

SAMPERIN SAVUKOSKI

Kesäinen luonto- ja kulttuurielämys ranskalaisille turisteille

Riitta Nyberg

Opinnäytetyö
Toukokuu 2013
Matkailun koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma

NYBERG RIITTA:
Samperin Savukoski
Kesäinen luonto- ja kulttuurielämys ranskalaisille turisteille

Opinnäytetyö 74 sivua, joista liitteitä 10 sivua
Toukokuu 2013

Hotelli Samperin Savotta sijaitsee Itä-Lapissa, Savukoskella. Hotelli Samperin Savotta tarjoaa majoituksen lisäksi myös ohjelmapalveluita ympärivuotisesti. Kuten Lapissa yleensä talviaika on suurin sesonki myös Hotelli Samperin Savotalle. Silloin hotelli täyttyy ranskalaisista asiakkaista.

Opinnäytetyön aiheena oli suunnitella sesonkiajan ulkopuolelle ranskalaisia kiinnostava matkailutuote. Heidän kiinnostuksen kohteet ja toiveet selvitettiin kyselyn avulla, joka toteutettiin helmi-maaliskuussa 2013. Kyselyn perusteella ranskalaisia kiinnostaa Savukoskella eniten eläimet, hiljaisuus ja erämaat. Aktiviteeteista kiinnostavimpia ovat patikointi, luonnon tarkkailu sekä paikalliseen historiaan ja kulttuuriin tutustuminen. Heidän mielestään matkan elämyksellisyyteen vaikuttavat eniten kauniit maisemat, luonnonrauhan kokeminen, paikallinen historia ja perinteet sekä uuden oppiminen.

Työn tuloksena syntyi viikon mittainen Samperin Savukoski-tuotepaketti. Paketti sisältää tutustumista paikalliseen kulttuuriin, jota kautta matkailija oppii tuntemaan historiaa sekä savukoskelaisten elämäntapaa. Ohjelmassa on myös patikointia ja melontaa, mikä antaa mahdollisuuden luonnon havainnointiin ja hiljaisuudesta nauttimiseen. Erätaitokurssilla opetellaan luonnossa selviytymistä sekä opitaan tunnistamaan eläimiä ja hyödyntämään marjoja, tavallisimpia sieniä ja yrttejä luonnossa retkeillessä. Suomi-aiheinen rento illanvietto on mukava päätös tiivisohjelmalliselle lomalle.

Savukosken luonto antaa loistavat mahdollisuudet matkailijalle oppia tuntemaan luontoa ja nauttia luonnon hiljaisuudesta. Matkailijoita tulee yhä enemmän kiinnostamaan luonnossa liikkuminen, sen tarjoamat voimia antavat elämykset sekä hiljentymisen mahdollisuus jatkuvan kiireen keskellä.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism

NYBERG RIITTA:

Samperi´s Savukoski

A Nature and Culture Experience at Summer Time for French Tourists

Bachelor's thesis 74 pages, appendices 10 pages

May 2013

Hotel Samperin Savotta is located in East-Lapland, in Savukoski. It offers accommodation and also provides programme services year-round. In winter the hotel is occupied by French tourists it is the best season for the hotel as everywhere in Lapland.

The subject of this thesis was to plan a new programme product for summer season to French tourists. Their interests and wishes were collected out with semistructured survey

which was conducted out in February-March 2013. The results of the survey indicated that French travellers are mostly interested in animals, silence and wilderness. The most interesting activities are hiking, nature surveillance and exploring the local history. The respondents think that beautiful landscape, feeling the harmony in the nature, local history, traditions and learning new things makes their trip experiential.

As a result of this survey a one-week package Samperi´s Savukoski was created. It includes an excursion to local cultural sightseeing, which helps a visitor to learn of local history and the way of life in Savukoski. The week also includes hiking and canoeing, which gives you an opportunity to observe the nature and enjoy the silence. The course of woodcraft teaches you how to survive in the nature. The course also teaches you to identify animals and use berries, the most common mushrooms and herbs during the hiking. The intensive week ends in a casual evening with the theme Finland.

The nature of Savukoski gives to traveler wonderful opportunities to get to know the nature and to enjoy the silence of wilderness. Travelers will be more and more interested in hiking in the nature, nature´s strength giving experiences and possibility to calm down in middle of the continuous rush.

Key words: travel product, experience, productization, programme service, nature tourism

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	TUTKIMUSSUUNNITELMA	7
	2.1 Tutkimuksen kohde	7
	2.2 Käsitteet ja teorit	7
	2.3 Tutkimuskysymykset.....	17
	2.4 Aineisto ja menetelmät	17
	2.5 Tutkimuksen kulku	18
3	SAVUKOSKI JA HOTELLI SAMPERIN SAVOTTA.....	20
	3.1 Savukoski	20
	3.2 Savukosken matkailu ja retkeilyreitit	21
	3.3 Hotelli Samperin Savotta.....	23
	3.3.1 Historia.....	24
	3.3.2 Liiketoiminta.....	25
	3.3.3 Ohjelmapalvelut.....	27
	3.3.4 Tapahtumat	29
4	ASIAKASKYSELY JA TULOKSET	30
	4.1 Kysymykset	30
	4.2 Tulokset	30
	4.3 Asiakaskyselyn reliiabelius ja validius	38
5	MATKAILUTUOTTEEN KEHITTÄMINEN	40
	5.1 Tuotteistamisprosessi	40
	5.1.1 Tavoitteet, mahdollisuudet ja resurssit	40
	5.1.2 Asiakkaiden tarpeet, odotukset, toiveet ja reunaehdot	42
	5.1.3 Tuoterungot, tuotteen kehittäminen ja valmis tuote	43
6	SAMPERIN SAVUKOSKI-TUOTEPAKETTI JA ELÄMYSKOLMIO- MALLI	45
	6.1 Samperin Savukoski	45
	6.2 Elämyskolmio-malli.....	50
	6.2.1 Motivaation taso	51
	6.2.2 Fyysinen taso	52
	6.2.3 Älyllinen taso	54
	6.2.4 Emotionaalinen taso.....	54
	6.2.5 Henkinen taso	55
	6.3 Tuotekuvaus ja esite-malli.....	57

6.4 Selviydy Savukoskella- tuotepaketti-idea	58
7 POHDINTA	60
LÄHTEET.....	62
LIITTEET	65

1 JOHDANTO

”Kuljemme polkua rauhallisesti eteenpäin. Ympärillä näkyy kaatuneiden kelopuiden meri. Jostain syystä me kaikki olemme hiljaa. Kuulemme vain housujen kahinan ja tuulen huminan. Jossain kauempana raakkuu korppi. Hiljaisuus antaa tilaa omille ajatuksille, ei ole kiire mihinkään, mieli on rauhallinen. Luonnon hiljaisuus on jotenkin kunnioitusta herättävää.....(Nuortin retkeilyreitillä 2010)

”Lapin luonto luo outoa taikaa.” lauletaan tunnetussa tangossa. Sen olen itsekin kokenut, kun olin patikoimassa Urho Kekkosen kansallispuistossa Nuortin retkeilyreitillä syyskuussa 2010. Luonnossa liikkuessi häviää mielestä kaikki turhat ajatukset ja luonnon hiljaisuus on hieno kokemus.

Samaisella reissulla tutustuin Hotelli Samperin Savottaan ja Savukoskeen. Tästä lähti idea tehdä opiskeluun liittyvä työharjoittelu Hotelli Samperin Savotassa. Olin työharjoittelussa tammi-helmikuun vuonna 2012. Ihastuin ympäröivään luontoon, paikan rauhallisuuteen, ihmisiin, turisteihin ja tietenkin itse työhön. Tästä innostuneena halusin tehdä myös opinnäytetyön hotelli Samperin Savotalle. Keskusteltuani toimitusjohtajan kanssa päädyimme toimeksiantoon, jonka tehtävänä on suunnitella uusi matkailutuote ranskalaisille matkailijoille sesongin ulkopuolelle eli kesäkaudelle. Ajatuksena on kehittää tuote, jota on helppo muunnella eri vuodenaikojen (kevät, kesä, syksy) ja erilaisten asiakkaiden mukaan. Tuotekehittelyn pohjana on asiakaskysely talvikauden ranskalaisille asiakkaille.

Pidän johtoajatuksena tuotteen yksinkertaisuutta. Nykypäivän matkailijat hakevat mielestäni yhä enemmän elämäänsä yksinkertaisia asioita, joista he ovat usein vieraantuneet tai eivät kaupunkilaisina jostain syystä koskaan ole päässyt kokemaan. Hiljaisuus, nuotio tai metsässä liikkuminen eivät kuulu enää jokapäiväiseen elämään tai matkailija ei ole koskaan niitä kokenut. Ne ovat suuria elämyksiä.

2 TUTKIMUSSUUNNITELMA

2.1 Tutkimuksen kohde

Hotelli Samperin Savotta sijaitsee Itä-Lapissa Savukoskella. Majoituksen lisäksi hotelli tarjoaa erilaisia ohjelmapalveluita. Ympäröivä luonto sekä yhteistyö paikallisten yrittäjien kanssa tarjoavat erinomaiset mahdollisuudet ohjelmapalveluiden tuottamiseen. Talvikauden asiakkaita ovat pääasiassa ranskalaiset turistit. Sesonkiaikaa kestää joulukuusta huhtikuun alkuun asti. Lisäksi asiakkaita ovat satunnaiset niin kotimaiset kuin ulkomaisetkin matkailijat. Hotellilla on myös jonkin verran vakioasiakkaita, jotka käyttävät säännöllisesti hotellin palveluita.

Työni tarkoituksena on kehittää hotelli Samperin Savotalle ohjelmapalvelutuote kesäajalle, jolloin asiakkaita on huomattavasti vähemmän kuin sesonkiaikana. Teen asiakaskyselyn ranskalaisille asiakkaille (Liite 1.) Sen perusteella kehitän heitä kiinnostavan matkailupaketin. Mielestäni kannattaa markkinoida myös Samperin Savotan kesää ranskalaisille, koska myyntikanava on jo valmiina ja yhteistyö ranskalaisen matkatoimiston kanssa toimii hyvin.

2.2 Käsitteet ja teoriat

Työni pääkäsitteitä ovat matkailutuote, elämys, tuotekehitys, ohjelmapalvelu ja luontomatkailu. Uutta matkailutuotetta suunnitellessani käytän apuna Päivi Viherkosken palvelun tuotteistamisprosessia ((Viherkoski 1996, 14) ja Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskuksen (LEO) elämyskolmio-teoriaa (Lapin Elämysteollisuuden Osaamiskeskus.2009b.) Siinä tarkastellaan matkailutuotetta sen yksilöllisyyden, aitouden, tarinan, moniaistisuuden, kontrastin ja vuorovaikutuksen pohjalta. Lisäksi elämyskolmio-teoria tarkastelee tuotetta ihmisen kokemuksen kautta. Kokemuksen eri tasoja ovat motivaatio, fyysinen, älyllinen, emotionaalinen taso sekä henkinen taso. Matkailutuotteen tulisi sisältää kaikki nämä elementit, jotta se voisi olla elämyksellinen.

Matkailutuote voidaan määritellä asiakkaan subjektiiviseen arviointiin perustuvaksi kokemukseksi. Kokemukset samasta matkailutuotteesta voivat siis olla hyvinkin erilaisia riippuen ihmisten erilaisuudesta, aikaisemmista kokemuksista, toiveista ja odotuksista. Tällä kokemuksella on tietty hinta ja se on voitava ostaa jostakin. Kokemus syntyy, kun asiakas hyödyntää palveluntarjoajan palveluita osallistumalla itse palvelun tuotantoprosessiin. Jotta voitaisiin puhua matkailutuotteesta, pitää asiakkaan tietää mitä palveluja hintaan kuuluu ja mistä palveluista hänen tulee maksaa lisää. (Boxberg & Komppula 2005, 92.) Samperin Savukoski-tuotepakettia myydään matkatoimiston kautta. Tämän tuotepaketin hintaan kuuluvat täysihoito ja kaikki aktiviteetit, joten asiakkaalle ei tule muita kuluja. Samperin Savukoski-tuotepaketti syntyy lopullisesti vasta asiakkaan kokemuksen kautta.

Matkailutuote voidaan käsittää myös pakettina, joka koostuu viidestä komponentista: kohteen vetovoimatekijät, kohteen palvelut, miten se saavutetaan, asiakkaan mielikuvat kohteesta sekä hinta. Varsinainen tuote on esitteessä mainittu, tietynhintainen kokonaisuus, perustuote. Laajennettu tuote käsittää sitten yrityksen palveluympäristön, asiakkaan ja henkilökunnan välisen vuorovaikutuksen, asiakkaan oman osallistumisen tuotteen syntymiseen ja saavutettavuuteen liittyvät tekijät. Matkailutuote koostuu siis vetovoimaisesta tuotteesta ja toimivasta palvelujärjestelmästä. (Saarinen & Järviluoma 2002, 5, 47-47.) Samperin Savukoski-tuotepaketin on tarkoitus olla elämyksellinen tutustumismatka Savukosken luontoon ja kulttuuriin. Asiakas arvio lomaviikon aikana miten tuote, hotellin henkilökunta ja ympäröivä luonto vastasivat matkan odotuksia.

Rouhiainen (2006, 28-29) kirjoittaa, että matkailutuotteeseen pitäisi sisältyä menneisyyttä; jotain vanhaa viisautta ja kauneutta. Tuotteen pitää kyetä muuttumaan muistoiksi ja sen pitää olla jollain tapaa arvokas. Tuote sisältää nykyisyyttä, kun asiakas kokee ja osallistuu matkailutuotteen tekemiseen. Nykyisyys tarkoittaa myös sitä, että matkailutuotteeseen sisältyy se kaupallinen arvo, jonka asiakas sitten maksaa. Tuotteella pitää olla myös tulevaisuutta eli sen pitää kantaa annetut lupaukset ja pitää yllä hyvää mainetta. Tuotteesta saadun henkisen pääoman pitää välittyä eteenpäin; hyviä kokemuksia kerrotaan aina yhä uudelleen. Rouhiainen vertaa matkailutuotetta myös joululahjaan: sen arvo on jotain muuta kuin vain sen hinta. Kehittämäni matkailutuote sisältää Savu-

kosken historiaa ja kulttuuria sekä mahdollisuuden nauttia kauniista luonnosta erilaisten aktiviteettien avulla.

Hyvä matkailutuote on asiakkaan kannalta sellainen, joka tuottaa hänelle elämyksen. Tuote jää asiakkaan mieleen ja hän kokee myös palveluntuottajan luotettavana ja turvalisena. Matkailutuote saa lisäarvoa, jos asiakas kokee jotain yllättävää; jotain, mitä ei ole ennalta asiakkaan tiedossa. Näin asiakas kokee saaneensa enemmän kuin mitä hänelle on luvattu. Yrittäjälle hyvä matkailutuote on taloudellisesti kannattavaa ja lisäksi tuote on helppo toistaa, muunnella ja myydä. Hyvä tuote on myös pitkäikäinen ja riittävän yksityiskohtaisesti dokumentoitu. Toimintaympäristön kannalta menestyvä matkailutuote synnyttää työpaikkoja ja hyödyttää myös sitä aluetta, jossa matkailutuote toteutetaan (Verhelä & Lackman 2003, 74-75.) Onnistunut matkailutuote markkinoi itseään, ihmisen oman kokemuksen kautta. Hyvä matkailutuote myös erottuu muista ja sillä riittää vetovoimaisuutta ja samalla matkailutuotteen arvo pysyy ja karttuu (Rouhiainen 2006, 29.) Samperin Savukoski-tuote on edullista toteuttaa, koska lähes kaikki tarvittavat resurssit ovat jo olemassa. Matkan elämyksellisyyteen vaikuttavat kaksi esitteessä mainitsematonta asiaa, joiden kautta asiakas pääsee konkreettisesti tuntemaan luonnon kosketuksen.

Lapin Elämysteollisuuden Osaamiskeskus (Lapin Elämysteollisuuden Osaamiskeskus.2009b.) määrittelee **elämyksen** näin: ”Elämys on moniaistinen, merkittävä ja unohtumaton kokemus, joka voi tuottaa kokijalleen henkilökohtaisen muutoskokemuksen”. Matkailija kokee jotain uutta ja ehkä yllättävääkin. Elämys voi siis muuttaa ihmisen arvoja ja käyttäytymistä. Esimerkiksi ihminen oppii arvostamaan luontoa tai löytää itselleen uuden harrastuksen. Kahden päivän patikkaretki Nuortin retkeilyreitillä on asiakkaalle matka, jonka aikana hän herkistyy kuuntelemaan ja tarkkailemaan luontoa. Patikkaretkellä asiakas myös rauhoittuu tulkitsemaan omaa kehoaan ja antaa mielen rauhoittua.

”Matkailuelämys on: myönteinen, kokonaisvaltainen, yksilöllinen, monin eri aistein koettavissa, tunnesidonnainen, yleensä hetkellinen, aikaan ja paikkaan sidottu, toiminnallinen, kerronnallinen, aito jokaiselle matkailijalle (Hemmi 2005a, 394). Hän kirjoittaa myös, että elämys on toiminnallinen kokemus, joka tapahtuu tietyssä paikassa tietynä

aikana. Elämys tapahtuu normaalista poikkeavassa ympäristössä, jossa voi tapahtua jotain yllättävääkin. Elämys tyydyttää matkailijan perustarpeet ja matkailija kokee voimakkaan aistikokemuksen ja tunnetilan (Hemmi 2005, 394-395.) Savukoski on ulkomaalaiselle erilainen ympäristö, jossa tiivisohjelmainen matkailupaketti toteutetaan.

Luonnolla on monesti suuri merkitys elämyksen kokemisessa. Upeita maisemia ei pelkästään katsota, vaan käsitys muotoutuu myös kuulon, hajun, maun ja tunnon avulla. Puhutaankin aistimaisemasta, jonka perusteella ympäristö koetaan (Haanpää & Veijola 2006,10.) Hiljaisuus voi olla suuri elämys. Luontomatkailemalla hiljaisuus ei tarkoita äänettömyyttä vaan siihen kuuluvat luonnon omat äänet kuten tuulen humina, eläinten äänet tai puiden paukkuminen pakkasella (Haanpää & Veijola 2006, 37.) Samperin Savukoski-tuotepaketissa hiljaisuus ja luonnon rauhaa ovat tärkeitä asiakkaille tarjottavia elementtejä. Näistä pääsee nauttimaan meloessa ja patikoidessa.

Matkailualan **tuotekehitys** on asiakkaan, kohteen resurssien ja tuotteen välisestä vuorovaikutuksesta. Pitää siis ottaa huomioon asiakkaan toiveet, matkailuyrityksen vetovoima ja elämyksellisyys ja minkälainen on itse matkailutuote. Tuotesuunnittelu on haastavaa, koska tuotteen suunnittelussa on mietittävä liiketoiminnan kannattavuus, kestävyysperiaatteet ja lisäksi myös paikallinen väestö ja kulttuuri (Borg, Kivi, Partti 2002,130.) Tuotesuunnittelu vaatii myös trendien tunnistamista. Ihmiset eivät enää nykyään halua vain passiivisesti osallistua ohjelmaan, vaan yhä enemmän halutaan oppia uutta ja olla aktiivisia osallistujia. Matkailijaa kiinnostavat enemmän myös perinteet ja matkan henkinen anti (Borg, Kivi, Partti 2002, 73.) Samperin Savukoski- tuotepaketin aikana käytetään yksi päivä paikalliseen kulttuuriin ja nähtävyyksiin tutustumiseen. Muut päivät sisältävät aktiviteetteja, jotka vaativat asiakkaan osallistumista ja antavat mahdollisuuden oppia uusia taitoja.

Tuotekehityksen eri muotoja ovat uusi tuote, uusi tuote nykyisille asiakkaille, tuotelinjan laajentaminen ja palvelutuotteen parannukset. Usein tuotekehityksessä onkin kyse juuri olemassa olevien tuotteiden kehittämisestä (Boxberg & Komppula 2005, 93.) Tässä työssä on kysymys hotellin tuotelinjan laajentamisesta. Kehittämäni tuote sisältää osin jo hotellin tarjoamia aktiviteetteja. Tuotepakettiin on lisätty myös uusia, asiakkaiden toivomia elementtejä. Tuloksena on olemassa olevien palvelujen laajennettu versio.

Palvelun tuotteistaminen pitää konkretisoida hyvin koko palvelun tuottamisen ketju. Asiakkaan on saatava hyvin realistinen kuva siitä, mitä tuotteeseen kuuluu, mitä se maksaa, kauanko se kestää ja mitä ohjelmopalvelun vaatii asiakkaalta. Tuotteistaminen on kuin matkailuesite, joka kertoo asiakkaalle tuotteesta hyvin tarkkaan ja kiinnostavasti, jotta asiakas tekee ostopäätöksen. Lisäksi tämä esite kertoo palvelun tuottajalle itselleen mitä se häneltä vaatii ja mitkä voivat olla mahdolliset ohjelmamuutokset ja miten ne toteutetaan (Boxberg & Komppula 2005, 93.) Varsinkin luontomatkailutuote on altis muutoksille (esim. sää), joihin on kyettävä varautumaan ja säilyttämään asiakkaalle luvattu palvelun taso. Luontomatkailutuotteeseen voidaankin soveltaa 80/20 sääntöä. Se tarkoittaa, että parhaimmillaan tuotteesta voidaan etukäteen kuvata 80%. Loput 20 % on varattu ennustamattomille muutoksille ja asiakkaiden erilaisuudesta johtuville vaatimuksille (Viherkoski 1998, 12.)

Tuotesuunnittelun tavoitteena on kolmitasoinen tuote. Ensimmäinen ja keskeinen taso on ydintuote eli varsinainen tuote tai palvelu. Toinen taso perustuu tuotteen maineeseen, laatuun, erikoisominaisuuteen tai brandiin. Tuotteen kolmas taso muodostuu liitännäis-palveluista, joilla voidaan saavuttaa kilpailuetua. Tuotesuunnitteluun kuuluu myös tavoiteltava yrityskuva. Sen muodostavat palveluhalu ja -kyky. Palveluhalu tarkoittaa ystävällistä ja avuliasta asiakaspalvelua. Palveluhalu näkyy myös henkilöstön työmotivaationa ja henkilöstön keskinäisinä hyvinä suhteina. Palvelukyky tarkoittaa yrityksen palveluympäristön toimivuutta ja viihtyisyyttä; laitteiden toimivuus, luotettava palvelu, ammattitaito jne. (Borg, Kivi, Partti 2002, 124-125.) Kehittämäni tuotteen toivotaan viestittävän asiakkaalle elämyksellisyyttä luonnon ja paikallisen kulttuurin parissa. Kyselytutkimuksen tulosten (s. 29-36) perusteella voidaan todeta asiakkaiden olevan tyytyväisiä Hotelli Samperin Savotan palvelujen tasoon.

Jari Parantainen (2010, 11, 16) kiteyttää tuotekehityksen tarkoittavan työtä, jonka tulokseksi asiantuntemus tai osaaminen jalostuu myynti-, markkinointi- ja toimituskelpoiseksi palvelutuotteeksi. Tuotteistamisen tavoitteena on lisätä myyntiä ja palvelun katetta. Jos tuotteistaminen tehdään hyvin, niin palvelun suunnitteluvaihe, myynnin ja markkinoinnin materiaalit, hinnoittelu ja kaikki muu pitää olla dokumentoitu perusteellisesti. Vain näin saadaan tehtyä palvelu, jota voidaan tehokkaasti ja onnistuneesti toteuttaa laajemmaltikin ilman henkilökohtaista koulutusta.

Ohjelmapalvelulle löytyy useampia määritelmiä. Matkailun ohjelmapalvelu on matkailutuotteeseen liittyvä aktiviteetti, josta muodostuu matkan toiminnallinen osa. Ohjelmapalvelu voi olla se tekijä, joka antaa matkalle lisäarvoa tai vaikuttaa päätöksen tehdä matka. Suomessa ohjelmapalvelut mielletään lähinnä luontoon liittyvinä ohjattuina aktiviteetteina kuten esimerkiksi kanoottiretkinä tai moottorikelkkasafareina. Ohjelmapalveluina voidaan kuitenkin pitää myös harrastus- ja virkistyspalvelut, rakennetut aktiviteetti- ja huvikohteet, kilpailutapahtumat sekä kulttuuri- ja taidetapahtumat tai vaikkapa eläintarhat ja museot. Lisäksi asiakkaat monesti itse osallistuvat ohjelmapalvelun tuottamiseen, kuten esimerkiksi ruuanlaittoon. Ohjelmapalvelu on siis hyvin moninainen käsite (Matkailun ohjelmapalvelut, toimialaraportti 10/2010, 8.) Kehittämäni tuotepaketti sisältää erilaisia ohjelmapalveluita kuten esim. patikointi, erätaitokurssi, melonta ja nähtävyyksien katselu

Opetushallituksen vahvistamassa matkailualan perustutkinnon perusteissa ohjelmapalvelut ovat omatoimisia tai ohjattuja toimintoja, jotka perustuvat luontoon, kulttuuriin, viihteeseen, liikuntaan tai terveyteen. (Hemmi 2005b,286.)

Ohjelmapalveluksi voidaan katsoa kuuluvan kaikki ne asiakkaan matkan osat, jotka eivät kuulu ravitsemus-, majoitus- ja kuljetusjärjestelyihin. Ohjelmapalvelu on matkan ohjelmallinen osa, johon asiakas itse osallistuu joko seuraajana tai suorittajana (Verhelä & Lackman 2003, 17.) Suomi-aiheinen illanvietto on myös yksi ohjelmapalvelun muoto.

Erilaisia ohjelmapalvelutyyppejä ovat luontomatkailu, liikuntamatkailu, terveystatkailu, kulttuurimatkailu, ruokamatkailu, perinnematkailu ja seikkailumatkailu. Matkan luokitusta ei kuitenkaan voida tehdä yksiselitteisesti, koska asiakas yleensä kokee matkallaan elementtejä monestakin eri ohjelmapalvelutyyppistä (Verhelä & Lackman 2003, 94.) Samperin Savukoski-paketin voikin luokitella useampaan ohjelmapalvelutyyppiin. Luontomatkailua parhaimmillaan on patikointi retkeilyreitillä. Patikointi ja melominen sopii myös liikuntamatkailuksi. Yksi tuotepaketin päivä on kulttuurimatkailua. Joku asiakas voi kokea erätaitojen opettelun ja yöpymisen laavulla seikkailuksi.

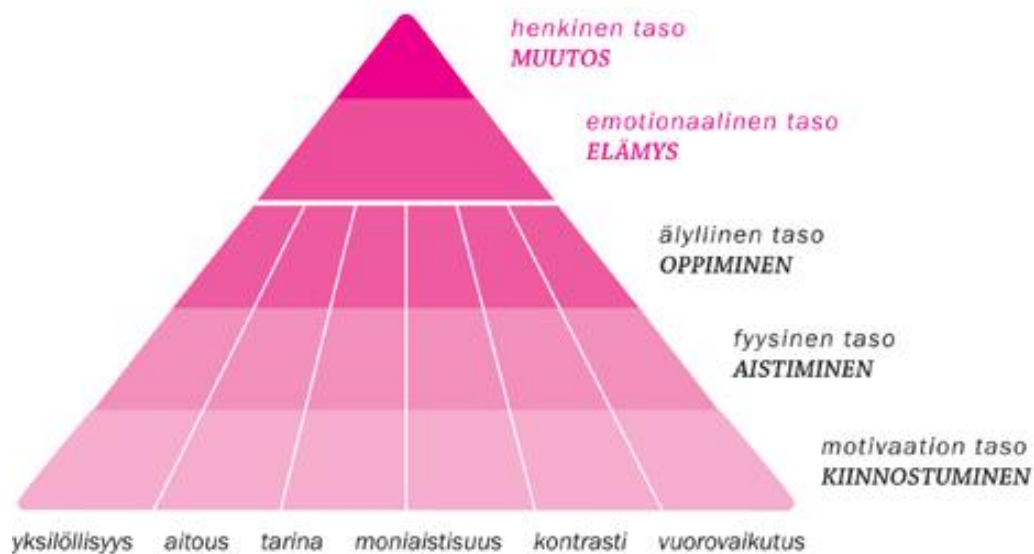
Luontomatkailu on vuosien myötä muuttanut muotoaan. Ennen saatettiin vain käydä ihailemassa maisemia, kun nykyään luonnosta nautitaan myös esimerkiksi luontoreittien ja erilaisten teknisten välineiden avulla. Luontomatkailu on monipuolistunut ja on kehitetty paljon uusia luontomatkailutuotteita. Luontomatkailusta on tullut merkittävä elinkeino, josta myös syrjäseutujen asukkaat saavat elantonsa. Silti luontomatkailu on parhaimmillaan hyvin pelkistettyä luonnossa tapahtuvaa tavanomaista liikkumista ja luonnonrauhasta nauttimista (Hemmi 2005a, 348-349.) Luonnossa liikkuminen, luonnonrauhasta nauttiminen ja luonnosta oppiminen on yksi tärkeimpiä Samperin Savukoski-matkailupaketin elementtejä, joita halutaan asiakkaille tarjota.

Luontomatkailusta käytetään monesti myös nimikettä ekomatkailu. Ekomatkailu kuitenkin sitoutuu enemmän tietyn alueen suojelemiseen ja säilyttämiseen ja suojelun rahoittamiseen. Luonto itsessään on ekomatkailijalle se tärkein motiivi matkustaa. Luontomatkailu tarkoittaa pienimuotoista matkailua, joka arvostaa luontoa ja ottaa huomioon alueen kulttuuriarvot ja paikalliset ihmiset. Luontomatkailu mahdollistaa sellaisia luonto- ja kulttuurielämyksiä, joita on ehkä vaikea yksin järjestää. Luontomatkailussa luontoa käytetään myös muihin kuin luonnon tarjoamiin aktiviteetteihin (vrt sienestysmoottorikelkkailu). Tarkoitus on kuitenkin sallia vain sellaista matkailua, joka kunnioittaa luonnon koskemattomuutta (Metsähallitus 2010.)

Luontomatkailu voidaan määritellä myös luonnon ja ympäristön vetovoimaisuuteen perustuvana matkailuna, joka on ekologista ja kuluttaa luontoa mahdollisimman vähän. Luontomatkailun taitotietoinvestoinnit ovat korkeat mutta materiaali-investoinnit vähäiset (Borg, Kivi & Partti 2002,73.) Lisäksi luontomatkailu määritellään matkailuksi, joka pyrkii noudattamaan kestävää kehitystä. Kuitenkin yleensä kaikkien luonnossa tapahtuvien aktiviteettien, myös moottorikelkkailun katsotaan kuuluvan luontomatkailuun (Hemmi 2005a, 335, 335.) Näin luontomatkailua ei yksiselitteisesti voida pitää kestäväenä matkailuna. Samperin Savukoski- tuotepaketissa pyritään opettamaan luonnosta mahdollisimman paljon liikkumalla luonnossa sekä erätaitokurssin avulla. Näin asiakas oppii kunnioittamaan luontoa sekä retkeilemään luonnossa luontoa vahingoittamatta.

Luontomatkailulle ei ole siis yhtä ainoaa selkeää määritelmää. Olennaista on se, että luontomatkailun vetovoimatekijänä, tapahtumapaikkana ja syynä matkustaa on itse luonto. Luonto tarjoaa elämyksiä. Luontomatkailun tehtävänä voidaan pitää, että ihminen oppii uusia asioita luonnosta. Luonnossa matkailija irtautuu arjesta ja kokee luonnon rauhoittavan ja eheyttävän vaikutuksen. Tärkeää on myös se, että matkailija ymmärtää luonnon tärkeyden ja oppii arvostamaan sitä. (Hemmi 2005a, 335, 348-349.) Tavoitteena onkin tarjota asiakkaille luontoelämys, jossa korostuu luonnon merkitys ja luonnon rauhasta nauttiminen.

Matkailutuotteen suunnittelussa käytän apuna Lapin Elämysteollisuuden Osaamiskeskuksen **Elämyskolmio-mallia** (Lapin Elämysteollisuuden Osaamiskeskus. 2009b.). Sen tarkoituksena on löytää tuotteeseen elämyksen elementtejä. Kolmio käsittelee tuotteen elämyksellisyyttä tuotteen elementtien ja asiakkaan kokemuksen tasojen kautta (Lapin Elämysteollisuuden Osaamiskeskus. 2009c,d.) Elämyskolmio-mallista kerron tarkemmin luvussa 6 soveltaessani sitä kehittämään matkailutuotteeseen.



KUVIO 1. Elämyskolmio-malli (Lapin Elämysteollisuuden osaamiskeskus. 2009b)

Tuotteen elämyksen elementtejä on viisi kappaletta. Yksilöllisyys tarkoittaa sitä, että tuote on ainutkertainen eikä täysin samanlaista tuotetta löydy muualta. Yksilöllisyys on myös sitä, että tuote on muokattavissa kunkin asiakkaan tai asiakasryhmän tarpeiden mukaiseksi. Aitous tarkoittaa pelkistettynä, että tuote sisältää todellista alueen elämäntapaa ja kulttuuria. On kuitenkin huomattava, että keksittyäkin tuotetta voidaan pitää

aitona, jos asiakas kokee sen niin. Aitous lisää tuotteen uskottavuutta. Myös tarina on osa tuotteen aitoutta. Ihmisiä ovat kiinnostuneita tarinoista ja tarinan avulla tuotteesta tehdään kiinnostava ja juonellinen. Kun tuotteessa on tarina, se kertoo asiakkaalle mielekkäästi tapahtumien kulun; mitä tehdään missäkin tuotteen vaiheessa. Tuote pitäisi voida kokea monien aistien avulla, jotta elämys koettaisiin syvemmin. Tuotteessa pitäisi olla nähtävää, kuultavaa, makuja, tuoksuja ja jotain mitä voi tuntea. Kontrasti on erilaisuutta eli asiakkaan on koettava jotain omasta arjesta poikkeavaa. Uuden kokeminen ja eksoottisuus ovat tärkeitä matkalle lähdönmotiiveja. Vuorovaikutus niin palvelun tuottajan kuin toisten matkalle osallistujien kanssa on tärkeää. Vuorovaikutus luo yhteisöllisyyttä ja on osa onnistunutta matkailukokemusta (Lapin Elämysteollisuuden Osaamiskeskus. 2009c.)

Asiakkaan kokemuksen tasoja on viisi kappaletta. Motivaation taso herättää kiinnostuksen tuotetta kohtaan. Tällä tasolla asiakkaalla herää halu kokea tuote ja syntyy ostopäätös. Fyysisellä tasolla asiakas konkreettisesti kokee tuotteen aistiensa kautta ja tiedostaa mitä ympärillä oikein tapahtuu. Fyysisellä tasolla asiakas kokee miten yrittäjä palvelun toteuttaa (mm. välineiden toimivuus ja luotettavuus). Älyllisellä tasolla ihminen oppii uutta, ajattelee ja muodostaa mielipiteitä. Tällä kokemuksen tasolla asiakas päättää pitääkö hän tuotteesta vai ei. Emotionaalisella tasolla koetaan varsinainen elämys. Jos kaikki edellä mainittu on hyvin huomioitu on todennäköistä, että asiakas kokee elämyksen; iloa, uuden oppimista tai liikutusta. Mutta koska jokainen ihminen on yksilö on kunkin reaktioita vaikea etukäteen arvioida. Henkisellä tasolla elämys voi saada aikaan muutoksen ihmisen elämässä. Hän voi kokea oppineensa jotain uutta, jonka perusteella hän muuttaa elämäntapojansa. Hän voi myös aloittaa uuden harrastuksen kokemansa elämyksen jälkeen. Elämys voi myös auttaa löytämään itsestään uusia voimavaroja jatkaa eteenpäin (Lapin Elämysteollisuuden Osaamiskeskus. 2009d.)

Palvelun ja tavarantoiminnan tuotteistaminen eroavat toisistaan, sillä palvelua ei voi tehdä varastoon valmiiksi. Palvelu tuotetaan samalla hetkellä kuin asiakas sen kuluttaakin. Haasteena **tuotteistamisprosessissa** on luoda konkreettinen kuva tuotteesta ja sen toteuttamisesta niin, että asiakas kiinnostuu ja hänelle muodostuu selkeä mielikuvan matkailutuotteesta. Kun asiakas kokee saavansa vastinetta mielikuvilleen, on hän tyytyväinen palveluun. Palvelua tuotettaessa on mahdollisuus joustaa muuttuvien tilanteiden ja asi-

akkaiden tarpeiden mukaan (Viherkoski 1998, 12-13.) Viherkosken palvelun tuotteistamisprosessissa on seuraavat vaiheet:

- Tavoitteiden asettaminen. Mietitään mitä tuotteella halutaan saada aikaan.
- Kilpailutilanne ja markkinaselvitys: Tehdään kartoitus kilpailijoista ja heidän tuotteistaan. Oman tuotteen on erotuttava kilpailijoiden tuotteista.
- Mahdollisuudet ja resurssit: Selvitetään ympäristön suomat mahdollisuudet ja yrityksen resurssit sekä oma osaaminen.
- Kohderyhmien määrittely: Selvitetään kohderyhmien kiinnostuksen kohteet sekä minkälaisella markkinoinnilla heidät tavoittaa.
- Asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden selvittäminen: Tuotteen pitäisi täyttää kaikki asiakkaan toiveet ja odotukset, jotta asiakas olisi tyytyväinen.
- Asiakkaiden reunaehtojen selvittäminen: Nämä yleensä ratkaisevat, ostaako asiakas tuotteen vai ei (raha, aika, fyysinen vaativuus)
- Tuoterunkojen ja aihoiden luonnostelu: Rakennetaan tuotteen runko, jota sitten muokataan.
- Tuotteen kehittäminen: Suunnitellaan tuote yhdistelemällä edellä mainittuja asioita. Tässä kohtaa on myös mietittävä varasuunnitelmat mahdollisten yllätysten varalle. Tuotteesta ja sen toteuttamisesta tehdään myös tarkat kirjalliset kuvaukset, jonka perusteella ulkopuolisen pitäisi pystyä toteuttamaan se.
- Tuotetestaukset ja –korjaukset: Tuote toteutetaan koeryhmän kanssa niin kuin se toteutettaisiin myös asiakkaiden kanssa. Testin pohjalta tehdään tarvittavat korjaukset.
- Valmis tuote: Tuote on valmis markkinoitavaksi. Tuotteesta laaditaan mielenkiintoa herättävä. Tämän perusteella asiakas luo tuotteesta mielikuvan, jonka tulisi vastata asiakkaan kokemusta (Viherkoski 1998, 13-22.)

Tätä tuotteistamisprosessia en käytä sellaisenaan tuotekehittelyssä vaan sovellan sitä omaan tuotekehitykseeni sopivaksi. Tuotekehittelyn teoriasta jätän pois kilpailutilanteen ja markkinoiden selvittämisen. Tuote on suunnattu ranskalaisille asiakkaille. Luvussa kolme tulee ilmi, että matkoja myy tällä hetkellä yksioikeudella matkatoimisto Vacances Transat. Kohderyhmien määrittely jätän myös tuotekehityksestä pois, koska Hotelli Samperin Savotassa käyneet ranskalaiset asiakkaat ovat aktiivisia ja kiinnostuneita Sa-

vukosken kulttuurista, luonnosta ja luonnossa liikkumisesta. Valmiin matkailutuotteen testaus jää Hotelli Samperin Savotalle. Hotelli Samperin Savotan toimitusjohtaja Niko Lakela on tarkistanut kehittämäni matkailutuotteen toteuttamiskelpoisuuden.

2.3 Tutkimuskysymykset

Tutkimuskysymysten avulla etsitään vastauksia tutkimusongelmaan, joka tässä työssä on uuden kesämatkailutuotteen kehittäminen. Kysymykset ovat olennainen osa työtä, koska ne johdattelevat työtä eteenpäin ja vastaukset luovat pohjan tuotteen kehittämislle.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Mitä ranskalaiset asiakkaat haluaisivat tehdä kesällä Savukoskella?
2. Kuinka rakennetaan elämyksellinen kesäsesonkituote ohjelmalveluja tuottavalle hotellille?
3. Minkälainen tuotepaketti rakennetaan?

Ensimmäinen kysymys auttaa selvittämään ranskalaisten kiinnostuksen kohteet. On turha lähteä rakentamaan tuotetta, joka ei sisällä mielenkiintoista tekemistä. Koska ranskalainen matkatoimisto myy Samperin Savotan talvea, yhteistyö voisi jatkua myös kesämatkailun merkeissä. Toista kysymystä lähdän pohtimaan tuotteistamisprosessin avulla. Tuotteistamisprosessi auttaa ottamaan huomioon kaikki tuotteen rakentamiseen olennaisesti liittyvät asiat. Nämä kohdat käyn läpi yksityiskohtaisesti. Elämyskolmion avulla mietin tuotteen elämyksellisyyttä. Tuotteen eri elementit ja elämyksen kokemisen tasot pitäisi täytyä, jotta tuote olisi elämyksellinen. Lisäksi pitää analysoida Hotelli Samperin Savotan resurssit ja Savukosken luonnon antamat mahdollisuudet toteuttaa matkailutuote käytännössä. Tuotepaketti kehittyy näitä asioita yhdistelemällä.

2.4 Aineisto ja menetelmät

Omat kokemukseni Hotelli Samperin Savotasta niin asiakkaana kuin työntekijänäkin auttavat suuresti tuotteen kehittämisessä, koska minulla on käytännön kokemusta heidän

toimintatavoistaan ja mahdollisuuksistaan ohjelmapalvelun tuottajina. Lisäksi oma kiinnostukseni Lappia kohtaan ja omat kokemukseni luontomatkailusta auttavat mielenkiintoisen matkailutuotteen kehittämisessä.

Olen lukenut luontomatkailuun, matkailun elämyksellisyyteen ja ohjelmapalvelun tuottamiseen liittyvää kirjallisuutta. Aiheisiin perehtyminen on auttanut saamaan käsityksen mitä kaikkea luontoon liittyvän ohjelmapalvelun tuottaminen vaatii.

Asiakaskysely Hotelli Samperin Savotan ranskalaisille asiakkaille on tutkimuksen tiedonkeruumenetelmä, jolla pystyn selvittämään tuotekehitystä ajatellen asiakkaiden tarpeet ja toiveet sekä heidän asettamat reunaehdot. Kyselyn tulokset kokoon Exceltaulukkaan ja analysoin Tixel-ohjelmalla. Tuloksia havainnollistan myös kuvioiden avulla. Tutkimusmenetelmäksi valittiin puolistrukturoitu kyselylomake, joka sisältää kysymyksiä, joihin on annettu vastausvaihtoehdot valmiina, mutta siinä on myös avoimia kysymyksiä. Avoimilla kysymyksillä saatetaan saada vastaajalta tutkimuksen kohteeseen uusi näkökulma. Suurin osa kysymyksistä on ns. monivalintakysymyksiä, joista vastaaja rastittaa sopivan vaihtoehdon. Kysymys numero 13 on ns. asteikkoihin eli skaaloihin perustuva kysymystyyppi. Siinä esitetään väittämiä ja vastaaja valitsee miten voimakkaasti hän on samaa mieltä esitetyn väittämän kanssa (Hirsijärvi, Remes, Sajavaara 2007, 199-200.) Tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Pyrkimyksenä on löytää ja kertoa tosiasioita eikä siis todentaa jo olemassa olevia väittämiä (Hirsijärvi, Remes, Sajavaara 2007, 161.)

Tuotekehittelyssä käytän apuna jo esittelemääni Viherkosken palvelun tuotteistamisprosessin mallia (Viherkoski 1996, 14), jota käytän soveltaen omaan työhöni sopivaksi. Lapin Elämysteollisuuden Osaamiskeskuksen Elämyskolmio-mallia huomioin tuotteen elämyksen elementit ja asiakkaan kokemuksen tasot.

2.5 Tutkimuksen kulku

Kolmannessa luvussa esittelen yleisesti Savukosken kuntaa ja sen matkailua, nähtävyyksiä ja retkeilyreittejä. Lisäksi esittelen Hotelli Samperin Savottaa, sen historiaa ja

ohjelmapalveluita, jotta lukijalle syntyy mielikuva hotellin toiminnasta. Neljännessä luvussa käsittelen asiakaskyselyn tulokset. Viidennessä luvussa kehitän uuden matkailutuotteen käyttäen soveltaen Viherkosken tuotteistamisprosessia. Kuudennessa luvussa esittelen valmiin tuotepaketin ja arvioin sitä elämyskolmio-mallin avulla. Seitsemäs luku käsittää oman pohdinnan työn valmistumisen vaiheista, annista ja lopputuloksista.

3 SAVUKOSKI JA HOTELLI SAMPERIN SAVOTTA

3.1 Savukoski

Savukoski sijaitsee itäisessä Lapissa. Kunta on perustettu v 1916. Asukkaita kunnassa on n 1200 ja pinta-alaansa 6470 km² nähden Savukoski on Suomen harvaan asutuin kunta. Venäjän kanssa yhteistä rajaa on 65 km. Porotalous on perinteinen ja keskeinen elinkeino Savukoskella. Myös metsätalous on merkittävä tulonlähde. Palveluiden parista saa toimeentulonsa 58 % kunnan asukkaista. Haasteena on elinkeinorakenteen monipuolistaminen. Viime vuosina Savukoskella on keskitytty matkailun ja luonnontuotteiden jatkojalostuksen kehittämiseen (Savukoski.a.) Hotelli Samperin Savotta on yksi kunnan suurimmista työnantajista (Savukoski.b.)



KUVA 1.Savukosken sijainti (Kuva: Samperin Savotta)

Savukosken luonnolle on tyypillistä laajat erämaat ja sieltä erottuvat yksittäiset tunturit, joista tunnetuin on Korvatunturi. 1/3 kunnan pinta-alasta on erilaisia luonnonsuojelualueita. Tyypillistä luontoa ovat myös laajat suoalueet ja useat joet, joista suurin on Kemijoki (Savukoski.a.) Myös Hotelli Samperin Savotta sijaitsee Kemijoen varrella.

Savukoskella on ollut saamelaisasutusta aina 1700-luvulle saakka. Kunnan alueella on ollut kivi- ja rautakautisia asuinpaikkoja ja Kuoskun kylästä onkin löydetty Suomen vanhimmat rauta-aseet, tikarit n 300eKr. 1900-luvun alkupuoli oli Savukoskella suurten metsätyömaiden aikaa. Tunnetuin savotta oli vuosina 1912-1916 toiminut Hugo Richard

Sandbergin konesavotta Tulppiossa. Savotalla käytettiin Amerikasta hankittuja höyryvetureita puutavaran kuljetuksiin. Tulppiossa onkin nähtävyytenä entisöity höyryveturi. Savukosken historiaan liittyy myös talvisodan aikainen evakkoon lähtö, Kuoskun ja Seitajärven partisaanituhot sekä saksalaisten vetäytymiseen liittyvä asutuksen polttaminen (Savukoski.c.)

3.2 Savukosken matkailu ja retkeilyreitit

Savukoski mainostaa itseään erämatkailun Korvatunturin maana. Savukoskella pääsee-kin eroon kiireestä ja hälinästä nauttimaan erämaan hiljaisuudesta. Toisaalta Savukoskella on loistavat mahdollisuudet virkistyä ja osallistua monenlaisiin aktiviteetteihin ja niitä onkin tarjolla ympäri vuoden. Mm patikointi, moottorikelkkailu, melonta, hiihto ja kiehtovat niin kotimaisia kuin ulkomaalaisiakin asiakkaita. Metsästyksellä on Savukoskella pitkät perinteet ja edelleen tuo kuntaan paljon vierailijoita. Kalastajat nauttivat varsinkin Kemijoen ja Kairijoen antimista. Venäjän puolelle laskevalla Nuorttijoella on vakiintunut kävijäkuntansa niin kalakannan kuin upeiden maisemienkin ansiosta. Savukoskella on myös vahva savottaperinne. Savottatunnelmaan pääsee käymällä Tulppiossa katsomassa Samperin veturia ja majoittumalla entisöityyn savottakämppään. Porohoittoon voi tutustua vieraillemalla porotilalla (Matkailu.Savukoski.b) Savukoskella on mahdollisuus yöpyä niin hotellissa, mökissä, erämaamökissä kuin maatilallakin (Matkailu.Savukoski.c) Savukoskella on paljon mielenkiintoisia käyntikohteita, joissa pääsee tutustumaan Savukosken luontoon, kulttuuriin ja historiaan, kuten esim. Kotiseututalo Puistola, Saarivaaran poroerotusaita ja Erämaatalo Tarkkala. Lisäksi Savukoskelta löytyy matkustajakoteja ja leirintäalueita (Matkailu.Savukoski.d.)

Suurin osa Savukosken kunnasta on asumatonta Korvatunturin maata, jonka rikkaus on hiljaisuus ja metsäerämaat. Korvatunturi sijaitsee Suomen ja Venäjän rajalla (Savukoski.a.) Talvella paikalliset matkailuyrittäjät järjestävät Korvatunturille moottorikelkkamatkoja. Myös omatoiminen retkeily Korvatunturille on mahdollista, kunhan vaan muistaa hankkia rajavyöhykeluvan (Matkailu.Savukoski.d.) Myyttinen tarina Joulupukin kodista sai alkunsa 1927 radiossa, kun Markus-setä kertoi Joulupukin asuvan Korvatunturilla. Korvatunturin laella on kolme suurta korvaa, joilla Joulupukki kuulee kaikkien maailman lasten lahjatoiveet (Korvatunturin Jouluku.)

Savukoskella on kymmenen retkeilyreittiä, joista yksi on 18 kilometrin pituinen Korvatunturin retkeilyreitti. Lähtöpaikka on reilun 100 kilometrin päässä Savukosken keskustasta. Reitti ei ole helpoimmasta päästä, mutta kohde on vaivan arvoinen. Korvatunturille mentäessä on haettava rajavyyhykelupa etukäteen rajavartiolaitokselta. Kivitunturin retkeilypolku on päiväretkeilykohde, jonka varrella näkee upeita maisemia. Polku on vaihteleva ja melko välillä melko vaativa. Vaativuutta reitille tuo maaston korkeuserot. Erikoisuutena reitillä on Pirunkuru, joka ylitetään riippusiltaa pitkin.



KUVA 2. Pirunkuru Kivitunturin retkeilyreitillä

Nuortin retkeilyreitti kulkee Urho Kekkosen kansallispuiston erämaaosassa ja on vaativa Nuorttijoen maisemissa kulkeva reitti. Urho Kekkosen kansallispuisto eli Koilliskaira on perustettu v. 1983 ja sen vaihtelevat maisemat on vaeltajien ja retkeilijöiden unelmakohde. Reitit ovat hyvin merkittyjä ja soveltuvat hyvin ympärivuotiseen retkeilyyn. Angelvaaran retkireitti on Tahuassa, n. 40. Reitin pituus on 6 km ja on vaativa jyrkkien nousujen takia. Helppo, n. 6 km:n mittainen Markkinaseljän reitti on myös Tanhuassa. Reitti Nivatunturin palovartijan majalle on vaikeakulkuinen. Matkaa sinne tulee Savukosken keskustasta n 20 km. Salpalinjan helppo 1,2 km:n mittainen reitti johtaa toisen maailmansodan aikana rakennetulle Salpalinjalle. Salpalinja koostuu kivistä rakennetuista panssariesteistä. Samperin veturitien kävelyreitti sijaitsee Tulppiossa. 9

km:n pituisen reitin varrella on konesavotan aikaisia rakennuksia jäljellä (Matkailu.Savukoski.d.)

Opastuskeskus Korvatunturi sijaitsee Hotelli Samperin Savotan vieressä. Opastuskeskuksesta saa tietoa Urho Kekkosen kansallispuistosta sekä alueen muista matkailu- ja retkeilymahdollisuuksista. Savukosken matkailuneuvonta on osa opastuskeskuksen palveluja. Opastuskeskuksessa on pysyvä Erämaa-näyttely sekä vaihtuvia näyttelyitä. Opastuskeskuksen pihapiirissä on entisöity Kuusikko-ojan savottakämppä, johon on mahdollisuus tutustua sopimuksen mukaan (Luontoon.fi.)



KUVA 3. Kuusikko-ojan savottakämppä (Kuva: Maija Hiltunen)

3.3 Hotelli Samperin Savotta

Lämminhenkinen Hotelli Samperin Savotta sijaitsee Savukosken keskustassa, Kemijoen äärellä. Hotellin ravintola tarjoaa lähituottajilta hankituista raaka-aineista tehtyä perinteistä ruokaa. Hotellissa on 12 kahden hengen huonetta. Pihapiirissä on kuusi mökkiä. Hotelliin kuuluu myös läheinen, viime vuonna ostettu entinen käsityökeskus, johon on rakennettu seitsemän huonetta majoittumista varten. Lisäksi siihen kuuluu kaksi kunnostettu mökkiä ja leirintäalue. Hotellissa on myös ravintola, pub ja takkahuone, jota voi varata pieniä tilaisuuksia varten. Pihapiirissä on perinteinen ja tunnelmallinen Kuusikko-ojan savottakämppä, joka tarjoaa erilaiset puitteet erilaisille tilaisuuksille. Kuu-

sikko-oja on vuokrattu Metsähallitukselta hotellin käyttöön. Pihassa oleva grillikatos on myös asiakkaiden käytössä. Hotelliin kuuluu myös vanha rantasauna, joka antaa kylpäjälle makoisat lölyt. Talvella on mahdollisuus pulahtaa avantoon. Kokouksia voi järjestää hotellin tilojen lisäksi viereisen Opastuskeskus Korvatunturin auditoriossa..

Ohjelmapalvelut räätälöidään asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Asiakkaille pyritään kertomaan ohjelmapalveluiden aikana mahdollisimman paljon Lapin luonnosta sekä paikallisesta kulttuurista. Hotelli omistaa myös 1940-luvulla rakennetun vanhan hirsitalon, jota käytetään ohjelmapalvelujen tuottamiseen. Myös ulkopuoliset voivat varata taloa omiin tilaisuuksiinsa.



KUVA 4. Hotelli Samperin Savotta

3.3.1 Historia

Hotelli ja mökit rakennettiin vuosina 1987 ja 1988 valtion toimesta kompensoimaan menetettyjä metsätalouden tuloja, koska tuolloin kunnan alueesta suuri osa liitettiin Urho Kekkosen kansallispuistoon suojelualueeksi. Hotellilla on ollut useita yrittäjiä vuosina 1988-1999. Yrittäjät keskittyivät lähinnä ravintolatoimintaan sekä kotimaisiin mat-

kailijoihin. Vuonna 1999 Ari ja Minna Yrjänheikki ostivat liiketoimintaa pyörittäneen Samperi Oy:n. Talvella 2001 alkoi yhteistyö ranskalaisen matkatoimiston Bennetin (nykyään Vacances Transat) kanssa, joka jatkuu edelleen. 27.4.2009 Yrjänheikit myivät liiketoimintayhtiö Samperi Oy:n nykyisille omistajille. Samana vuonna kunta myi hotellin kiinteistön Naltio Oy:lle. Keväällä 2012 Hotelli Samperin Savotan toiminta laajeni, kun kiinteistötoiminnasta vastaava Naltio Oy osti kunnalta ns. käsityökeskuksen kiinteistön. Vuoden 2012 aikana kiinteistöön rakennettiin seitsemän hotellihuoneen laajennus. Kauppaan kuului myös leirintäalue telttä- ja vaunupaikkoineen sekä kaksi leirintäaluetasoista mökkiä, kota ja rantasauna (Mikko Kilpimaa.)

Hotellin nimi, Samperin Savotta on seurausta nimikilpailusta, joka järjestettiin vuonna 1988. Kilpailussa haettiin savotta-aiheista nimeä Savukosken silloiselle hotelli- ja toimintakeskukselle. Kilpailun voitti ehdotus ”Samperin Savotta”. Nimi tulee kuuluisasta ja legendaarisesta Kemi-yhtiön metsäpäälliköstä Hugo Richard Sandbergista, joka aloitti vuonna 1913 konesavotan Savukosken kairoilla. Hän hankki Amerikasta kaksi massiivista höyryveturia tukinajoa varten. Toinen näistä vetureista on kunnostettu nähtävyydeksi Savukosken Tulppioon. ”Samperi” oli Lapin mahtimies, temperamenttinen työnjohtaja, jonka sanotaan karsineen savottatyömaita juoppouden, kortinpeluun ja puukkotappelut. Hän oli lujatahtoinen johtaja, innokas metsämies ja aktiivinen yhteiskunnallinen vaikuttaja (Samperin Savotta.h.)

3.3.2 Liiketoiminta

Hotelli Samperin Savotan liiketoiminnan eli Samperi Oy:n omistaa kolme savukoske-laista miestä. He osallistuvat mahdollisimman paljon hotellin ja ravintolan toimintaan ja ohjelmapalveluiden tuottamiseen. Heidän vahvuuksiaan on paikallistuntemus, kokemus matkailualalta sekä erätaidot. Hotelli työllistää keskimäärin yhdeksän työntekijää vuosittain. Lukuun sisältyy niin vakituiset kuin talvisesongin työntekijätkin, joita palkataan ravintolaan ja ohjelmapalveluiden tuottamiseen. Hotelli ottaa myös mielellään harjoittelijoita soveltamaan oppimaansa käytäntöön (Niko Lakela.)

Hotelli Samperin Savotassa sesonkiaikaa on talvi, jolloin hotelli täyttyy lähes yksinomaan ranskalaisista asiakkaita. Heitä käykin vuosittain talvisesongin aikana keskimää-

rin 600 henkilöä. Useimmiten Samperiin tullaan pariskunnittain (Niko Lakela). Hotellin kapasiteetista suurinta osaa eli 12 huonetta ja kuutta mökkiä, joului- maaliskuu myy yksinoikeudella ranskalainen matkatoimisto Vacances Transat, jonka kanssa yhteistyö on jatkunut jo yli kymmenen vuotta (Mikko Kilpimaa). Matkatoimiston palveluksessa hotellilla työskentelee myös ranskalainen opas, joka asuu ympärivuotisesti Savukoskella.

Samperi Oy:n strategiana on myydä talvikaudella vain viikkopaketteja täysihoidolla, johon kuuluvat myös monenlaiset ohjelmapalvelut. Tällä hetkellä paketit on suunnattu kansainvälisille markkinoille lähinnä ranskalaisille (Mikko Kilpimaa.) Ranskalaisille asiakkaille onkin räätälöity matkapaketti. Pakettiin sisältyy koiravaljakkoajelua, porotilalla käynti, moottorikelkkailua, hiihtoa, lumikenkäilyä ja pilkkimistä. Lisäksi on yhtenä päivänä mahdollisuus tehdä päivän kestävä moottorikelkkasafari tai pitkä koiravaljakkoajelu. Viikon aikana on myös mahdollisuus tehdä Rovaniemelle retki, jolloin pääsee ostoksille ja tutustumaan Joulupukin pajakylään. Näistä kustannuksista asiakas huolehtii itse. Joka ilta lämpiyä rantasauna ja sen löylyistä voi kätevästi pulahtaa avantoon. Perjantaisin on koko matkailijaryhmälle leikkimieliset olympialaiset. Asiakkaat kilpailevat kolmessa tai neljässä ryhmässä. Kilpailulajeja ovat nuotion sytyttäminen, saappaanheitto, lumikenkäily, suopunginheitto, tandemhiihto sekä moottorikelkan veto. Lajit on valittu hienosti niin, että kaikkia lajeja, lukuun ottamatta moottorikelkan vetoa, ovat asiakkaat päässeet kokeilemaan kuluneen viikon aikana. Viikon kruunaa juhlaillallinen Kuusikko-ojan savottakämpällä, jossa nautitaan perinteistä poronkärjistystä (Niko Lakela.)

Vuoden 2012 laajennus mahdollistaa talvikauden markkinoinnin myös muille matkatoimistoille. Tällä on suuri merkitys tulevaisuudelle, koska on mahdollisuus panostaa erilaisiin asiakaskuntiin. Markkinointi on tuottanut tulosta, sillä talvikaudella 2012-2013 on jo kaksi uutta matkanjärjestäjää tuonut uusia ryhmiä Hotelli Samperin Savottaan.

Liiketoiminnan haasteena on lumettoman kauden toimintojen kehittäminen. Toimintaperiaatteena on erikoistua kansainvälisiin pienryhmiin heille sopivilla luontomatkailutuotteilla, joita kehitellään koko ajan. Lisäksi panostetaan kotimaisten matkailijoiden hankkimiseen markkinoimalla hiljaisuutta, rauhaa ja erämaaluonnon tarjoamia elämyksiä. Savukosken vetonaula on ehdottomasti satojen kilometrin jokiverkostot, jotka tarjoavat erinomaiset mahdollisuudet melontaan ja kalastukseen. Myös Urho Kekkosen

kansallispuisto laajoine erämaiseen huomioidaan kesän tuotteistuksessa (Mikko Kilpi-maa.)

3.3.3 Ohjelmapalvelut

Hotelli Samperin Savotta järjestää tilauksesta ohjelmapalvelupaketteja yhdessä paikallisten oppaiden kanssa. Talvella on mahdollisuus lähteä moottorikelkkasafarille, joka suuntaa Akanjärven ja Vasatunturin maastoihin. Upea talvimaisema on unohtumaton elämys. Hyvin rakennetut ja huolletut reitit soveltuvat hyvin ensikertalisillekin. Yön yli kestävät moottorikelkkasafarit vaativat jo sitten vähän kokemusta kelkkailusta. Moottorikelkkoja voi vuokrata myös omatoimisia retkiä varten (Hotelli Samperin Savotta.d.)

Porotilavierailut tehdään Hanhelan porotilalle. Isäntä Heikki Kilpelä kertoo poronhoidosta sekä antaa ajo-opetusta. Sitten on vuorossa porolla ajaminen, joka tapahtuu hyvin koulutetuilla porohärjillä yhden kilometrin mittaisella radalla. Ajon jälkeen nautitaan kampanisukahvit kodassa tulen lämmössä. Jos intoa riittää voi isännältä varata myös pidempiä poroajeluretkiä (Hotelli Samperin Savotta.e.)

Koiravaljakkoajelulla käydään Kuoskun kylässä. Reittien pituus vaihtelee 2-13 kilometrin välillä. Pitemmillä retkillä kuluu lähes koko päivä. Ensin on tietenkin ajo-opetus. Sen jälkeen jokainen saa oman valjakkonsa ja matka voi alkaa. Huskyt ovat uskomattoman innokkaita juoksijoita, joten retken aikana pääsee nauttimaan vauhdin hurmasta. Ajelun jälkeen tilan emäntä kertoo kuuman mehun äärellä huskien kasvattamisesta ja hoidosta (Hotelli Samperin Savotta.f.)

Pilkkiminen, varsinkin ulkomaalaisille on kovin eksoottista: jäällä kävely, reiän tekeminen jäälle ja jään äänet kiehtovat matkailijoita. Lumikenkäretket vievät asiakkaat läheiseen metsään, jossa opitaan tuntemaan suomalaista luontoa. Hiihto on monelle ranskalaiselle elämys, koska he saattavat kokeilla sitä ensimmäistä kertaa.

Kesäisin hotelli järjestää kanoottiretkiä asiakkaiden toiveiden mukaan. Erilaisia melontareittejä löytyy niin koko perheen kuin vaativimpienkin melojien makuun (Hotelli Samperin Savotta.g) Ulkomaalaisille markkinoidaan Erämaan kutsu-nimistä viikon kes-

tävää retkeilypakettia. Kolme ensimmäistä päivää kuluu patikoiden. Ensin patikoidaan Nuortti-jokea pitkin lähelle Venäjän rajaa ja takaisin. Kaksi yötä vietetään teltassa. Paitkointia on on 17 km päivässä. Seuraava yö vietetään hotellissa. Seuraavaksi on vuorossa melonta Kairijoella ja yöpyminen erämaamökissä. Melontamatka on n 18 km päivässä (Mikko Kilpimaa).

Myös kalastus on erittäin suosittua. Monet kalastajista palaavat Savukoskelle yhä uudelleen. Ulkomaalaisille myydään viiden päivän Kalastajan kanjoni- nimistä kalastusretkeä. Majoitus on Tulppion lomakylässä. Tulo- ja lähtöpäivinä tehdään muutaman tunnin kalastusretkiä. Muina päivinä vietetään koko päivä perhokalastuksen parissa Nuortti-joen varrella (Mikko Kilpimaa).



KUVA 5. Nuortti-joki

Hotelli Samperin Savotta järjestää myös metsästysretkiä elokuusta marraskuuhun, joihin Savukosken erämaaluonto antaa loistavat mahdollisuudet. Metsästäjän paratiisimetsästyspaketti on viikon mittainen sisältäen täysihoidon. Se on suunnattu ulkomaalaisille asiakkaille. Viikon aikana voidaan käydä metsästävässä mm. riekkoa, teertä, metsoa, hanhia tai sorsia. Päivien aikana metsästysmaastot saattavat vaihdella kovastikin suomaastoista jyrkänteisiin ja erämaihin asti. Yhtenä päivänä on vapaata, jolloin on mahdollisuus lähteä tutustumaan Urho Kekkosen kansallispuistoon oppaan johdolla

Toinen viikon mittainen paketti on suunnattu hirvenmetsästäjille. Päivittäin lähdetään metsästämään ja metsästämässä vietetään 5-8 tuntia päivittäin. Myös tässä paketissa on yksi vapaapäivä. Metsästysretkille voi lähteä 3-8 henkilöä, joiden täytyy olla yli 15-vuotiaita ja heillä täytyy olla voimassaoleva metsästyslupa ja aseenkantolupa kotimaassaan. Kuljetukset metsästysalueen lähelle ja takaisin kuuluvat matkan hintaan. Kaikkiin aktiviteetteihin hotelli järjestää tarvittaessa oppaan ja kuljetukset (Mikko Kilpimaa.)

3.3.4 Tapahtumat

Sompio Rock on järjestetty syksyisin Hotelli Samperin Savotassa jo neljä kertaa. Yhteistyökumppaneita on useita. Sompio Rockin tarkoituksena on tuoda esille lappilaisten tekijöiden musiikkia sekä antaa uusille kyvyille mahdollisuus esiintyä. Sompio Rock haluaa tukea ja kannustaa nuoria musiikintekijöitä. Sompio Rock myös tukee nuoria musiikin harrastajia vuosittain (Sompio Rock.)

Kuivalihamarkkinat on pääsiäisenä järjestettävä suuri ohjelmallinen tapahtuma, joka tuo esiin perinneruokaa ja käsityöperinteitä. Poron kuivalihan lisäksi markkinoilla on tarjolla muitakin perinteisiä pororuokia, kuten kuivalihakeittoa, poronkäritystä, kampsuja ja koparakeittoa. Kuivalihamarkkinat on järjestetty Savukoskella jo 25 kertaa. Järjestelyistä vastaa Savukosken kunta. Alun perin tapahtuma järjestettiin käsityökeskuksella. Mutta myöhemmin tapahtumaa alettiin toteuttaa Hotelli Samperin Savotan piha-alueella (Niko Lakela.)

4 ASIAKASKYSELY JA TULOKSET

4.1 Kysymykset

Kysely (Liite 1) tehtiin helmi-maalikuussa 2013 Hotelli Samperin Savotan ranskalaisille asiakkaille. Vastauksia tuli yhteensä 73 kpl. Kysymyksiä oli kaikkiaan 16 kappaletta. Ensimmäisen kysymyksen tarkoitus oli herätellä vastaaja miettimään luonnon merkitystä. Kysymyksillä 2 ja 3 halutaan selvittää mikä vastaajia kiinnostaa Savukosken luonnossa ja mitä he haluaisivat lomallaan tehdä. Neljäs kysymys antaa tietoa siitä, mitä vastaajat odottavat elämykselliseltä lomalta. Kysymykset 5-12 koskevat matkan kestoa, hintaa ja sisältöä. Kysymyksellä numero 13 halutaan saada tietoa Hotelli Samperin Savotan palvelun tasosta. Seuraavassa kohdassa vastaaja voi esittää toiveita tai antaa palautetta Hotelli Samperin Savotalle. Kaksi viimeistä kysymystä koskee vastaajan sukupuolta ja ikää. Kyselyn tuloksia käytän matkailutuotetta kehittäessäni.

4.2 Tulokset

1. Mitä luonto Teille merkitsee?

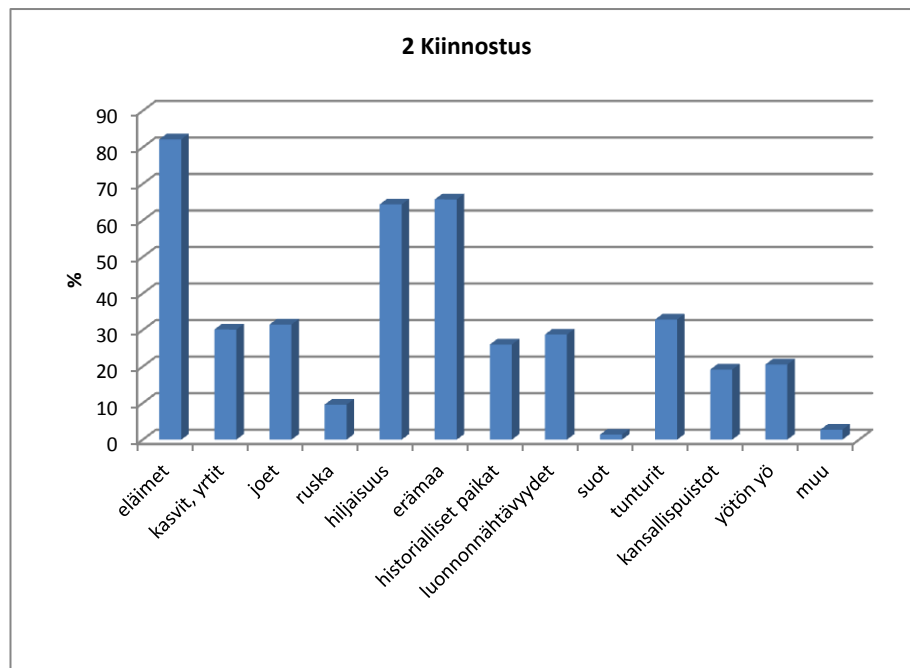
Tähän kysymykseen tuli vain 32 vastausta. Näistä kuitenkin tuli ilmi, että luonto ja sen suojele koetaan tärkeänä. Luonto myös herättää kunnioitusta ja sen kanssa halutaan elää tasapainossa. Monet kokevat luonnon rauhoittavana ja vapauttavana ja sen avulla stressi häviää. Savukosken luonto tarjoaakin mahdollisuuden rauhoittua ja nauttia hiljaisuudesta. Tässä on muutamia lainauksia vastauksista.

”luonto on synonyymi vapaudelle, jotain suurta, rakastan ja kunnioitan luontoa, löytöretki, hiljaisuus, maisemien kauneus, luonto on tärkeä meidän hyvinvoinnille, ihana, ennen kaikkea se hoivaa, luonnossa löytää oikeat arvot, meitä kiinnostaa luonnon suojele”.

Tulosten perusteella voidaan todeta, että ranskalaiset Hotelli Samperin Savotan asiakkaat arvostavat luontoa ja kokevat sen tärkeänä ihmisen hyvinvoinnille.

2. Mikä kiinnostaa Teitä eniten Savukosken kesäkauden luonnossa?

Suurin kiinnostuksen kohde (82%) Savukosken kesäkauden luonnossa oli selvästi eläimet. Seuraavat mielenkiinnonkohteet olivat erämaa (66%) ja hiljaisuus (64%). Nämä elementit ovatkin Savukoskelle tyypillisiä. Kasvit, joet, tunturit, historialliset paikat ja luonnonnähtävyydet olivat seuraavia melko tasaväkisiä mielenkiinnon kohteita Minua yllätti vähän se, etteivät ruska ja yötön yö herättänyt suurempaa mielenkiintoa ranskalaisen turistien keskuudessa. Kaikista vähiten ääniä sai suot. Tämä pisti kuitenkin miettimään, voisinko tuotekehittämissä kehitellä jotain suohon liittyvää. Suot kuuluvat myös olennaisesti Savukosken maastoon. Mielestäni se tarjoaisi hyvät mahdollisuudet oppia kasveista ja soista yleensä. Suo olisi lisäksi hyvä paikka kokea luontoa monin aistein; tuoksu, suon pehmeys, kosteus.

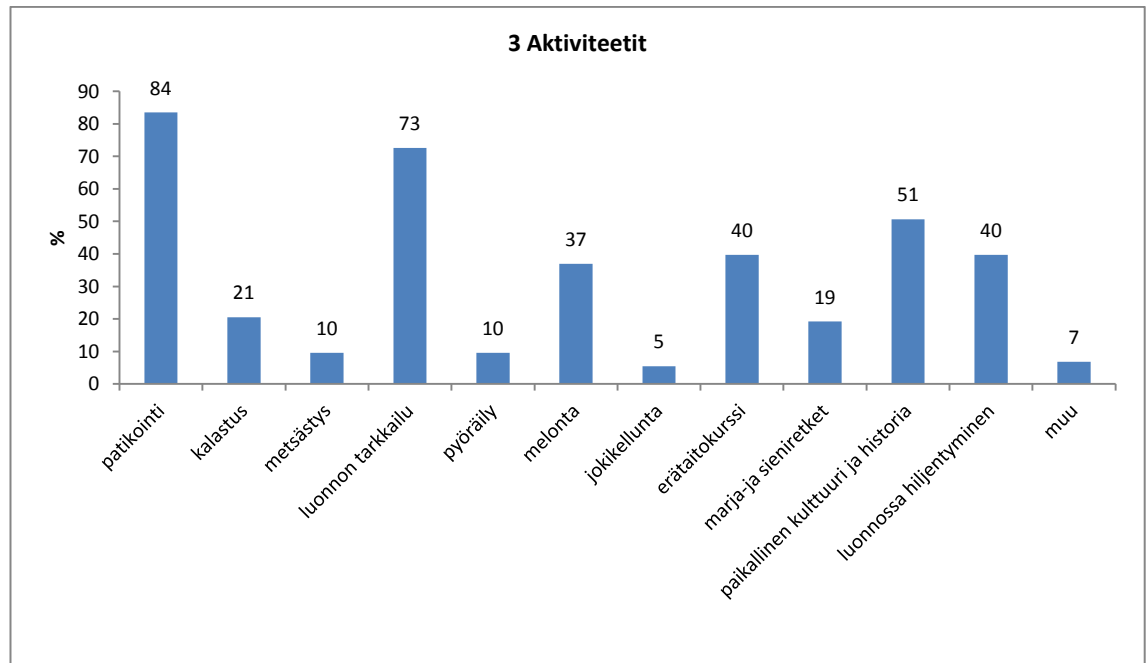


KUVIO 2. Kiinnostuksen kohteet

3. Mitä haluaisitte tehdä lomallanne?

Vastausten perusteella ranskalaisia kiinnostaa eniten patikointi (84%) ja luonnon tarkkailu (73%). Tällä tarkoitetaan esim. eläinten jälkien tutkimista tai eläinten elämän seu-

raamista. Matkailijat haluavat myös tutustua paikalliseen historiaan kulttuuriin. Myös melonta, erätaitokurssi (mm. tulenteke, laavun rakentaminen, suunnistaminen, ruuan teko maastossa) sekä luonnossa hiljentymisen ovat kiinnostavia aktiviteetteja.

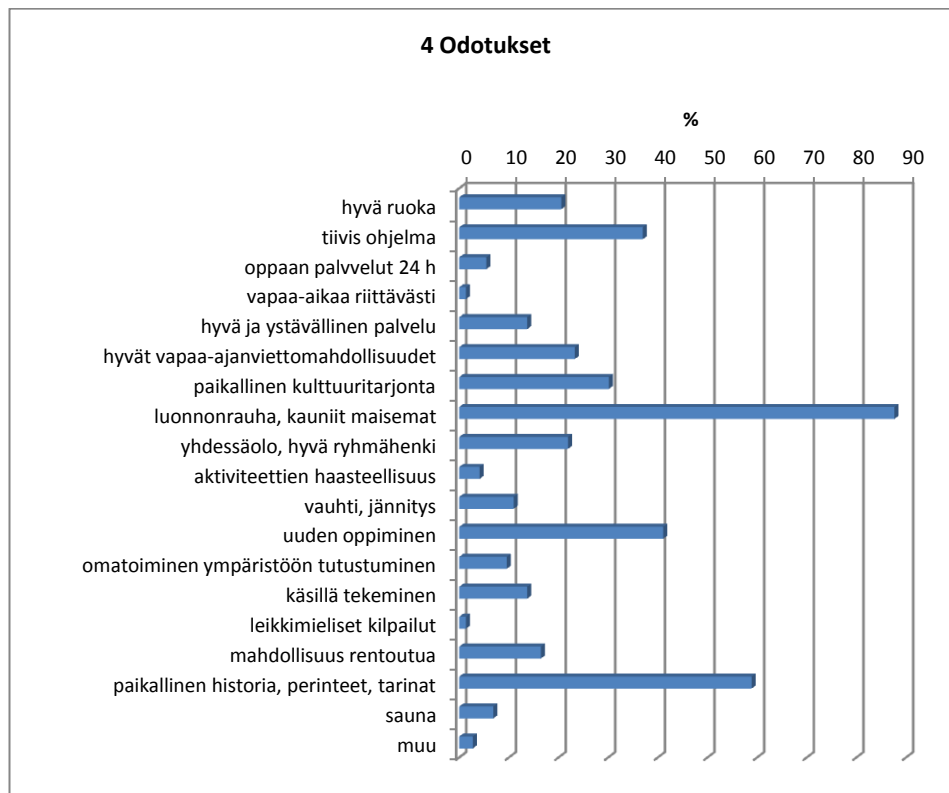


KUVIO 3. Aktiviteetit

4. Mitä odotatte elämykselliseltä matkalta?

Halusin tällä kysymyksellä ottaa selvää, mitä ranskalaiset odottavat matkalta. Jokainen meistä pitää eri asioita elämyksellisinä riippuen omista kokemuksista. Eniten rasteja sai kohta luonnonrauha ja kauniit maisemat (88%). 59%:n kannatuksella seuraavaksi elämyksiä tuottava elementti oli paikallinen historia, perinteet ja tarinat. Tarinat kiehtovat kaikenikäisiä ihmisiä. Ne herättävät historian eloon. Hotelli Samperin Savotan nimeenkin liittyy olennaisesti tarina. Nimi, siihen liittyvä tarina ja pala historiaa jäävät varmasti mieleen. Elämykselliseen matkaan kuuluu monen mielestä uuden oppiminen (41%). Tiivis matkaohjelma sai seuraavaksi eniten kannatusta (37%). Myös paikallista kulttuuritarjontaa pidetään elämyksellisen matkan osatekijänä (30%). Vain yksi vastaaja koki, että riittävä vapaa-aika tekee matkasta elämyksellisen. Tulosten perusteella voisi päätellä, että matkailijat haluavat käyttää kaiken loma-ajan tehokkaasti ja näin nähdä ja kokea

mahdollisimman paljon. Tuloksissa näkyy selvästi myös se, että matkailija haluaa rauhoitua luonnossa ja se tuo vastapainoa arkeen.



KUVIO 4. Odotukset matkalta

5. Kuinka kauan lomanne voisi enintään kestää?

Vastaajat haluaisivat olla matkalla keskimäärin yhdeksän vuorokautta. Yllättävän moni haluaisi olla matkalla 10-15 vuorokautta. Tästä voisi päätellä, että he haluaisivat tutustua Savukoskeen perusteellisemmin. He ovat myös viihtyneet Savukoskella ja ovat olleet tyytyväisiä Hotelli Samperin Savotan palveluihin.

6. Kuinka monta yötä olisitte halukas yöpymään maastossa (laavussa tai teltassa)?

Maastossa vastaajat olisivat valmiita yöpymään keskimäärin kolme vuorokautta. Vastauksissa oli melko paljon hajontaa, sillä 26 vastaajaa voisi olla maastossa yhden yön ja 21 vastaajaa kaksi yötä.. 13 vastaajaa ei suostuisi yöpymään ollenkaan maastossa. Kah-

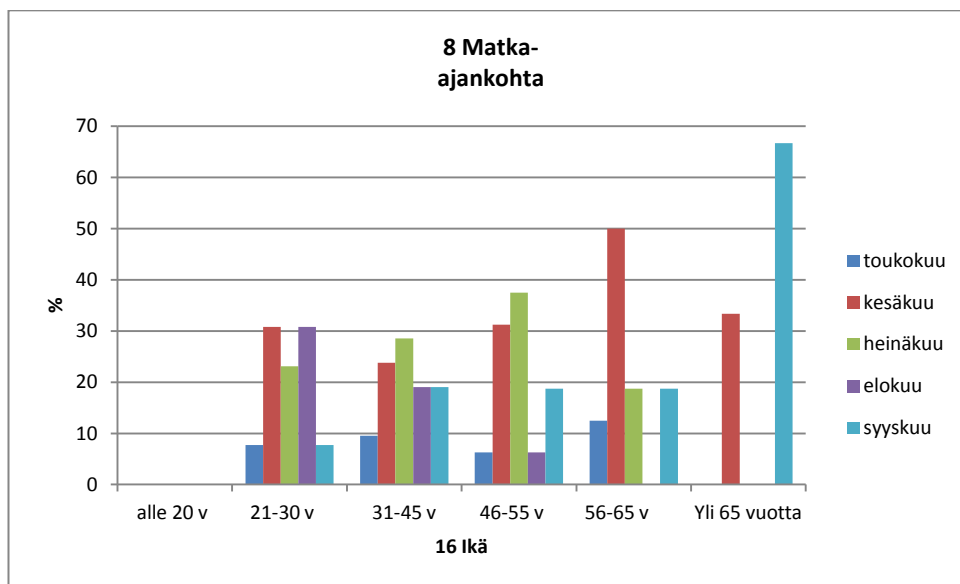
deksan vastaajaa voisi yöpyä maastossa yli kolme vuorokautta. Tästä voisi päätellä, että matkailijoiden aikaisemmat retkeilykokemukset ovat hyvin erilaisia.

7. Kuinka monta yötä olisitte halukas yöpymään eräkämpässä?

Eräkämpässä vierailijat voisivat majoittua myös keskimäärin kolmeksi yöksi. Vastaus-
ten hajonta oli lähes samanlainen kuin edellisessä kysymyksessä. 50 vastaajaa voisi yö-
pyä eräkämpässä 1-2 vuorokautta. Kahdeksan vastaajaa ei suostuisi yöpymään olleen-
kaan eräkämpässä.

8. Valitkaa Teille mieluisin matka-ajankohta?

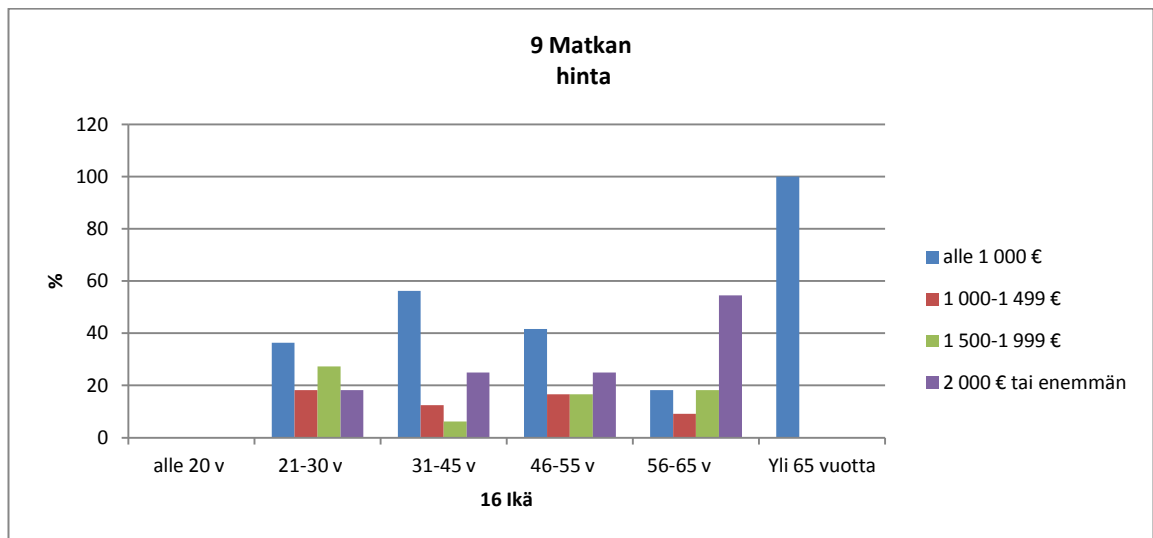
Kesäkuu sopisi parhaiten matka-ajankohdaksi 23 vastaajalle. 18 ranskalaista tulisi Sa-
vukoskelle mieluiten heinäkuussa ja 13 matkailijaa mieluiten syyskuussa. Alla olevasta
kuvioista voisi päätellä, että Ranskassa yleinen lomakuukausi elokuu halutaan viettää
yhdessä perheen kanssa. Lomaa ei haluta käyttää aikuisten seurassa tehtäviin matkoihin.
21-30-vuotiaat puolestaan voisivat matkustaa elokuussakin, mutta he ovatkin luulta-
vimmin vielä lapsettomia. Yli 65-vuotaiden haluaisivat tulla Suomeen kesä- ja syys-
kuussa. Voidaan ehkä olettaa, että koululaisten kesäloma-aika, heinä- ja elokuu, halu-
taan viettää yhdessä perheen kanssa.



KUVIO 5. Sopivin matka-ajankohta ikäluokittain.

9. Paljonko matka voisi mielestänne enintään maksaa?

Matkasta he olisivat valmiita maksamaan keskimäärin 1276 euroa. 21 vastaajaa maksaisi matkastaan alle tuhat euroa, kun 15 vastaajaa olisi valmis maksamaan Savukosken lomasta yli kaksi tuhatta euroa. Yli 65-vuotiaat haluaisivat maksaa matkasta kaikkein vähiten eli alle 1000 euroa. On ehkä vaikea arvioida, johtuuko tämä heikosta maksukyvyistä vai haluttomuudesta käyttää matkustamiseen rahaa. Eniten matkastaan olisivat valmiita maksamaan 56-65-vuotiaat. Tämän perusteella voidaan olettaa, että ovat työsäkäyviä ja taloudellisesti jo hyvässä asemassa. Muut ikäluokat käyttäisivät myös mielellään vähän rahaa matkustamiseen. Tämä selittyy sillä, että osa on oletettavasti vielä opiskelijoita. Myös perhe-elämän kustannukset rajoittavat matkustusta.



KUVIO 6. Matkan hinta ikäluokittain

10. Mikä olisi Teille mieluisin matkailijoiden ryhmäkoko?

Suosituin ryhmäkoko olisi 11-15 matkailijaa (32 vastaajaa). 23 vastaajaa oli sitä mieltä, että 5-10 henkilöä olisi ihanteellinen matkailijoiden määrä ryhmässä. Tästä voisi päätellä, että matkustaminen erilaisten ihmisten kanssa on mukavaa. Ryhmän hyvä yhteishenki voi tehdä matkasta elämyksellisemmän.

11. Haluaisitteko retkeillä omatoimisesti?

72% vastaajista oli sitä mieltä, että he eivät halua retkeillä omatoimisesti. Miehet ja naiset olivat tästä lähes täysin sama mieltä. Voisi olettaa, että matkailijoilla ei ole riittäviä taitoja kulkea luonnossa yksin. Tähän viittaa sekin, että erätaitojen opettelu olisi kiinnostava aktiviteetti lomalla.

12. Haluaisitteko vuokrata retkivälineitä?

39% vastaajista haluaisi, että hotellilla olisi retkeilyvälineitä vuokrattavissa. Melkein sama määrä, 38% taas eivät halunneet vuokrata välineitä. 23% ei osannut sanoa mielipidettään. Tästä voisi päätellä, että hotellin kannattaa ehkä varautua hankkimaan retkivälineitä, jotta se ei olisi este matkan ostamiselle. On kuitenkin muistettava, että retkeilyllä itsellään on oltava asusteet, vaelluskengät ja rinkka, jotta patikointi voi onnistua. Tämän perusteella voisi olettaa, että 38% vastaajista on nuo olennaiset varusteet jo hankittuna.

13. Seuraavassa pyydän Teitä arvioimaan Hotelli Samperin Savotan palveluita. Ympyröikää jokaiselta riviltä vain yksi vaihtoehto.

Muuttuja	Lkm	Keski-arvo
13 a Ohjelmapalveluiden mielenkiintoisuus	73	4,55
13 b Ohjelmapalveluiden turvallisuus ja luotettavuus	73	4,56
13 c Ohjelmapalveluihin perehdyttäminen	72	4,51
13 d Oppaiden ammattitaito	73	4,71
13 e Ruokailu	73	4,41
13 f Majoitustilat	73	4,36

13 g Henkilökunnan ystävällisyys	73	4,71
13 h Henkilökunnan palvelualttius	73	4,56
13 i Matkan hinta- laatusuhde	73	4,27
13 j Myytävät tuotteet	73	4,40
13 k Oheispalvelut	69	4,30
13 l Hotellin yleinen ilmapiiri	73	4,38

KUVIO 7. Hotelli Samperin Savotan palveluiden arvioinnin keskiarvot

Hotellin palveluiden yleisarvosanaksi voidaan antaa hyvä. Suurin osa arvioista oli kiitettäviä. Vain ruokaa, hotellin oheispalveluita ja hotellin yleistä ilmapiiriä arvioivat muutamit vastaajat arvosanalla 2. Oppaiden ammattitaito ja henkilökunnan ystävällisyys saivat parhaan keskiarvon 4,71. Heikoimman keskiarvon, sekin hyvä 4,27, sai matkan hinta-laatu-suhde.

14. Mitä toiveita tai palautetta haluaisitte esittää Hotelli Samperin Savotalle?

17 vastaajaa antoi hotellille palautetta. Palaute oli lähes kokonaan pelkästään positiivista. Henkilökunta todettiin miellyttäväksi ja sympaattiseksi. Loma oli kaikin puolin onnistunut. Monessa kommentissa mainittiin, että ei haluta muuttaa mitään ja hotellia voi suositella muillekin. Toiveita esitti vain kolme vastaajaa. Yksi toive oli, että asiakkaiden käytössä olisi pesukone. Toinen toive oli TV5. Kolmas toivoi vähän enemmän ruoka- ja juomavaihtoehtoja.

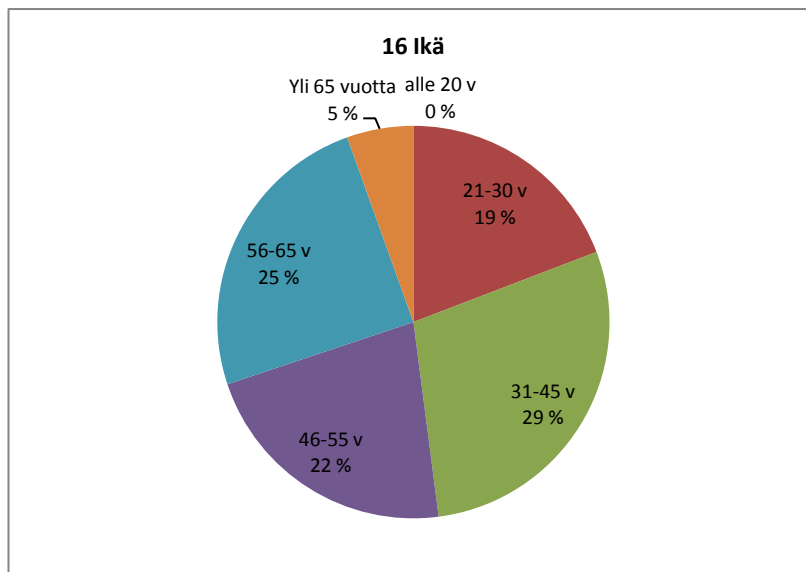
Kysymysten 13 ja 14 vastauksista voisi päätellä, että Hotelli Samperin Savotta on onnistunut palvelemaan asiakkaitaan hyvin. Tuotekuvaus on ollut realistinen, koska asiakkaiden odotukset loman ja palvelun suhteen ovat täyttyneet. Lomapaketti on mielenkiintoinen ja henkilökunta ammattitaitoista.

15. Sukupuoli

Kyselyyn vastasi 51 (70%) naista ja 22 miestä. Tästä voisi todeta, että naiset ovat olleet aktiivisempia kyselyyn vastaajia. Yleisimmin hotelliin saapuvat ryhmät koostuvat pariskunnista, joten miehiä ja naisia on asiakkaina suunnilleen sama määrä (Niko Lakela.)

16. Ikä

Vastaajista 29% eli 21 matkailijaa kuului ikäryhmään 31-45 vuotta ja 25% eli 18 vastaajaa kuului ikäryhmään 56-65 vuotta. 22 % eli 16 vastaajista edusti ikäryhmää 46-55 vuotta. 21-30 vuotiaiden ikäryhmää edusti 19 % eli 14 vastaajaa. Vastanneista yli 65-vuotiaita oli vain 4 ranskalaista. Vastanneiden keski-ikäksi saadaan 43 vuotta. Tästä voisi päätellä, että Hotelli Samperin Savotan tarjoamalle lomalle hakeutuu aktiivisia ja melko hyvän peruskunnon omaavia asiakkaita.



KUVIO 8. Ikäjakauma

4.3 Asiakaskyselyn reliabelius ja validius

Tutkimuksessa pyritään välttämään virheitä. Tutkimuksen reliabelius tarkoittaa luotettavuutta ja mittaustulosten toistettavuutta. Toisin sanoen reliabelius tarkoittaa tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Tutkimus on siis pystyttävä toistamaan ja sen pitäisi antaa samat tulokset (Hirsijärvi, Remes, Sajavaara 2010, 231.) Vas-

tauksia tuli 73 kappaletta. Odotin vastauksia enemmän. Suuremmalla otannalla olisi tietenkin saatu tarkempia tuloksia ja todennäköisesti eri sukupuolten välinen ero vastausten määrän suhteen olisi pienentynyt. Mutta katson kuitenkin saatujen vastausten määrän riittävän tutkimuksen tavoitteiden saavuttamiseksi.

Validius tarkoittaa tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä oli tarkoitus mitata. Aina kysymykset eivät anna toivottuja tuloksia, jos esim. vastaaja ymmärtää kysymyksen väärin (Hirsijärvi, Remes, Sajavaara 20110, 231.) Lähetin kyselylomakkeeni viidelle henkilölle kommentoivaksi. Kysymykset olivat selkeitä ja helposti ymmärrettäviä. Ensimmäistä kysymystä pidettiin vähän laajana. Mutta halusin jättää sen, jotta lukija miettii omaa suhtautumistaan luontoon. Kaikkiin kysymyksiin vastattiin, avoimia kysymyksiä lukuun ottamatta. Kolmen monivalintakysymyksen vastausvaihtoehdot olivat myös riittävät, koska kuhunkin kysymykseen vain 2-5 henkilöä toi esiin omia toiveita.

5 MATKAILUTUOTTEEN KEHITTÄMINEN

Uutta matkailutuotetta miettiessäni käytän apuna Päivi Viherkosken tuotteistamisprosessi-mallia. Tuotteistamisprosessin tarkoituksena on kehittää asiakkaiden tarpeita ja toiveita vastaava, sisällöltään selkeä tuote, joka on helppo ostaa. Tässä hyödynnän asiakaskyselyn tuloksia, jotta tuote vastaisi asiakkaiden toiveita. Jos tuote on hyvä ja luo asiakkaalle positiivisen mielikuvan, niin hinta on silloin helpompi hyväksyä eikä se enää estä ostopäätöksen syntymistä (Viherkoski 1998, 13.)

5.1 Tuotteistamisprosessi

5.1.1 Tavoitteet, mahdollisuudet ja resurssit

Palveluntuottajan on asetettava **tavoitteet** tuotteelle sekä tehtävä selväksi mitä hän itse tuotteelta saa (Viherkoski 1998, 13.) Uuden tuotteen tavoitteena on tuoda Hotelli Samperin Savotalle lisää asiakkaita. Asiakkaat tuovat tietenkin palveluntarjoajalle lisää tuloja. Tuotteen tulisi olla sellainen, joka on muunneltavissa helposti eri vuodenaikojen sekä erilaisten ryhmien mukaan.

Ensin mietitään resursseja ja **mahdollisuuksia** yleisellä tasolla, jotta tuotteistaminen saa raamit. Sen jälkeen käydään läpi ympäristön ja yrityksen **resurssit** sekä oma osaaminen. Mitä yksityiskohtaisemmin kaikki osiot käydään läpi, sen helpompaa on hyvien tuotteiden suunnittelu sekä toteuttaminen (Viherkoski 1998, 15-16.) Tuotteen toteuttamiseksi Hotelli Samperin Savotalla on jo olemassa tarvittavat tilat ja kesäkaudella on runsaasti kapasiteettia. Asiakkaat majoittuvat hotellihuoneisiin ja mökkeihin. Kuusikko-ojan vanhaa savottakämpää voidaan käyttää vaikka illanviettoihin ja Mukkavaaran mökkiä voidaan käyttää ohjelmapalveluiden toteuttamiseen. Samoin Kivitunturin hiihtomaja sopii hyvin asiakkaiden majoittamiseen tai patikkaretken levähdyspaiksi.

Omistajat ovat paikallisia, joten he tuntevat Savukosken historiaa ja kulttuuria. He ovat myös tottuneet liikkumaan luonnossa ja omaavat erätaidot. He voivat tarvittaessa vuorotella eri tehtävissä ravintolassa ja ohjelmapalveluiden tuottamisessa. Usean vuoden kokemus matkailualalta ja ranskalaisten ryhmien opastamisesta ovat suuri etu. Yhdellä

omistajalla on linja-auton kuljettamiseen oikeuttava ajokortti, joten isompien ryhmien kuljetuksiin riittää bussin vuokraaminen. Ranskalainen eräopas, joka työskentelee talvisesonin ajan Hotelli Samperin savotassa, asuu ympärivuotisesti Savukoskella. Hän voisi työskennellä myös kesäisin hotellin palveluksessa. Vakituinen henkilökunta on ammattitaitoista ja kesäkaudelle voidaan työllistää myös nuoria opiskelijoita.

Kanoottireitit ovat entuudestaan tuttuja, koska hotellin ohjelmopalveluihin kuuluu kanoottiretket. Hotellilla on riittävä määrä kanootteja, jotta isommatkin ryhmät voidaan viedä melomaan. Retkeilyreitit ovat merkittyjä ja matkan varrella on valmiita tulipaikkoja ja autiotupia. Sekä patikka – ja melontaretkiä on helppo muunnella asiakkaiden toiveiden ja ryhmän asettamien vaatimusten mukaan. Ympäristö tarjoaa monenlaista nähtävää, koska maasto vaihtelee erämaista suomalaisiin.

Matkailutuote on edullista toteuttaa, koska luonnossa liikutaan omin jaloin tai joella kanootilla. Kuljetukset aiheuttavat vähän kustannuksia. Kuljetuksia varten hotellilla on oma pikkubussi. Tarvittaessa otetaan lisäksi käyttöön henkilöauto. Ryhmäkooksi sopisikin parhaiten 10-14 henkilöä, jotta kuljetuksiin ei tarvitsisi vuokrata linja-autoa.

Tuotteen markkinointia ja myyntiä varten on olemassa jo hyvä yhteistyökumppani. Laajentuminen mahdollistaa myös uusien yhteistyökumppaneiden hankkimisen (Mikko Kilpimaa.) Matkailutuotetta voi toteuttaa keväästä heti lumien sulettua vaikka marraskuulle asti. Joulukuussa alkaakin sitten talvisesonki. Kyselyn mukaan asiakkaat olisivat jonkin verran kiinnostuneita vuokraamaan retkivälineitä. Käytännössä välineiden kysyntä hotellilla on ollut vähäistä (Niko Lakela.) Luonnossa liikkumisen kannalta on olennaista, että asiakkaalla on jo olemassa hänelle hyväksi havaitut retkivarusteet, kuten esim. vaelluskengät, rinkka ja ulkoilupuku. Näihin varusteisiin hotellin ei siis kannata investoida. Eräopaskurssitarvikkeet tuottavat vähän kustannuksia, jotta kompassoja, puukkoja ja karttoja on riittävästi. Myös luentomateriaali on hankittava tai koottava materiaali itse. Samoin elävän musiikin hankkimiseen tarvitaan yhteistyökumppaneita.

5.1.2 Asiakkaiden tarpeet, odotukset, toiveet ja reunaehdot

Jokaisen tuotteen pitää täyttää asiakkaan **tarpeet**. Jos asiakas ei saa riittävästi ruokaa, juotavaa tai hän kärsii kylmästä, ei tuote tule menestymään (Viherkoski 1996, 20.) Asiakkaan tarpeiden tyydyttäminen on toiminnan edellytys. Asiakkaan tyytyväisyys ja koettu palvelun laatu riippuu siitä, pystyykö palveluntarjoaja täyttämään asiakkaan **odotukset**. Siksi ne pitää selvittää mahdollisimman hyvin (Viherkoski 1990, 20). Ranskalaisten asiakkaiden kiinnostuksen kohteita ja aktiviteettitoiveita selvitettiin kyselyn avulla. Eniten kiinnostivat eläimet. Patikoidessa ja meloessa saattaa nähdä metsän eläimiä. Myös käynti lintutornilla on mahdollista. Eläinten tarkkailuun ja valokuvaamiseen tarkoitettuja ns. haaskapaikkoja ja tarkkailukojuja Savukoskella ei ole (Niko Lakela.) Luonnossa liikkeessä pääsee tutustumaan myös kasveihin sekä tutkimaan luontoa. Samalla matkailija oppii uutta ja se olikin yksi elämyksellisen matkan elementti. Patikaretket retkeilyreiteillä antavat loistavan mahdollisuuden nauttia luonnon hiljaisuudesta. Ranskalaisten ajatukset elämyksellisestä matkasta toteutuvat, kun he pääsevät tiiviin ohjelman kautta nauttimaan suomalaisesta, kauniista luonnosta ja oppivat Savukosken kulttuurista ja perinteistä. Myös hiljaisuuden kokemisella on suuri merkitys. Viikon aikana on matkailijoille suunniteltu pari yllätystä, joiden uskon tuovan matkaan lisäelementin. Asiakkaiden matkan aikana esittämiin **toiveisiin** pyritään vastaamaan mahdollisuuksien mukaan (Viherkoski 1996, 20-21.)

Reunaehdot ovat merkittävä seikka, jonka perusteella usein tehdään ostopäätös. Tärkeimpiä reunaehtoja ovat aika ja raha (Viherkoski 1998, 21). Kyselyn perusteella laskettiin keskiarvo summalle, jonka matkailijat olisivat valmiita maksamaan lomasta Savukosken kesäisissä maisemissa. Vaikka matkailijat olisivat mieluusti Savukoskella melko pitkään, on viikon mittainen loma mielestäni järkevä. Viikoksi saadaan kehitettyä kiinnostava ja tiivis ohjelmakokonaisuus. Viikon lomapaketti on selkeä ja helpompi myydä kuin epämääräisen mittaista lomaa.

Luontomatkailuun sisältyy luontevasti liikunta. Kesälomapaketti tulee olemaan liikunnallisesti vaativampi kuin talven tuote, koska luonnossa liikutaan jalan, pyörällä tai meloen. Vaikka liikunnalliselle lomalle hakeutuukin yleensä hyväkuntoisia ihmisiä, on

ihmisten erilaisuus ja erilainen fyysisen kunnan taso pystyttävä ottamaan huomioon. Markkinoinnissa pitääkin käydä selväsi ilmi mm. minkälaista fyysistä tai mahdollisesti henkistäkin suorituskykyä aktiviteetit vaativat, onko maasto vaikeakulkuista tai edellytetäänkö matkailijoilta erikoisvarusteita.

5.1.3 Tuoterungot, tuotteen kehittäminen ja valmis tuote

Tuoterunko on luonnos tuotteesta, jonka ympärille tuotetta aletaan rakentaa (Viherkoski 1998, 21.) Asiakaskyselyllä selvitin asiakkaiden toiveet. Mietin miten niitä voisi järkevällä tavalla toteuttaa Savukoskella. Kartoitin paikallisia nähtävyyksiä ja käyntikohteita. Mietin niiden sijaintia ja välimatkoja sekä minkälaista tarinaa niihin liittyy. Seuraavaksi tutkin patikointireittejä, jotka sopisivat normaalikuntoisille ihmisille. Patikointin aikana tulisi olla mahdollisuus nauttia luonnon hiljaisuudesta ja riittävästi aikaa tarkkailla luontoa ja nauttia kauniista maisemista. Eli ei siis liian pitkä mutta ei myöskään liian lyhyt patikointi. Vaikka opas onkin patikkaretkellä mukana olisi retkeilijöiden hyvä itsekin osata tulen tekoa ja ilmansuunnat eksymisen varalta. Näitä taitoja olisi siis syytä harjoitella. Koska suurin osa kyselyyn vastaajista ei halua liikkua luonnossa yksin, voidaan varmaan olettaa sen johtuvan puutteellisista taidoista. Melontakin kiinnostasti monia vastaajia. Toisaalta haluttiin tiivistä ohjelmaa, mutta vapaa-aikaakin saisi jonkin verran olla.

Matkailutuote syntyy, kun edellä kerrottuja asioita yhdistelee. **Tuotetta kehitettäessä** on myös tärkeää miettiä varasuunnitelmaa mahdollisten muutosten ja yllätysten varalle (Viherkoski 1998, 21-22.) Eri vaihtoehtojen listauksen ja miettimisen jälkeen syntyi tuotepaketti Samperin Savukoski ja tuotepaketti-idea Selviydy Savukoskella. Tässä työssä käyn tarkemmin läpi Samperin Savukoski-tuotepaketin. Selviydy Savukoskella-paketti jää Hotelli Samperin Savotalle ideaksi, jota he voivat halutessaan kehittää eteenpäin.

Tuotepaketin ideointi oli todella hauskaa ja mielenkiintoista. Tuntui, että mahdollisuuksia on niin monia. Pidin mielessäni koko ajan kyselyn tulokset ja palasinkin vastauksiin usein tuotetta miettiessäni. Pidin ajatuksena koko ajan tuotteen yksinkertaisuutta. Halusin tarjota asiakkaille Savukoskea juuri sellaisena kuin se on. Siitä ajatuksesta syntyi

myös tuotepaketin nimi, Hotelli Samperin Savotan matkailupaketin kautta koettava Savukoski eli Samperin Savukoski.

Testauksen jälkeen voidaan aloittaa **valmiin tuotteen** markkinointi. Tässä vaiheessa laaditaan esite, joka tuoteselosteen tapaan kertoo asiakkaalle tuotteesta kaiken olennaisen. Esitteen pitää olla kiinnostava ja sen pitää herättää halu ostaa tuote. Esitteen on pysyttävä vastaamaan asiakkaan esitteestä saamiin mielikuviin. Jos tämä onnistuu, onnistuu myös tuotteen myynti. (Viherkoski 1998, 22.) Tässä työssä esittelen valmiin tuotteen yksityiskohtaisesti, laadin tuotekuvauksen ja esiteluonnoksen Samperin Savukoski-tuotepaketista.

6 SAMPERIN SAVUKOSKI-TUOTEPAKETTI JA ELÄMYSKOLMIO-MALLI

6.1 Samperin Savukoski

Samperin Savukoski-tuotepaketti syntyi asiakaskyselyn ja tuotteistamisprosessin pohjalta. Asiakaskysely antoi vastauksen siihen, mitä ranskalaiset haluavat matkallaan tehdä ja mikä tekee matkasta elämyksellisen. Tuotteistamisprosessin avulla selvitin hotellin ja Savukosken mahdollisuudet ja resurssit. Viikon mittaisen tuotepaketin ohjelma on tiivis ja se sisältää paikalliseen kulttuuriin tutustumista, uuden oppimista ja luonnossa liikkumista. Suomi-aiheinen illanvietto antaa asiakkaalle mahdollisuuden rentoutua saunan, ruuan ja musiikin merkeissä.

1. pv sunnuntai

Matkailijat saapuvat iltapäivällä bussilla Hotelli Samperin Savottaan. Heille jaetaan huoneet. Klo 17 alkaa hotellin ravintolassa tervetuloilaisuus. Siellä esitellään henkilökunta ja viikon ohjelma. Heille kerrotaan hotellin ympäristöstä ja luonnosta. Heille kerrotaan myös, että polkupyöriä saa lainata vapaasti tulevan viikon aikana. Ilta jatkuu ruokailulla, jonka jälkeen vapaata.

2. pv maanantai

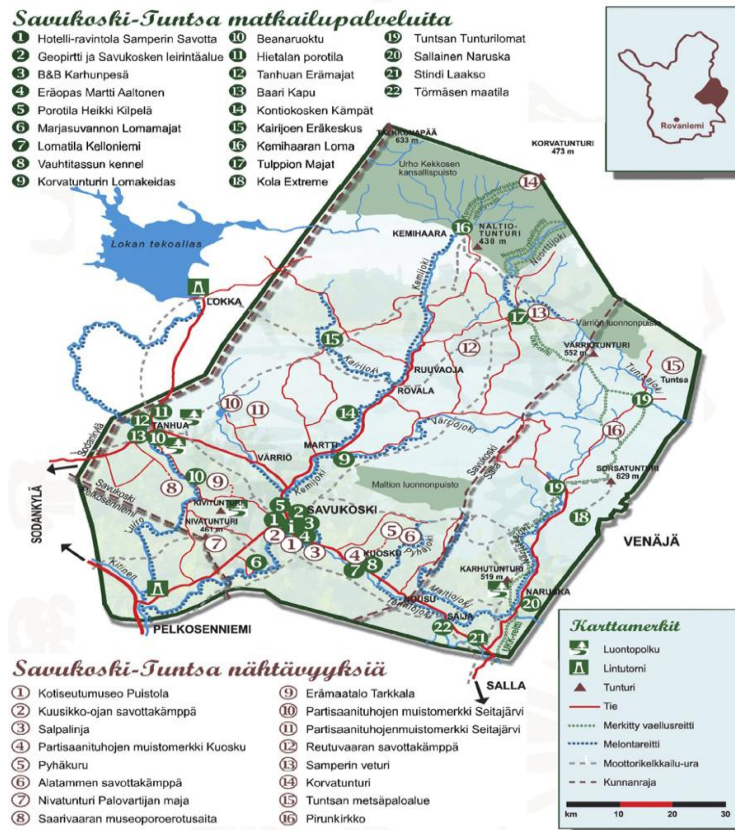
Maanantaina aamiaisen jälkeen tutustutaan läheiseen Opastuskeskus Korvatunturiin (Luontoon.fi 2013.) Auditoriossa katsotaan video Ihmisten erämaa, joka kertoo Savukoskesta ja Urho Kekkosen kansallispuistosta. Tässä yhteydessä kerrotaan myös Korvatunturin ja Joulupukin tarina. Tämän jälkeen tutustutaan pysyvään erämaanäyttelyyn. Lisäksi esillä oleva Gurra-näyttely vie matkailijat savukoskelaisen perinteisen käsityön maailmaan. Opas kertoo näyttelyistä olennaiset asiat ranskaksi.

Tämän jälkeen lähdetään pikkubussilla Savukosken keskustaan, jossa käydään tutustumassa vuonna 1956 rakennettuun rajaseutukirkkoon (Matkailu.Savukoski. 2013d). Tämä jälkeen ajetaan lyhyt matka keskustassa olevaan Kotiseututalo Puistolaan, joka edustaa perinteistä 1950-luvun tyyliin mukaista asuntoa (Matkailu.Savukoski. 2013d). Puis-

tolan yläkerrassa on pieni museonäyttely. Bussilla ajetaan läpi keskustan ja poiketaan Sarvilammen levähdyspaikalla olevalle lintutornille ihastelemaan maisemia ja bongaamaan lintuja. Levähdyspaikalta lähtee 1,2 pituinen, suurimmaksi osaksi pitkospuita oleva reitti kohti Salpalinjaa (Matkailu.Savukoski. 2013d). Salpalinja on talvisodan jälkeen rakennettu bunkkereista, korsuista ja puurakennelmista koostuva linnoitusrakennelma, joka rakennettiin suojaksi idästä tulevaa uhkaa vastaan. Ajamme takaisin keskustaan Korvatunturin puotiin (Matkailu.Savukoski. 2013d). Puodissa on myynnissä monenlaisia käsitöitä sekä poronlihatuotteita. Asiakkaat voivat tutustua rauhassa puodin tarjontaan. He voivat myös halutessaan kävellä takaisin hotellille n 1,5 km mittaisen matkan.

Lounaan jälkeen lähdetään bussilla Tanhuan kylään, joka on noin 40 km:n päässä Savukosken keskustasta. Tanhuasta jatketaan vielä kymmenen kilometrin matka kohti Saarivaaran poroerotusaitaa (Matkailu.Savukoski. 2013d). Kunnostettu aita on ollut olemassa jo 1700-luvulta lähtien. Täällä opas kertoo poroista, poronhoidosta ja erotuksesta. Poromiesten kämpällä nautitaan kahvit. Kesäkuussa juhannuksen jälkeen kolmen viikon ajan voidaan Saarivaaran sijaan käydä Martilla tutustumassa poronhoitoon. Siellä on siihen aikaan meneillään vasojen merkintä, jota olisi mahdollisuus päästä seuraamaan (Niko Lakela.)

Paluumatkalla pysähdytään suolle tutkimaan sen kasveja ja eläimiä. Tarkoitus on myös kävellä suolla paljain jaloin ja tuntea sen kosteus ja pehmeys. Tässä kohtaa on ajatuksena innostaa asiakkaat pelaamaan suopotkupalloa. ”Jänkä-soccer” olisi maanantain liikunnallinen osuus. Sen antaa mahdollisuuden heittäytyä tekemään jotain aivan normaaleista rutiineista poikkeavaa. Pelin jälkeen saavutaan takaisin hotellille. Illalla opetetaan ranskalaisille mölkky-peli. Mölkkyä he voivat aina vapaa-aikana pelata.



KUVA 8 Savukoski matkailupalvelut ja nähtävyydet (Kuva: Matkailu.Savukoski.2013.e.)

3.-4. pv tiistai-keskiviikko erätaitokurssi

Aamiaisen jälkeen lähdetään pyöräilemään n. 5 km:n päähän Mukkavaaraan. Sateen sattuessa voidaan käyttää bussia. Mukkavaaran tuvassa jaetaan eräkurssimateriaali. Aluksi käydään läpi mitä varusteita pitäisi olla, jotta eräretki onnistuisi ja olisi turvallinen. Aamupäivän aikana käydään läpi jokamiehenoikeudet sekä kansallispuiston säännöt. Opetellaan tulen tekoa teoriassa, tavallisimmat syötävät sienet sekä marjat, kasvit ja yrtit. Kartan luku ja kompassin käyttö ovat suunnistuksessa olennaisia. Myös leiripaikan valinta hädän tullen käydään läpi.

Lounas syödään tuvassa. Lounaan jälkeen alkaa käytännön harjoittelu. Ensin kokeillaan suunnistusta kartan ja kompassin avulla, joko yksin tai pareittain läheisessä metsässä. Metsään on rakennettu viisi maastorastia. Kullakin rastilla on kysymyksiä aamulla käsitellyistä aiheista. Suunnistuksen jälkeen opetellaan nuotion ja laavun teko pihapiirissä. Samalla opitaan puukon käsittelyä. Opetellaan rakentamaan myös vessa. (Pihapiirissä

on kyllä ulko-wc, jota voi käyttää.) Rakennetaan myös telttasauna läheisen joen varteen. Saunasta voi sitten pulahtaa virkistävään veteen.

Illallinen valmistetaan nuotiolla. Syksyllä käytetään mahdollisesti metsästä löytyviä marjoja ja sieniä ruuan lisäkkeenä. Ruoka nautitaan nuotion ääressä. Jälkiruuaksi keitetään nokipannukahvit ja paistetaan tikkupullaa. (Taikina on tehty hotellilla valmiiksi). Parhaiten päivän suunnistuksessa menestynyt palkitaan eräaiheeseen liittyvällä palkinnolla. Innokkaimmat ja uskaliaimmat voivat yöpyä laavulla. Muut voivat yöpyä tuvassa. Aamupala tehdään nuotiolla. Sen jälkeen lähdetään pyöräilemään hotellille. Sateen sattuessa kuljetus bussilla takaisin hotellille.

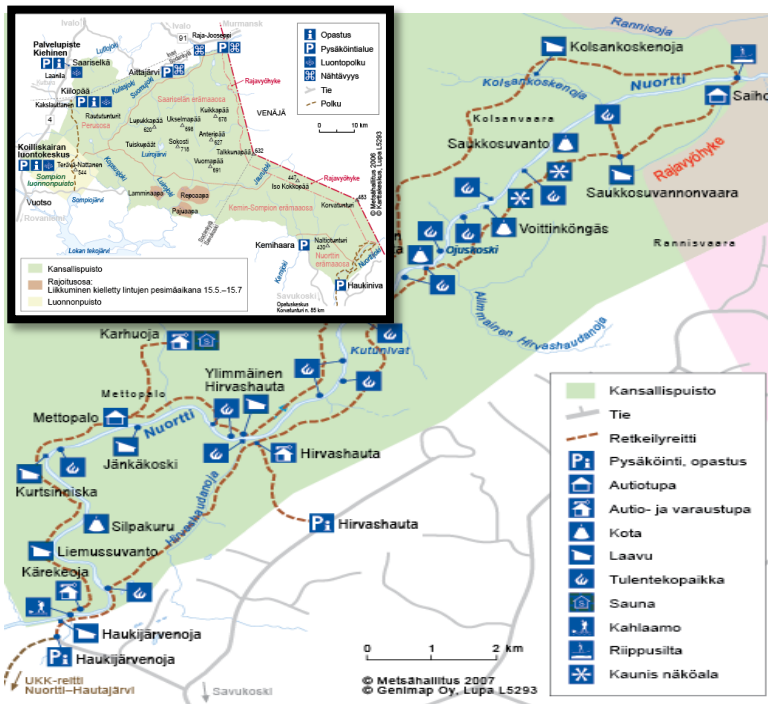
Lounaan jälkeen lähdetään suunnilleen puoli päivää kestäväälle melontaretkelle. Ajetaan bussilla 10 km:n matka Värriön kylään. Melojille jaetaan pelastusliivit ja käydään melontaan liittyvät turvallisuusasiat läpi. Lähdetään rauhallisesti melomaan Arajokea pitkin kohti Kemijokea (Niko Lakela.) Välillä pysähdytään keittämään kahvit. Paluu hotellille tapahtuu bussilla. Reitin aloituspaikkaa voidaan lyhentää tai pidentää ryhmän melontataitojen mukaan.

Yömelonta on mahdollista, jos maanantain ja tiistain vastaisena yönä tehdään melontaretki. Sitten tiistaina iltapäivällä lähdetään Mukkavaaraan erätaitokurssille.

5.-6.torstai ja perjantai Nuorttin retkeilyreitti

Lähdetään bussilla n. 100 km:n päähän Urho Kekkonen kansallispuistoon Nuorttin retkeilyreitille. Nuorttin retkeilyreitti sijaitsee kansallispuiston eteläpäässä (Matkailu. Savukoski.2013.d). Patikkaretki alkaa Haukijärvenojan parkkipaikalta. Nuorttijoki ylitetään veneellä. Patikoidaan rauhallisesti luonnon hiljaisuudesta nauttien Karhuojan autio/varaustuvalla saakka. Taukoja pidetään tarpeen mukaan. Matkaa tulee n. 10 km. Perillä lämmitetään yhdessä sauna ja tehdään ruokaa. Yövytään tuvassa. Riippuen ryhmän koosta, osa voi joutua nukkumaan lattialla. Mukaan voidaan varata myös telttaa. Perjantaina aamiaisen jälkeen lähdetään patikoimaan takaisin. Mettopalon kohdalla pidetään tauko. Yllätyksenä Nuorttijoki ylitetään jalan. Riisutaan saappaat pois, otetaan paikalle varatut kepit avuksi ja lähdetään kahlaamaan omat varusteet kantaen joen yli. Ylitys voi

tuntua vaativalta. Jos vaatteet kastuvat, voidaan niitä kuivatella Jänkäkosken laavulla. Tämän jälkeen patikointi jatkuu kohti Hirvashaudan auto/varaustupaa, jossa ruokailu. Saavutaan Haukijärvenojalle, josta bussikuljetus matkan varrella olevaan Tulppioon. Tulppiossa on kunnostettu Samperin höyryveturi (Matkailu.Savukoski. 2013.d.) Tulppion Majoilla on mahdollisuus juoda kahvit ja tehdä pieniä ostoksia. Tämä jälkeen ajetaan bussilla takaisin hotellille.



KUVA 9. Nuortin retkeilyreitti (Kuva: Luontoon.fi)

7. pv lauantai

Päivä vapaata klo 17 saakka. Aamulla on mahdollisuus lähteä vapaaehtoiselle omatoimiselle patikkaretkelle Kivitunturin retkeilypolulle. Kivitunturin polku on hyvin merkitty ja se luokitellaan keskivaativaksi. Reitin pituus on 6-10 km riippuen siitä haluaako kävellä myös 4 km:n pituisen vaativan lisäkierroksen (Matkailu.Savukoski.2013.d.). Bussikuljetus aamiaisen jälkeen klo 8. Lounastarvikkeet annetaan retkeilijöille mukaan. Lounaan voi syödä Kivitunturilla tai reitin alkupäässä olevassa hiihtomajassa. Nouto takaisin hotellille klo 15.00.

Suomi-aiheinen illanvietto klo 17 aloitetaan lämmittämällä sauna. Tehdään yhdessä (riippuen vuodenajasta) vihdat ja neuvotaan vihdan käyttö. (Työharjoittelussa totesin, että ranskalaiset ovat innokkaita saunassa kävijöitä). Saunassa on tarvikkeet turvehoitoa varten. Neuvotaan asiakkaille turvehoidon teko. Kädet ja/tai jalat sivellään turpeella, kääritään muoviin ja upotetaan lämpimään veteen 20-40 minuutiksi. Tämän jälkeen turve huuhdotaan pois. Vilkastuttaa mukavasti verenkiertoa ja rentouttaa liikunnallisen viikon jälkeen.

Illanvietto jatkuu Kuusikko-ojan savottakämpällä klo 17. Jokaiselle annetaan suomalainen nimi, kuten esim. Ahti, Toivo, Aino, Varpu. Kerrotaan nimien alkuperä ja mitä ne mahdollisesti tarkoittavat. Jokaiselle jaetaan helppo, itse tehty suomi-ranska sanakirja. Tarkoituksena on vähän keskustella suomeksi. Illan isäntä voi kysyä helppoja kysymyksiä, joihin löytyy helposti vastaus sanakirjasta. Hän puhuu suomea ruokailuun saakka. Paikalle saapuu hanuristi, joka soittaa kaunista suomalaista musiikkia. Hanuristin säestyksellä lauletaan yhdessä suomalaisia, helppoja lauluja, joiden sanat löytyvät sanakirjasta. Sanat luetaan ensin yhdessä läpi, jotta laulaminen olisi helpompaa. Ennen ruokailua opetellaan vielä 1960-luvun suuri villitys, letkajenkka. Aloitetaan juhlaillallinen. Hanuristi voi soittaa myös illallisen aikana suomalaista musiikkia. Ilta on vapaata seurustelua ja muotoutuu asiakkaiden tyyliseksi.

8. pv sunnuntai

Aamiaisen jälkeen on kotiinlähtö. Bussikuljetus lentokentälle.

6.2 Elämyskolmio-malli

Samperin Savukoski matkailutuote on rakennettu asiakkaiden toiveiden, Hotelli Samperin Savotan resurssien sekä Savukosken tarjoamien mahdollisuuksien mukaan. Tuotteessa on koetettu huomioida ne seikat, joita ranskalaiset kyselyn mukaan pitävät elämyksellisen matkan edellytyksinä. On kuitenkin muistettava, että jokainen meistä kokee asioita eri tavalla riippuen omista kokemuksista, odotuksista ja toiveista. Ne pitäisikin täyttyä, jotta matkailutuote olisi hyvä ja sillä olisi mahdollisuus menestyä. Tuotepaketin elämyksellisyyden arviointiin käytän Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskuksen Elä-

myskolmio- malli. Tämän teorian avulla arvioin tuotetta sekä tuotteen eri elementtien sekä asiakkaan kokemisen tasojen kautta (Lapin Elämysteollisuuden Osaamiskeskus.2009b.)

6.2.1 Motivaation taso

Motivaation tasolla ihminen kiinnostuu tuotteesta ja mahdollisesti päättää ostaa tuotteen. Tuotteen markkinoinnin on siis onnistuttava, jotta asiakas päättäisi lähteä matkalle (Lapin Elämysteollisuuden Osaamiskeskus.2009b.) Markkinoinnissa on tuotava esiin tuotteen erilaisuus ja elämyksellisyys (Tarssanen 2006,12.)

Markkinoinnissa asiakkaalle kerrotaan, että myytävää palvelua ei tarjoa kukaan muu. Myös tuotekuvauksesta tehdään persoonallinen (Tarssanen 2006, 12.) Tämä on motivaation tason yksilöllisyyttä. Samperin Savukosken esiteluonnoksen kuva (s. 46) tuo mieleen luonnon ja retkeilyn, Kuva tuo mielestäni mieleen myös kiireettömyyden, joka luonnossa liikkumisen olennaisesti liittyy. Tiiviistä ohjelmasta huolimatta tuotepaketin aktiviteetit antavat hyvät mahdollisuudet nauttia luonnon rauhasta. Tämmöistä kokonaispakettia ei myöskään ole muilla tarjolla.

Aitous tarkoittaa elämystuotteen uskottavuutta (Lapin Elämysteollisuuden Osaamiskeskus.2009b .) Aitouden tunne syntyy siitä, että tuotepakettiin kuuluu tutustuminen paikallisiin nähtävyyksiin. Samalla asiakas kuulee palan paikan historiaa. Käynti kotiseututalo Puistolassa kertoo aidosta 1950- luvun elämästä. Sodan koettelemukset tulevat esiin Salpalinjalla. Saarivaaran poroerotusaidalla käynti kertoo poroelinkeinosta. Nämä tuovat esille aitoa savukoskelaista elämäntapaa sekä menneisyydessä että nykyisyydessä.

Tarinat saavat matkailutuotteen elämään ja antavat tuotteelle sisältöä (Lapin Elämysteollisuuden Osaamiskeskus.2009b .) Tarinat myös yleensä jäävät hyvin mieleen. Samperin Savukoski tuotepakettiin liittyykin paljon tarinoita. Mm. hotellin nimi kertoo savotaperinteestä ja paikalliset käyntikohteet ovat tarinoita tulvillaan. Koska tarinat ovat osa historiaa tuovat ne tuotepakettiin lisää aitouden tunnetta.

Moniaistisuus markkinoinnissa jää kuvien ja tuotekuvauksen varaan. Mainoksessa voidaan kuvailla luonnon hiljaisuutta, silmiä hiveleviä maisemia ja maukasta ruokaa. Mal-

liesitteen kuvasta voi tulla mieleen miltä savu tuoksuu tai miten puut rätisevät palaessaan.

Kontrasti luodaan markkinointivaiheessa tuomalla esiin se, miten tuote poikkeaa lukijan tavallisesta arjesta (Lapin Elämysteollisuuden Osaamiskeskus.2009b .) Tässä tuotteessa kontrasti on melko helppo tuoda esiin. Onhan Savukoski vieraassa maassa ja Lappi on eksoottinen paikka jopa suomalaisille. Savukosken erämaaluonto ja hiljaisuus, paikan vähäinen väkiluku sekä suomalainen ruoka poikkeavat ranskalaisesta arjesta.

Vuorovaikutus markkinoinnissa tulisi parhaiten esiin esim. lähettämällä henkilökohtainen esite tai lähettämällä sähköposti (Tarssanen 2006,12.) Käytännössä Samperin Savukoskea markkinoitaessa voitaisiin tähdentää, että tuotepakettia myydään vain ranskalaisille ja että se on kehitetty heidän toiveidensa mukaan.

6.2.2 Fyysinen taso

Fyysisellä tasolla asiakas kokee tuotteen aistiensa kautta (Tarssanen 2006, 12.) Aistikokemusten tulisi olla sopusoinnussa keskenään, jotta ne vahvistaisivat tuotteelle tavoiteltua kokemusta (Tarssanen 2006, 10-11.) Koko loman ajan hän havainnoi ympärillä tapahtuvia asioita. Fyysisellä tasolla asiakas arvioi tuotteen toimivuutta ja laatua (Lapin Elämysteollisuuden Osaamiskeskus.2009c.) Asiakas saapuu hotelliin, patikoi, meloo, oppii uutta ja nauttii ruuasta. Metsässä hän kuulee tuulen huminan ja eläinten ääniä. Nuotiolla tuli lämmittää ja savu tuoksuu. Ulkomaalaiset maistelevat mielellään suomalaisia ruokia. Suolla kävellessä tuntee suon pehmeiden.

Yksilöllisyys fyysisellä tasolla ilmenee siinä, että Samperin Savukoski- tuotetta ei voi ostaa muualta. Tämä tuote on räätälöity asiakkaiden toiveiden ja odotusten pohjalta (Tarssanen 2006, 13.) Yksilöllisyyttä on myös se, että tuotetta voi muokata helposti kunkin ryhmän tarpeiden mukaan. Melontareittiä voidaan lyhentää tai pidentää tai suopotkupalloa voidaan käydä pelaamassa uudestaan, jos innostusta riittää. Jos asiakas ei erätaitokurssilla halua nukkua laavulla, voi hän yöpyä tuvassa.

Aitous tarkoittaa tuotteen uskottavuutta. Tuotteen pitäisi ilmentää oikeaa elämäntapaa ja kulttuuria (Lapin Elämysteollisuuden Osaamiskeskus.2009c). Asiakkaita varten ei ole rakennettu mitään, vaan käyntikohteet ovat jo olemassa ja ne ovat osa Savukosken historiaa. Puistola on entinen asuintalo ja Saarivaaran kunnostettu poroerotusaita on ollut käytössä vielä 1970-luvulla. Myynnissä olevat käsityötuotteet ovat paikallisten käsityöläisten tekemiä ja heidän itsensäkin käyttämiä tuotteita. Nuortin retkeilyreitti on kansallispuistossa, joten luontoa ei ole muokattu matkailijoita varten.

Tarina antaa tuotteelle sisältöä. Tarina kietoo ohjelman kokonaiseksi paketiksi (Lapin Elämysteollisuuden Osaamiskeskus.2009c). Salpalinjan bunkkereissa voi kävellä ja kurkistaa ampuma-aukoista. Nousemalla massiiviseen Samperin veturiin, pääsee savotan tunnelmaan. Saarivaaran poroerotusaidalla opas kertoo poronhoidosta ja värikkäistä poromiehistä. Puistolan kotiseututalossa kerrotaan entisten asukkaiden elämästä.

Jos tuote voidaan kokea monin aistein, vahvistuu elämyksen kokeminen (Tarssanen 2006, 13.) Savukosken luonto tarjoaa paljon nähtävää. Loman aikana asiakas kuulee tarinoita ja luonnon ääniä. Suon tai savun tuoksu nuotiolla herättelee hajuaistia. Jokea ylittäessä tuntee virtaavan veden voiman ja liukkaat pohjakivet. Nuotiolla voi tuntea tulen lämmön. Suolla tuntee sen kosteuden ja pehmeiden. Makuelämyksiä asiakas saa syödessään nuotiolla tehtyä ruokaa ja kahvia tai maistaessaan syksyllä sieniä ja marjoja.

Kontrasti tarkoittaa, että asiakas kokee jotain tavallisuudesta poikkeavaa (Lapin Elämysteollisuuden Osaamiskeskus.2009c). Kontrastin asiakas kokee heti matkalla lentokentältä kohti Savukoskea. Lapin luonto on niin erilaista. Savukoskella on vähän asukkaita ja se voi hämmästyttää kovastikin matkailijoita. Myös luonnon hiljaisuus on tavallisuudesta poikkeavaa.

Matkailijat ovat koko viikon tiiviisti yhdessä, joten he joutuvat kommunikoimaan keskenään. Matkailijat ovat myös tekemisissä koko matkan ajan oppaiden ja Hotelli Samperin Savotan muun henkilökunnan kanssa. Tämä on vuorovaikutusta. Vuorovaikutus onkin onnistunutta kommunikaatiota tuotteen, ryhmän ja palveluntarjoajan välillä. Sillä on suuri merkitys yhdessä kokemisen tunteelle (Lapin Elämysteollisuuden Osaamiskeskus.2009c)

6.2.3 Älyllinen taso

Älyllisellä tasolla käsittelemme aistiärsykkeet, ajattelemme ja sovellamme tietoa. Tällä tasolla asiakas myös muodostaa mielipiteen tuotteesta. Hyvä matkailutuote tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden oppia jotain uutta (Lapin Elämysteollisuuden Osaamiskeskus.2009b). Jos asiakas kokee, että Samperin Savukoski on tehty häntä varten eikä hän ole kokenut vastaavaa aikaisemmin, on tuote onnistunut täyttämään yksilöllisyyden kriteerit. Erätaitokurssi puolestaan tarjoaa asiakkaalle konkreettista oppimista. Mutta myös paikallisiin nähtävyyksiin tutustuminen sekä luonnossa liikkuminen opettavat asioita perinteistä, historiasta, elämäntavoista ja kasveista ja eläimistä. Aitous toteutuu nähtävyyksiin tutustumalla. Asiakas saa kuulla, että näillä paikoilla on ennen asuttu tai tehty töitä tai ne kertovat menneistä tapahtumista. Tarinat jäävät asiakkaalle mieleen ja yleensä muistetaan pitkään. Jo pelkästään hotellin nimeen liittyy mielenkiintoinen tarina mahtimiehestä ja samalla paljon Savukosken historiaa. Matkana aikana asiakas saa paljon aistiärsykeitä. Ne tuovat matkaan hienon lisän; korpin raakunta, tulen loimotus, nuotiokahvin maku tai metsän tuoksu. Matkan kontrasti saa asiakkaan unohtamaan arjen ja nauttimaan luonnon rauhasta. Onnistunut tuote saa asiakkaan myös käyttäytymään eri tavalla kuin yleensä; kokeilemaan kaikkea uutta rohkeasti ja heittäytymään mukaan viikon ohjelmaan. Jos vuorovaikutus on onnistunutta muun ryhmän ja henkilökunnan kanssa, kokee asiakas matkan turvallisenä, miellyttävänä ja onnistuneena.

6.2.4 Emotionaalinen taso

Jos kaikki edelliset tasot ovat onnistuneita, asiakas luultavimmin kokee positiivisen tunnereaktion (Tarssanen 2006, 14.) Jokainen kokee asiat eri tavalla, joten etukäteen ei voida tietää, miten ihmiset reagoivat eri asioihin (Lapin Elämysteollisuuden Osaamiskeskus.2009b). Samperin Savukoski-paketin aikana voi tulla monenlaisia tunnereaktioita. Käynti Salpalinjalla voi vähän ahdistaa, koska se kertoo sodasta. Erätaitokurssi antaa oppimisen ja onnistumisen iloa. Joen ylittäminen kahlaamalla voi joillekin onnien hetki, kun on onnistunut voittamaan voimakkaan virran pelon. Kauniit maisemat ja luonnossa liikkuminen voi tehdä ihmisen onnelliseksi. Yhdessä tekeminen ja kokemusten jakaminen voi olla jollekin todella hauskaa. Jos asiakas kokee jotain itselleen merkityksellistä, on hän kokenut elämyksen.

6.2.5 Henkinen taso

Koetun elämyksen myötä asiakas voi omaksua elämäänsä jotain uutta. Hän voi kokea oppineensa jotain itsestään tai muuttaa vaikkapa elin- ja ajattelutapojaan (Lapin Elämys-teollisuuden Osaamiskekus.2009b) Toivottavaa olisi, että Samperin Savukoski- paketin jälkeen asiakas arvostaisi luontoa enemmän ja ymmärtäisi sen merkityksen ihmisen henkisellekin hyvinvoinnille. Olisi myös hienoa, jos matka innostaisi liikkumaan luon-
nossa.

	yksilöllisyys	aitous	tarina	moniaisti- suus	kontrasti	vuorovaiku- tus
motivaa- tion taso, kiinnos- tuksen herättä- minen	tuotepakettia ei tarjoa ku- kaan muu	paikalli- nen elä- mäntapa	historia, perinteet	mielikuvat kuvien ja tuotekuvauk- sen kautta	luonnon- rauha, akti- viteetit, tulevat muistot	(kirje), mat- katoimisto
fyysinen taso, tuote koetaan aistien kautta	ei voi ostaa muualta, tuote muokattavissa asiakkaiden toiveiden mukaisesti	käyntikoh- teet oikei- ta, luonto muok- kaamaton- ta, perin- teinen ruoka	sota, Sam- peri, po- ronhoito, Puistolan elämä	savun tuok- su, hiljai- suus, suon pehmeys, kauniit mai- semat, ruoka	erilainen luonto, hiljaisuus, vähäinen asukasmää- rä, maise- mat	kommuni- kointi ryh- män sisällä sekä henkilö- kunnan kans- sa, yhteen- kuuluvuuden tunne
älyllinen taso, aja- tellaan ja sovelle- taan tietoa	asiakkaalle uusi kokemus ja uudenlai- nen tunne	uskoo mm poronhoi- toon, on oppinut erätaitoja, tuntee Samperin historian	Samperin ja paikal- listen ihmisten tarinat uskottavia	aistikoke- mukset jää- vät mieleen	asiakas unohtaa arjen ja voi rentoutua	asiakas viih- tyy toisten kanssa ja opas on mu- kava
emotio- naalinen taso, koetaan elämys	voittaa oman pelkonsa jokea ylittäes- sään	oppii erätaitoja	eläytyy Samperin tarinaan veturiin noustes- saan	liikuttuu kauniista maisemista	yö laavulla on mie- leenpainuva kokemus	kokee matkan turvallisena ja onnistu- neena
henkinen taso, muutos	luottaa enemmän itseensä	haluaa tutustua omaan kulttuuriin	kiinnostuu historiasta	kiinnostuu ruuasta, oppii nautti- maan hiljai- suudesta.	haluaa päästä eroon tur- hasta mate- riasta, ar- vostaa luontoa	oppii uutta itsestään ryhmän jäse- nenä

KUVIO 9. Taulukko elämyksen elementeistä ja kokemisen tasoista.

6.3 Tuotekuvaus ja esite-malli

Samperin Savukoski

...hiljaisuus, nuotio, metsän humina, luonnonrauha, paikallinen kulttuuri....

Hotelli Samperin Savottaa tarjoaa Sinulle unohtumattomia elämyksiä Savukosken upeissa maisemissa.

Kesto	7 vrk
Ryhmän koko	5-12 henkilöä
Majoitus	Hotelli Samperin Savotta: hotellihuone tai mökki
Ohjelma	<p><i>sunnuntai</i> : nouto lentokentältä, saapuminen Savukoskelle Hotelli Samperin savottaa, majoittuminen, tervetuloilaisuus</p> <p><i>maanantai</i>: paikalliset nähtävyydet, käynti poroerotusaidalla Tanhuassa</p> <p><i>tiistai-keskiviikko</i>: pyöräillään 5 km Mukkavaaraan, jossa erätaitokurssi yö laavulla (tai tuvassa)</p> <p><i>keskiviikko</i>: pyöräillään takaisin hotellille, lounaan jälkeen lähtö bussilla Värriön kylään, josta alkaa puolen päivän melontaretki Arajoelta kohti Kemijokea</p> <p><i>torstai-perjantai</i>: Patikointi Nuortin retkeilyreitillä, matkaa n 10 km/pv, yö autiotuvassa</p> <p><i>lauantai</i>: patikointi Kivitunturilla (vapaaehtoinen), suomalainen illanvietto Kuusikko-ojan kämpällä</p> <p><i>sunnuntai</i>: kuljetus lentokentälle</p>
Varusteet	retkeilyvarusteet (puku, rinkka, vaelluskengät)
Vaatimukset	ei tarvitse olla aikaisempaa retkeilykokomusta melonta sopii myös vasta-alkajille
Hinta	xxx euroa Hinta sisältää: täysihoito, kuljetukset, kurssimateriaali, oppaan palvelut



Samperin Savukoski
Koe aito Lappi

Kesto 1 viikko (su- su)
Majoitus Hotelli Samperin Savotta tai mökki
Ryhmä 5-12 hlöä
Ohjelma ma paikalliset nähtävyydet
ti-ke erätaitokurssi
(yö laavulla vapaaehtoinen)
ke ½ pv melontaretki
to-pe patikointi Nuortin
retkeilyreitillä
(yö autiotuvassa)
la ½ pv patikointi Kivitunturilla
(vapaaehtoinen)
la suomalainen illanvietto

Varustus oma retkeilyvarustus, rinka
Hinta xxx euroa
Hinta sis. kuljetukset, täysihoito,
kurssimateriaali, oppaan palvelut

KUVA 8. Esitteen luonnos

6.4 Selviydy Savukoskella- tuotepaketti-idea

Tämä paketti voidaan toteuttaa samaan aikaan Samperin Savukoski- paketin kanssa. Retkeilijät voivat olla liikkeellä yksin, pareittain tai pienessä ryhmässä. Retki voidaan toteuttaa myös niin, että osallistujia on useampi, mutta kuitenkin kulkevat yksin eri lähtöpaikoista samalle noutopaikalle. Osallistujien pitää omata melko hyvät retkeilytaidot. Retkeilijöillä tulee itsellään olla hyvät ja asialliset varusteet, jotta he voivat retkeillä kaksi päivää luonnossa. Lisäksi heidän on oltava hyväkuntoisia jaksakseen kulkea maastossa varusteineen.

Sunnuntaina saavutaan hotellille. Illalla on tervetuloilaisuus, jossa kerrotaan tuleva ohjelma. Maanantaina aamiaisen jälkeen kokoonnutaan hotellin takkahuoneeseen. Siellä kerrataan retkeilyyn liittyvät taidot. Myös jokaisen osallistujan varusteet tarkistetaan. Samalla jaetaan muonapaketit. Retkeilijät saavat kännykät, jota he saavat käyttää vain hädän tullen. Heille laitetaan myös gps-paikantimet, jotta eksyneet voidaan jäljittää helposti.

Lähdetään bussilla sopivaksi katsottuun paikkaan, jonne selviytyjät viedään. Paikka ei saa olla kovin kaukana, jotta retkeilijä ei voi eksyä kovin kauaksi. Annetaan heille kartat ja lähetetään heidät matkaan. Matkaa noutopaikkaan on sen verran, että he joutuvat yöpymään kaksi yötä luonnossa tai retkeilypaikasta riippuen toisen yön autiotuvassa. Keskiyönä he saapuvat sovitulle noutopaikalle. Ajetaan bussilla takaisin hotellille. Selviytyjät pääsevät saunomaan ja sen jälkeen illalliselle. Torstaipäivä on vapaa. Jos paikalla on useita retkeilijöitä, voidaan viettää Suomi-aiheinen ilta yhdessä. Joka tapauksessa torstaina pidetään palaveri, jossa käsitellään retken kulku. Perjantaina on vuorossa kotiinlähtö.

7 POHDINTA

Opinnäytetyön aiheen valinta oli helppo, koska olen kiinnostunut tuotekehityksestä. Onnekseni Hotelli Samperin Savotta tarjosi tähän mahdollisuuden. Suurimpana ongelmana opinnäytetyön tekemisessä oli mielestäni aloittamisen vaikeus. Mutta kun ensimmäinen askel oli otettu, alkoi työ sujua. Aloitin kirjallisuuden lukemisen ja samalla kirjoittamisen lokakuussa 2012. Aineiston lukemiseen kannattaakin varata runsaasti aikaa. Ajatuksilla ja ideoilla kun on taipumus kypsyä koko ajan, vaikka ei joka päivä työtä kirjoittaisikaan. Opinnäytetyö oli kiinnostava projekti, jossa punnitaan tiedon haun, kaiken materiaalin tiivistämisen ja kirjoittamisen taidot.

Kyselylomakkeen laatiminen oli seuraava haaste. Aluksi tuntui vaikealta löytää oikeita kysymyksiä. Mutta lukemalla lisää ja pohtimalla kysymykset lopulta syntyivät. Kyselyn tulokset saatuaani olin positiivisesti yllättynyt, että ranskalaiset haluavat tutustua Savukosken historiaan ja perinteisiin. Mukavaa oli myös todeta, että luonnonrauha ja kauniit maisemat tuovat ranskalaisten matkaan elämyksellisyyttä. Hotellin saama palaute palvelujen tasosta oli lähes yksinomaan positiivista. Voidaankin todeta, että Hotelli Samperin Savotta on onnistunut luomaan kiinnostavan matkailupaketin ja palvelee asiakkaitaan hyvin.

Tuotekehittely oli mielestäni mielenkiintoista, vaikka se ei ollutkaan ihan helppoa. Lisäksi tuotteen suunnittelu vei aikaa. Työtäni helpotti se, että olin käynyt matkailijana Savukoskella sekä ollut työharjoittelussa Hotelli Samperin Savotassa. Oli suuri apu, että paikka ja hotellin toimintatavat olivat entuudestaan tuttuja. Havahduin kuitenkin Savukosken matkailupalveluja tutkiessani, etten itsekään ollut käynyt katsomassa kaikkia paikallisia nähtävyyksiä, vaikka monet niistä sijaitsevat aivan Savukosken keskustassa.

Me suomalaiset monesti ajattelemmekin, että meillä ei ole matkailijoille eikä varsinkaan ulkomaalaisille mitään kiinnostavaa tarjottavaa. Eihän meillä ole mahtavia kirkkoja eikä merkittäviä muistomerkkejä ja aurinkokaan ei porota jatkuvasti. Meidän pitää kuitenkin olla ylpeitä omasta maastamme ja sen tarjoamista matkailuvalteista; luonnon puhtaus, hiljaisuus, upeat maisemat, turvallisuus ja oma kulttuuri ja perinteet. Nämä ovat ulkomaalaisille eksoottisia. Ne tarjoavat elämyksiä.

Uskon, että hiljaisuus ja hiljentymisen tarve tulevat lisääntymään tulevaisuudessa. Tämä kannattaa ottaa matkailussa huomioon. Luonto antaa loistavan mahdollisuuden rauhoittumiselle sekä hiljaisuudesta nauttimiselle. Luonnolla on tutkitusti ihmiseen eheyttävä vaikutus. Sitä nykyajan ihminen yhä enemmän tarvitsee kaiken kiireen ja stressin keskellä. Elämyksen kokemiseen ei siis tarvitse välttämättä rakentaa erikseen puitteita vaan ne ovat jo olemassa.

Toivon, että Hotelli Samperin Savotta voi hyödyntää työtäni kehittäessään matkailupalvelujaan. Haluan kiittää Hotelli Samperin Savotan toimitusjohtaja Niko Lakelaa ja markkinointipäällikkö Mikko Kilpimaata yhteistyöstä opinnäytetyön toteuttamisessa sekä Jerome Tessierä käännöstyöstä.

LÄHTEET

Kirjalliset lähteet

Borg, Pekka, Kivi, Elina & Partti, Minna. 2002. Elämyksestä elinkeinoksi, Matkailusuunnittelun periaatteet ja käytäntö. Werner Söderström Osakeyhtiö, Helsinki.

Boxberg, Matti & Komppula, Raija. 2005. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Edita Prima, Helsinki.

Haanpää, Minni & Veijola, Soile. 2006. Hiljaisuuden tuotteistaminen Lapin matkailussa, Monitieteinen proseminarityö, Lapin yliopistopaino, Rovaniemi.

Hemmi, Jorma. 2005a. Matkailu, ympäristö, luonto. Osa 1. Gummerus kirjapaino Oy, Helsinki.

Hemmi, Jorma. 2005b. Matkailu, ympäristö, luonto. Osa 2. Gummerus kirjapaino Oy, Helsinki.

Hirsijärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula. 2007. Tutki ja kirjoita. Otavan Kirjapaino Oy, Keuruu.

Parantainen, Jari. 2010. Rakenna palvelusta tuote 10 päivässä. 2007. Talentum, Helsinki.

Rouhiainen, Ulla-Maija. 2006. Matkailuyrittäjän Maamme-kirja. Edita Prima Oy, Helsinki.

Saarinen, Jarkko & Järviluoma, Jari. 2002. Luonto matkailukohteena: virkistystä ja elämyksiä luonnosta, Rovaniemen painatuskeskus Oy.

Tarssanen, Sanna. 2006. Elämystuottajan käsikirja, Lapin yliopistopaino, Rovaniemi.

Verhelä, Pekka & Lackman, Matti. 2003. Matkailun ohjelmapalvelut, WSOY, Helsinki.

Viherkoski, Päivi. 1998. Laatu luonto-opastukseen, Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskus, Vammalan Kirjapaino Oy.

Vähätalo, Liisi & Ruotsalainen, Matti. 1996. Metsästä elämyksiä. Opas metsämatkailupalvelun tuottamiseen, F.G. Lönnberg, Helsinki.

Sähköiset lähteet

Hotelli Samperin Savotta. 2013a. Hotelli keskellä erämaata. Luettu 22.1.2013
www.samperi.com

Hotelli Samperin Savotta. 2013b. Tilat. Luettu 22.1.2013
<http://samperi.com/tilat.html>

Hotelli Samperin Savotta 2013c. Ohjelmapalvelut. Luettu 22.1.2013
<http://samperi.com/ohjelmapalvelut.html>

Hotelli Samperin Savotta. 2013d. Kelkkasafarit. Luettu 22.1.2013
<http://samperi.com/kelkkasafarit.html>

Hotelli Samperin Savotta.2013e. Poroajelut. Luettu 22.1.2013
<http://samperi.com/porotila.html>

Hotelli Samperin Savotta.2013f. Koiravaljakkoajelut. Luettu 22.1.2013
<http://samperi.com/koiravaljakko.html>

Hotelli Samperin Savotta.2013g. Kanoottiretket. Luettu 22.1.2013
<http://samperi.com/kanoottiretket.html>

Hotelli Samperin Savotta.2013h. Samperin tarina. Luettu 22.1.2013
<http://samperi.com/tarina.html>

Korvatunturin Joulu. 2012. Luettu 11.3.2013
<http://www.korvatunturi.fi/>

Lapin Elämysteollisuuden Osaamiskeskus.2009a. Elämys. Luettu 4.3.2013
<http://www.leofinland.fi/index.php?name=Content&nodeIDX=166>

Lapin Elämysteollisuuden Osaamiskeskus.2009b. Elämyskolmio. Julkaistu 24.9.2011.
Luettu 4.3.2013.
<http://www.leofinland.fi/index.php?name=Content&nodeIDX=3615>

Lapin Elämysteollisuuden Osaamiskeskus.2009c. Elämyksen elementit.
Julkaistu 24.9.2011. Luettu 4.3.2011.
<http://www.leofinland.fi/index.php?name=Content&nodeIDX=4321>

Lapin Elämysteollisuuden Osaamiskeskus. 2009d. Kokemuksen tasot.
Julkaistu 24.9.2011. Luettu 4.3.2013.
<http://www.leofinland.fi/index.php?name=Content&nodeIDX=4320>

Luontoon.fi. 2013. Opastuskeskus Korvatunturi. Luettu 12.3.2013
<http://luontoon.fi/palvelupisteet/muut/korvatunturi/Sivut/Default.aspx>

Matkailu.Savukoski.2013a.. Vietä erilainen loma Lapissa. Luettu 22.1.2013
<http://matkailu.savukoski.fi/>

Matkailu. Savukoski. 2013b. Kulttuuri ja perinne. Luettu 11.3.2013
<http://matkailu.savukoski.fi/kulttuuri-ja-perinne>

Matkailu. Savukoski.2013 c.Majoitus ja ruokapalvelut. Luettu 11.3.2013
<http://matkailu.savukoski.fi/majoitus-ja-ruoka>

Matkailu. Savukoski. 2013.d. Nähtävyydet, reitit ja käyntikohteet. Luettu 22.1.2013

<http://matkailu.savukoski.fi/naehtaevyydet-reitit-ja-kaeyntikohteet/112>

Matkailu. Savukoski.2013. e. Kartat. Luettu 24.4.2013
<http://www.savukoski.fi/matkailu/kartta.html>

Matkailun ohjelmapalvelut. 2010. Toimialaraportti 10/2010. Luettu 29.1.2013
http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/1184/matkailu_ohjelmap_web.pdf

Metsähallitus.2010. Kestävä kehitys. Luettu 4.3.2013
<http://www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/Hankkeet/Rakennerahastohankkeet/elimyssaloltavienansalolle/kestavakehitys/Sivut/Kestavakehitys.aspx/>

Metsähallitus. 2010. Luontomatkailu. Luettu 4.3.2013
<http://www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/Hankkeet/Rakennerahastohankkeet/Kestavaluontomatkailusaaristomerella/Luontomatkailu/Sivut/Luontomatkailu.aspx>

Savukoski. 2013a.Yleistä. Luettu 22.1.2013
http://www.savukoski.fi/index.php?option=com_content&view=article&id=9&Itemid=20

Savukoski.2013b.Faktoja. Luettu 22.1.2013
http://savukoski.fi/index.php?option=com_content&view=article&id=10&Itemid=21

Savukoski. 2013c. Historiaa.Luettu 22.1.2013
http://www.savukoski.fi/index.php?option=com_content&view=article&id=13&Itemid=24

Sompio Rock. 2013. Luettu 20.4.2013
<http://www.sompiorock.com/yhteystiedot.html>

Kuvalähteet

Kuva 1	www.samperi.com
Kuva 3	Maija Hiltunen
Kuva 6	www.savukoski.fi/matkailu
Kuva 7	www.luontoon.fi

Muut lähteet

DVD Lähellä luontoa, tuntureilta ja erämaasta, jaksot 4-6 Lähtekää Lappiin kanssamme. Kuvaus ja toteutus :Antti Yrjölä. Käsikirjoitus: Aku Riikilä
www.lpl-video.fi

Toimitusjohtaja Niko Lakelan kanssa käyty keskustelu 28.4.2013.

Markkinointipäällikkö Mikko Kilpimaan kanssa käyty keskustelu 15.3.2013.

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

1 (5)

Hyvä Hotelli Samperin Savotan asiakas!

Tämä kysely on osa opinnäytetyötäni. Kyselyn pohjalta on tarkoitus kehittää Hotelli Samperin Savotan kesäkauden matkailua. Tämän takia vastauksenne on tärkeä.

Tiedot käsitellään nimettöminä ja luottamuksellisesti.

Vastanneiden kesken arvotaan kahden hengen viiden vuorokauden hotellimajoituspaketti (sis. aamiainen) kesä-syyskuulle 2013. Palkinnon arvo on 450 euroa. Arvonta suoritetaan 31.3.2013

Täytetyn lomakkeen voi palauttaa Hotelli Samperin Savotan vastaanottoon. Arvontaan osallistumista varten täytättehän myös yhteystietonne lomakkeen lopussa. Kiitos yhteistyöstä!

Riitta Nyberg

Tampereen ammattikorkeakoulu



2(5)

1. Mitä luonto Teille merkitsee? _____

2. Mikä kiinnostaa Teitä eniten Savukosken kesäkauden (kevät-kesä-syky) luonnossa? Rastittakaa neljä kiinnostavinta vaihtoehtoa.

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> eläimet | <input type="radio"/> luonnonnähtävyydet |
| <input type="radio"/> kasvit, yrtit | <input type="radio"/> suot |
| <input type="radio"/> joet | <input type="radio"/> tunturit |
| <input type="radio"/> ruska | <input type="radio"/> kansallispuistot |
| <input type="radio"/> hiljaisuus | <input type="radio"/> yötön yö |
| <input type="radio"/> erämaa | <input type="radio"/> muu, mikä? _____ |
| <input type="radio"/> historialliset paikat | |

3. Mitä haluaisitte tehdä lomallanne? Rastittakaa neljä mieluisinta vaihtoehtoa.

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> patikointi | <input type="radio"/> erätaitokurssi (tulenteke, laavun rakentaminen, suunnistaminen, ruuan valmistus maastossa) |
| <input type="radio"/> kalastus | <input type="radio"/> marja- ja sieniretket |
| <input type="radio"/> metsästys | <input type="radio"/> paikalliseen kulttuuriin ja historiaan tutustuminen |
| <input type="radio"/> luonnon tarkkailu (kasvit, eläinten jäljet, puun iän määrittely jne.) | <input type="radio"/> luonnossa hiljentyminen |
| <input type="radio"/> pyöräily | <input type="radio"/> muu, mikä? _____ |
| <input type="radio"/> melonta | |
| <input type="radio"/> jokikellunta | |

4. Mitä odotatte elämykselliseltä matkalta? Rastittakaa neljä tärkeintä vaihtoehtoa.

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> hyvä ruoka | <input type="radio"/> uuden oppiminen |
| <input type="radio"/> tiivis ohjelma | <input type="radio"/> omatoiminen ympäristöön tutustuminen |
| <input type="radio"/> oppaan palvelut 24h | <input type="radio"/> käsillä tekeminen |
| <input type="radio"/> vapaa-aikaa riittävästi | <input type="radio"/> leikkimieliset kilpailut |
| <input type="radio"/> hyvä ja ystävällinen palvelu | <input type="radio"/> mahdollisuus rentoutua |
| <input type="radio"/> hyvät vapaa-ajanviettomahdollisuudet | <input type="radio"/> paikallinen historia, perinteet, tarinat |
| <input type="radio"/> paikallinen kulttuuritarjonta | <input type="radio"/> sauna |
| <input type="radio"/> luonnonrauha, kauniit maisemat | <input type="radio"/> muu, mikä? _____ |
| <input type="radio"/> yhdessäolo, hyvä ryhmähenki | |
| <input type="radio"/> aktiviteettien haasteellisuus | |
| <input type="radio"/> vauhti, jännitys | |

5. Kuinka kauan lomanne voisi enintään kestää? _____ vrk

3 (5)

6. Kuinka monta yötä olisitte halukas yöpymään maastossa (laavussa tai teltassa)?

- en ollenkaan
- 1 yö
- 2 yötä
- 3 yötä
- enemmän

7. Kuinka monta yötä olisitte halukas yöpymään eräkämpässä?

- en ollenkaan
- 1 yö
- 2 yötä
- 3 yötä
- enemmän

8. Valitkaa Teille mieluisin matka-ajankohta?

- toukokuu
- kesäkuu
- heinäkuu
- elokuu
- syyskuu

9. Paljonko matka voisi mielestänne enintään maksaa? _____ €

10. Mikä olisi Teille mieluisin matkailijoiden ryhmäkoko?

- 1-4 henkilöä
- 5-10 henkilöä
- 11-15 henkilöä
- 16 henkilöä tai enemmän
- en osaa sanoa

11. Haluaisitteko retkeillä omatoimisesti? ___Kyllä _____ei _____en
osaa sanoa

12. Haluaisitteko vuokrata retkivälineitä? ___kyllä _____ei _____en
osaa sanoa

4 (5)

13. Seuraavassa pyydän Teitä arvioimaan Hotelli Samperin Savotan palveluita.

Ympyröikää jokaiselta riviltä vain yksi vaihtoehto (5= erinomainen, 4= hyvä, 3= tyydyttävä, 2= kohtalainen, 1= huono)

ohjelmapalveluiden mielenkiintoisuus	5	4	3	2	1
ohjelmapalveluiden turvallisuus ja luotettavuus	5	4	3	2	1
ohjelmapalveluihin perehdyttäminen	5	4	3	2	1
oppaiden ammattitaito	5	4	3	2	1
ruokailu	5	4	3	2	1
majoitustilat	5	4	3	2	1
henkilökunnan ystävällisyys	5	4	3	2	1
henkilökunnan palvelualttius	5	4	3	2	1
matkan hinta-laatusuhde	5	4	3	2	1
myytävät tuotteet	5	4	3	2	1
oheispalvelut	5	4	3	2	1
hotellin yleinen ilmapiiri	5	4	3	2	1

14. Mitä toiveita tai palautetta haluaisitte esittää Hotelli Samperin Savotalle?

15. Sukupuoli

- nainen mies

16. Ikä

- alle 20 v
 21-30 v
 31-45 v
 46-55 v
 56-65 v
 66-

5 (5)

Kiitos vastauksestanne!

Elämyksellistä lomaa Hotelli Samperin Savotassa!

Hotellimajoituspaketin arvontaa varten, olkaa hyvä ja täyttäkää yhteystietonne.

Palauttakaa arvontalipuke hotellin vastaanottoon.

nimi _____

puhelin _____

sähköposti _____

Pour les clients de l'hôtel Samperin Savotta!

Ce questionnaire s'inscrit dans le cadre de mes études. Ce sondage concerne la création et le développement des prestations estivales le pourquoi, vos réponses sont importantes.

Toutes les informations seront anonymes.

L'un des participants sera tiré au sort et se verra remettre un séjour été à Samperin Savotta entre juin et septembre 2013. La valeur de ce séjour est de 450 €.

Les résultats seront tirés au sort le 31/3/2013.

Lorsqu'ils seront remplis, veuillez les déposer à la réception de l'hôtel. Pour participer à cette loterie, n'oubliez pas de remplir le dernier formulaire.

Merci pour votre coopération!

Riitta Nyberg

École professionnelle supérieure de Tampere



2(5)

17. Qu'elle est votre intérêt envers la Nature? _____

18. Qu'elle est votre intérêt à la découverte de la nature?

Cochez 4 réponses.

- | | |
|-----------------------------------|--|
| <input type="radio"/> animal | <input type="radio"/> attraction naturelle |
| <input type="radio"/> végétaux | <input type="radio"/> marais |
| <input type="radio"/> rivière | <input type="radio"/> montagne |
| <input type="radio"/> été indien | <input type="radio"/> parc nationaux |
| <input type="radio"/> silence | <input type="radio"/> soleil de minuit |
| <input type="radio"/> vie sauvage | <input type="radio"/> autres? _____ |
| <input type="radio"/> l'histoire | |

19. Que voulez vous faire durant votre séjour? Cochez 4 réponses.

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> randonnée | <input type="radio"/> nager en combinaison |
| <input type="radio"/> pêche | <input type="radio"/> survie Lapone |
| <input type="radio"/> chasse | <input type="radio"/> baies et champignons |
| <input type="radio"/> découvrir la nature | <input type="radio"/> culture locale et histoire |
| <input type="radio"/> VTT | <input type="radio"/> silence en nature |
| <input type="radio"/> canoë | <input type="radio"/> autres? _____ |

20. Qu'attendez vous de ce séjour? Cochez 4 réponses.

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> bonne nourriture | <input type="radio"/> vitesse et excitation |
| <input type="radio"/> programme complet | <input type="radio"/> se cultiver |
| <input type="radio"/> guidé 24h | <input type="radio"/> découvrir par soi-même |
| <input type="radio"/> suffisamment de temps libre | <input type="radio"/> faire de ses mains |
| <input type="radio"/> bons services | <input type="radio"/> fair-play |
| <input type="radio"/> options durant les temps libres | <input type="radio"/> possibilité de se relaxer |
| <input type="radio"/> culture sur le milieu | <input type="radio"/> culture local, histoire et tradition |
| <input type="radio"/> beaux paysages | <input type="radio"/> sauna |
| <input type="radio"/> esprit de groupe | <input type="radio"/> autres? _____ |
| <input type="radio"/> suffisamment de challenge | |

21. Combien de jours seraient l'idéal pour de séjour? _____ jours.

22. Combien de nuits désireriez vous en extérieur (tente)?

- aucune
- 1 nuit
- 2 nuits
- 3 nuits
- plus de 3

3(5)

23. Combien de nuits désireriez vous passer en refuge?

- aucune
- 1 nuit
- 2 nuits
- 3 nuits
- plus de 3

24. Quelle est la saison que vous préféreriez?

- mai
- juin
- juillet
- août
- septembre

25. Quelle serait le tarif maximum? _____ €

26. Quelle serait le nombre de personnes maximales pour un groupe?

- 1-4 personnes
- 5-10 personnes
- 11-15 personnes
- 16 personnes et plus
- je ne sais pas, peu importe

27. Voulez vous randonnée seul? ___oui ___ non ___je ne sais pas, peu importe

28. Voulez vous louer votre équipements? ___oui ___ non ___je ne sais pas, peu importe

4(5)

29. Veuillez donner une évaluation des prestations de l'hôtel. Entourer une réponse par question.
(5= extraordinaire, 4= très bon, 3= bon, 2= assez bon, 1= mauvais)

programme intéressant	5	4	3	2	1
votre sécurité durant les activités	5	4	3	2	1
sejour pédagogique	5	4	3	2	1
professionalisme du personnel	5	4	3	2	1
repas	5	4	3	2	1
hotellerie	5	4	3	2	1
sympathie du personnel	5	4	3	2	1
qualité du service	5	4	3	2	1
rapport qualite-prix	5	4	3	2	1
qualité des produits	5	4	3	2	1
options	5	4	3	2	1
ambiance de l'hôtel	5	4	3	2	1

30. Qu'auriez vous à dire à propos de l'hotél Samperin Savotta?

31. Sexe

femme

homme

32. Age

moins de 20 ans

46-55 ans

21-30 ans

56-65 ans

31-45 ans

66- et +

Merci de votre coopération !

Et profilez de votre séjour à Samperin Savotta!

5(5)

Pour la loterie, veuillez remplir le formulaire et le remettre à la réception.

nom _____
tel _____
e-mail _____