



# HEVOSREHUJEN VASTUULLINEN MYynti

Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö  
Hevosalan liiketoiminta, tradenomi  
kevät 2024  
Anna Halme

Hevosalan liiketoiminta, Tradenomi  
Tekijä Anna Halme  
Työn nimi Hevosrehujen vastuullinen myynti  
Ohjaaja Vesa Tuomela

Tiivistelmä  
Vuosi 2024

---

Ammattitaitoinen myyjä pystyy vaikuttamaan asiakkaan ostopäätösiin halutessaan positiivisessa mielessä. Hevosrehujen vastuullisessa myynnissä suuressa roolissa on myyjän laatima ruokintasuunnitelma, joka pohjautuu käytössä olevan karkearehun eli heinän analyysiin. Ruokintasuunnitelmassa huomioidaan hevosen ikä, sukupuoli, käyttötarkoitus sekä monta muuta asiaa, jolla voidaan tukea hevosen hyvinvointia.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli etsiä vastausta kysymykseen, miten hevosten rehuja ja lisäravinteita voidaan myydä vastuullisesti, ajatellen hevosen hyvinvointia sekä laskennallista ruokintasuunnitelmaa. Tutkimus toteutettiin yhteistyössä neljän esimerkkihevosen omistajien avulla. Osallistuneet hevoset olivat kaikki erilaisia ja eri käyttötarkoituksessa olevia.

Tutkimuksessa käytiin läpi esimerkkihevosten nykyinen ruokinta, laadittiin annettujen tietojen perusteella ruokintasuunnitelma, jota noudatettiin puolitoista kuukautta. Tämän jälkeen hevosen omistajilta pyydettiin välipalautte, jonka jälkeen oli tarkoitus tehdä tarvittavia muutoksia, mutta koska muutoksentarpeita ei ollut, jatkettiin suunnitellun ruokinnan noudattamista vielä puolitoista kuukautta.

Jakson loputtua kerättiin osallistujilta loppupalautte ja osallistujille tehtiin myös lomakekysely, jossa hevosenomistajat kertoivat kokemuksiaan saamastaan palvelusta hevostensa ruokintasuunnittelussa ja käytävien rehujen valinnoissa.

Tutkimustyön tulokset kertoivat tutkimustyön olleen onnistunut ja myyjä sai työstään arvokasta palautetta kehittyäkseen työssään. Kysyttäessä miten todennäköisesti suosittelit myyjän palvelua muille, myyjä sai tulokseksi 9,67. Tulokset motivoivat myyjää työssään, jonka avulla jatkuva kehitys voidaan taata. Opinnäytetyö antoi myyjälle selvityksen, miten työskentelyä voidaan parantaa entisestään, jotta asiakas on varmasti tyytyväinen.

Lisämyynnin kautta ajatellut lisätulot, palautuvat takaisin varmasti pitkään jatkuvan yhteistyön kautta, sillä kun asiakas on tyytyväinen, palaa hän myymälään takaisin. Ja on erittäin tärkeää huomioida, että tyytyväinen asiakas on paras keino saada myös uusia asiakkaita.

Avainsanat hevosrehut, vastuullinen myynti, ruokintasuunnitelma, hevosen hyvinvointi  
Sivut 34 sivua ja liitteitä 4 sivua

---

A skilled salesperson can positively influence a customer's purchasing decisions, especially in the responsible sales of horse feed. Central to this is the formulation of a feeding plan by the seller, which is based on the analysis of the roughage used, such as hay. The feeding plan considers the horse's age, gender, purpose of use, and other factors to support the horse's well-being.

The purpose of this thesis was to find an answer to the question of how horse feeds and supplements can be sold responsibly, considering the well-being of the horse and a calculated feeding plan. The research was conducted in collaboration with the owners of four example horses, each with unique characteristics and purposes.

The study involved reviewing the current feeding practices of the example horses, developing a feeding plan based on the provided information, and implementing this plan for one and a half months. After this period, feedback was gathered from the horse owners. Since no changes were needed based on the feedback received, the planned feeding regimen continued for another one and a half months.

At the end of the study period, final feedback was collected from the participants, and a questionnaire was administered to the horse owners regarding their experiences with the feeding plan service and their choices of feed.

The results of the research indicated that the study was successful, and the seller received valuable feedback to enhance their work. When asked how likely they were to recommend the seller's service to others, the seller received a score of 9.67. These results motivated the seller in their work, ensuring continuous improvement. The thesis provided the seller with insights on how to further enhance their work to ensure customer satisfaction.

The additional revenue expected from upselling will undoubtedly return through long-term collaboration, as satisfied customers are likely to return to the store. It is crucial to note that a satisfied customer is the best way to attract new customers.

# Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Tavoitteet .....	1
1.2	Työskentelytavat .....	2
1.3	PC Horse .....	2
2	Hevosen hyvinvointi .....	6
2.1	Hyvinvoiva hevonen .....	6
2.1.1	Hevosen lihavuuskunnon määrittely .....	7
2.1.2	Hevosten lihavuuskuntoluokitus (Luke) .....	7
2.1.3	Hevosen ravintoaineiden tarve .....	8
2.1.4	Hevosen terveys .....	9
2.2	Ruokintasuunnitelman laatiminen .....	10
2.3	Vastuullinen myynti .....	10
3	Tutkimusmenetelmän valinta .....	11
4	Tutkimuskohteena hevoset .....	12
4.1	Esimerkkihevosten esittely ja nykyinen ruokinta .....	13
4.1.1	Hevonen nro 1 .....	13
4.1.2	Hevonen nro 2 .....	14
4.1.3	Hevonen nro 3 .....	16
4.1.4	Hevonen nro 4 .....	17
4.2	Hevosten ruokintasuunnittelu .....	18
4.2.1	Hevonen nro 1 .....	19
4.2.2	Hevonen nro 2 .....	21
4.2.3	Hevonen nro 3 .....	22
4.2.4	Hevonen nro 4 .....	24
4.3	Välikuulumiset .....	25
4.4	Ruokintasuunnitelman päivitys .....	25
4.5	Loppukuulumiset .....	26
5	Tutkimusmenetelmät .....	26
5.1	Tutkimuksen tarkoitus .....	27
5.2	Määrällinen tutkimus .....	27
6	Palautekyselyn tulokset .....	28
7	Johtopäätökset .....	32
7.1	Heinäanalyysin merkitys .....	33
7.2	Vastuullinen myynti .....	33

8 Pohdinta.....	34
Lähteet .....	35

## **Kuvat, taulukot ja kaavat**

Kuva 1. Näyttökuva PC Horse, hevosen energiantarpeen määrittäminen .....	3
Kuva 2. Näyttökuva PC Horse, hevosen tietojen kokonaiskuva .....	4
Kuva 3. Näyttökuva PC Horse, ruokintasuunnitelman ravintoarvot.....	5
Kuva 4. Hevosen hyvinvoinnin alueet. ....	6
Kuva 5. Hevosen lihavuuskuntoluokituksen arvioimiskohdat.....	7
Kuva 6. Hevosen ravintoaineiden tarve Ruokinnalla tuloksiin 4 s. 73.....	8
Kuva 7. Esimerkkihevosten esittely.....	12
Kuva 8. Hevosen 1 alkuperäinen ruokinta.....	13
Kuva 9. Hevosen 1 alkuperäisen ruokinnan arvot .....	14
Kuva 10. Hevosen 2 alkuperäinen ruokinta.....	15
Kuva 11. Hevosen 2 alkuperäisen ruokinnan arvot .....	15
Kuva 12. Hevosen 3 alkuperäinen ruokinta.....	16
Kuva 13. Hevosen 3 alkuperäisen ruokinnan arvot .....	16
Kuva 14. Hevosen 4 alkuperäinen ruokinta.....	17
Kuva 15. Hevosen 4 alkuperäisen ruokinnan arvot .....	18
Kuva 16. Hevosen 1 suunniteltu ruokinta.....	19
Kuva 17. Hevosen 1 suunnitellun ruokinnan arvot .....	20

Kuva 18. Hevosen 2 suunniteltu ruokinta .....	21
Kuva 19. Hevosen 2 suunnitellun ruokinnan arvot .....	21
Kuva 20. Hevosen 3 suunniteltu ruokinta .....	22
Kuva 21. Hevosen 3 suunnitellun ruokinnan arvot .....	23
Kuva 22. Hevosen 4 suunniteltu ruokinta .....	24
Kuva 23. Hevosen 4 suunnitellun ruokinnan arvot .....	24
Kuva 24. Miten tyytyväinen olet saamaasi palveluun hevosesi rehujen valinnassa, % (n=3) .....	28
Kuva 25. Miten arvioisit myyjän yleistä palvelusuoritusta, % (n=3).....	29
Kuva 26. Miten vahvasti olet samaa mieltä seuraavista lausekkeista, % (n=3) .....	29
Kuva 27. Täyttikö suunniteltu ruokinta odotuksesi, % (n=3) .....	30
Kuva 28. Miten todennäköisesti suosittelet myyjän palvelua muille, % (n=3).....	31
Kuva 29. Vapaavalintaiset kuulumiset, % (n=3) .....	31

## **Liitteet**

- Liite 1. Opinnäytetyön aineistosuunnitelma
- Liite 2. Kyselytutkimus hevosenomistajille

# 1 Johdanto

Aihe tähän opinnäytetyöhön valikoitui ennen kaikkea tarpeellisuuden ja myyjän pohdintojen takia. Hevosalan vastuullisuus on kehittynyt hitaasti, eikä sitä ole tapahtunut samaa tahtia kuin muilla aloilla. Myyjän on mahdollisuus vaikuttaa vastuulliseen kulutuskäyttäytymiseen miettimällä, miten myydään asiakkaiden tarpeisiin sopivia rehuja.

Heinäanalyysi, ruokintasuunnitelma, hevosen ulkonäkö ja hyvinvointi, käyttötarkoitus sekä terve maalaisjärki toimivat ratkaisevassa asemassa mietittäessä hevosen ruokintaa. Vielä muutamia vuosia sitten vallitsi purkkihysteria-trendi, joka sai asiakkaat ostamaan paljon erilaisia lisäravinteita. Tänä päivänä asiakkaat valitsevat hevostensa rehut hieman vastuullisemmin, mutta seuraavat kuitenkin tarkasti vallitsevia trendejä ja saattavat hankkia hevosilleen lisäravinteita, joita muutkin käyttävät. On erittäin tärkeää muistaa, että tärkein ravinto hevoselle on laadukas heinä. Koska vuodenajat ja säät vaihtelevat, ei heinänkään viljely valitettavasti ole kovin helppoa.

Tässä opinnäytetyössä kerrotaan päivittäisestä työstä harraste-eläinpuolen myyjänä sekä muutamien asiakkaiden hevosten hyvinvoinnin edistämisestä ruokinnan avulla. Tekijä on toiminut aktiivisena hevosharrastajana sekä hevostalliyrittäjänä ja jatkaa sitä edelleen myös päivätyön ohella.

## 1.1 Tavoitteet

Ensisijainen tavoite on suunnitellun ruokinnan avulla mahdollistaa hevosen hyvinvointia. Mikään myyntitavoite tai muu vastaava ei saa olla este hyvinvoinnille. Kun hevonen voi hyvin, voi sen omistaja myös olla tyytyväinen ja palata myymälään tai parhaassa tapauksessa suositella palvelua myös tuttavilleen.

Selkeä tavoite on siis myös saada luotua asiakkaan hevoselle ruokintasuunnitelma, joka ylläpitää tai jopa parantaa hevosen hyvinvointia. Ruokinta on tarkoin suunniteltua hevosen käyttötarkoituksen mukaan ja muutenkin sitä kuunnellen, eikä se sisällä mitään ylimääräistä. Koska hevonen on elävä olento, voidaan ruokintasuunnitelmaa muuttaa maalaisjärjen mukaisesti eri suuntaan, vaikka käytettävät ohjelmat tarjoaisivat eri rehumääriä.

Tavoite on oppia ymmärtämään erilaisia hevosia ja niiden tarpeita vielä paremmin sekä oppia muuttamaan toimintatapoja, jotta voi kehittyä vielä paremmaksi hevosrehujen myyjäksi. Hevoset ovat kuitenkin kaikki yksilöitä, joten mikään tapaus ei ole samanlainen.

## 1.2 Työskentelytavat

Tähän opinnäytetyöhön on valittu neljä esimerkkihevosta, joiden omistajia autetaan valitsemaan hevoselleen sopivat rehut huomioiden kunkin hevosen tarpeita. Alkuhaastattelun aikana suunnitellaan annettujen pohjatietojen perusteella ruokintasuunnitelma.

Suunnitelmassa otetaan huomioon jo olemassa oleva ruokinta, hevosen tarpeet, sen tekemä työ, omistajan toiveet sekä kehityskohdat.

Hevosenomistajan kanssa kommunikoidaan aktiivisesti, jotta tarvittaviin muutoksiin voidaan tarttua heti. Puolentoista kuukauden kuluttua uuden ruokinnan aloituksesta käydään uudestaan hevosen luona tekemässä huomioita yhdessä hevosenomistajan kanssa. Ruokintaan tehdään tarvittavia muutoksia ja yhteistyö jatkuu.

Seuraavan puolentoista kuukauden aikana omistajaan ollaan jälleen yhteydessä, ja kun kolme kuukautta on kulunut, on aika tehdä pidempi yhteenveto ja miettiä, miten asiakas koki palvelun ja millaista palautetta hänellä on antaa. Koko aikavälillä tehdään tarvittavaa yhteistyötä eläinlääkäriin, kengittäjän sekä hierojan kanssa. Ammattilaisten mielipiteitä ja neuvoja kuunnellaan aina.

Jokaisen tätä lukevan tulee muistaa, ettei tekijä ole ruokinnan suunnittelun ammattilainen, vaan myy työkseen hevosten rehuja ja auttaa asiakkaita valitsemaan oikean tuotteen. Työssä käytössä on aluemyyntipäällikön tuki sekä ohjelmistona PC Horse.

## 1.3 PC Horse

PC Horse on hevosten ruokintasuunnitteluun tarkoitettu ohjelma. Sen avulla pystyy helposti ja nopeasti laskemaan hevosen tarvittavan ravinnon. Se sisältää valmiiksi valtavan määrän rotuja, rehuja ja esimerkki karkearehuja.

Kuva 1. Näyttökuva PC Horse, hevosen energiantarpeen määrittäminen

**Hevosen perustiedot**

Klikkaa kun olet valmis

Hevosen omistaja: [dropdown]

Hevosen nimi: [text input]

Syntymäpäivä: 17. 4.2012

Sukupuoli: **Tamma, Ruuna**

Ori: [text input] Tamma, Ruuna

Rotu: **Connemara**

Hevostyyppi: Kylmäveriset - alkuperäisponit

Rotu: [text input] Elopaino: [text input]

**Nykyiset hevostiedot**

Kasvava Ylläpito Valmennettava - kilpaileva Tiine Imettävä Hevosen kuva

Valitse luokitus: Valmennettava - kilpaileva. Täysikasvuinen hevonen aktiivisessa valmennuksessa tai käytössä (1,40 \* Ylläpito)  
 "Kohtalainen" rasiustaso  
 Valmennus kaksi kertaa päivässä tai useammin. Valmentautuminen kilpailuihin

**Energiantarve:**

Ylläpito: 49,1 MJ  
 Rasiustaso: 19,6 MJ  
 yhteensä: 68,7 MJ (1,40 \* Ylläpito)

**Minimaalinen**

**Kevyt**

**Kohtalainen**

**Raskas**

**Erittäin raskas**

**onkos tarjoaa:**  
 66,54 MJ ME

Anioli rasiustaso rehusuksen perusteella

Ravinnontarve: 1,40 \* Ylläpito

Karkearehu Väkkärehu

Rehun nimi	Määrä	
Kuusiston Talli Heinä	0,50	kg
RACING Smart	0,65	kg
RACING Mineral P Hayplus	150	g
Ruokasuola	15	g
Selenium E-Rae	15	g

**Muut tiedot**

Isä (Ori): [text input]

Emä (Tamma): [text input]

Energian tarpeen määrittäminen on yksi iso osa hevosen ruokintasuunnitelman pohjatyöstä. Ohjelma laskee annettujen tietojen perusteella tarvittavan määrän, jotta hevonen pystyy suoriutumaan sen harjoituksista ja mahdollisista kilpailuista.

Ohjelmassa valitaan hevosen ikä, rotu, sukupuoli ja energian tarve. Ohjelma neuvoo ja antaa suuntaa oikeille valinnoille. Koska ohjelma laskee annettujen tietojen perusteella kunkin ravintoarvon tarpeen, on helppo havaita mahdolliset epäkohdat. Asiakkaalla ei aina valitettavasti ole tiedossa heinän arvoja, jolloin käytössä on suuri määrä esimerkkejä suuntaa antavaan ruokintaan.

Kuva 2. Näyttökuvaa PC Horse, hevosen tietojen kokonaiskuvaa

The screenshot displays the PC Horse software interface. At the top, there are navigation tabs: 'Yleiskatsaus', 'Hevosen tiedot', 'Rehutus ja hevosen ruokinta', 'Päiväkirja', and 'Hoidot'. The main window is titled 'Muokattu 16.1.2024' and is divided into several sections:

- Tiedot (Information):** Lists horse details such as owner, birth date (17/04/2012), age (12 years), breed (Tamma, Ruuna), and current weight (450 kg).
- Tärkeät ravintoainetarpeet (Important Nutrient Requirements):** A table showing requirements for various nutrients.
 

Ravinne	Yksikkö	Ravinnontarve
Energia	MJ	68,7
Valkuainen (SRV)	g	412
Kalsium	g	38
Fosfori	g	23
Seleen	mg	1,30
- Pikakuvakkeet (Quick Actions):** A sidebar with icons for editing horse info, creating feed plans, and accessing other features.
- Päiväkirja (Journal):** A large empty area for recording daily activities.
- Viimeisin rehustus 16.1.2024 (Latest Feed Plan 16.1.2024):** A table showing the current feed plan.
 

Rehuannostelu annoksittain			Rehun hinta/kg
Heinä	8,50	kg	0,00
RACING Smart	0,65	kg	0,00
RACING Mineral P Hayplus	150	g	0,00
Ruokasuola	15	g	0,00
Seleen E-Rae	15	g	0,00

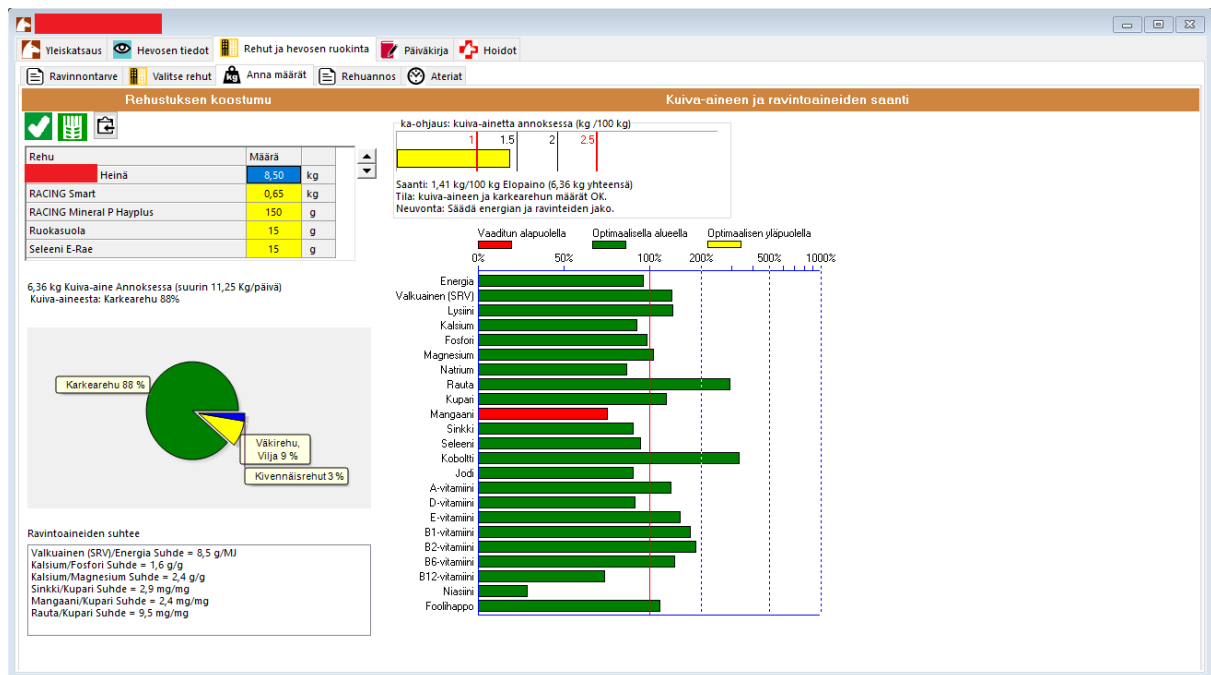
PC Horsen yleiskatsauksessa pystyy tarkistamaan yleiset tiedot sekä sen ruokintasuunnitelman. Ohjelma laskee jokaisen ravintoaineen tarpeen erikseen ja näkymä toimii hyvin antamassa kokonaiskuvaa tehdyistä suunnitelmista.

Ohjelmaan syötetään kaikki rehut painomitoissa, vaikka asiakkaat yleensä puhuvat litroista tai muista mitoista. Tämä vaatii hieman laskemista, mutta onneksi lähes jokaisesta rehusta löytyy valmiit litrapainot. Tähän on hyvä käyttää avuksi Racingin Rehuopasta, sillä sieltä löytyvät monen myynnissä olevan rehun litrapaino.

Haasteellisinta on varmasti arvioida hevosen paino, sillä sekin pitäisi ajatella ihannepainona, ei niinkään välttämättä nykyhetken mukaisena painona. Todella moni hevonen on valitettavan ylipainoinen, joka ei tietenkään ole suositeltavaa. Hevosen lihavuuskunnon arviointiin löytyy oivia mittareita.

Valitettavan harvoin hevonen on punnittu, jonka vuoksi luotetaan eläinlääkärin tai omaan arvioon. Hevostarvikeliikkeistä löytyy usein myös erilaisia mittanauhoja hevosen painon arviointiin, jolloin saadaan melko hyvä arvio todellisesta painosta. Hevosen painoa on myös hyvä seurata, sillä useinkaan omistaja ei itse huomaa muutoksia. Jatkuva painonseuranta auttaa heinä määrän sekä rehujen määrien valinnassa.

Kuva 3. Näyttökuvaa PC Horse, ruokintasuunnitelman ravintoarvot.



Ohjelman rehustus osiossa näkee yhdellä silmäyksellä käytettävien rehujen kokonais kuvan. PC Horse osaa neuvoa mahdollisissa puutteissa ja auttaa kiinnittämään huomiota kuiva-aineiden ja karkearehujen määrässä.

Hevosen paino liittyy olennaisesti myös sen energiatarpeen määrittämiseen. Jos hevosen paino lisääntyy toteutetun ruokintasuunnitelman aikana, on sen energiatarpeen määrä yleensä arvioitu liian korkeaksi. Moni omistaja ajattelee hevosen olevan todella aktiivinen, vaikka todellisuudessa ohjelmaan tulisi valita monen harrastehevosen kohdalla hyvinkin kevyt arvo. Aktiivisessa ja raskaassa treenissä olevat hevoset tarvitsevat enemmän energiaa. Yleensä raskaassa tai erittäin raskaassa käytössä olevat hevoset ovat huippukilpahevosiä, jolle ruokinta on laskettu ruokinnan suunnittelun ammattilaisen tai eläinlääkärin kanssa. Tällöin puhutaan olympiatason kenttähevosista tai laukkahevosista.

## 2 Hevosen hyvinvointi

Kuva 4. Hevosen hyvinvoinnin alueet.



Hevosen hyvinvointiin liittyy monen monta erilaista palaa. Terveysten, ravinnon ja liikunnan lisäksi keskeisiä paloja ovat myös pitopaikka, sosiaaliset tarpeet, kohtelu sekä yksilöllinen hoito. Nyt kuitenkin pysytään ruokinnan ja siihen vaikuttavien seikkojen ympärillä.

### 2.1 Hyvinvoiva hevonen

Hyvinvoiva hevonen näyttää myös hyvinvoivalta. Se on rento, kiinnostunut ympäristöstään eikä sillä ilmene epänormaalia käyttäytymistä, kuten apatiaa, aggressiivisuutta tai stereotyyppistä käyttäytymistä. Ulkoisesti tarkasteltuna hevonen on sopusuhtainen ja sen lihaksisto on symmetrinen. Hyvinvoiva hevonen liikkuu rennosti ja vaivattomasti tutkien ympäristöään uteliaana etsien ruokaa. (Kauppinen, 2022)

Hevosen hyvinvointiin kuuluu myös todella paljon muita eri osa-alueita. Tärkeintä on kuitenkin osata arvioida, millainen hevosen lihavuuskunto on, millaisessa käytössä se on, onko sillä mahdollisia terveydellisiä ongelmia, jotka pitää huomioida ruokinnassa, ja huomioida hevosen ikä sekä sukupuoli.

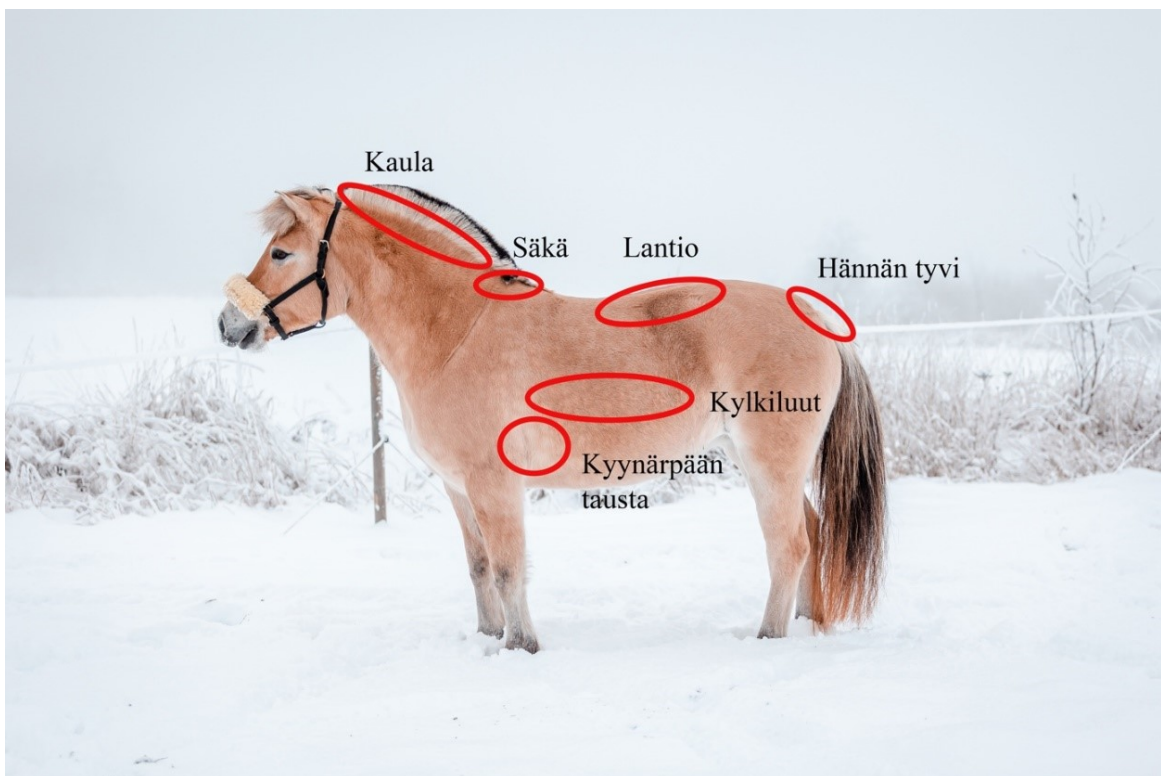
### 2.1.1 Hevosen lihavuuskunnon määrittely

Lihavuuskuntoa käytetään oivana mittarina hevosen energiantarpeeseen. Sen tarpeeseen vaikuttavat myös yksilölliset ominaisuudet, kuten rehunkäyttökyky, sukupuoli ja yleinen aktiivisuus.

Ruokinnassa huomioidaan aina ns. ihannepaino eikä välttämättä tämänhetkistä painoa, sillä valitettavan moni harrastehevosista on ylipainoisia. Lihavuuskuntoluokituksella on tarkoitus arvioida rasvan määrä hevosen kehossa. Määrittely suoritetaan silmämääräisesti, tunnustelemalla käsin sekä vertaamalla havaintoja havaintoja lihavuuskuntoluokitukseen.

### 2.1.2 Hevosten lihavuuskuntoluokitus (Luke)

Kuva 5. Hevosen lihavuuskuntoluokituksen arvioimiskohdat.



Luonnonvarakeskus on luonut asteikon hevosen lihavuuskuntoluokitukseen (Luonnonvarakeskus, n.d.).

1. Hyvin laiha: Nahka kylkiluiden päällä on tiukka, selkäranka ja luusto selvästi näkyvissä, rasvakudosta ei ole tai se on ohut. Kaula on kuihtunut.

2. Laiha: Kylkiluut ja selkäranka ovat selvästi näkyvissä. Rasvakerros kylkiluiden päällä on ohut. Kaula on kapea ja löysä.

3. Kohtalainen: Kylkiluut ovat heikosti nähtävissä. Selkäranka peittynyt, mutta okahaarakkeet ovat tunnettavissa. Kaula on kapea mutta kiinteä.

4. Hyvä: Kylkiluut ovat peitossa ja helposti tunnettavissa. Okahaarakkeet ovat peitossa, mutta tunnettavissa. Selkärangan kohdalla ei ole vako, selkä on tasainen. Lantio on rasvakerroksen peittämä ja pyöreä. Kaula on kiinteä, ei harjamainen.

5. Lihavahko: Rasva kylkiluiden päällä tuntuu pehmeältä. Rasvaa alkaa kertyä sään ympärille, kyynärpäähän taakse ja kaulaan. Rasva hännän tyvessä on pehmeää.

6. Lihava: Kylkiluiden tuntemiseksi täytyy painaa niiden päällä olevaa rasvakerrosta. Selkärangan kohdalla on vako. Lantion ympärillä ja hännän tyvessä rasva on pehmeää. Rasvaa on kertynyt sään ympärille, kyynärpäähän taakse ja kaulaan.

7. Hyvin lihava: Kylkiluiden tuntemien on vaikeaa tai mahdotonta. Vako selkärangan päällä on syvä. Rasva hännän tyvessä on hyvin pehmeää ja pullottavaa, samoin sään ympärillä, kyynärpäähän takana ja kaulassa. Kaula on leveä, kiinteä ja harjamainen, rasvapoimuja.

### 2.1.3 Hevosen ravintoaineiden tarve

Kuva 6. Hevosen ravintoaineiden tarve Ruokinnalla tuloksiin 4 s. 73

HEVOSEN PAINO	KEVYT TYÖ	KESKIRASKAS TYÖ	RASKAS TYÖ
n. 400 kg	4,7-6 ry 55-70 MJ	6-7 ry 70-82 MJ	7-9 ry 82-105 MJ
n. 500 kg	5,6-6,8 ry 65-80 MJ	6,8-0 ry 80-105 MJ	9-10,5 ry 105.123 MJ
n. 600 kg	6,4-7,7 ry 75-90 MJ	7,7-9,8 ry 90-115 MJ	9,8-12 ry 115-140 MJ

Hevonen tarvitsee energiaa elintoimintojensa ylläpitoon, lihasten liikuttamiseen, kasvuun, tiineyteen ja imetykseen. Eri yksilöominaisuudet vaikuttavat suuresti hevosen

energiantarpeeseen. Tällaisia ominaisuuksia ovat mm. ikä, rotu ja luonne. (Lillkvist, 2007, s. 79)

Kun energiankulutus on laskettu oikein, hevonen on sopivassa lihavuuskunnossa, ei liian laiha, eikä liian lihava, minkä lisäksi se jaksaa tehdä siltä vaadittavan työn hyvin. Liiallinen energiansaanti taas johtaa hevosen lihomiseen sekä ylivireyteen. Vielä huomattavampi energian liikasaanti saattaa johtaa myös vakaviin terveysongelmiin, kuten lannehalvaukseen. (Lillkvist, 2007, s. 80)

Ruokinnassa tärkeitä ravintoaineita ovat mm. valkuaisaineet, vitamiinit, kivennäis- ja hivenaineet. Näiden aineiden tarpeet ovat yksilöllisiä ja vain tarkastelemalla kokonaistilannetta saadaan ymmärrys, mitä hevonen oikeasti tarvitsee.

Alalla olevat asiakkaat ovat suurimmaksi osaksi harrastehevosten omistajia ratsupuolella. On hyvä kuitenkin muistaa, että jalostukseen käytettävillä hevosilla on täysin erilainen ravinnontarve. Onneksi ei kuitenkaan tarvitse muistaa ulkoa eri ravintoaineiden tarvetta, vaan PC Horse kertoo kunkin perustietojen kohdalla, mitä kukin hevonen tarvitsee.

#### **2.1.4 Hevosen terveys**

On muutamia terveyteen liittyviä asioita, jotka on erittäin hyvä ottaa huomioon suunnitellessa ruokintaa hevoselle. Näistä osa liittyy olennaisesti lihavuuskunnon määrittelyyn. Metabolinen oireyhtymä on yleinen vaiva harrastehevosillamme, sillä lihavat hevoset ovat melko yleisiä keskuudessamme. Kyseiset hevoset ovat lihavia ja niillä on sokeriaineenvaihdunnan häiriö. Tällainen hevonen ei ruokinnassaan saisi saada ylimääräistä sokeria yhtään, jotta välttyään esimerkiksi kaviokuumeelta. Monikaan hevosenomistaja ei valitettavasti ymmärrä, millainen vaara ylipainoisen hevosen terveydessä piilee.

Toinen hyvä esimerkki on ruoka-aineallergiat. Myös näiden hevosten osuus harrastehevosten keskuudessa on kasvanut. Moni hevonen kärsii allergian aiheuttamasta suolistotulehduksesta, jota hoidetaan pitkään lääkkein, ennen kuin aletaan miettiä ruokintaa tarkemmin. Suurimmat allergian aiheuttajat ovat vehnä, ohra, kaura, soija sekä sinimailanen.

Muita huomioitavia asioita ovat mm. vitamiinien saanti varsinkin sisäruokintakaudella. Esimerkiksi E-vitamiinia hevonen ei heinästä saa juuri ollenkaan talvella, jolloin sitä pitää antaa lisäravinteena. E-vitamiini on erittäin tärkeä rakennusaine hevosen lihaksistolle.

## 2.2 Ruokintasuunnitelman laatiminen

Ruokintasuunnitelmassa ensimmäisenä otetaan huomioon hevonen kokonaisuutena sekä käytössä oleva heinä. Kun käytössä oleva heinä on analysoitu laboratorioissa, tiedetään mitä se sisältää ja mitä hevonen mahdollisesti tarvitsee heinän lisäksi. Heinän arvoihin vaikuttaa olennaisesti, miten heinää on viljelty ja millaisessa maaperässä se on kasvanut. Heinää ei mitenkään pysty arvioimaan silmämääräisesti, ja jos heinäanalyysi puuttuu, ei luotettavaa ruokintasuunnitelmaa pystytä laskemaan.

Kun asiakkaan hevosen on nähty joko tallikäynnillä tai kuvissa, on aika haastatella hevosenomistajaa. Tarvittavia tietoja ovat hevosen rotu, syntymäaika, sukupuoli ja käyttötarkoitus. Asiakkaan kanssa käydään läpi aikaisempi ruokinta ja pohditaan, mitä muutoksia siihen tarvitsisi tehdä. On hyvä syöttää vanhan ruokinnan tiedot PC Horseen, jolloin saadaan tiedot mahdollisista puutteista. Aina muutoksia ei tarvitse tehdä, jolloin asiakas voi lähteä tyhjin käsin ulos myymälästä.

Useinkin puutoksia huomataan eri kivennäis- ja hivenaineissa sekä valkuaisaineessa. Tämän lisäksi hevosen ruokinta on voitu laskea liian korkeaksi arvioimalla hevosen liikutus suuremmaksi, kuin mitä se todellisuudessa on.

Ruokinta lasketaan huomioiden hevonen ja asiakkaan toiveet. Pyritään toimimaan niin, että myös ruokinta on laskettu kustannustehokkaasti. Monesti asiakkaalle olisi helppoa myydä monta eri lisäravinnetta, mutta tarkoituksena on käyttää ruokinnassa rehuja, jotka sisältävät tarvittavat ravintoaineet. Tärkeintä työssä onkin ajatella ja kuunnella asiakasta.

## 2.3 Vastuullinen myynti

Vastuullinen myynti lähtee liikkeelle yrityksestä, joka rakentaa toimintansa vastuullisesti. Vastuuta kantavat sekä tuotteiden että palveluiden tarjoajat koko elinkaaren ajan, ottaen huomioon taloudellisen, sosiaalisen ja ympäristöllisen kestävyuden. Yksittäisen myyjän rooli on keskeinen tässä kokonaisuudessa, sillä vastuullisuuden periaatteiden tulisi näkyä myös hänen henkilökohtaisessa myyntityössään.

Vastuullinen myynti luo yritykselle kilpailuetua markkinoilla monin tavoin. Tämä etu ilmenee sekä myynnin kustannuksissa että tuotoissa. Yksinkertaisimmillaan ympäristöystävällinen toiminta vähentää ympäristökuormitusta ja tyypillisesti myös resurssien käyttöä. Kun resurssien käyttö vähenee, myös kustannukset laskevat samalla kun tuotot kasvavat.

Vastuullisuuden huomioiminen liiketoiminnassa voi tuoda yritykselle kilpailuetua erityisesti silloin, kun yritys ylittää vastuullisuudelle asetetut minimivaatimukset tuotteidensa ja palveluidensa tuotannossa. Esimerkiksi kemianteollisuudessa yritykset, joiden tuotteet ovat ympäristöystävällisempiä, tuottavat selvästi parempaa tulosta osakkeenomistajille. (eSignals, 2023.)

Myyjän tehtävä on usein tuottaa lisämyyntiä, mutta vastuullisen myynnin avulla lisämyynti saavutetaan pitkän asiakassuhteen aikana. Myyntityö hevosrehujen parissa vaatii pitkäjänteisyyttä sekä arvostusta hevosen hyvinvointia kohtaan.

### **3 Tutkimusmenetelmän valinta**

Opinnäytetyön ongelmana oli se, miten hevosrehuja voidaan myydä vastuullisesti välittämättä myyntiluvuista ja ymmärtämällä, mitä hevonen oikeasti yksilönä tarvitsee. Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä valikoitui jo aiheen valinnan yhteydessä hyväksi tavaksi edetä tässä opinnäytetyössä. Asiakkaiden kanssa on käyty pitkiä keskusteluja; heitä on haastateltu ja heille tutkimuksen lopuksi tehdään vielä kvantitatiivinen tutkimus loppukyselyn muodossa.

Koko opinnäytetyökokonaisuus on tutkimus siitä, miten hevosten rehuja voidaan myydä niin, että asiakas ja hänen hevosensa voivat voida hyvin ja miten saamme asiakkaan palaamaan myymälään myös myöhemmin.

Jotta tutkimus saadaan toteutettua, tarvitaan mukaan esimerkkihevosia, jonka avulla pystytään suunnittelemaan erilaisia ruokintasuunnitelmia, sekä palvelemaan asiakkaiden tarpeita. Kyseessä ei ole aivan perinteinen kyselytutkimus tai haastattelu, sillä asiakkaan hevosen tarpeita tulee selvittää ja tutkia haastattelujen avulla, mutta itse kysely suoritetaan koko tutkimuksen loppuvaiheessa. Laadullinen tutkimus auttaa selvittämään asiakkaiden hevosten todelliset tarpeet ja määrällinen tutkimus auttaa selvittämään tutkimuksen lopputuloksen.

## 4 Tutkimuskohteena hevoset

Kuva 7. Esimerkkihevosten esittely

HEVOSET		
	Rotu, sukupuoli	Käyttötarkoitus
1	Lämmiverinen ravuri, ruuna	Kilpahevonen, joka on starttikunnossa. Harrastevalmentajan valmennettava
2	Lämmiverinen ravuri, ruuna	Harrasteratsu ja montehevonen.
3	Connemara, ruuna	Harrasteratsu, joka on melko aktiivisessa käytössä nuorella ratsastajalla
4	Risteytyshevonen, tamma	Herkkä ratsu, joka on kevyellä käytöllä. Huomioitavaa että hevosella on ruoka-aineallergioita

Hevosia esimerkiksi valittiin neljä erilaista. Tutkimuksessa halutaan tuoda esiin sekä ravi- että ratsuhevosia sekä myös eri tasoisia ja käytöltään olevia hevosia. Mukana on kaksi eri ravihevosta, ratsuponi sekä ruoka-aineallergioista kärsivä risteytyshevonen.

Tutkimuksen tarkoitus on selvittää hevoselle kustannustehokas ruokintasuunnitelma, joka palvelee myös omistajan toiveita. Pohjimmaisena syynä on hevosen hyvinvointi, eikä niinkään myyntiin kuuluvat budjetit tai eurollinen lisämyynti. Kustannustehokkuus asiakkaalle alkaa sillä, että myydään vain tarpeelliset rehut ja lisäravinteet.

Hevosia ympäristössämme on paljon, mutta jokainen niistä on yksilö, jolla on omat tarpeensa. Tässä tutkimuksessa on neljä täysin erilaista hevosta, joiden ruokinnan suunnittelua päästään toteuttamaan vastuullisesti.

## 4.1 Esimerkkihevosten esittely ja nykyinen ruokinta

### 4.1.1 Hevonen nro 1

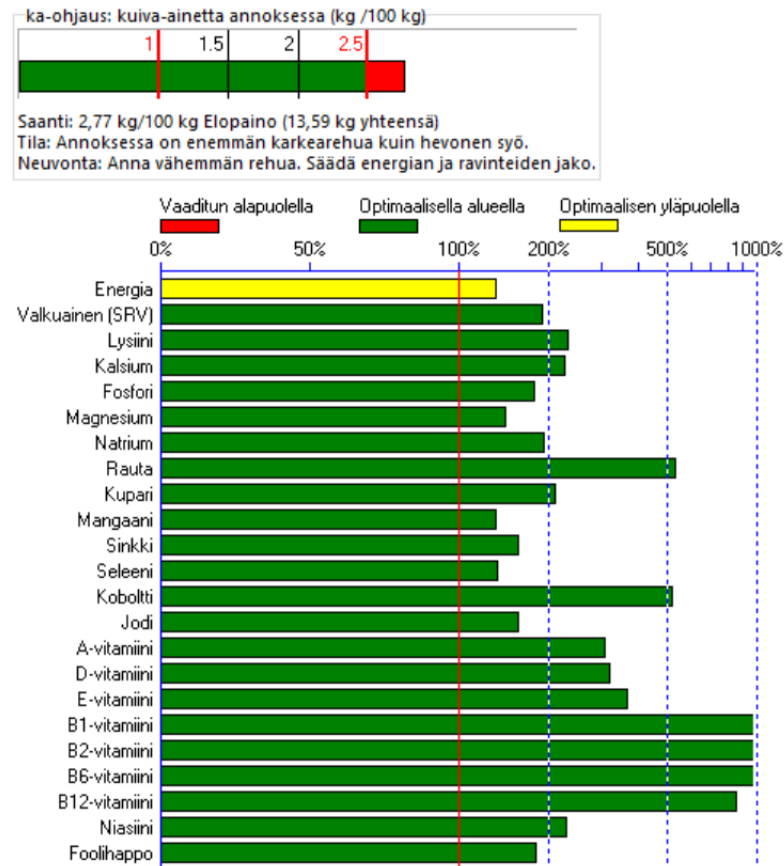
Kyseessä on 7-vuotias lämminveriravuriuuna, jota treenataan hyvin aktiivisesti ja joka on myös täydessä starttikunnossa. Kyseessä on harrastevalmentajan kovassa rasituksessa oleva hyvännäköinen ja lihaksikas hevonen. Hevonen on kärsinyt aiemmin vatsaongelmista, mutta nyt toivuttuaan näyttää todella terveeltä. Nykyinen ruokinta ollut toimivan oloinen ja hevonen näyttää voivan hyvin, eikä ulkonäöllisesti huomattavia puutostiloja näy. Erityisiä toiveita ruokinnan suhteen ei ole, vaan kokonaisvaltainen hyvinvointi kiinnostaa omistajaa kovasti.

Ensimmäisen esimerkkihevosen ruokinnan kustannus on 5,55 euroa päivässä.

Kuva 8. Hevosen 1 alkuperäinen ruokinta



Kuva 9. Hevosen 1 alkuperäisen ruokinnan arvot



Ohjelman mukaan hevosen ruokinnassa on karkearehua enemmän, kuin hevonen syö sekä energian määrä on suositusta isompi.

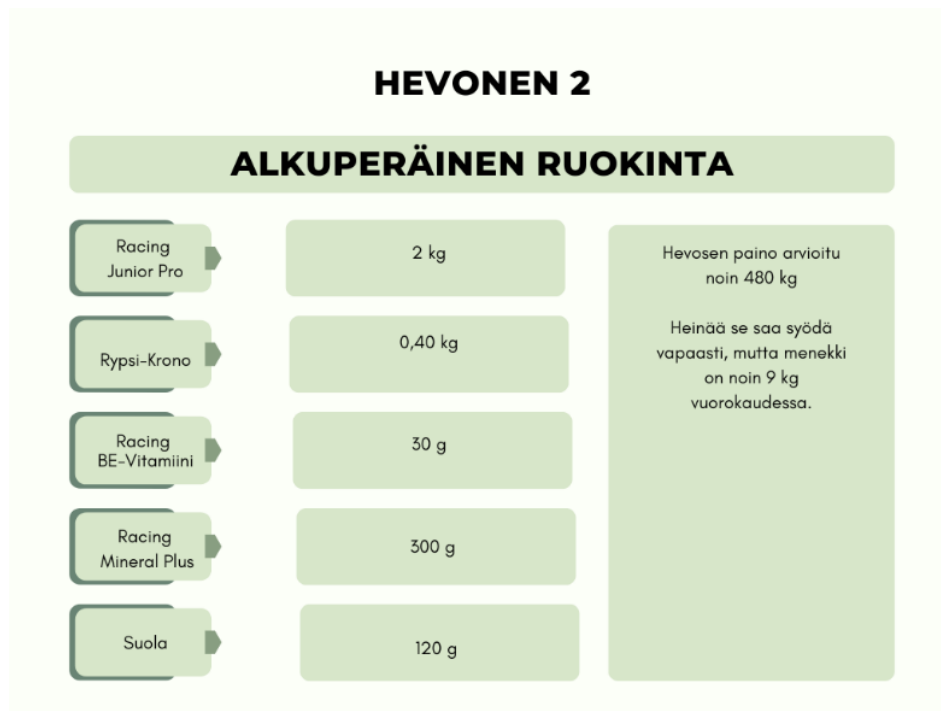
#### 4.1.2 Hevonen nro 2

Kyseessä on myös lämminverinen ravihevonen, mutta omistaja tähtää sen kanssa monté-lähtöihin. Iältään tämä hevonen on 9-vuotias. Kovan treenin lisäksi sen kanssa tehdään käyntimaastolenkkejä. Hevonen on hyvä rehunkäyttäjä ja se on hieman pulleampi kuin nro 1, mutta silti vielä terveen rajoissa.

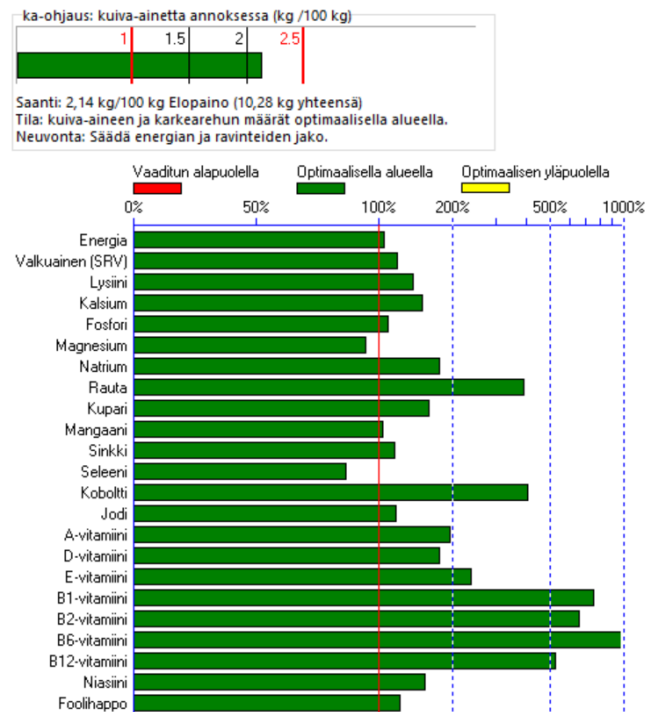
Erityisiä toiveita ruokinnan suhteen ei ole, vaan kokonaisvaltainen hyvinvointi kiinnostaa omistajaa kovasti. Nykyinen ruokinta näyttää hyvältä, koska kyseessä on kilpahevonen.

Toisen esimerkkihevosen ruokinnan kustannus on 4,14 euroa päivässä.

Kuva 10. Hevosen 2 alkuperäinen ruokinta



Kuva 11. Hevosen 2 alkuperäisen ruokinnan arvot



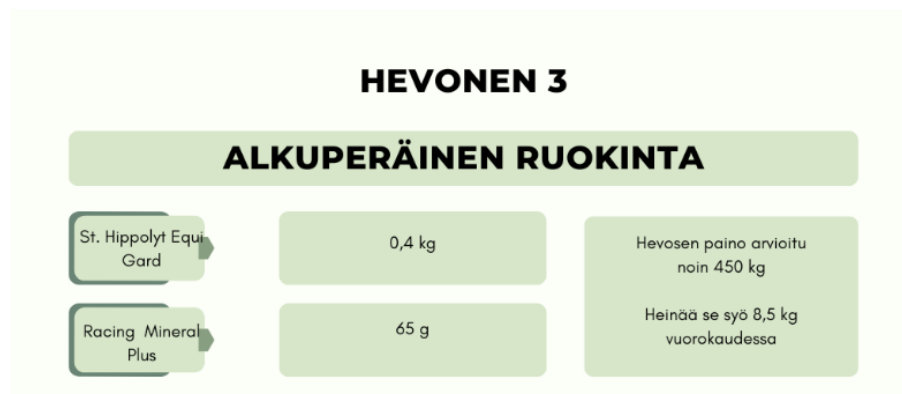
Ohjelma kertoo, että hevosen energian saanti on optimaalisella alueella. Myös muut ravintoaineet ovat optimaalisella alueella.

### 4.1.3 Hevonen nro 3

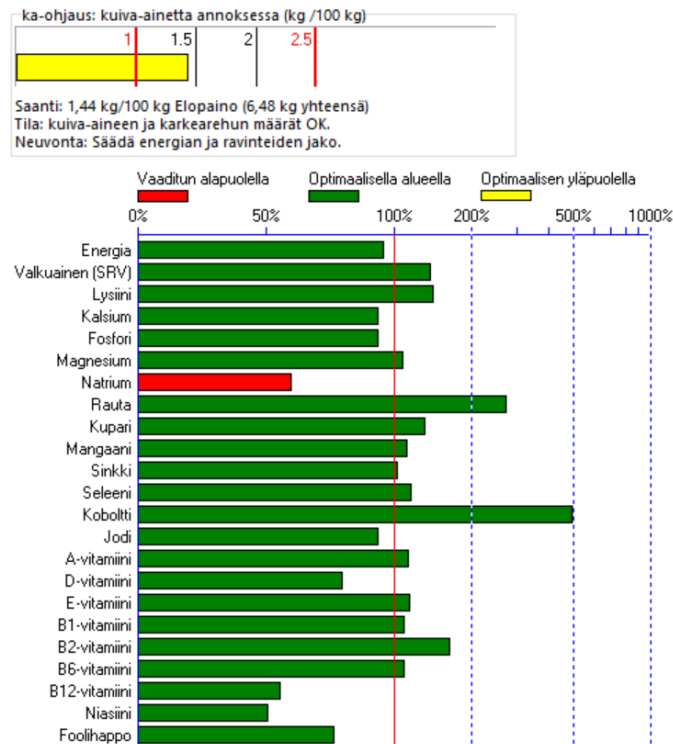
Kyseessä on 12-vuotias connemararuuna, joka on lupaavan nuoren treenikaveri. Omistajan sanoman mukaan lihoo helposti, mutta nyt ainakin on hyvässä lihavuuskunnossa. Ponilla on kaunis karva ja se näyttää voivan hyvin. Omistajan toiveissa olisi löytää edullisempi ja helpommin ostettavissa oleva täysrehu. Kivennäinen sisältyy tallivuokraan.

Kolmannen esimerkkihevosen ruokinnan kustannus on 1,07 euroa päivässä.

Kuva 12. Hevosen 3 alkuperäinen ruokinta



Kuva 13. Hevosen 3 alkuperäisen ruokinnan arvot



Ohjelma kertoo, että hevosen arvot ovat muuten hyvin, mutta natriumia tulisi lisätä ruokintaan.

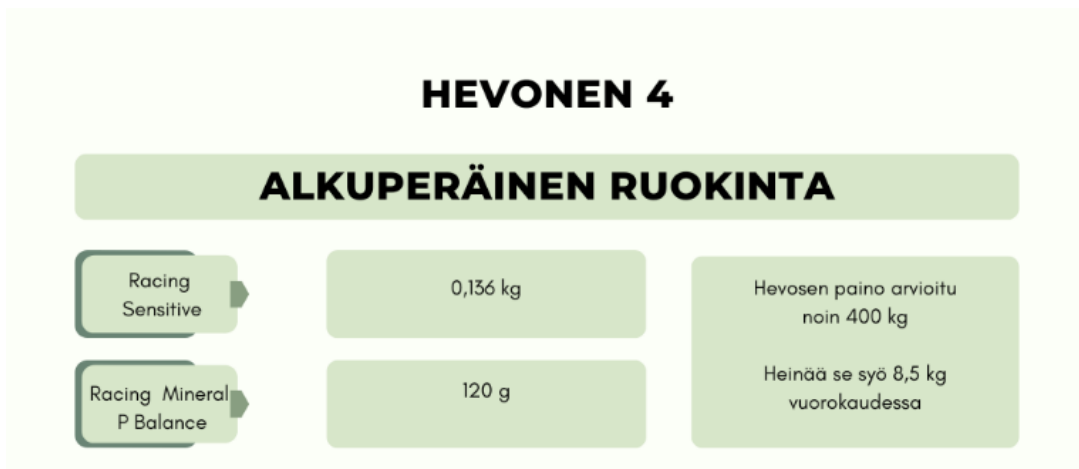
#### 4.1.4 Hevonen nro 4

Kyseessä on pienehkö 15-vuotias risteytystamma. Sillä on todettu IBD sekä monia eri allergioita. Näin ollen sen ruokinnassa ei saa olla sinimailasta, soijaa, ohraa eikä vehnää. Nämä eläinlääkäriin toteamat allergiat tuovat lisähaastetta sopivan ruokinnan miettimisessä.

Toiveissa omistajalla olisi löytää kivennäinen, joka olisi hieman edullisempi sekä maistuvampi. Hän omistaa myös kaksi muuta hevosta, jotka siirtyisivät samaan kivennäiseen. Nykyinen ruokinta näyttää hyvältä, mutta muutetaan tarkoituksena, on muuttaa hieman eri rehuihin.

Neljännän esimerkkihevosen ruokinnan kustannus on 0,68 euroa päivässä.

Kuva 14. Hevosen 4 alkuperäinen ruokinta



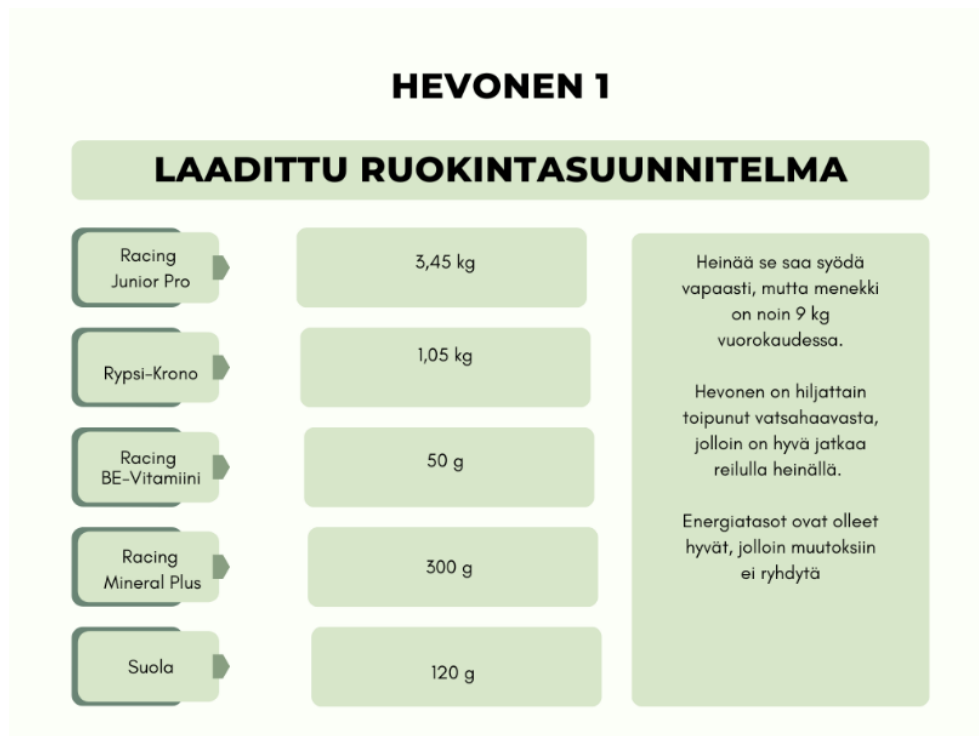


Kun hevoselle löydetään sopiva ruokinta myymälän valikoimasta, saadaan yhtenäinen ketju, joka parhaassa tapauksessa jatkuu vuosia, myös hevosten vaihduttua. Tämä on paljon tärkeämpää, kuin yhtenä päivänä asiakkaalle myyty kallis lisäraavinne.

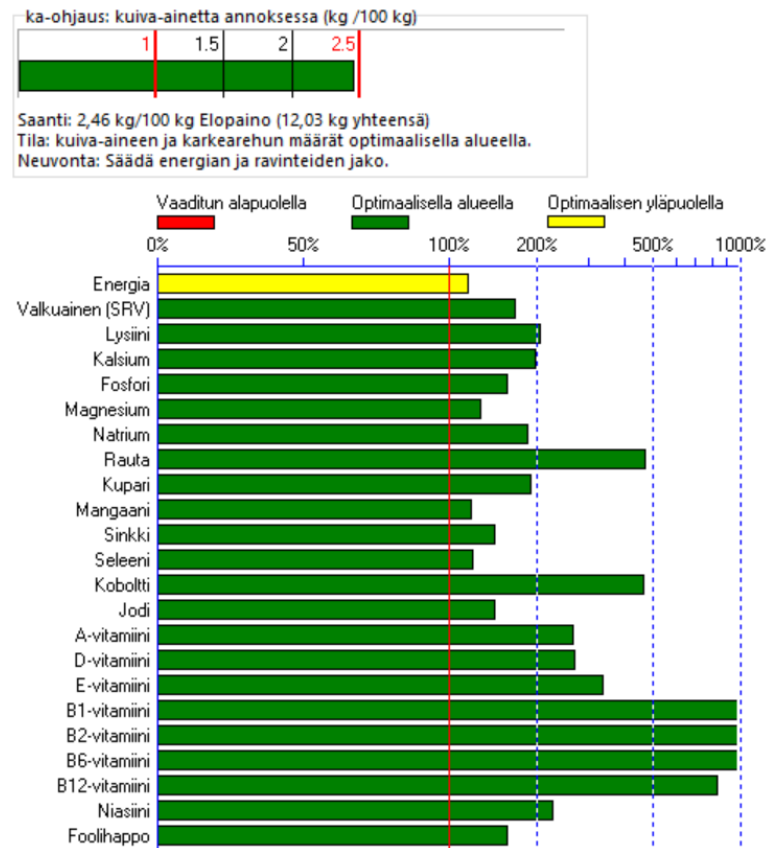
Jossain tapauksissa on kuitenkin hyvä huomioida, että esimerkiksihevosen oman heinän kanssa voisi sopia huomattavasti paremmin jonkin toisen myymälän kivennäinen. Tällöin voi hyvillä mielin ohjata asiakkaan hankkimaan sen toisesta myymälästä, sillä ajatuksena on hevosten hyvinvointi. Se että asiakas ostaa toisen merkin kivennäisen, ei tarkoita sitä, että asiakas ei enää palaa myymälään.

#### 4.2.1 Hevonen nro 1

Kuva 16. Hevosen 1 suunniteltu ruokinta



Kuva 17. Hevosen 1 suunnitellun ruokinnan arvot

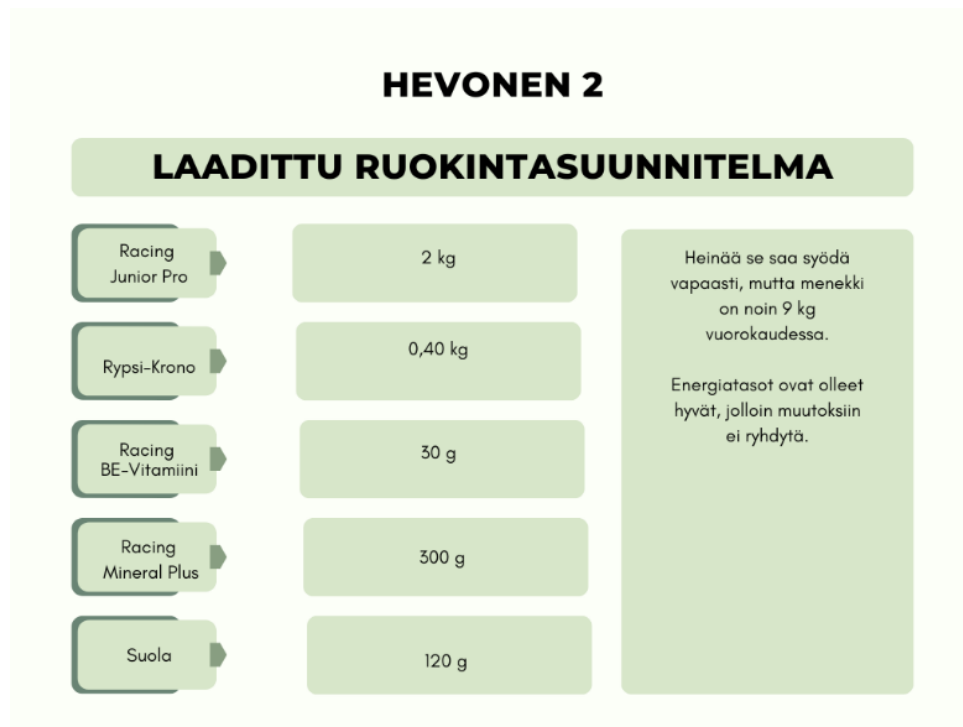


Ensimmäisen esimerkkihevosen ruokinnan kustannuspäivässä on edelleen 5,55 euroa päivässä.

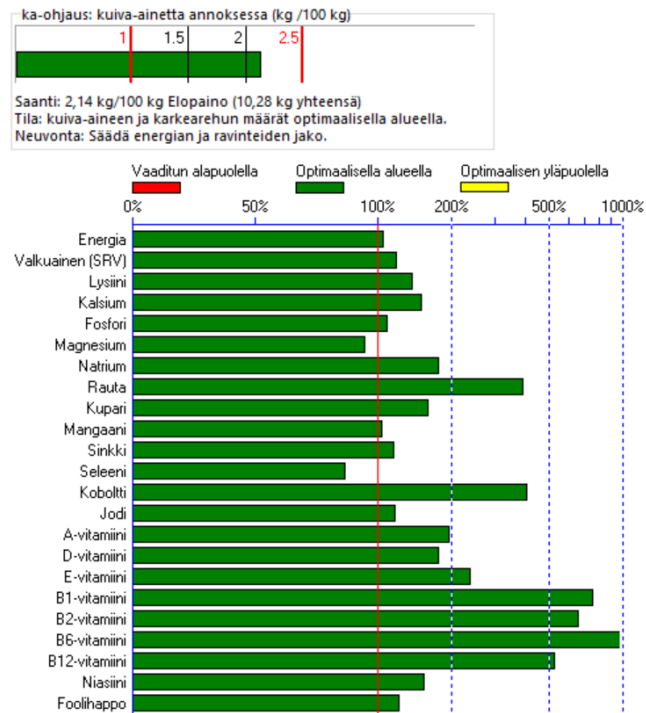
Ruokintasuunnitelmaa tehdessä on hyvä miettiä eri vaihtoehtoja. Koska kyseessä on vatsahaavasta parantunut hevonen, ei sen heinämäärää haluta lähteä muuttamaan. Hevonen tarvitsee energiaa valtavan määrän, joten päädytään pitämään ruokinta samanlaisena. Omistajan mukaan pienempi energiamäärä on vaikuttanut menneisiin treeneihin negatiivisesti. Toivottavaa olisi, ettei hevonen pääse laihtumaan yhtään, eikä vatsavaivat yllättäisi uudestaan.

## 4.2.2 Hevonen nro 2

Kuva 18. Hevosen 2 suunniteltu ruokinta



Kuva 19. Hevosen 2 suunnitellun ruokinnan arvot

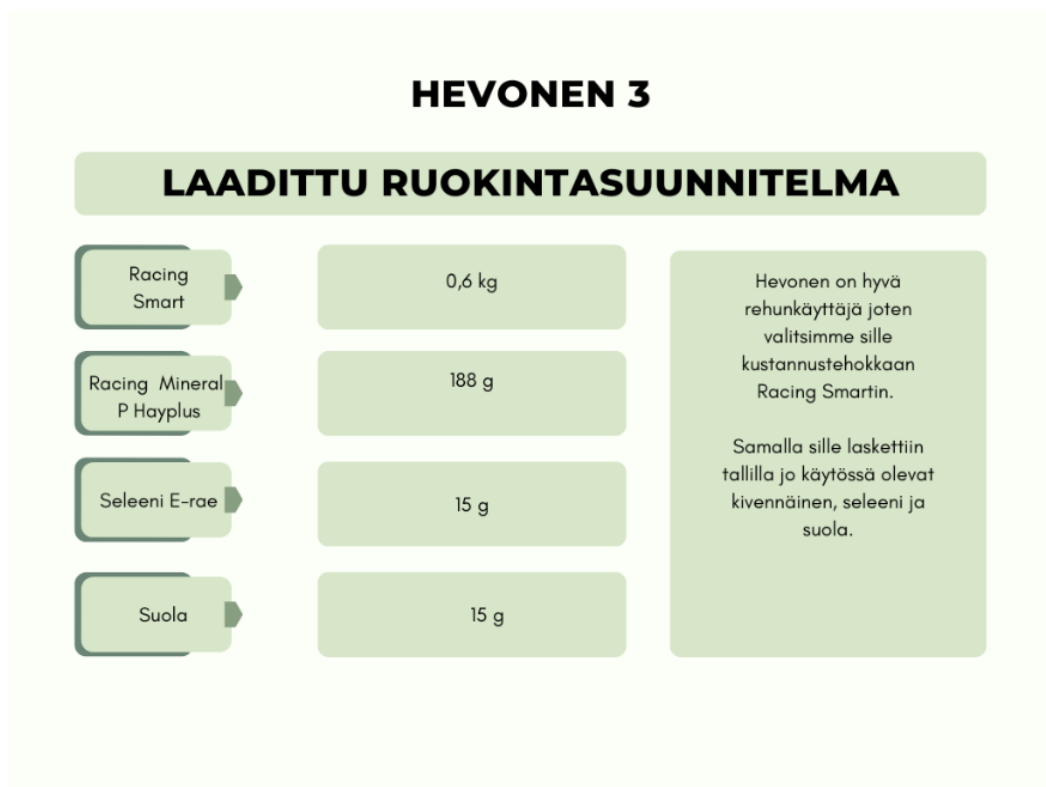


Toisen esimerkkihevosen ruokinta on edelleen 4,14 euroa päivässä.

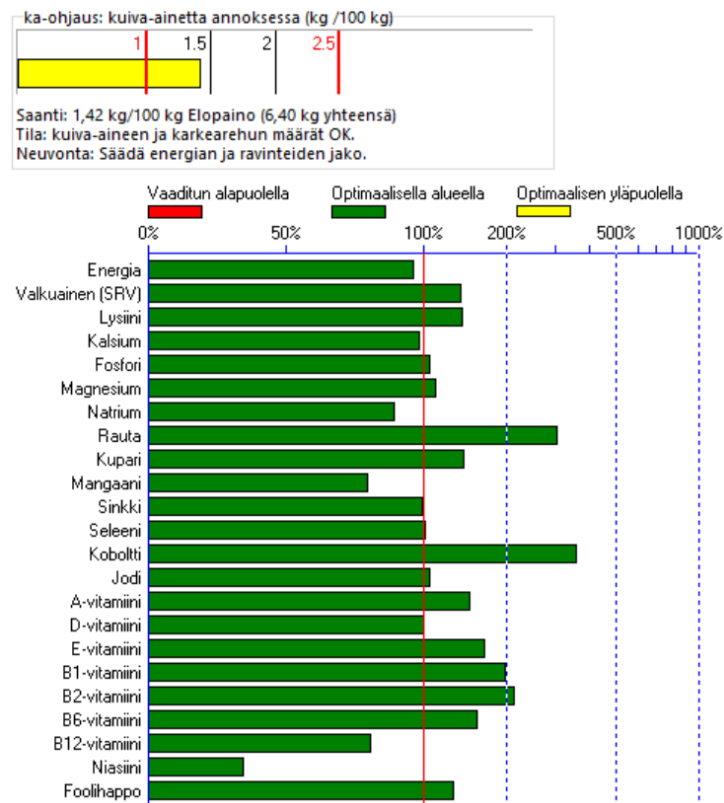
Koska ruuna oli valmiiksi hyvinvoivan näköinen ja ollut riittävän energinen, ei ruokintaa tässä kohtaa lähdetä muuttamaan. Jos hevonen syystä tai toisesta alkaa lihomaan, pudotetaan sen väkirehuja hieman. Nyt kuitenkin treenit ovat sujuneet hyvin. Ruokinnassa nyt on kaikki osa-alueet optimaalisella alueella.

#### 4.2.3 Hevonen nro 3

Kuva 20. Hevosen 3 suunniteltu ruokinta



Kuva 21. Hevososen 3 suunnitellun ruokinnan arvot

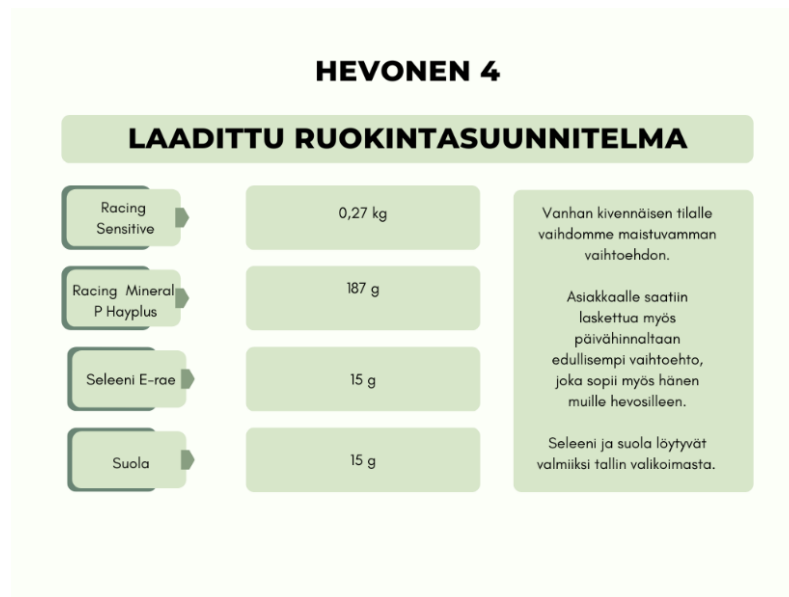


Ruokinta päivässä 0,63 euroa päivässä. (0,97 euroa päivässä, jos mukana olisi kaikki rehut.)

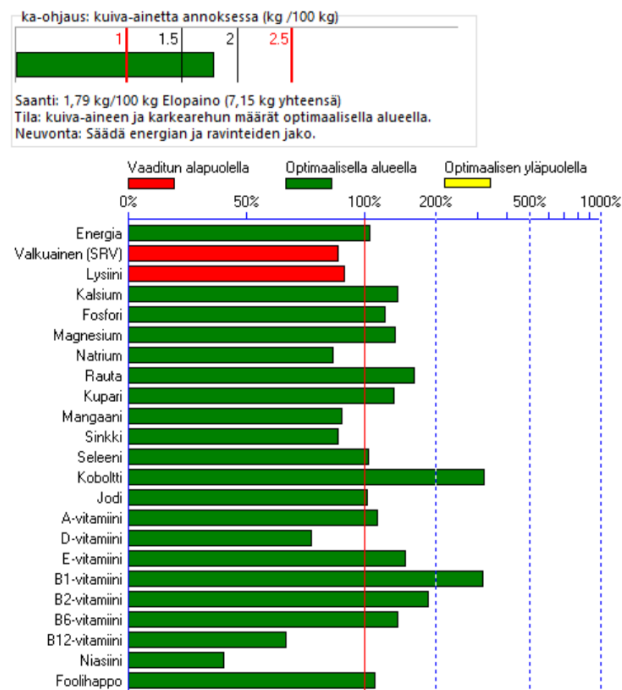
Connemararuunalle mietittiin uutta edullisempaa rehua, jonka syöttömäärä olisi inhimillinen. Laskennassa otettiin huomioon myös tallilla vaihtunut kivennäinen. Asiakas oli erittäin tyytyväinen, sillä jos ruokintasuunnitelma toimii hyvin, ruokintakulut melkein puolittuvat. Nyt ruokintasuunnitelmassa kaikki osa-alueet ovat optimaalisella alueella.

#### 4.2.4 Hevonen nro 4

Kuva 22. Hevosen 4 suunniteltu ruokinta



Kuva 23. Hevosen 4 suunnitellun ruokinnan arvot



Ruokinta päivässä 0,71 euroa päivässä (0,74 euroa, jos mukana on suola ja seleeni.)

Tammalle etsittiin maistuvampi kivennäinen, joka olisi kuitenkin allergiavapaa ja samalla myös hinnaltaan kohtuullinen. Ruokintaan lisätään myös jo asiakkaan tallilta löytyvä seleenilisä sekä ruokasuola.

Asiakas oli ilahtunut, että saa tästä lähtien myös kaikille omille hevosilleen saman tuotteen käyttöön. Asiakas jää tarkkailemaan hevostaan ja sen lihasten kehittymistä. Suunnitelman mukaan valkuaistarve ja lysiini jää hieman pienemmäksi, mutta tätä on ollut jo aiemmin, eikä hevosen lihaksisto ole muuttunut negatiiviseen suuntaan, vaan lihaksisto on kehittynyt normaalisti.

### **4.3 Välikuulumiset**

Puolentoista kuukauden kuluttua ruokintasuunnitelmasta on aika kysyä hevosten kuulumisia. Terveiset olivat hyvin iloisia. Hevosista kaksi ensimmäistä on toimineet jo aiemmin hyvin annetuilla rehuilla, joten muutoksentarvetta ei ole ilmennyt.

Kolmas hevonen on voinut myös hyvin ruokinnan puolesta. Sen vatsa on pysynyt hyvänä ja hevonen on muutenkin ollut erittäin tyytyväisen oloinen. Pieniä takapakkeja ratsastukseen oli ilmennyt takapolvien vuoksi, mutta ruokintaa on silti pystytty jatkamaan, sillä hevonen ei ole kerännyt ylimääräistä energiaa. Rehujen määrä on vaikuttanut hyvältä, joten testausta jatketaan samalla rehulla.

Neljäs hevonen on myös voinut hyvin. Uusi kivennäinen on sopinut hienosti allergiselle hevoselle, eikä seleenilisä myöskään ole aiheuttanut hankaluuksia. Omistaja kertoo treenien menneen hyvin, eikä negatiivisia muutoksia lihas-/tai lihavuuskuntoon ole ilmennyt.

### **4.4 Ruokintasuunnitelman päivitys**

Koska jokaisen hevosen ruokinta on ainakin tähän asti vaikuttanut erittäin hyvältä, ei lisämuutoksia vielä ole tiedossa. Yhteys hevosten omistajiin säilyy tiiviinä, jotta voidaan tarvittaessa nopeastikin miettiä uusia vaihtoehtoja.

Omistajat pitävät silmällä ainakin, miten hevosten karva lähtee vaihtumaan. Tarvittaessa ruokintaa pohditaan jo aiemmin, mutta tällä hetkellä tilanne vaikuttaa erittäin hyvältä.

## 4.5 Loppukuulumiset

Tutkimustyö on tullut päätökseen ja osallistujilta kysyttiin loppupalaute ruokintaa ajatellen. Välikuulumisten jälkeen aikaa on kulunut puolitoista kuukautta. Jokaisen hevosen heinä on pysynyt samana, kuten myös lisäruokinta. Kaikkien neljän hevosten omistajat olivat tyytyväisiä hevostensa ruokintasuunnitelmiin. Harjoittelut ovat kulkeneet erinomaisesti ja hevoset ovat omistajien mukaan voineet erittäin hyvin.

Hevonen numero 1 on päässyt starttaamaan virallisessa ravilähdössä sijoittuen toiseksi. Kysyttäessä omistajan mielipidettä ruokinnasta, oli vastaus ytimekäs; ruoka maistuu ja treenit kulkevat.

Hevonen numero 2 on päässyt treenaamaan montéa harjoitusleirille, mutta virallisia kilpailuja odotetaan vielä. Ratsastajan mukaan kuitenkin hevonen voi todella hyvin.

Hevonen numero 3 on palautunut pikkuhiljaa takaisin normaaliin työhön ja omistaja on ollut tyytyväinen. Hevosen karva on vaihtunut hyvin, joten ylimääräisiä vitamiineja ei ruokintaan tarvitse lisätä.

Hevonen numero 4 on myös voinut hyvin. Ruokintamuutokset ovat sopineet sen vatsalle ja suolistolle ja uusi kivennäinen on edelleen maistunut erinomaisesti. Omistaja kertoo ruokakupin olleen nyt aina tyhjä, jolloin ylimääräistä siivottavaa ei ole kertynyt.

## 5 Tutkimusmenetelmät

Menetelmä tutkimukseen on valittu yksinkertaisen luonteen perusteella, jonka avulla voidaan varmistaa viimeisen vaiheen osallistumismotivaatio ja vastausten helppous tutkittavien näkökulmasta. Aiheen vuoksi on tärkeää saada rehellistä palautetta, jotta tehty tutkimus auttaa ymmärtämään ja oppimaan lisää osallistujien antamasta palautteesta. Avoin ja rehellinen palaute auttaa hevosrehujen vastuullisessa myynnissä aidosti. Koska ala kehittyy jatkuvasti, on myyjän myös pystyttävä kehittymään.

## 5.1 Tutkimuksen tarkoitus

Tutkimuksen tarkoituksena on saada selville, kuinka onnistuneesti esimerkkihevosen omistajat kokivat saamansa palvelun vastuullisen myynnin näkökulmasta. Haasteena on lisämyynnin tekeminen sekä ylimääräisten lisärehujen myyminen.

Tutkimuksella halutaan selvittää, miten vastuullisesti myyjä kykenee myymään hevosrehuja ja -lisäravinteita. Kvantitatiivisella kyselypohjalla halutaan selvittää esimerkkihevosten omistajien tyytyväisyys ja näkemys saamastaan palvelusta. Tärkeimpiä kysymyksiä ovat: Miten tyytyväinen olet saamaasi palveluun hevosesi rehujen valinnassa? Täyttikö suunniteltu ruokinta odotuksesi? Miten todennäköisesti suosittellet myyjän palvelua muille? Määrällisellä tutkimuksella perehdytään tavallisten hevosenomistajien tarpeeseen hankkia hevoselleen sopivat rehut.

Tutkimus toteutetaan määrällisenä menetelmänä. Tämä on perusteltua, koska työhön halutaan näkökulma hevosrehujen vastuulliseen myyntiin. Näin myyjän on mahdollisuus kehittää työtään tulevaisuutta ajatellen vastuullisempaan suuntaan.

Kyselyssä pyritään selvittämään ammattitaitoa hevosrehujen vastuulliseen myyntiin, asiakaspalvelutaitoihin sekä asiakkaan tyytyväisyyttä. Kyselyssä selvitettiin, millaisena asiakkaat kokivat palvelun laadun, hevosen hyvinvoinnin ja hevosen yksilönä huomioimisen.

Tutkimuksen tarkoituksena oli perehtyä hevosrehujen vastuulliseen myyntiin ja siihen, miten harraste-eläinosaston myyjä kykenee palvelemaan asiakkaita vastuullisuuden näkökulmasta. Tällaisessa tutkimuksessa palaute koetaan erittäin tärkeänä.

## 5.2 Määrällinen tutkimus

Määrällisessä eli kvantitatiivisessa tutkimusmenetelmässä pyritään ymmärtämään tulosta tilastojen ja numeroiden avulla. Numeeriset tiedot ovat olennainen osa tutkimusmenetelmää. Kvantitatiivisessa tutkimusmenetelmässä kiinnostuksen kohteena on luokittelu syy- ja seuraussuhteet. (Jyväskylän yliopisto, 2015.)

Tutkimukseen valittu määrällinen tutkimusmenetelmä sopii erittäin hyvin, sillä tutkimus halutaan toteuttaa verkkokyselynä. Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena, jonka vastaajat koostuivat tämän opinnäytetyön esimerkkihevosten omistajista.

Tässä tutkimuksessa käytetään kyselylomaketta Microsoft Forms -alustalla. Kyselylomake lähetetään linkkinä tutkimukseen osallistuneiden hevosten omistajille. Kyselylomake toimitetaan osallistujille suoraan ilman välikäsiä. Osallistujat ovat sitoutuneita tutkimukseen, jolloin riskiä vastaamattomuudesta ei ole. Tulokset analysoidaan taulukoinnin avulla. Kyselyssä on vain oleellisia kysymyksiä, jonka avulla ylläpidetään osallistujien motivaatiota vastata kyselyyn rehellisesti.

## 6 Palautekyselyn tulokset

Kyselylomake oli auki (liite 2) Microsoft Forms pohjassa 28.3.-7.4.2024. Kysymyksiä oli yhteensä kuusi, joista yksi sisälsi useamman eri alakysymyksen. Kyselyn viimeinen kysymys oli avoin, jossa sai kertoa mielipiteensä vapaasti tutkimukseen liittyen. Koska tiedossa oli vastaajien lukumäärä, oli kyselyn vastaajaprosentti helppo todeta täydeksi.

Kyselyyn vastasi yhteensä kolme osallistujaa, joista yksi omistaa tutkimukseen osallistuneista hevosista kaksi ja kaksi muuta vastaajaa omistaa kumpikin yhden osallistuneen hevosen.

Kuva 24. Miten tyytyväinen olet saamaasi palveluun hevosesi rehujen valinnassa, % (n=3)

1. Miten tyytyväinen olet saamaasi palveluun hevosesi rehujen valinnassa?

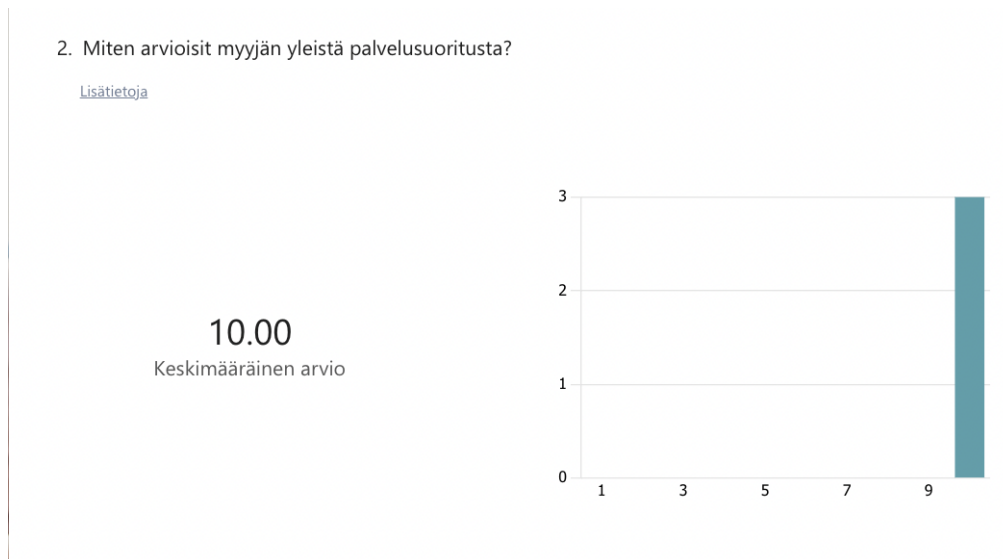
[Lisätietoja](#)

<span style="color: blue;">●</span> Erittäin tyytyväinen	3
<span style="color: orange;">●</span> Tyytyväinen	0
<span style="color: green;">●</span> En tyytyväinen enkä tyytymätön	0
<span style="color: red;">●</span> Erittäin tyytymätön	0
<span style="color: purple;">●</span> Erittäin tyytymätön	0



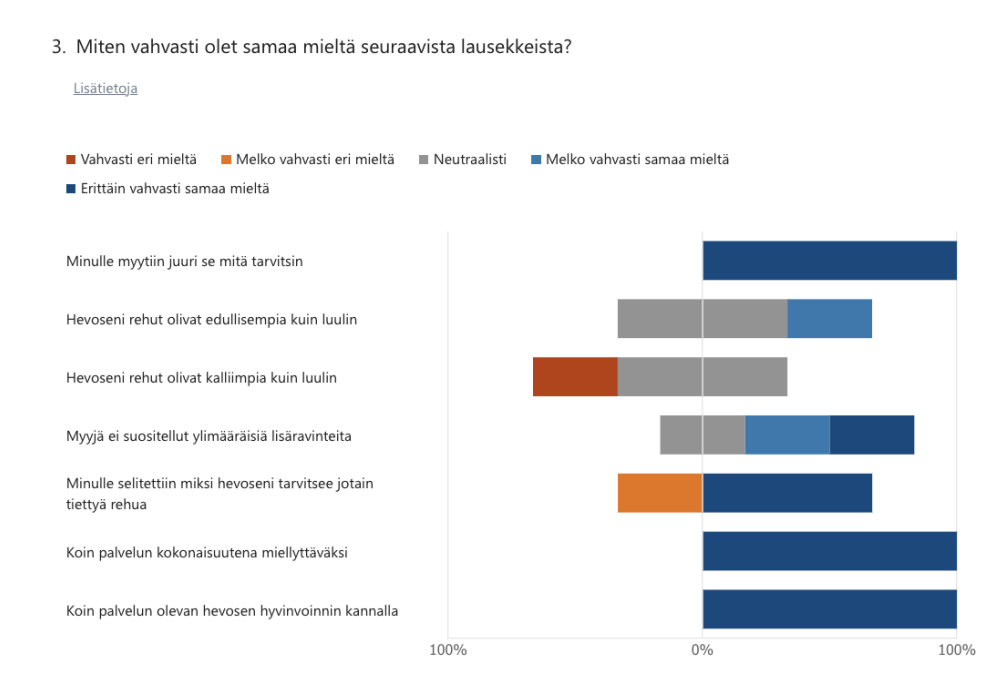
Kysyttäessä tyytyväisyyttä palveluun (kuva 22) oli kaikkien kolmen vastaus erittäin tyytyväinen. Jo tässä kohtaa tutkimuksen odotukset ylittyivät.

Kuva 25. Miten arvioisit myyjän yleistä palvelusuoritusta, % (n=3)



Kysyttäessä myyjän yleistä palvelusuoritusta (kuva 23) oli kaikkien kolmen arvosana myyjälle 10. Mitä ilmeisimmin myyjä on onnistunut työssään hyvin.

Kuva 26. Miten vahvasti olet samaa mieltä seuraavista lausekkeista, % (n=3)



Kysyttäessä eri väittämiä (kuva 24), mielipiteet hieman erosivat toisistaan. Ensimmäisen lausekkeen kohdalla kaikki kolme vastaajaa olivat samaan mieltä. Toisen lausekkeen kohdalla yksi vastaaja oli melko vahvasti samaa mieltä ja kaksi vastaaja ajattelivat

neutraalisti. Kolmannen lausekkeen kohdalla yksi vastaaja oli vahvasti eri mieltä ja kaksi vastaajaa ajatteli neutraalisti. Neljännen lausekkeen kohdalla yksi vastaaja ajatteli neutraalisti, toinen oli melko vahvasti samaa mieltä ja kolmas erittäin vahvasti samaa mieltä. Viidennen lausekkeen kohdalla yksi vastaaja oli melko vahvasti eri mieltä ja kaksi vastaajaa taas erittäin vahvasti samaa mieltä. Tässä kohtaa tuli siis ensimmäinen selvä ero. Kuudennessa lausekkeessa kerrottiin palvelun kokonaisuutta miellyttäväksi, josta kaikki kolme vastaajaa olivat vahvasti samaa mieltä. Viimeisessä lausekkeessa koettiin palvelun olevan hevosen hyvinvoinnin kannalla, josta kaikki kolme vastaajaa olivat vahvasti samaa mieltä.

Kuva 27. Täyttikö suunniteltu ruokinta odotuksesi, % (n=3)

4. Täyttikö suunniteltu ruokinta odotuksesi?

[Lisätietoja](#)

<span style="color: blue;">●</span> Kyllä	3
<span style="color: orange;">●</span> Ei	0
<span style="color: green;">●</span> En ole varma	0



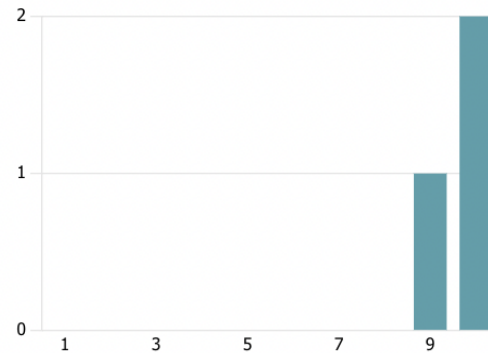
Neljännessä kysymyksessä kysyttiin, täyttikö suunniteltu ruokinta odotuksesi ja tähän kaikki kolme vastaajaa vastasivat kyllä. Melko vahva ja selkeä linja jatkui myös tässä kohtaa tutkimusta.

Kuva 28. Miten todennäköisesti suosittelet myyjän palvelua muille, % (n=3)

5. Miten todennäköisesti suosittelet myyjän palvelua muille?

[Lisätietoja](#)

9.67  
Keskimmääinen arvio



Viidennessä kysymyksessä pyydettiin numeraalista arvoa sen perusteella, miten vastaaja suosittelee myyjän palvelua muille. Tähän kaksi vastaajaa antoivat numerot ja yksi vastaaja numeron 9. Keskiarvoksi syntyi siis 9.67.

Kuva 29. Vapaavalintaiset kuulumiset, % (n=3)



6. Vapaavalintaiset kuulumiset

3 Vastaukset

ID ↑	Nimi	Vastaukset
1	anonymous	Ruokinta on sopivan simppele,ei monesta purkista jotakin. Ruokinta on tehty heinäanalyysin pohjalta joka on hyvä ettei tule syötettyä mitään turhaa ponille joka on taipuvainen lihomiseen. Kiitos,että saimme olla mukana!
2	anonymous	Homma toimii hyvin ilman ylimääräisiä ja kalliita extrapurkkeja
3	anonymous	Mm. hevoseni ei ole enää jättänyt kuppiin rehuja syömättä muutosten myötä eli allergiselle mutta myös nirsolle on löytynyt vihdoon sopivat ja samaan aikaan maistuvat ruoat kuluttamatta omistajan lompakkoa kuitenkin puhki!

Viimeiseen kysymyskohtaan vastaaja sai kertoa vapaa valintaisia kuulumisia. Kaksi nostivat esiin jollain tavalla hinnan. Palautteet olivat kuitenkin todella hyviä.

”Ruokinta on sopivan simppele, ei monesta purkista jotakin. Ruokinta on tehty heinäanalyysin pohjalta joka on hyvä ettei tule syötettyä mitään turhaa ponille joka on taipuvainen lihomiseen. Kiitos, että saimme olla mukana!”

”Homma toimii hyvin ilman ylimääräisiä ja kalliita extrapurkkeja.”

”Mm. hevoseni ei ole enää jättänyt kuppiin rehuja syömättä muutosten myötä eli allergiselle mutta myös nirsolle on löytynyt vihdoinkin sopivat ja samaan aikaan maistuvat ruoat kuluttamatta omistajan lompakkoa kuitenkaan puhki!”

## 7 Johtopäätökset

Tässä tutkimuksessa etsittiin vastausta kysymykseen, miten hevosten rehuja ja lisäravinteita voidaan myydä vastuullisesti, ajatellen hevosen hyvinvointia sekä laskennallista ruokintasuunnitelmaa. Tutkimuksen perusteella voidaan tehdä monenlaisia johtopäätöksiä.

Asiakastyytyväisyys on korkea, sillä kaikki kolme vastaajaa olivat erittäin tyytyväisiä saamaansa palveluun hevosen rehujen valinnassa. Tämä osoittaa myyjän onnistuneen asiakaspalvelussa ja tuotteiden tarjonnassa.

Kaikki kolme vastaajaa antoivat myyjälle arvosanan 10, mikä viittaa siihen, että myyjä on onnistunut työssään erinomaisesti.

Mielenkiintoiset tulokset eri lausekkeiden kohdalla: Vaikka suurin osa vastauksista oli positiivisia, joissakin lausekkeissa oli eroja vastaajien välillä. Esimerkiksi kolmannen lausekkeen kohdalla yksi vastaaja oli vahvasti eri mieltä, kun taas kaksi muuta olivat neutraaleja. Tämä osoittaa, että on olemassa näkemuseroja tiettyjen näkökohtien suhteen.

Vastaajat olivat valmiita suosittelemaan myyjän palvelua muille, keskiarvon ollessa 9.67. Tämä viittaa siihen, että he pitivät myyjän palvelua erittäin arvostettavana ja luotettavana.

Vapaiden kommenttien perusteella hinta ja tuotteiden laatu olivat merkittäviä tekijöitä vastaajien tyytyväisyydessä. He arvostivat, että ruokinta oli suunniteltu heidän hevosensa tarpeiden mukaisesti ilman ylimääräisiä ja kalliita lisäravinteita.

Yhteenvetona voidaan todeta, että tutkimuksen tulokset osoittavat myyjän tarjoaman palvelun olevan laadukasta ja asiakkaat ovat tyytyväisiä sekä tuotteiden että palvelun

laatuun. Lisäksi palautteet antavat hyvää tietoa siitä, mitä asiakkaat erityisesti arvostavat ja missä on mahdollisuuksia kehittää palvelua edelleen.

Asiakkaiden kanssa käydyt keskustelut olivat mielenkiintoisia ja monikin keskustelu johti vastuullisuuteen ja sen kautta kotimaiseen rehuutuotantoon. Nykypäivän asiakkaat pyrkivät ajattelemaan vastuullisemmin, joka on saattanut vaikuttaa myös perinteiseen kulutuskäyttäytymiseen.

## **7.1 Heinäanalyysin merkitys**

Ruokintasuunnitelmien tekoon vaikutti erittäin positiivisesti osallistuneiden teettämät heinäanalyysit, sillä kun heinän arvot olivat oikeasti tiedossa, oli helppo täydentää ruokintaa oikeaan suuntaan. On hyvä huomioida, että kunkin osallistujan heinä oli erilaista, vaikka useampi asui kuitenkin samalla paikkakunnolla. On siis erittäin tärkeää huomioida heinäanalyysin vaikutus hevosen ruokinnan suunnittelussa.

Suuntaa antavat analyysit luovat jonkunlaisen pohjan, mutta heinän ulkonäön perusteella, ei ravintoaineiden sisältöä pysty arvioimaan. Osallistujan heinäanalyysin teettämistä ei valitettavasti kuitenkaan suuntaa antava valmiina ruokintasuunnitteluohjelmassa oleva analyysi pysty korvaamaan.

## **7.2 Vastuullinen myynti**

Keskustelut osallistuneiden kesken osoittivat, että ruokintasuunnitteluun pohjautuvalla vastuullisella hevosrehujen myynnillä on iso merkitys kuluttajan ostotottumuksissa. Koska keskiössä ennen kaikkea oli hevosen hyvinvointi, voi myyjä todeta onnistuneensa hyvin.

Kun myyjä oli aidosti kiinnostunut hevosen hyvinvoinnista ruokinnan näkökulmasta, sai myyjä myös hyvää palautetta sitoutuneisuudesta. Vastuullinen myynti tässä tutkimuksessa oli ennen kaikkea pitkäjänteisen työn ja asiakkaan kuuntelun ansiota.

Lisämyynnin kautta ajatellut lisätulot, palautuvat takaisin varmasti pitkään jatkuvan yhteistyön kautta, sillä kun asiakas on tyytyväinen, palaa hän myymälään takaisin. Ja on erittäin tärkeää huomioida, että tyytyväinen asiakas on paras keino saada myös uusia asiakkaita.

## 8 Pohdinta

Mennyt tutkimustyö auttoi selvittämään tärkeitä kohtia hevosrehujen myynnissä vastuullisuuden näkökulmasta. Se, että myyjä tietää itse mitä ja mihin hevonen tarvitsee mitään rehua tai ravintoainetta, ei aina kuitenkaan ole selvää asiakkaalle. Tutkimustyön aikana ja varsinkin kyselylomakkeen vastausten perusteella myyjä sai tärkeää oppia siitä, miten valinnat pitää aina perustella mahdollisimman hyvin.

Vaikka myyjän työ usein on melko pinnallista, on alan myyjän kuitenkin ymmärrettävä myytäviä tuotteita syvällisemmin. Yhteistyö hevosen omistajan ja myyjän välillä on oltava saumatonta, jotta saadaan aikaan onnistunut ruokintasuunnitelma. Hevosen omistaja on usein tutkinut valittavissa olevia rehuja ja saanut mahdollisia suosituksia tuttaviltaan.

Usein vielä tänä päivänäkin hevosten ruokintaa ajatellaan monimutkaisesti ja annettavia rehuja ja lisäravinteita on useita. Varsinkin tällöin myyjän on pystyttävä perustelemaan valintansa niin, että asiakas ymmärtää tarkoituksen. Lisähaastetta myyjän työhön tuo myös nykyajan hevosten suolistosairaudet sekä ruoka-aineallergiat. Juuri tällaisten hevosten omistajat on vakuutettava ruokinnan yksinkertaisuudesta, jotta hevosen hyvinvointi voidaan varmasti taata ruokinnan osa-alueelta.

Vaikka myyjällä on käytössä rehuoppaita, joita voidaan jakaa asiakkaille, tulisi varmasti tarpeeseen saada yksi helppolukuinen ohje mitä ravintoainetta hevonen mihinkin tarvitsee ja mitkä ovat hevosen ruokinnassa tärkeimpiä tekijöitä. Myymälän rehuoppaat kuitenkin ovat enemmän kaupalliseen käyttöön tarkoitettuja, kuin selittämään yksinkertaisesti ravintoaineiden merkitystä.

Jatkuva kouluttautuminen helpottaa myyjää työtehtävissään ja kyseisellä alalla onkin vain positiivista tutustua ja tutkia käytössä olevia materiaaleja ja koulutuksia. Vaikka uusia rehuja tulee markkinoille jatkossakin, on hyvä pysyä ajan tasalla myös jo aikaisemmin myynnissä olevista rehuista.

Alan trendit vaikuttavat rehuvalintoihin myös jatkossa, mutta ammattitaitoaan vahvistamalla, myyjä pystyy vaikuttamaan aidosti asiakkaan valintoihin. Eri rehuvalmistajat tekevät arvokasta työtä tutkimalla ja kehittämällä uusia rehuja, joka helpottaa myyjän työtä myös tulevaisuudessa.

## Lähteet

eSignals. (2023). Vastuullinen myynti tuottaa tulosta. [Vastuullinen myynti tuottaa tulosta - Haaga-Helia eSignals](#)

Jyväskylän yliopisto. (2015). *Määrällinen tutkimus*.

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>

Kauppinen, Tiina. (2022). *Miltä näyttää hyvinvoiva hevonen? Tämä ja paljon muuta uudessa hevostietopakettissa*. <https://www.elaintieto.fi/blogi/milta-nayttaa-hyvinvoiva-hevonen/>

Lillkvist, Anneli. (2007). *Ruokinnalla tuloksiin 4*. Oy Forsberg Rahkola Oy.

Luonnonvarakeskus. (n.d.) *Rehutaulukot – Hevoset*.

<https://www.luke.fi/fi/luonnonvaratieto/tiedetta-ja-tietoa/rehutaulukot-ja-ruokintasuositukset/rehutaulukot-hevoset>

## **Liite 1. Aineistonhallintosuunnitelma**

Opinnäytetyön nimi: Hevosrehujen vastuullinen myynti

Opinnäytetyön tekijä: Anna Halme

### **1 Aineiston hankinnan menetelmät ja aineiston muoto**

Aineisto kerätään tietopohjaa varten eri tietokannoista erilaisia käyttäen hakusanoja sekä alan kirjallisuudesta. Tietopohjaan käytetään myös aiemmin käytännön ja kokemuksen kautta saatua tietoa. Lisäksi tutkimusaineistoa hankitaan haastattelemalla, joista tehdään muistiinpanoja käytettyyn PC Horse ohjelmaan. Opinnäytetyöhön liittyen esimerkkihevosten omistajien henkilöllisyys ei tule esille. Analysoitava aineisto on teksti- ja kuvamuotoista. Opinnäytetyössä ei kerätä henkilötietoja eikä muitakaan arkaluonteisia tietoja.

### **2 Aineiston säilytys opinnäytetyöprosessin aikana**


Käytettävää aineistoa säilytetään työskentelyssä käytettävässä PC Horse ohjelmassa, jota käytetään ainoastaan myyjän työkäytössä olevassa, vahvasti suojatussa tietokoneessa. Loput materiaaleista säilytetään oppilaitoksen ylläpitämässä OneDrive-pilvipalvelutilassa. Aineistoa pääsee käsittelemään ainoastaan opinnäytetyön tekijä.

### **3 Aineistojen käsittely opinnäytetyön valmistuttua**

Opinnäytetyöhön kerättyä aineistoa käytetään jatkotyöskentelyssä esimerkkihevosten ruokintasuunnittelussa sekä tässä opinnäytetyössä. Kerätty aineisto säilytetään tutkimuseettisiä periaatteita noudattaen ja siten, että se on vain opinnäytetyöntekijän saavutettavissa. Opinnäytetyön valmistumisen jälkeen aineisto tuhotaan tietoturvasyistä 1 vuoden kuluttua opinnäytetyön hyväksymispäivämäärästä. Opinnäytetyön aineiston ja tulokset omistaa opinnäytetyöntekijä.

[Tietosuojailmoitus](#)

**Liite 2. Kysely hevosten omistajille**

## Hevosrehujen vastuullinen myynti projektiin osallistuneiden loppukysely

Teen opinnäytetyötä Hämeen AMK:n Hevosalan tradenomiopintojen loppuvaiheessa aiheena hevosten vastuullinen myynti.

Kysely on tarkoitettu tutkimukseen hevosten osallistuneiden omistajalle.


Kiitos vastauksistasi,

Anna Halme

\* Pakollinen

1. Miten tyytyväinen olet saamaasi palveluun hevosesi rehujen valinnassa? \* 


- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- En tyytyväinen enkä tyytymätön
- Erittäin tyytymätön
- Erittäin tyytymätön

2. Miten arvioisit myyjän yleistä palvelusuuritusta? \* 


1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Heikko

Erinomainen

3. Miten vahvasti olet samaa mieltä seuraavista lausekkeista? \* 

	Vahvasti eri mieltä	Melko vahvasti eri mieltä	Neutraalisti	Melko vahvasti samaa mieltä	Erittäin vahvasti samaa mieltä
Minulle myytiin juuri se mitä tarvitsin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hevoseni rehut olivat edullisempia kuin luulin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hevoseni rehut olivat kalliimpia kuin luulin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Myyjä ei suositellut ylimääräisiä lisäravinteita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulle selitettiin miksi hevoseni tarvitsee jotain tiettyä rehua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koin palvelun kokonaisuutena miellyttäväksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koin palvelun olevan hevosien hyvinvoinnin kannalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Täyttikö suunniteltu ruokinta odotuksesi? \* 

- Kyllä
- Ei
- En ole varma

5. Miten todennäköisesti suosittelet myyjän palvelua muille? \* 

1

2

3

4

5

6

7


8

9

10

Erittäin  
epätodennäköisesti

Erittäin  
todennäköisesti

6. Vapaavalintaiset kuulumiset 

Kirjoita vastaus

Lähetä