1>
- Matkailun edistämiskeskus. 2009. Kulttuurimatkailun kehittämisstrategia kansainvälisille markkinoille 2009–2013. [http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/\(Print\)/Kulttuurimatkailun\\_kehittämisstrategia](http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/(Print)/Kulttuurimatkailun_kehittämisstrategia).
- Meyer Goldstein, S., Johnston, R., Duffy, J. & Rao, J. 2002. The service concept – the missing link in service design research. *Journal of Operations Management*. 2002 nro 20, 121–134.
- Pohjois-Karjalan maakuntaliitto. 2012. Kysely Venäläisille matkailijoille Niiralassa 2011.
- Pohjois-Karjalan maakuntaliitto. 2007. Pohjois-Karjalan matkailustrategia 2007–2013. <http://www.visitkarelia.fi/loader.aspx?id=09d61412-074e-4b5f-bd77-45da60289875>

# Liitteet

Liite 1. Pilotin blueprint

Liite 2. Rokumentti-flyer

Liite 3. Asiakaspalautelomake

Liite 4. Ilosaarirock-pakettien esite

Liite 5. Blueprint, Ilosaarirock-paketti 1

Liite 6. Blueprint, Ilosaarirock-paketti 2

Liite 7. Blueprint, Ilosaarirock-paketti 3

Liite 8. Kulttuurimatkailupakettimallin blueprint

**LIITE 1****Pilotin blueprint****Rokumenttipaketti 1 (15.-18.11.2012)****1. päivä (torstai 15.11.)**

Saapuminen Joensuuhun hostelli Apartamentosiin, jossa venäjänkielisen oppaan tapaaminen. Opas antaa viikonlopun ohjelman ja tietopaketin Joensuusta ja Pohjois-Karjalasta. Majoittuminen hostelli Apartamentosiin. Illalla toivottaessa Rokumentti-elokuvafestivaaliin tutustuminen oppaan opastuksella.

**2. päivä (perjantai 16.11.)**

Perjantaina paikallisopas vie ryhmän kokeilemaan seinäkiipeilyä Joensuun Kuntokeitaalle. Kiipeilyaktiviteetin jälkeen siirrytään oppaan kanssa lounaalle Kerubiin. Illalla itsenäinen osallistuminen Rokumenttiin.

**3. päivä (lauantai 17.11.)**

Lauantaina ennen Rokumentin ohjelman käynnistymistä keskustelutuokio englanniksi Kerubissa Rokumentin tuottajan Petri Variksen kanssa. Tapaamisen jälkeen itsenäinen osallistuminen Rokumenttiin.

**4. päivä (sunnuntai 18.11.)**

Sunnuntaina itsenäinen osallistuminen Rokumenttiin. Illalla lähtö Joensuusta monia kokemuksia rikkaampana.

**Ohjeistus 1:**

Opas kertoo matkalla hostelli Apartamentosiin Joensuusta ja vastailee ryhmän kysymyksiin.

**Ohjeistus 2:**

Opas antaa ohjelman ja tietopaketin Pohjois-Karjalasta ja käy läpi ohjelman ryhmän kanssa.

**Ohjeistus 3:**

Opas hakee ryhmän hostellilta, kulkeminen toivotuihin paikkoihin jalan. Opas esittelee Joensuuta ja Tapion ja toivottaessa Kerubin. Opas avustaa toivottaessa lippujen vaihtamisessa.

**Ohjeistus 4:**

Matkalla opas kertoo Joensuusta ja Pohjois-Karjalasta

**Ohjeistus 5:**

Seinäkiipeilyohjaaja alustaa aktiviteetit ja opas tulkaa tarvittaessa.

**Ohjeistus 6:**

Oppaat hyvästelevät ryhmän ja muistuttavat että ryhmä voi soittaa ongelmatilanteissa oppaille. Sovitaan myös ryhmän kanssa, hakeeko opas aamulla hostellilta vai tavataanko Taitokorttelilla.



## LIITE 1

### Pilotin blueprint

2 (9)

Aika	Loka-Marraskuu	Marraskuu	Ke 14.11.
Toiminta- ympäristö	Puhelin / Internet	Internet	
Asiakkaan polku	Testiryhmän löytyminen. Testi- ryhmällä valmiiksi viisumit Suomeen.	Asiakkaalle esitellään Rokumentin ohjelma ja kysytään elokuva- toiveet.	
Asiakas- kontakti	Palvelukontaktina ryhmän oppilai- toksen opettaja.	Matkan toteuttaja ottaa vastaan näytöstöiveet, ja tekee varaukset.	
<b>Asiakkaalle näkyvä taso</b>			
<b>Asiakkaalle ei näkyvä taso</b>			
Tuotanto	Yhteydenotto, testiryhmä on löytynyt. Toteut- taja varmistaa varaukset ja briiffaa oppaan.	Näytösvarausten tekeminen Tapioon ja Kerubiin.	Rokumenttilippujen vaihtaminen näytöslippuihin
Tukitoiminto			

## LIITE 1

## Pilotin blueprint

Aika	To 15.11. 6:50	7:10	8:40	11:40		n. 12:00
Toiminta- ympäristö	Pietari, rautatieasema	Kouvola, rautatieasema		Joensuu, Rautatieasema		Hostelli Apartamentos
Asiakkaan polku	Junamatka	Junan vaihto Kouvola	Junamatka Joensuu	Saapuminen Joensuuhun.	Matka hostellille oppaiden kanssa.	Saapuminen hostellille.
Asiakas- kontakti	Junahenkilö- kunta, viisumien ja lippujen tarkistus	Kouvolan rautatieaseman henkilökunta.	Junahenkilö- kunta, lippujen tarkistus	Oppaat vastaan- ottavat ryhmän.	Oppaan ohjeistus 1	Apartamentosin työntekijä vastaan- ottaa ryhmän
<b>Asiakkaalle näkyvä taso</b>						
<b>Asiakkaalle ei näkyvä taso</b>						
Tuotanto				Oppaat saapuvat ajoissa rautatie- asemalle.	Apartamentosin työntekijä saapuu hostellille.	12:00 vastaan- otossa työntekijä
Tukitoiminto	Opas tavoitettavissa puhelimitse.					
		Asemalla ravintola, kahvila, r-kioski				

## LIITE 1

## Pilotin blueprint

Aika	To 15.11. 12:15	12:30	8:40	13:00-16:00	16:30	
Toiminta- ympäristö					Rokumentti	Hostelli Apartamentos
Asiakkaan polku	Ohjelman läpikäyminen	Majoit- tuminen	Itsenäistä ajanviettoa	Oppaan tapaaminen ja tutustuminen	Itsenäistä ajanviettoa Rokumentissa.	Paluu hostellille.
Asiakas- kontakti	Oppaan ohjeistus 2	Oppaat lähtevät.		Oppaan ohjeistus 3	Rokumentin, Tapion ja Keru- bin henkilökun- ta avustavat tarvittaessa.	
<b>Asiakkaalle näkyvä taso</b>						
<b>Asiakkaalle ei näkyvä taso</b>						
Tuotanto				Oppaat saapuvat hostellille.		
Tukitoiminto		Opas tavoitettavissa puhelimitse.		14:00 aukeaa elokuva-teatteri- keskus Tapio		

## Pilotin blueprint

Aika	Pe 16.11. 10:30		11:00			12:15
Toimintaympäristö	Hostelli Apartamentos		Kuntokeidas, seinäkiipeily			Linnunlahti
Asiakkaan polku	Oppaiden tapaaminen	Matka kuntokeitaalle taksilla.	Saapuminen Kuntokeitaalle ja valmistautuminen	Ohjelmanpalvelu- ohjaajan tapaaminen ja seinäkiipeily.	Siistiytyminen ja lähtö Kuntokei- taalta taksilla	Taksimatka Kerubille
Asiakas- kontakti	Oppaat vastaanotossa	Taksikuljetta- ja ja oppaan ohjeistus 4	Oppaat odottavat ryhmää seinä- kiipeily-alueella	Ohjelmanpalvelu- ohjaaja vastaan- ottaa ryhmän. Ohjeistus 5	Oppaat odottavat ryhmää, ja nousu taksiin	Oppaat mukana, taksikuljettaja
<b>Asiakkaalle näkyvä taso</b>						
<b>Asiakkaalle ei näkyvä taso</b>						
Tuotanto	Opas saapuu hostellille kello 10:15, tilataksi 10:30 Ohjelmanpalve- luohjaaja valmistau- tuu Kuntokeitaalla.		Seinäkiipeily varattu 11-12	Opas tulkkaa tarvittaessa	Tilataksi saapuu.	
Tukitoiminto						

## LIITE 1

## Pilotin blueprint

Aika	Pe 16.11. 12:30		13:30	15:15	
Toiminta- ympäristö	Ravintola Kerubi			Rokumentti	Hostelli Apartamentos
Asiakkaan polku	Saapuminen ravintola Kerubiin.	Lounastaminen Kerubissa.	Lounaan jälkeen ryhmä saatetaan hostellille.	Itsenäistä ajanviettoa Rokumentissa.	Paluu hostellille.
Asiakas- kontakti	Opas avustaa lounastilauksessa. Ravintolan henkilö- kunta	Oppaat lounastavat ryhmän kanssa.	Oppaiden ohjeistus 6	Rokumentin, Tapion ja Kerubin henkilökunta	
<b>Asiakkaalle näkyvä taso</b>					
<b>Asiakkaalle ei näkyvä taso</b>					
Tuotanto	Tilataksi poistuu.				
Tukitoiminto				Opas tavoitettavissa puhelimitse.	

## LIITE 1

7 [9]

### Pilotin blueprint

Aika	La 17.11. 10:30	11:30		12:00	
Toiminta- ympäristö			Joensuu	Rokumentti	Hostelli Apartamentos
Asiakkaan polku	Keskustelua Petri Variksen kanssa englanniksi	Kiertelyä Taitokorttelilla ennen Rokumenttia.	Oppaiden hyvästely, itsenäistä ajanviettoa	Itsenäistä ajanviettoa Rokumentissa.	Paluu hostellille.
Asiakas- kontakti	Oppaat mukana keskustelemassa, ja tulokkaavat tarvittaessa.	Oppaat mukana kiertelemässä		Rokumentin, Tapion ja Kerubin henkilökunta	
<b>Asiakkaalle näkyvä taso</b>					
<b>Asiakkaalle ei näkyvä taso</b>					
Tuotanto					
Tukitoiminto	Kokoushuone varattu 10:15-12:00			Opas tavoitettavissa puhelimitse.	

Pilotin blueprint

Aika	Su 18.11.	11:00	Ma 19.11.	12:00	14:00	
Toiminta- ympäristö	Hostelli Apartamentos	Rokumentti	Hostelli Apartamentos	Hostelli Apartamentos	Matkahuolto	
Asiakkaan polku	Ryhmä lähtee itsenäisesti Rokumenttiin.	Itsenäistä ajanviettoa Rokumentissa.	Paluu hostellille	Lähtö hostellilta, avain postilaatikkoon	Vapaata aikaa, matkalaukut säilöön esim. rautatieasemalle.	Ryhmä saapuu linja-autoasemalle.
Asiakas- kontakti		Rokumentin, Tapion ja Keru- bin henkilökunta avustavat tarvittaessa.			Oppaat vastaan- ottavat ryhmän.	
<b>Asiakkaalle näkyvä taso</b>						
<b>Asiakkaalle ei näkyvä taso</b>						
Tuotanto					Oppaat saapuvat Matkahuoltoon hyvissä ajoin	
Tukitoiminto	Opas tavoitettavissa puhelimitse.					
				Lähtö apartamento- sista viimeistään kello 12		

## Pilotin blueprint

Aika	Ma 19.11.	14:50	15:17			23:37
Toiminta- ympäristö			Joensuun rautatieasema	Kouvolan rautatieasema		Pietarin rautatieasema
Asiakkaan polku	Keskustelua kokemuksesta	Lähtö rautatie- asemalle.	Oppaiden hyvästely ja lähtö Joensuusta	Junan vaihto Kouvola	Junamatka Pietari	Saapuminen Pietariin
Asiakas- kontakti	Oppaat keräävät asiakas-palautteet	Oppaat saattavat ryhmän junalle.	Ryhmän hyvästely, junassa lippujen tarkistus.	Rautatieaseman henkilökunta	Junassa viisumien ja lippujen tarkistus.	
<b>Asiakkaalle näkyvä taso</b>						
<b>Asiakkaalle ei näkyvä taso</b>						
Tuotanto						
Tukitoiminto			Opas tavoitettavissa puhelimitse.			
				Asemalla ravintola, kahvila, r-kioski		



## Rokumenttiflyer



### Рокументти – Rock Film Festival 14. - 18.11.2012 в Йоэнсуу

Рокументти – это больше, чем просто кинофестиваль. Организаторы фестиваля, музыканты из г. Йоэнсуу, описывают это мероприятие следующим образом: "Rokumentti - это спичка, которая разжигает жизнь города Йоэнсуу. В середине мрачного ноября Rokumentti предлагает пять дней незабываемых ощущений. Те, кто пришел на фестиваль первый раз, будут удивлены бесчисленными премьерами, блестящими концертами, интересными гостями и фильмами, которые вы больше нигде не сможете увидеть."

В этом году Rokumentti проводится в восьмой раз. Rokumentti - это кинофестиваль, который организовывается каждый год, начиная с 2005 года. Он состоит из рок-тематических фильмов, концертов и других художественных выступлений. Фильмы, которые показываются не на английском языке, сопровождаются английскими субтитрами. Rokumentti проводится каждый год в ноябре, в этом году он пройдет с 14го по 18е. Rokumentti проходит в г.Йоэнсуу, в провинции Северная Карелия. Места проведения фестиваля находятся в центре города - кинотеатр Тапио и культурный центр Керуби (Kerubi). Другие места, где будет проходить фестиваль, будут опубликованы позднее.

На протяжении последних лет, каждый год у фестиваля была определенная тема, которая проходила красной нитью через всю программу мероприятия. Тематами были: секс, наркотики и рок-н-ролл, аутсайдеры, черная магия (Black magic). В этом году тема фестиваля будет раскрыта в октябре, когда будет объявлена кинопрограмма фестиваля. Все фильмы будут так или иначе относиться к рок-музыке. Так же, как и в предыдущие года, программа фестиваля будет динамичной, провокационной и не оставит никого равнодушным. Каждый найдет в ней что-нибудь свое!

### Фестиваль Rokumentti и г. Йоэнсуу

Совместите фестиваль Rokumentti и активный отдых в городе Йоэнсуу. Великолепные фильмы, прекрасная возможность походить по магазинам, проживание, услуги русскоязычного гида. Например, пакет Rokumentti на четырех человек стоит от 159 € на человека на 3 ночи. Электронный адрес для получения дополнительной информации: [sales@kareliaexpert.fi](mailto:sales@kareliaexpert.fi)

## Asiakaspalautelomake

*Tämä kysely koskee testaamaanne Rokumentti-pakettia 15.-19.11.2012. Toivottavasti vastaatte kysymyksiin mahdollisimman totuudenmukaisesti. Asiakaskyselyn vastaukset jäävät hankkeen hyödynnettäväksi palvelupaketin kehittämisessä.*

*Testattuun Rokumenttipakettiin kuuluu majoitus hostelli Apartamentosissa (4 yötä) neljän hengen huoneessa, 10 elokuvalippua Rokumentti Rock Film Festival-tapahtumaan, ohjattu seinäkiipeily urheilukeskus Kuntokeitaalla, lounas (1kpl) ravintola Kerubissa, keskustelutuokio Rokumentin tuottajan kanssa, venäjänkielinen opaspalvelu sekä Pohjois-Karjala-tietopaketti. Festivaalipaketin hinta on alkaen 189 euroa.*

## 1. Taustatiedot:

Nimi: \_\_\_\_\_

Sukupuoli: \_\_\_\_\_ Syntymäaika \_\_\_\_\_

Kotikaupunki: \_\_\_\_\_

## 2. Kiinnostus tapahtumia kohtaan:

## 2.1. Millaiset tapahtumat kiinnostavat:

---



---

## 2.2. Oletteko aiemmin osallistunut elokuvafestivaaleille, jos olette niin mihin:

---



---

## 2.3. Mitä suomalaisia festivaaleja tiedätte?

---

## 2.4. Oletteko osallistunut aiemmin suomalaisiin tapahtumiin?

---

3. Palvelukokonaisuuden arviointia

3.1. Rastittakaa vaihtoehto kokemuksenne perusteella.

Kuinka tärkeänä pidätte seuraavia festivaalipaketin palveluita elämyksen kannalta:	<i>Erittäin tärkeä</i>	<i>Tärkeä</i>	<i>Jonkin verran tärkeä</i>	<i>Ei merkitystä</i>	<i>En osaa sanoa</i>
<b>Rokumenttiliput</b> 10 kpl lippuja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Opaspalvelu</b> Venäjänkielisyyden Ympäri vuorokautinen yhteydenottomahdollisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Majoitus</b> Majoituksen taso Majoituksen sijainti lähellä tapahtumapaikkaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Aktiviteetin kuuluminen pakettiin</b> Seinäkiipeily aktiviteettina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Ruokailu</b> Lounas Kerubissa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Erikoisuudet</b> Rokumentin tuottajan tapaaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## LIITE 3

## Asiakaspalautelomake

3.2. Oliko palvelupaketin kesto torstaista maanantaihin, 4 vrk, sopiva?

---



---



---

3.3. Olisitteko toivoneet joitain palveluja lisää, otettavan palveluja pois tai toteutettavan erilailla? Epäonnistuiko jokin festivaalipaketin osa-alue? Koitteko joitain ongelmia paketin toteutuksessa?

---



---



---

3.4. Mikä palvelupaketissa oli mieleenpainuvinta?

---



---



---

3.5. Festivaalipaketin hinta neljälle vuorokaudelle on alkaen 207 euroa. Millaiseksi koette hinta-laatu-suhteen?

---



---



---

3.6. Minkä arvosanan antaisitte festivaalipaketille ja miksi?

---



---



---

3.7. Suositteletsiteko festivaalipakettia tuttavillesi? Miksi tai miksi ette?

---



---



---

4. Vapaa palaute

---



---

Kiitos palautteestanne!



VisitKarelia.fi



Centre for Economic Development,  
Transport and the Environment



Leverage from  
the EU

JOSEK  
Joussa Regional Development Company Ltd

# Рок-тур в Северной Карелии!

VEKARA  
ROCK  
13.7.2013

фестиваль-  
карнавал  
**ROPKATU**  
во время  
рок-недели

**ИЛОСААРИРОК • 12.-14.7.2013**

**Motörhead (UK) Sigur Rós (IS)**

Hot Chip (UK)

Nightwish (FIN)

Disco Ensemble (FIN)

**«Рок-отпуск» в Северной Карелии!  
Любовь и протест в Йоэнсуу в июле  
2013 на фестивале «Илосаарирок»,  
который завладеет всем городом.**

Проведите активный отпуск и посетите рок-фестиваль с друзьями или семьей – русскоговорящий гид встретит Вас в Йоэнсуу! Выберите и забронируйте предложение, подходящее для Вас.



1

**Спец. предложение «Фестиваль  
«Илосаарирок»**

Насладитесь самым настоящим рок-фестивалем «Илосаарирок» проживая в палатке в кемпинге! За время пятидневного отдыха у Вас будет время посетить оба дня фестиваля «Илосаарирок» и с помощью местного гида ознакомится с «Популицей» и территорией фестиваля, а так же пообедать в ресторане Kerubi. В спец.предложение можно включить боулинг, скалодром, клубные концерты и трансфер.

**Продолжительность:** 4 ночи, 11.-15.7.2013  
**Размер группы:** минимум 4 человека  
**Цена:** от 199 €/ чел.

**В стоимость спец. предложения  
входит:**

Место для палатки на кемпинге «Илосаарирок» (возьмите собственные палатки и спальные принадлежности), двухдневный билет на фестиваль, один обед в ресторане Kerubi, а также услуги русскоговорящего гида.

**За дополнительную плату:**

Питание на фестивале «Илосаарирок», боулинг, скалодром, клубные концерты, а также трансфер.

## Ilosaarirock-pakettien esite

2

**Рок-отдых с друзьями**

Окунитесь в обстановку фестиваля «Илосаарилок» с группой друзей! Размещение в апартаментах Zanderport в Коли. В Рок-отпуск входит, разумеется, билет на сам фестиваль, а также русскоговорящий гид, который встретит Вас по прибытию в Йоэнсуу, предоставит полный информационный пакет и карты города, а также ознакомит с городом Йоэнсуу и территорией фестиваля. Предложение включает в себя обед в ресторане Kerubi, а также боулинг. За дополнительную плату мы организуем Вам трансфер (если Вы не хотите ездить на своей машине), дополнительное питание, а также расширенный выбор активитетов: скалодром и аренду водных мотоциклов.

**Продолжительность:** 4 ночи, 11.-15.7.2013

**Размер группы:** 2-10 человек

**Цена:** Цена от 379€/ чел., если группа минимум 4 человека. Размещение в апартаментах Zanderport в Коли.

**В стоимость спец. предложения входит:**

Размещение в апартаментах Zanderport в Коли, один обед в ресторане Kerubi, двухдневный билет на фестиваль, боулинг, а также услуги русскоговорящего гида.

**За дополнительную плату:**

Транспортные услуги, дополнительное питание, скалодром и аренда гидроциклов. Спрашивайте также другие варианты размещения!

**Дополнительные сведения и заказы:**

**Karelia Expert  
Tourist Service Ltd.**  
sales@visitkarelia.fi  
+358 (0)400 239 619

[www.visitkarelia.fi](http://www.visitkarelia.fi)

3

**Семейный отдых на экологически чистом озере**

Соедините семейный отдых с рок-концертом! Размещение в апартаментах Zanderport в Коли. Русскоговорящий гид встретит Вас по прибытию в Йоэнсуу и предоставит полный информационный пакет и карты города. За время отпуска у вас будет время, чтобы расслабиться и насладиться жизнью на природе, а так же с помощью гида ознакомится с городом Йоэнсуу, который становится крайне бурным и оживленным во время «Илосаарирока». Один из дней данного предложения включает в себя обед в ресторане Kerubi, после чего можно например, пройтись по магазинам города. Посещение «Поп-улицы» в сопровождение гида, а также обед в ресторане Teatteriravintola (Театральный ресторан) тоже входят в стоимость. Неотъемлемой частью путешествия является «Векарарок» - рок-концерт предназначенный специально для детей. За дополнительную плату мы организуем билеты на «Илосаарилок», транспортные услуги (если Вы не хотите ездить на своей машине), дополнительное питание, боулинг, скалодром, водные лыжи, рыбалка и билеты в СПА, в соответствии с Вашими пожеланиями.

**Продолжительность:**

5 ночи , 9.-14.07.2013

**Размер группы:** 2-8 человек.

**Цена:** Цена от 314 €/ чел., если группа минимум 4 человека. Размещение в апартаментах Zanderport в Коли.

**В стоимость входит:**

Размещение в апартаментах Zanderport в Коли, питание (в соответствии с описанием выше), билеты на «Векарарок» и услуги русскоговорящего гида.

**За дополнительную плату:**

Транспортные услуги, дополнительное питание, двухдневные билеты на «Илосаарилок», боулинг, скалодром, водные лыжи, рыбалка, билеты в спа.

Спрашивайте также другие варианты размещения!

## «Илосаарирок» - самый известный в России финский рок-фестиваль

«Илосаарирок» является одним из старейших европейских рок-фестивалей. В этом году, Илосаарирок организуют в Йоэнсуу в 42-ой раз, с 12.07 по 14.07.2013.

За четыре десятилетия «Илосаарирок» вырос и завоевал огромную популярность. Уникальная атмосфера, известные группы и высокие моральные ценности организаторов собирают ежегодно десятки тысяч людей. «Илосаарирок» организуют не из-за денег, а из-за музыки, свободы и удовольствия. Самое главное - это удовольствие и безопасность людей, успех в этих вопросах является причиной, по которой посетители принимают участие в фестивале всё снова и снова.

Организаторы «Илосаарирок» обращают особенное внимание на экологичность события и фестиваль заработал уже целый ряд международных наград.

Летом 2013 года на фестивале выступят британские группы **Motörhead** и **Hot Chip**, исландская **SigurRósja**, финские **Nightwish** и **Disco Ensemble**.

Остальные артисты на лето 2013 года будут опубликованы 13.02.2013!

В 2008 году «Илосаарирок» стал первым финским фестивалем который был удостоен сертификата "European Green 'N' Clean". В 2011 году «Илосаарирок» получил награду GreenerFestivalAward за экологические усилия фестиваля, а ещё через год был удостоен данной награды на самом высоком уровне Outstanding - «Выдающийся».

### Детский рок-фестиваль «Векарарок» (Vekararock)

Детский Рок-фестиваль «Векарарок» проводится 13.7. «Векарарок» предназначен для маленьких детей, на нём исполняют детскую рок-музыку. На «Векарарок» организована программа для детей и их родителей!

### Popkatu - Семейный фестиваль-карнавал «Поп-улица»

Во время «Илосаарирок» также проводится уличный карнавал Popkatu (Поп-улица). Это бесплатное мероприятие для детей, молодежи и взрослых. Вы увидите и услышите музыку, танцы, театральные и цирковые выступления.

Все фотографии, использованные для обложки принадлежат правообладателям: «Илосаарирок» и Idealmainos.



VisitKarelia.fi



Leverage from  
theEU

European Union  
European Social Fund



## LIITE 5

### Ilosaarirock-pakettien blueprint 1

#### Ilosaarirock-festaripaketti, 11.-15.7.2013

##### 1. päivä (torstai)

Saapuminen Joensuuhun, jossa tapaatte venäjänkielentaitoisen paikallisoppaan. Saatte mukaanne viikonlopun ohjelman ja kattavan tietopaketin. Oma teltta ja yöpymisvälineet mukaan!

##### 2. päivä (perjantai)

Tutustuminen Joensuun kaupunkiin sekä vilkkaaseen Popkatuun paikallisoppaan kanssa, jonka jälkeen lounas ravintola Kerubissa.

##### 3. päivä (lauantai)

Aamupäivällä Ilosaarirock-alueeseen tutustuminen yhdessä oppaan kanssa. Sitten vaan rock, rock Ilosaarirockissa!

##### 4. päivä (sunnuntai)

Festarielämä jatkuu vielä päivän verran. Nyt viimeistään kannattaa rokata täysillä!

##### 5. päivä (maanantai)

Aamupäivällä telttojen purku, jonka jälkeen oppaan kanssa juodaan vielä aamukahvit ja käydään läpi festarikokemukset. Tämän jälkeen on aika aloittaa kotimatka.

##### Ohjeistus 1:

Opas käy läpi matkaohjelman, kertoo kaupoisista, illanviettotavoista ja ruokapaikoista, vastaa ryhmän kysymyksiin ja neuvoo ryhmän festivaalialueelle. Ohjeet myös parkkialueista, mikäli saapuvat autolla. Opastetaan ryhmää kartan avulla. Opas mainitsee, että perjantaina tavataan samassa paikassa torilla kello 10:00, ja tutustuminen Joensuun kaupunkiin ja Popkatuun. Opas näyttää myös mistä hänen puhelinumeronsa löytyy info-paketista, ja kertoo että hänelle voi soittaa ongelmatilanteissa.

##### Ohjeistus 2:

Opas käy läpi Popkadun ohjelmaa ryhmän kanssa, valitaan ohjelmanumerot jotka ryhmä haluaa nähdä. Opas esittelee samalla kaupunkia ja kauppoja.

##### Ohjeistus 3:

Opas ohjaa ryhmän ravintola Kerubiin lounaalle, sekä ohjeistaa lippujen vaihtamisesta rannekeisiin. Opas neuvoo myös seuraavan aamun tapaamispaikalle festivaalialue-esittelyä varten.

##### Ohjeistus 4:

Seinäkiipeilyohjaaja ohjaa seinäkiipeilyn.

## LIITE 5

2 (8)

### Blueprint, Ilosaarirock-paketti 1

Paketti 1: Ilosaarirock-paketti, koe aito festivaalielämys!  
Blueprintissä ei kuljetuksia Joensuussa, kulku kävellen

Aika

Toimintaympäristö	Internet / venäläinen matkatoimisto		Karelia Expert matkailupalvelu Oy
Asiakkaan polku	Asiakas löytää paketit Visit Karelian sivuilla ja ottaa yhteyttä Karelia Expertiin, ja esittää toiveensa palvelujen suhteen.	Asiakas saa tietoa Ilosaarirock-paketeista matkatoimistosta sähköpostitse tai matkatoimistossa asioimalla	
Palvelukontakti	Karelia Expert vastaanottaa palvelutoiveet, ja selvittää onko varaukset mahdollista tehdä.	Venäläinen matkatoimisto ottaa vastaan varauksen	
<b>Asiakkaalle näkyvä taso</b>			
<b>Asiakkaalle ei näkyvä taso</b>			
Tuotanto	Karelia Expert tekee varaukset ja lähettää varausvahvistuksen asiakkaalle.	Venäläinen matkatoimisto ilmoittaa Karelia Expertille varauksen, ja Karelia Expert tekee varaukset ja lähettää varausvahvistuksen asiakkaalle.	Infopakettien tekeminen asiakkaille
Tukitoiminto	Varausohjelmat	Varausohjelmat	

## Blueprint, Ilosaarirock-paketti 1

Aika	To 10.7. 17:00			18:00			20:00
Toimintaympäristö	Joensuu	Joensuun Tori	Joensuu	Linnunlahti			Keilahalli
Asiakkaan polku	Saapuminen Joensuuhun	Oppaan tapaaminen.	Matka leirintäalueelle	Saapuminen leirintäalueelle ja leirintärannekkeet	Majoittuminen alueelle.	Siirtyminen keilahallille kävelen	Ryhmä ilmoittaa varauksesta keilahallilla, ja keilaus.
Palvelukontakti	Liikennöijän henkilökunta	Opas vastaanottaa ryhmän ja antaa ryhmälle Pohjois-Karjala-infopakettin. Ohjeistus 1		Leirintäalueen henkilökunta			Keilahallin henkilökunta.
<b>Asiakkaalle näkyvä taso</b>							
<b>Asiakkaalle ei näkyvä taso</b>							
Tuotanto	Opas odottaa torilla ryhmää infopakettien kanssa.						
Tukitoiminto		Ilosaarirockin leirintäalueen henkilökunta saapuu ajoissa leirintäalueelle.		Leirintäalue aukeaa 18:00 [2012]	Leirintäalueen henkilökunta avustaa tarvittaessa		Keilahalli
			Opas tavoitettavissa puhelimitse.				

Vihreällä pohjalla olevat palvelut eivät kuulu pakettin hintaan.

## Blueprint, Ilosaarirock-paketti 1

Aika		Pe 11.7.	11:00				
Toimintaympäristö		Linnunlahti	Joensuun tori	Joensuu		Ravintola Kerubi	
Asiakkaan polku	Itsenäistä illanviettoa Joensuussa, ja paluu leirintäalueelle.	Lähtö leirintäalueelta kävellen	Saapuminen Joensuun torille.	Popkadun ohjelmaan ja Joensuuhun tutustuminen	Lähtö itsenäisesti Kerubiin lounaalle	Lounas ravintola Kerubissa sekä festivaalirannekkeiden vaihto	Lähtö Kerubista, matka seinäkiipeilyyn kävellen
Palvelukontakti			Opas vastaanottamassa torilla, ohjeistus 2	Opas esittelee Popkatua ja kaupunkia kävellen, ohjeistus 3		Ravintola Kerubin henkilökunta.	
<b>Asiakkaalle näkyvä taso</b>							
<b>Asiakkaalle ei näkyvä taso</b>							
Tuotanto		Opas saapuu torille etuajassa					Seinäkiipeily-ohjaaja valmistautuu
Tukitoiminto		Popkadun ohjelma ja Kerubin lounasvalmistelut käynnistyvät aikataulussa	Sulon ja Töminän valmistelu alkavat			Ravintola Kerubin lounasvalmistelut	
						Opas tavoitettavissa puhelimitse.	

Vihreällä pohjalla olevat palvelut eivät kuulu paketin hintaan.

## LIITE 5

## Blueprint, Ilosaarirock-paketti 1

Aika	Pe 11.7. 14:00			00:00
Toiminta- ympäristö	Seinäkiipeily		Sulo/Töminä	Linnunlahti
Asiakkaan polku	Saapuminen Kuntokeitaalle ja seinäkiipeily	Lähtö Kuntokeitaalta kävelen, ja itsenäistä ajanviettoa ennen klubia	Osallistuminen Sulo- tai Töminä- klubille	Paluu leirintä- alueelle
Palvelu- kontakti	Ohjaaja vastaanottaa ryhmän. Ohjeistus 4		Sulon tai Töminän henkilökunta	
<b>Asiakkaalle näkyvä taso</b>				
<b>Asiakkaalle ei näkyvä taso</b>				
Tuotanto				
Tukitoiminto				
Opas tavoitettavissa puhelimitse.				

Vihreällä pohjalla olevat palvelut eivät kuulu paketin hintaan.

## Blueprint, Ilosaarirock-paketti 1

Aika	La 12.7.		11:00			
Toimintaympäristö	Linnunlahti	Linnunlahti, festivaali-alueen huoltoportti	Ilosaarirockin festivaali-alue			Linnunlahti
Asiakkaan polku	Lähtö leirintä-alueelta festivaali-alueen ulkopuolelle	Oppaan ja festivaali-alueen esittelijän tapaaminen	Matka leirintäalueelle	Siirtyminen Ilosaarirockiin asiakkaaksi, Ilosaarirock	Ruokailu Ilosaarirockissa ravintola Kerubin ruokatehtäällä.	Paluu leirintäalueelle
Palvelukontakti		Opas ja festivaali-alueen esittelijä vastaanottavat ryhmät.	Alue-esittelijä esittelee suomeksi tai englanniksi, opas tulkkaa venäjäksi.		Ruokatehtaan henkilökunta	
<b>Asiakkaalle näkyvä taso</b>						
<b>Asiakkaalle ei näkyvä taso</b>						
Tuotanto	Opas ja festivaali-alueen esittelijä saapuvat paikalle etuajassa.					
Tukitoiminto	Festivaalin valmistelut alkavat			Festivaalin henkilöstö ja palvelut.	Ruoan lunastaminen voucherilla.	
Opas tavoitettavissa puhelimitse.						

Vihreällä pohjalla olevat palvelut eivät kuulu paketin hintaan.

## LIITE 5

## Blueprint, Ilosaarirock-paketti 1

Aika	Su 13.7.			
Toiminta- ympäristö	Linnunlahti	Ilosaarirockin festivaalialue		Linnunlahti
Asiakkaan polku	Lähtö leirintä- alueelta Ilosaa- rirockiin	Ilosaarirock	Ruokailu Ilosaari- rockissa ravintola Kerubin teltalla	Paluu leirintäalueelle
Palvelu- kontakti			Kerubin teltan henkilökunta	
<b>Asiakkaalle näkyvä taso</b>				
<b>Asiakkaalle ei näkyvä taso</b>				
Tuotanto				
Tukitoiminto	Kerubin teltan ruokavalmistelut	Festivaalin henkilöstö ja palvelut.	Ruoan lunastaminen voucherilla.	
Opas tavoitettavissa puhelimitse.				

Vihreällä pohjalla olevat palvelut eivät kuulu paketin hintaan.

## LIITE 5

## Blueprint, Ilosaarirock-paketti 1

Aika	Ma 15.7.	12:00		
Toimintaympäristö	Linnunlahti		Ravintola/huoltoasema	Lähtö Joensuusta
Asiakkaan polku	Telttojen purku ja pakkaaminen	Oppaan tapaaminen leirintäalueen ulkopuolella	Oppaan kanssa aamukahvit, kokemusten läpikäyntiä.	Oppaan hyvästely ja lähtö kotimatalle
Palvelukontakti		Opas odottaa leirintäalueen ulkopuolella ryhmää.	Ravintolan henkilökunta	Liikennöijän henkilökunta
<b>Asiakkaalle näkyvä taso</b>				
<b>Asiakkaalle ei näkyvä taso</b>				
Tuotanto	Opas saapuu leirintäalueen ulkopuolelle odottamaan ryhmää.			
Tukitoiminto	Leirintäalueen henkilökunta			

Vihreällä pohjalla olevat palvelut eivät kuulu paketin hintaan.



## LIITE 6

### Blueprint, Ilosaarirock-paketti 2

#### Rock-lomalle ystävien kanssa, 11.-15.7.2013

##### 1. päivä (torstai)

Saapuminen omalla autolla Joensuuhun, jossa tapaatte venäjänkielentaitoisen paikallisoppaan. Saatte mukaanne kattavan tietopaketin ja ajo-ohjeet majoituspaikkaan Kolille. Majoittuminen Zanderport-paritalossa (matka Joensuusta n. 70 kilometriä).

##### 2. päivä (perjantai)

Aamulla lähtö Joensuuhun. Tapaaminen oppaan kanssa ja lyhyt Joensuun kaupungin esittely ja tutustuminen Popkadun ohjelmaan. Puolenpäivän maissa lounas ravintola Kerubissa, jonka jälkeen aikaa vieraila Popkadulla tai käydä ostoksilla. Iltapäivällä ohjelmassa keilausta. Lisämaksusta perjantai-illalle liput Ilosaarirockin Sulo- tai Töminä-klubille.

##### 3. päivä (lauantai)

Aamulla lähtö Joensuuhun. Aamupäivällä Ilosaarirock-alueeseen tutustuminen yhdessä oppaan kanssa. Sitten vaan rock, rock Ilosaarirockissa!

##### 4. päivä (sunnuntai)

Aamupäivällä lähtö Joensuuhun. Festarielämä jatkuu vielä päivän verran. Nyt viimeistään kannattaa rokata täysillä!

##### 5. päivä (maanantai)

Aika lähteä kotiinpaluumatkalle. Tervetuloa vieraaksemme uudestaan!

##### Ohjeistus 1:

Opas esittelee infopakettin ja käy läpi matka-ohjelman, sekä antaa ajo-ohjeet majoituspaikkaan. Opas neuvoo myös mistä lyötyy ruoka-kauppa Joensuussa ja Kolilla. Opas neuvoo myös parkkipaikkasuosituksia Joensuussa, mikäli kulkevat omalla autolla.

##### Ohjeistus 2:

Opas käy läpi Popkadun ohjelmaa ryhmän kanssa, valitaan ohjelma-umerot jotka ryhmä haluaa nähdä. Opas esittelee samalla kaupunkia ja kauppia.

##### Ohjeistus 3:

Opas ohjaa ryhmän ravintola Kerubiin lounaalle, sekä ohjeistaa lippujen vaihtamisesta rannekeisiin. Opas neuvoo myös seuraavan aamun tapaamispaikalle festivaalialue-esittelyä varten.

##### Ohjeistus 4:

Seinäkiipeilyohjeistus

##### Ohjeistus 5:

Vesijettiohjeistus

## LIITE 6

### Blueprint, Ilosaarirock-paketti 2

Paketti 2: Rock-loma Pohjois-Karjalassa kaveriporukalle!  
Blueprintissä ei kuljetuksia Joensuussa, kulku kävellen tai omalla autolla

2 (7)

Aika

Toimintaympäristö	Internet / venäläinen matkatoimisto		Karelia Expert matkailupalvelu Oy
Asiakkaan polku	Asiakas löytää paketit Visit Karelian sivuilla ja ottaa yhteyttä Karelia Expertiin, ja esittää toiveensa palvelujen suhteen.	Asiakas saa tietoa Ilosaarirock-paketeista matkatoimistosta sähköpostitse tai matkatoimistossa asioimalla	
Palvelukontakti	Karelia Expert vastaanottaa palvelutoiveet, ja selvittää onko varaukset mahdollista tehdä.	Venäläinen matkatoimisto ottaa vastaan varauksen	
<b>Asiakkaalle näkyvä taso</b>			
<b>Asiakkaalle ei näkyvä taso</b>			
Tuotanto	Karelia Expert tekee varaukset ja lähettää varausvahvistuksen asiakkaalle.	Venäläinen matkatoimisto ilmoittaa Karelia Expertille varauksen, ja Karelia Expert tekee varaukset ja lähettää varausvahvistuksen asiakkaalle.	Infopakettien tekeminen asiakkaille
Tukitoiminto	Varausohjelmat	Varausohjelmat	

## LIITE 6

3 (7)

### Blueprint, Ilosaarirock-paketti 2

Aika	To 11.7.		Pe 12.7. 9:30		11:00		
Toimintaympäristö	Matka Venäjältä Joensuuhun		Koli	Koli-Joensuu	Joensuun tori	Joensuu	
Asiakkaan polku	Saapuminen autolla Joensuuhun ja oppaan tapaaminen torilla.	Ryhmä lähtee majoituspaikkaan ja majoittuminen.	Lähtö Koliilta shuttle-taksilla	Kuljetus Joensuuhun	Saapuminen Joensuun torille	Popkadun ohjelmaan ja Joensuun kaupunkiin tutustuminen.	Lähtö itsenäisesti ravintola Kerubiin lounaalle.
Palvelukontakti	Opas vastaanottaa ryhmän torilla ja antaa infopaketit. Ohjeistus 1.		Kuljettaja	Kuljettaja	Opas vastaanottamassa torilla. Ohjeistus 2.	Opas esittelee Popkatua ja kaupunkia kävellen. Ohjeistus 3.	
<b>Asiakkaalle näkyvä taso</b>							
<b>Asiakkaalle ei näkyvä taso</b>							
Tuotanto	Opas saapuu hyvissä ajoin torille.		Shuttle-taksi saapuu majoituspaikkaan	Opas saapuu torille etuajassa	Shuttle-taksi lähtee		
Tukitoiminto					Ravintola Kerubin lounasvalmistelut käynnistyvät aamulla.	Sulon ja Töminän valmistelut käynnistyvät aamulla	Opas tavoitettavissa puhelimitse.

Vihreällä pohjalla olevat palvelut eivät kuulu paketin hintaan.

## Blueprint, Ilosaarirock-paketti 2

Aika	12:30		15:00			00:30	n. 2:00
Toimintaympäristö	Ravintola Kerubi	Joensuu	Keilahalli	Joensuu	Sulo/ Töminä	Joensuu-Koli	Koli
Asiakkaan polku	Lounas ravintola Kerubissa sekä festivaalirannekkeiden vaihto.	Lähtö Kerubista ja Itsenäistä ajanviettoa ennen keilausta	Varauksen mukaisesti keilaus	Lähtö keilahallilta ja Itsenäistä ajanviettoa ennen klubeja.	Osallistuminen Sulo- tai Töminä-klubille.	Lähtö Joensuusta, kuljetus Koliille	Saapuminen Koliille
Palvelukontakti	Ravintola Kerubin henkilökunta.		Keilahallin henkilökunta		Sulon tai Töminän henkilökunta	Kuljettaja	Kuljettaja
<b>Asiakkaalle näkyvä taso</b>							
<b>Asiakkaalle ei näkyvä taso</b>							
Tuotanto						Shuttle-taksi saapuu Joensuuhun	Shuttle-taksi lähtee
Tukitoiminto	Lounasvalmistelut ravintola Kerubissa.						
Opas tavoitettavissa puhelimitse.							

Vihreällä pohjalla olevat palvelut eivät kuulu paketin hintaan.

## Blueprint, Ilosaarirock-paketti 2

Aika	La 13.7. 9:30		11:00			
Toiminta- ympäristö	Koli	Kolilta Joensuuhun	Linnunlahti, festivaali-alueen huoltoportti	Ilosaarirockin festivaalialue	Linnunlahti	Seinäkiipeily
Asiakkaan polku	Lähtö Kolilta shuttle-taksilla	Kuljetus Joensuuhun.	Oppaan ja festivaali-alueen esittelijän tapaaminen	Alue-esittely	Siirtyminen seinäkiipeilyyn	Saapuminen Kuntokeitaalle, valmistau- tuminen ja seinäkiipeily.
Palvelu- kontakti	Kuljettaja	Kuljettaja	Opas ja festivaali- alueen esittelijä vastaanottavat ryhmät.	Alue-esittelijä esittelee suomeksi tai englanniksi, opas tulkkaa venäjäksi.		Ohjaaja vastaan- ottaa ryhmän. Ohjeistus 4.
<b>Asiakkaalle näkyvä taso</b>						
<b>Asiakkaalle ei näkyvä taso</b>						
Tuotanto	Shuttle-taksi saapuu majoitus- paikkaan	Opas ja festivaali- alueen esittelijä saapuvat paikalle etuajassa.	Shuttle-taksi lähtee		Seinäkiipeily- ohjaaja valmistautuu	
Tukitoiminto	Ilosaarirockin valmistelut käyn- nistyvät aamulla					
					Opas tavoitettavissa puhelimitse.	

Vihreällä pohjalla olevat palvelut eivät kuulu paketin hintaan.

## Blueprint, Ilosaarirock-paketti 2

Aika		12:00		n. 00:30	n. 2:00	Su 14.7. 12:00	
Toiminta- ympäristö	Linnunlahti	Ilosaarirockin festivaalialue		Joensuusta Kolille	Koli	Koli	Kolilta Joensuuhun
Asiakkaan polku	Siistiytyminen ja siirtyminen Ilosaarirockiin	Ilosaarirock	Ruokailu Ilosaari- rockissa ravintola Kerubin teltalla.	Kuljetus Kolille.	Saapuminen Kolille	Lähtö Kolilta shuttle-taksilla	Kuljetus Joensuuhun.
Palvelu- kontakti			Ruokateltan henkilökunta	Kuljettaja	Kuljettaja	Kuljettaja	Kuljettaja
<b>Asiakkaalle näkyvä taso</b>							
<b>Asiakkaalle ei näkyvä taso</b>							
Tuotanto				Shuttle-taksi saapuu Joensuuhun	Shuttle- taksi lähtee	Shuttle-taksi saapuu majoitus- paikkaan	
Tukitoiminto		Festivaalin henkilöstö ja palvelut.				Ilosaarirockin valmistelut käynnistyvät aamulla	
Opas tavoitettavissa puhelimitse.							

Vihreällä pohjalla olevat palvelut eivät kuulu paketin hintaan.

## LIITE 6

7 (7)

### Blueprint, Ilosaarirock-paketti 2

Aika	14:00	15:30			00:30	n. 2:00	Ma 15.7.
Toimintaympäristö	Linnunlahti		Ilosaarirockin festivaalialue		Joensuu-Koli	Koli	Koli
Asiakkaan polku	Saapuminen Linnunlahdelle ja vesijettisafari	Siistiytyminen ja siirtyminen safarin jälkeen Ilosaarirockiin	Ilosaarirock	Ruokailu Ilosaarirockissa ravintola Kerubin teltalla.	Lähtö Joensuusta, kuljetus Koliille	Saapuminen Koliille	Kotiinpaluu, majoituspaikan avainten luovuttaminen
Palvelukontakti	Ohjelmapalveluohjaaja vastaanottaa ryhmän. Ohjeistus 5.			Ruokateltan henkilökunta	Kuljettaja	Kuljettaja	
<b>Asiakkaalle näkyvä taso</b>							
<b>Asiakkaalle ei näkyvä taso</b>							
Tuotanto					Shuttle-taksi saapuu Joensuuhun	Shuttle-taksi lähtee	
Tukitoiminto			Festivaalin henkilöstö ja palvelut.				
Opas tavoitettavissa puhelimitse.							

Vihreällä pohjalla olevat palvelut eivät kuulu paketin hintaan.

## LIITE 7

### Blueprint, Ilosaarirock-paketti 3

#### Perheloma puhtaassa järvimaisemassa, 9.-14.7.2013

##### 1. päivä (tiistai)

Saapuminen omalla autolla Joensuuhun, jossa tapaatte venäjänkielentaitoisen paikallisoppaan. Saatte mukanaan kattavan tietopaketin ja ajo-ohjeet majoituspaikkaan Kolille. Majoittuminen Zanderport-paritalossa (matka Joensuusta noin 70 kilometriä).

##### 2. päivä (keskiviikko)

Aikaa rauhoittua ja nauttia mökkielämästä. Huomioithan lisämaksusta järjestettävät palvelut.

##### 3. päivä (torstai)

Aamulla lähtö Joensuuhun. Tapaaminen paikallisoppaan kanssa ja lyhyt Joensuun kaupungin esittely. Puolenpäivän maissa lounas ravintola Kerubissa, jonka jälkeen aikaa ostoksille Joensuussa. Huomioithan lisämaksusta järjestettävät palvelut.

##### 4. päivä (perjantai)

Aikaa rauhoittua ja nauttia mökkielämästä. Huomioithan lisämaksusta järjestettävät palvelut.

##### 5. päivä (lauantai)

Aamulla lähtö Joensuuhun, jossa paikallisoppaan tapaaminen. Opas kiertää ryhmän mukana Popkadulla sekä tutustuttaa lisää Joensuun kaupunkiin. Tämän jälkeen lounas Teatteriravintolassa. Lounaan jälkeen siirtyminen Ilosaareen, jossa juhlietaan lasten omaa rokkijuhlaa. Vekararokki on perheen pienimmille suunnattu ikioma rokkikonsertti, jossa pompitaan ja rokataan lastenrokkimusiikin tahtiin.

##### 6. päivä (sunnuntai)

Aika lähteä kotiinpaluumatkalle. Tervetuloa vieraaksemme uudestaan!

##### Ohjeistus 1:

Opas esittelee infopaketin ja käy läpi matkaohjelman, sekä antaa ajo-ohjeet majoituspaikkaan. Opas neuvoo myös mistä löytyy ruokakauppa Joensuussa ja Kolilla. Opas neuvoo myös parkkipaikkasuosituksia Joensuussa, mikäli kulkevat omalla autolla.

##### Ohjeistus 2:

Ohjelmapalveluohjaaja antaa ohjeet kalastusretkestä.

##### Ohjeistus 3:

Opas käy läpi Popkadun ohjelmaa ryhmän kanssa, valitaan ohjelmanumerot jotka ryhmä haluaa nähdä. Opas esittelee samalla kaupunkia ja kauppoja.

##### Ohjeistus 4:

Opas ohjaa ryhmän ravintola Kerubiin lounaalle

##### Ohjeistus 5:

Ohjelmapalveluohjaaja ohjeistaa vesijettisafarin

##### Ohjeistus 6:

Opas käy ryhmän kanssa läpi Popkadun ohjelmaa, valitaan ohjelmanumerot jotka ryhmä haluaa nähdä.

##### Ohjeistus 7:

Opas neuvoo ryhmän Teatteriravintolalle.

##### Ohjeistus 8:

Seinäkiipeilyohjaaja ohjeistaa seinäkiipeilyn



## LIITE 7

### Blueprint, Ilosaarirock-paketti 3

### Paketti 3: Perhepaketti

Blueprintissä ei kuljetuksia Joensuussa, kulku kävellen tai omalla autolla

2 (7)

Aika

Toimintaympäristö	Internet / venäläinen matkatoimisto		Karelia Expert matkailupalvelu Oy
Asiakkaan polku	Asiakas löytää paketit Visit Karelian sivuilla ja ottaa yhteyttä Karelia Expertiin, ja esittää toiveensa palvelujen suhteen.	Asiakas saa tietoa Ilosaarirock-paketeista matkatoimistosta sähköpostitse tai matkatoimistossa asioimalla	
Palvelukontakti	Karelia Expert vastaanottaa palvelutoiveet, ja selvittää onko varaukset mahdollista tehdä.	Venäläinen matkatoimisto ottaa vastaan varauksen	
<b>Asiakkaalle näkyvä taso</b>			
<b>Asiakkaalle ei näkyvä taso</b>			
Tuotanto	Karelia Expert tekee varaukset ja lähettää varausvahvistuksen asiakkaalle.	Venäläinen matkatoimisto ilmoittaa Karelia Expertille varauksen, ja Karelia Expert tekee varaukset ja lähettää varausvahvistuksen asiakkaalle.	Infopakettien tekeminen asiakkaalle
Tukitoiminto	Varausohjelmat	Varausohjelmat	

## LIITE 7

## Blueprint, Ilosaarirock-paketti 3

Aika	Ti 9.7.		Ke 10.7.		
Toimintaympäristö	Matka Venäjältä Joensuuhun		Koli		
Asiakkaan polku	Saapuminen autolla Joensuuhun ja oppaan tapaaminen torilla	Ryhmä lähtee majoituspaikkaan ja majoittuminen.	Lähtö majoituspaikasta omalla autolla	Saapuminen Pielisen rannalle ja kalastusretki	Kalastusretken jälkeen palaaminen majoituspaikkaan
Palvelukontakti	Opas vastaanottaa ryhmän torilla ja antaa infopaketit. Ohjeistus 1.			Ohjelmapalveluohjaaja vastaanottaa ryhmän. Ohjeistus 2.	
<b>Asiakkaalle näkyvä taso</b>					
<b>Asiakkaalle ei näkyvä taso</b>					
Tuotanto	Opas saapuu hyvissä ajoin torille		Ohjelmapalveluohjaaja valmistautuu kalastusretkeen		
Tukitoiminto					
Opas tavoitettavissa puhelimitse.					

Vihreällä pohjalla olevat palvelut eivät kuulu paketin hintaan.

## Blueprint, Ilosaarirock-paketti 3

Aika	To 11.7. 9:30	11:00			12:30	
Toiminta- ympäristö	Koli-Joensuu	Joensuun tori	Joensuu		Ravintola Kerubi	
Asiakkaan polku	Lähtö majoituspai- kasta omalla autolla	Saapuminen Joensuuhun ja parkkeeraus torin läheisyyteen.	Popkadun ohjelma- paikkoihin ja Joensuun kaupunkiin tutustuminen.	Lähtö itsenäisesti ravintola Kerubiin lounaalle autolla.	Lounas ravintola Kerubissa.	Siirtyminen Linnunlahdelle autolla.
Palvelu- kontakti		Opas vastaan- ottamassa torilla. Ohjeistus 3.	Opas esittelee Popkatua ja kaupunkia kävellen. Ohjeistus 4.		Ravintola Kerubin henkilökunta	
<b>Asiakkaalle näkyvä taso</b>						
<b>Asiakkaalle ei näkyvä taso</b>						
Tuotanto	Opas saapuu to- rille etuajassa.					Ohjelma- palveluopas valmistautuu
Tukitoiminto	Ravintola Kerubin lounasvalmiste- lut käynnistyvät aamulla.				Kerubin lounas- valmistelut.	
Opas tavoitettavissa puhelimitse.						

Vihreällä pohjalla olevat palvelut eivät kuulu paketin hintaan.

## Blueprint, Ilosaarirock-paketti 3

Aika 14:00

Toiminta- ympäristö	Linnunlahti			Keilahalli	Joensuu-Koli	Koli
Asiakkaan polku	Saapuminen Linnunlah- delle ja vesijettisafari	Safarin jälkeen siistiy-tyminen ja vapaata ajanviettoa.	Siirtyminen keilahallille autolla	Varauksen mukaisesti keilaus	Lähtö Koliille autolla	Saapuminen Koliille
Palvelu- kontakti	Ohjelmapalveluohjaaja vastaan-ottaa ryhmän. Ohjeistus 5.			Keilahallin henkilökunta		
<b>Asiakkaalle näkyvä taso</b>						
<b>Asiakkaalle ei näkyvä taso</b>						
Tuotanto						
Tukitoiminto						
Opas tavoitettavissa puhelimitse.						

Vihreällä pohjalla olevat palvelut eivät kuulu paketin hintaan.

## Blueprint, Ilosaarirock-paketti 3

Aika	Pe 12.7.		La 13.7.			
Toiminta- ympäristö	Koli		Koli-Joensuu	Joensuu		
Asiakkaan polku	Lähtö majoittumis- paikasta autolla	Retki kylpylään Kolille	Lähtö Joensuuhun omalla autolla	Saapuminen Joensuuhun, auton parkkeeraaminen torin läheisyyteen	Popkadun ohjelmistoon tutustuminen	Lähtö itsenäisesti Teatteriravinto- laan lounaalle.
Palvelu- kontakti		Kylpylän henkilökunta		Opas vastaan- ottamassa torilla. Ohjeistus 6.	Opas tulkkaa pyydettyäessä. Ohjeistus 7.	
<b>Asiakkaalle näkyvä taso</b>						
<b>Asiakkaalle ei näkyvä taso</b>						
Tuotanto			Opas saapuu hyvissä ajoin torille.			
Tukitoiminto			Teatteriravin- tolan lounas- valmistelut käynnistyvät	Vekararokin valmistelut käynnistyvät		
	Opas tavoitettavissa puhelimitse.					Opas tavoitetta- vissa puhelimitse.

Vihreällä pohjalla olevat palvelut eivät kuulu paketin hintaan.

## Blueprint, Ilosaarirock-paketti 3

Aika	11:00	12:00	15:00	15:30			Su 14.7.
Toiminta- ympäristö				Seinäkiipeily		Koli	Koli
Asiakkaan polku	Lounas Teatteri- ravintolassa.	Siirtyminen autolla Ilosaa- reen, jossa Vekararokki.	Lähtö Vekara- rokista seinä- kiipeilyyn autolla	Kuntokeitaalla seinäkiipeilyohjaajan tapaaminen ja seinä- kiipeily	Lähtö Joensuusta Koliille autolla	Saapuminen Koliille	Kotiinpaluu, majoituspaikan avainten luovuttaminen
Palvelu- kontakti	Kylpylän Teatteri- ravintolan henkilökunta.	Vekararokin henkilökunta		Ohjaaja vastaan- ottaa ryhmän. Ohjeistus 8.			
<b>Asiakkaalle näkyvä taso</b>							
<b>Asiakkaalle ei näkyvä taso</b>							
Tuotanto			Seinäkiipeily- ohjaaja valmistautuu				
Tukitoiminto							
Opas tavoitettavissa puhelimitse.							

Vihreällä pohjalla olevat palvelut eivät kuulu paketin hintaan.

## LIITE 8

### Kulttuurimatkailupakettimallin blueprint

#### Monistettava kulttuurimatkailukonsepti (ympäri vuotinen)

##### Pohjapaketti

**Sis.** Tapahtuma (päivän 2 aikana), ohjelmapalvelu (kiipeily), ravitsemuspalvelu, majoituspalvelu, opaspalvelu

**Kesto:** 4 vrk

**Kohdesijainti:** liikkuminen joko kävellen, tai kuljetusten avulla.

##### Päivä 1

Saapuminen Joensuuhun, jossa opas vastaanottaa teidät. Opas antaa kattavan tietopaketin kohdealueesta sekä matkaohjelman, ja antaa ohjeet majoituspaikkaan.

##### Päivä 2

Jokin tapahtumaan liittyvä erikoisuus, jossa voidaan hyödyntää opasta. Esimerkiksi tapahtuma-alueeseen tutustuminen, tapahtuman historiaan tutustuminen. Tapahtumassa itsenäisesti oleminen.

##### Päivä 3

Ohjelmapalvelu ja ravitsemispalvelu, kohdealueeseen tutustuminen oppaan kanssa toivottaessa.

##### Päivä 4

Itsenäistä oleskelua, ja kotiinpaluu.

## Kulttuurimatkailupakettimallin blueprint

Aika		Päivä 1					
Toimintaympäristö	Internet / puhelin / matkatoimisto	Kohdesijainti			Majoituspaikka		
Asiakkaan polku	Asiakas varaa matkan	Saapuminen kohteeseen	Ryhmä saa tietopaketin kohdealueesta ja tapahtumasta	Asiakas lähtee majoituspaikkaan	Asiakas saapuu majoituspaikkaan.	Majoittuminen	Itsenäistä tutustumista kohdesijaintiin
Asiakaskontakti	Asiakkaan varaus vastaanotetaan	Opas vastaanottaa ryhmän	Opas antaa tietopaketin ja avaa matkiohjelman sekä kertoo ohjeet majoituspaikkaan ja vastailee kysymyksiin.	Opas hyvästelee ryhmän	Majoitusliikkeen henkilökunta vastaanottaa ryhmän	Majoitusliikkeen henkilökunta avustaa tarvittaessa	
<b>Asiakkaalle näkyvä taso</b>							
<b>Asiakkaalle ei näkyvä taso</b>							
Tuotanto	Matkavarauksen tekeminen, toivottujen palvelujen varaaminen	Opas saapuu sovittuun paikkaan ennen ryhmää	Opas on etukäteen tutustunut tietopakettiin sekä matkiohjelmaan, ja osaa kertoa ryhmälle palvelupaketista.	Opas lähtee paikalta.			
Tukitoiminto	Varausohjelmat	Opas tavoitettavissa puhelimitse		Opas tavoitettavissa puhelimitse.			



## LIITE 8

3 (5)

### Kulttuurimatkailupaketin mallin blueprint

Aika	Päivä 2		
Toiminta- ympäristö	Tapahtuma- alue		
Asiakkaan polku	Saapuminen tapahtuma- alueelle	Erikoisohjelma ryhmälle (esimerkiksi tapahtuma-alueen esittely)	Erikoisohjelman jälkeen itsenäinen tapahtumassa oleskelu
Asiakas- kontakti	Opas vastaanottaa ryhmän	Erikoisohjelman palvelukontaktit, opas tulkkaa tarvittaessa	Opas hyvästelee ryhmän
<b>Asiakkaalle näkyvä taso</b>			
<b>Asiakkaalle ei näkyvä taso</b>			
Tuotanto	Opas saapuu paikalle hyvissä ajoin		Opas lähtee paikalta
Tukitoiminto			

## Kulttuurimatkailupakettimallin blueprint

Aika	Päivä 3							
Toimintaympäristö	Ohjelmapalvelusijainti					Siirtymä	Ravintola	
Asiakkaan polku	Itsenäisesti saapuminen ohjelmapalvelupaikalle	Tarvittavat varustautumiset ohjelmapalvelua varten	Ohjelmapalvelun läpivienti	Siistiytyminen ja varusteiden poistaminen ohjelmapalvelun jälkeen	Lähtö ohjelmapalvelusijainnista ravintolaan	Matka ravintolaan	Saapuminen ravintolaan	Pöytään istuminen ja ruoan tilaaminen, varausnimen ilmoittaminen
Asiakas-kontakti	Ohjelmapalveluhenkilökunta vastaanottaa ryhmän	Ohjelmapalveluhenkilökunta avustaa tarvittaessa	Ohjelmapalveluhenkilökunta ohjaa palvelun		Ohjaaja hyvästelee ryhmän		Ravintolan henkilökunta vastaanottaa ryhmän	Ravintolan henkilökunta vastaanottaa tilaukset
<b>Asiakkaalle näkyvä taso</b>								
<b>Asiakkaalle ei näkyvä taso</b>								
Tuotanto	Ohjelmapalveluhenkilökunta valmistautunut ryhmän saapumiseen							
Tukitoiminto	Opas mahdollista järjestää paikalle, mikäli tarvitsee tulkkausta. Myös muutenkin tavoitettavissa puhelimitse.							

## Kulttuurimatkailupaketin mallin blueprint

Aika	Päivä 3						Päivä 4	
Toimintaympäristö			Siirtymä	Kohdesijainti			Kohdesijainti	
Asiakkaan polku	Ruokailu	Ravintolasta lähteminen	Matka tapaamaan opasta	Oppaan tapaaminen	Kohdesijaintiin tutustuminen		Itsenäisesti ajan viettäminen kohteessa ennen kotiinpaluuta	Kotiinpaluu
Asiakas-kontakti	Ravintolan henkilökunta palvelee tarvittaessa	Ravintola-henkilökunta hyvästelee ryhmän		Opas vastaanottaa ryhmän sovituksessa paikassa	Opas esittelee kohdetta, sekä toimii paikallisoppaana kohteessa.	Opas hyvästelee ryhmän.		
<b>Asiakkaalle näkyvä taso</b>								
<b>Asiakkaalle ei näkyvä taso</b>								
Tuotanto		Opas valmistautuu vastaanottamaan ryhmän				Opas lähtee paikalta.		
Tukitoiminto	Opas mahdollista järjestää paikalle, mikäli tarvitsee tulkkausta. Myös muutenkin tavoitettavissa puhelimitse.							

**Tämä selvitys on toteutettu Karelia-ammattikorkeakoulun** hallinnoimassa ESR-rahoitteisessa Kulttuurimatkailullinen Venäjä-pilotti -hankkeessa, joka toteutettiin Pohjois-Karjalassa 1.6.2012–31.3.2013. Selvityksessä perehdytään venäläisiin asiakkaina ja matkailupalvelujen kuluttajina, hankkeen matkailupakettien tuotteistamisprosessiin sekä monistettavan kulttuurimatkailukonseptin tekemiseen. Selvitys on tarkoitettu avustukseksi ja esimerkiksi kulttuurimatkailullisen matkailupaketin tuotteistamiseen. Selvityksessä esitellään hankkeessa tehtyjen matkailupakettien tuotteistamisprosessi sekä matkailupakettien pohjalta syntynyt monistettava kulttuurimatkailukonsepti.

## KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULUN JULKAISUJA C:4

ISBN 978-952-275-060-0 | ISSN 2323-6914