



Päiväkirjatyö elämispalveluiden ohjaamisesta

Niklas Haapala

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Liikunnanohjaajan tutkinto

Amk-opinnäytetyö

2024

Tiivistelmä

Tekijä(t) Niklas Haapala
Tutkinto Liikunnanohjaaja
Raportin/Opinnäytetyön nimi Päiväkirjatyö elämyspalveluiden ohjaamisesta
Sivu- ja liitesivumäärä 20
<p>Kyseessä on päiväkirjaopinnäytetyö, jossa seurattiin kehittymistä elämysten ja hyvän asiakaskokemuksen tuottamisessa moottorikelkkasafarioppaana työskennellessä. Pyrkimys oli myös kehittyä asiakaspalvelijana ohjaustilanteissa. Safarioppaana työskenneltiin suurimmaksi osaksi englannin kielellä. Kehittymistä tuki elämyksiin, asiakaskokemukseen, asiakaspalveluun ja matkailuun liittyvä lähdekirjallisuus.</p> <p>Opinnäytetyö koostui kahdeksasta seurantaviikosta, jotka sijoittuvat talvikaudelle 2023–2024. Seurantaviikoissa pohdittiin kuluneen viikon tapahtumia ja tapahtumista johtunutta kehittymistä safarioppaan työssä. Eri aiheita, joista kehittymistä seurattiin, olivat mm. englannin kielellä tapahtuva asiakaspalvelu ja ryhmänohjaus, sekä työnkuvan oppiminen ja siinä kehittyminen. Näitä aiheita liitettiin opinnäytetyön kannalta keskeisiin käsitteisiin, jotka olivat elämykset ja asiakaskokemus. Aluksi seurattiin oppaan työnkuvan oppimista. Vähitellen kokemuksen kehittyessä aiheita alettiin tutkia syvällisemmin, jotta paras asiakaskokemus ja mahdollinen elämys saataisiin aikaan.</p> <p>Kehittymistä tapahtui tasaisesti seurantajakson aikana. Eniten kehittymistä tapahtui asiakaspalvelutaidoissa. Englanninkielisestä vuorovaikutuksesta asiakkaiden kanssa tuli nopeasti luonnollista, mikä vaikutti positiivisempaan asiakaskokemukseen. Elämyksen mahdollistamisesta tuli uusia oivalluksia, kuten yksilöllisyyden tärkeys ja elämysten monimuotoisuus. Asiakkaiden toiveista ja odotuksista elämyspalveluihin liittyen saatiin myös parempi kuva lähtötilanteeseen verrattuna. Asiakkaille useimmiten tärkeintä safarille liittyessä oli vauhti. Perheellisille puolestaan parhaan elämyksen toi lapsiystävälliset safarit.</p>
Asiasanat Elämys, asiakaskokemus, asiakaspalvelu, safariopas

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Lähtötilanteen kuvaus.....	3
2.1	Oman nykyisen työn analysointi	3
2.2	Sidosryhmien esittely	4
2.3	Työpaikan vuorovaikutustilanteet	4
3	Seurantajakson raportointi viikkoanalyyseineen	6
3.1	Seurantaviikko 1: 10.11.–17.11.	6
3.2	Seurantaviikko 2: 15.12–20.12.	7
3.3	Seurantaviikko 3: 22.12.–29.12.	9
3.4	Seurantaviikko 4: 03.01.–07.01.	10
3.5	Seurantaviikko 5: 10.1.–16.1.	12
3.6	Seurantaviikko 6: 17.1–21.1	14
3.7	Seurantaviikko 7: 22.1–26.1	15
3.8	Seurantaviikko 8: 08.03–13.03	16
4	Pohdinta.....	18
	Lähteet.....	21

1 Johdanto

Elämysmatkailu on nykyään nouseva trendi. Rentouttavan kylpyläloman tai energisen bileloman sijaan matkailijat lentävät yhä kaukaisempiin paikkoihin kokeakseen erilaisia kulttuureja ja nähdäkseen maapallon monimuotoista luontoa. Lappi on varsinkin ulkomaalaisille turisteille suosittu matkailukohde. Koko Suomessa maaliskuussa vuonna 2023 ulkomaalaiset turistit ja työmatkailijat käyttivät 512 miljoonaa euroa (Visit Finland 2023). Etelästä tuleville talvinen Lappi on kuin astuisi toiseen maailmaan. Tykkylumen peittämät kuuset ja männyt ovat heille se, mitä kookospalmut ovat suomalaisille. Koskematon luonto ja revontulet ovat suuri vetonaula turistien keskuudessa (Lapland.fi s.a.).

Kyseessä on päiväkirjamallinen opinnäytetyö, jossa seurataan työntekoani safarioppaana Saariselällä. Pyrin kehittämään asiakaspalvelijana ohjaustehtävissä. Pääpainotuksena ovat elämysten ja hyvien asiakaskokemusten tuottaminen. Päiväkirjamerkinnot raportoidaan viikkotasolla. Pyrin kirjoittamaan jokaisesta työpäivästä jotain, mutta suuri kokonaisuus muodostuu viikon tapahtumista, joissa pohdin kehittymistäni ja yhdistän toimintaani teoriaan.

Mielestäni Lappi on aina ollut kiehtova paikka varsinkin luonnon ja maisemien takia. Useamman vuoden olen miettinyt kokeilevani lähteä eräoppaaksi Lappiin. Neljännellä opintovuodella lähiopeustusta ei ole, joten sain vihdoin mahdollisuuden lähteä kausityöläiseksi. Halusin samalla yhdistää opinnäytetyön työhöni. Haluan tutkia kehittymistäni varsinkin elämysten tuottamisessa asiakkaille. Siksi valitsin tehdä päiväkirjamallisen opinnäytetyön. Toinen tutkimani asia on asiakaskokemus. Asiakaskokemuksella tarkoitetaan yrityksen ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta. Nämä vuorovaikutukset saavat asiakkaassa aikaan tunteita, jotka päättävät käyttääkö asiakas palvelua toistamiseen, tai kertooko siitä ystävälleen (Trustmary 2023).

Työskentelen elämyspalveluita tuottavalla Husky & Co.-nimisellä yrityksellä. Yrityksen tarjoamia palveluja ovat mm. husky- ja moottorikelkkasafarit, sekä revontulien metsästys pakettiautolla. Olen ollut työntekijänä marraskuusta 2023 lähtien. Työtiimi on pieni ja tiivis, mikä tekee työpaikan ilmapiiiristä rennon. Työtehtäviin tulee hyvä opastus, joten esimiehillä on heti alusta alkaen luotto hommien sujuvuuteen. Työnimikkeeltäni olen safariopas. Pääosin ohjaan moottorikelkkasafareita ja vien asiakkaita revontuliretkille pakettiautolla. Työssä vaaditaan asiakaspalvelutaitojen lisäksi hyvät ajotaidot. Työssä saa jatkuvasti kaivella umpihangesta moottorikelkkoja, jotka asiakkaat ovat sinne ajaneet. Tehtäviin kuuluu myös pakettiautolla suoritettavat revontulisafarit, jolloin kyydissä voi olla jopa kahdeksan ihmistä. On sanomattakin selvää, että asiakkaat on saatava ehjänä perille, eli ajovirheitä ei ole varaa tehdä.

Mielestäni tärkeintä ovat kuitenkin asiakaspalvelu- sekä ryhmänohjaustaidot. Jotta asiakkaiden turvallisuus voidaan taata, ohjeiden on mentävä perille. Varsinkin suurissa ryhmissä moni ei keskity oppaan puheisiin, minkä takia oppaan on oltava jatkuvasti tarkkana. Oppaan on osattava puhua kovalla äänellä ja selkeästi. Englannin kielen osaamisen on oltava vahva. Hankalia käsitteitä on pystyttävä yksinkertaistamaan kielitaidottomille asiakkaille.

Haluan kehittyä asiakaspalvelutaitojen lisäksi varsinkin elämysten tuottamisessa. Koska opinnäytetyöni aiheina ovat asiakaskokemus ja elämykset, en keskity asiakaspalveluun kokonaisuutena. Keskityn lähinnä seuraamaan omaa kehittymistäni kokemuksen soveltamisessa erilaisille asiakkaille. Pieniä lapsia sisältävälle perheelle onnistuneen elämyksen voidaan olettaa olevan täysin erilainen verrattuna nuorisoporukkaan.

2 Lähtötilanteen kuvaus

2.1 Oman nykyisen työn analysointi

Työnimikkeeni on safariopas. Minut palkattiin ohjaamaan moottorikelkkasafareita ja pakettiautolla suoritettavia revontulisafareita. Päivän alkaessa ensiksi laitetaan kelkat valmiiksi safaria varten. Ne siis putsataan lumesta ja laitetaan lämpenemään hetkeksi. Sitten ne siirretään jonoon. Ennen safaria valmistetaan kuumaa mehua ja korvapuusteja, joita asiakkaat saavat tauoilla ajon aikana. Kun asiakkaat saapuvat, heille ensiksi kerrotaan safarin sisältö, säännöt ja vakuutusasiat. Tämän jälkeen heille laitetaan kelkkailuvaatteet ja -kypärät päälle. Oppaan tehtävä on kertoa yksinkertaisesti, mutta hyvin asiakkaille ohjeet kelkan ajamiseen. Ohjeiden jälkeen safari alkaa ja oppaan tehtävänä on varmistaa, että asiakkaat palaavat safarilta takaisin yhtenä kappaleena.

Safarioppaan hommissa tarvitaan useita taitoja, jotka voidaan jakaa eri ryhmiin: erätaitoja, asiakaspalvelutaitoja, sekä tietenkin ajotaitoja. Oppaan on tunnettava reitit. Jotkut reitit saattavat kelistä johtuen olla huonommassa kunnossa kuin toiset. Silloin on tehtävä nopeita päätöksiä reittivalintojen suhteen. Reitit tulevat onneksi tutuksi hyvin nopeasti, koska niitä ajetaan päivittäin. Tulentekotaitoja tarvitsee nuotioiden sytytystä varten. Oppaille pidetään ensiapukurssi talvikauden alkupuolella, koska oppaan on osattava toimia mahdollisten sairaskohtausten sattuessa. Asiakaspalvelutaidot tulevat tärkeäksi erityisesti pienten ryhmien kanssa. Silloin on enemmän aikaa jutella jokaisen asiakkaan kanssa. Suurten ryhmien kanssa tärkeämpää ovat ryhmänohjaustaidot, jotta suuri ryhmä ymmärtää ajo-ohjeet ja ryhmä pysyy kasassa. Asiakaspalvelutaitoja on kerääntynyt opiskeluvuosien varrella, eli niiden voisi sanoa olevan jo hyvällä mallilla. Ajotaitojen tärkeys tulee ilmi varsinkin vahinkojen sattuessa. Jos asiakkaat ajavat syvään lumeen, taidoton opas luultavasti vain pahentaa asiaa käyttämällä liikaa kaasua ja kaivamalla kelkan yhä syvemmälle hankeen. Erilaisista jumeista pois pääseminen on erittäin tärkeä taito, jota ilman monet safarit jäävät asiakkaiden kannalta lyhyeksi. Ennen töiden alkamista olin ajanut moottorikelkalla vain kerran, mutta moottoripyörällä olin kokenut kuski. Nämä taidot auttoivat moottorikelkan hallitsemisen nopeaan oppimiseen.

Työnkuva on minulle täysin uusi, eli ammatillinen kehittyminen on vielä alussa. Uskon, että oppiesani työnkuvaa kehityn oppaana nopeasti. Suurimmat heikkoudet ovat alussa vielä ajotaidoissa ja ryhmän ohjaamisessa turvallisesti. En vielä osaa soveltaa safareja eri taitoisille asiakkaille. Ajotaidoissa on vielä parannettavaa, sillä kokenut opas voi ohjata kelkkaa yhdellä kädellä samalla taakse katsomalla miettimättä asiaa, mutta minun on vielä keskityttävä tasapainoon.

Ensiksi minun on opittava ulkoa reitit ja hallita kelkalla ajaminen, ennen kuin voin alkaa kehittyä safarioppaana paremmaksi. Asiakaspalvelutaidot kehittyvät itsestään työn edetessä.

Oma osaamiseni työssä on vielä täysin aloittelijan tasolla. Tarvitsen esimiehen ja kokeneempien oppaiden apua selvitäkseni työstä. En ole vielä valmis itsenäiseen toimintaan työsuhteen alussa.

2.2 Sidosryhmien esittely

Sisäisiä sidosryhmiä safarioppaalla ovat esimiehet, kollegat ja muut kanssatyöntekijät, kuten saman yrityksen omistaman baarin ja ravintolan työntekijät. Kollegoita ovat muut safarioppaat, huskysafari-oppaat mukaan lukien. Huskysafareita vetävät oppaat työskentelevät 15 minuutin ajomatkan päässä kelkkaoppaista, joten heitä näkee harvemmin. Joskus kuitenkin kelkkaoppaat tarvitsevat lisämiehitystä, jolloin joku husky-oppaista tulee auttamaan. Usein safareille tulee suurempia asiakasryhmiä, joita varten tarvitaan useampi opas. Kollegat tulevat siis tässä hommassa erittäin tutuksi. Oppaiden on toimittava tiiminä asiakkaiden viihtyvyyden ja turvallisuuden takaamiseksi. Tämä tarkoittaa, että jokaisen ilmeen ja käsimerkin tarkoitus on ymmärrettävä. On itsestäänselvyys, että työ on mielekkäämpää, jos on työkavereiden kanssa hyvää pataa.

Ulkoisia sidosryhmiä ovat asiakkaat ja yhteistyökumppaneiden työntekijät, kuten bensa-aseman kassahenkilöstö. Asiakkaat tällä alalla ovat erittäin monimuotoisia. Voi turvallisesti sanoa, ettei yksikään asiakas ole samanlainen keskenään. Asiakkaiden kanssa on osattava sopeutua erilaisiin tilanteisiin ja lähtökohtiin. Joskus vastaan saattaa tulla esimerkiksi erittäin liikuntarajoitteinen henkilö, joka vaatii enemmän auttamista, kuin muut asiakkaat. Koko yrityksen sidosryhmiin kuuluu erilaiset yhteistyökumppanit, esimerkiksi kelkkakorjaamot, mainosfirmat, bensa-asemat, eläinlääkärit ja varaosaliikkeet. Kelkkojen huoltoon tarvitaan varaosia, ja yhteistyökumppaneilta niitä saa halvemmalla. Joskus kelkat hajoavat niin pahasti, ettei yrityksen oma huoltomies osaa niitä korjata. Silloin tarvitaan apua ammattilaiselta, joka löytyy kelkkakorjaamosta. Mainosfirmat auttavat yritystä suunnittelemaan uusia mainoskylttejä, joita voidaan laittaa toimiston eteen asiakkaiden nähtäväksi. Moottorikelkat, autot ja työkoneet käyvät polttoaineella, joten bensa-asemien kanssa yhteistyön tekeminen pienentää polttoainekustannuksia. Eläinlääkäreitä tarvitaan, mikäli jollekin parista sadasta koirasta sattuu haaveri tai se sairastuu. Kaikkien näiden lisäksi eri viranomaisilta tarvitaan lupia, jotta toiminta olisi laillista. Esimerkiksi jokainen auto, moottorikelkka, sekä koira on rekisteröitävä.

2.3 Työpaikan vuorovaikutustilanteet

Työpaikalla ollaan jatkuvasti tekemisissä muiden oppaiden kanssa. Kuten aiemmin mainitsin, välillä tulee suuria ryhmiä, joiden kanssa oppaiden on toimittava yksikkönä safarin sujuvuuden takaamiseksi. On siis kaikkien eduksi, että oppaat ovat hyvissä väleissä keskenään. Kokeneemmilta oppailta voi myös kysyä neuvoa ja esimerkiksi reittiehdotuksia eri pituisille safareille. Oppaiden lisäksi

paikalla on muita työkavereita, kuten kuskeja, huoltomiehiä ja toimistotyöntekijöitä. Toimistotyöntekijät antavat oppaille infon päivän safareista ja mahdollisista muutoksista. Heihin otetaan yhteyttä myös mahdollisissa loukkaantumisissa ja sairastapauksissa.

Mahdollisia haasteita työporukan vuorovaikutustilanteisiin voi olla esimerkiksi erimielisyyksistä johtuvat riitatilanteet. Eri työntekijöillä voi olla eri kuva siitä, miten mikäkin asia pitää tehdä, ja tämä voi lopulta äityä sanasodaksi.

Suurin osa vuorovaikutuksesta tapahtuu asiakkaiden kanssa. Oppaan tehtävänä on viedä asiakkaat safarille ja viihdyttää heitä safarin ajan. Alun informaatio, vakuutusasiat ja ohjeet on mentävä perille. Yleensä asiakkaat kuuntelevat, mutta välillä, varsinkin nuorten aikuisten kohdalla, touhutaan jotain muuta ja ajatukset ovat muualla. Silloin on vaihdettava ystävällinen äänensävy hieman käskyttävämpään, jotta huomio kohdistuu oppaaseen. Safarin aikana vuorovaikutus on lähinnä mukavaa keskustelua. Yleensä asiakkaat kyselevät Lapin luonnosta, moottorikelkkojen tehosta, tai työstä safarioppaana. Lasten kanssa jutellaan ystävällisesti ja kysytään jatkuvasti fiiliksiä, koska he ovat aikuisiin verrattuna herkempiä kylmyydelle. Asiakkaidenkin kanssa saattaa tulla ongelmia: jotkin asiakkaat voivat luulla tietävänsä enemmän asioista, kuin oppaansa. Silloin he voivat alkaa esimerkiksi valittamaan palvelun laadusta tai oppaan toimintatavoista. Uskon, että kärsivällisyys hankalien asiakkaiden kanssa tulee kehittymään talvikauden aikana.

3 Seurantajakson raportointi viikkoanalyysineen

Raportointi tapahtuu päivittäisten tapahtumien peilaamiseen viikoittaisiin analyysihin. Päiväkohtaisia tavoitteita ei ole. Sen sijaan elämysten ja asiakaskokemusten tutkiminen ja oivaltaminen tapahtuvat viikkotasolla tapahtuvista asioista.

3.1 Seurantaviikko 1: 10.11.–17.11.

Maanantai 10.11.23

Ensimmäinen päivä koostui täysin kahdenkeskeisestä opastuksesta. Vaikka asiakkaita ei vielä ollut, käytiin päivä läpi kuin heitä olisi. Aloitimme asiakkaiden ohjeistuksesta. Ensiksi käydään läpi säännöt ja allekirjoitetaan vakuutuslomakkeet. Sitten heille puetaan vaatteet. Seuraavaksi asiakkaiden kanssa kävellään moottorikelkoille, jossa heille opastetaan moottorikelkalla ajaminen. Ajelimme pitkin moottorikelkkareittejä jonkin aikaa, jonka jälkeen palasimme toimistolle ja otimme auton käyttöön. Kävimme katsomassa eri hotelleja, joilta asiakkaita normaaliolosuhteissa haettaisiin.

Tässä työssä on selkeästi erittäin tärkeää asiakkaiden kokoaikainen huomioiminen. Kokematon kuljettaja voi erittäin helposti satuttaa itsensä tekemällä ajovirheitä. Jännittynyt asiakas tekee virheitä vielä helpommin. Ohjaajan on käytettävä asiakaspalvelutaitoja hyväkseen antaakseen asiakkaille rennon ja mahdollisimman itsevarman fiiliksen, jotta ajosta tulisi varmempaa, siten turvallisempaa. Katsekontakti, hymy ja ystävälliset kosketukset voivat auttaa tällaisessa tilanteessa hermostuneita asiakkaita rentoutumaan. Kuitenkin asiakkaan on ymmärrettävä moottorikelkan olevan n. 300-kiloinen metallikasa, eikä mikään lelu.

Tiistai 11.11.23

Meillä oli tänään vain yksi revontulisafari pakettiautolla. Asiakkaat haettiin kyytiin klo 18.55, jonka jälkeen aloimme "metsästämään revontulia". Käytännössä siis ajelimme pitkin poikin erilaisilla paikoilla, jossa puita on vähän ja näkymä on hyvä. Epäonneksemme revontulia ei kirkkaasta säästä huolimatta näkynyt. Kyseessä oli ensimmäinen asiakaskontaktini tässä työssä.

Asiakkaana oli kaksi korealaista rouvaa, joiden englannin kieli oli huono. Piti siis hyödyntää omaa englannin kielen osaamista ja jutella ja selittää monimutkaisiakin asioita yksinkertaisilla sanoilla. Koska revontulia ei näkynyt, piti asiakaspalvelutaitoja käyttää asiakkaiden viihdyttämiseen, jotta heille jäisi safarista käteen edes jotenkin hyvä mieli.

Keskiviikko 12.11.23

Aamupäivällä oli ensimmäinen moottorikelkkasafarini asiakkaiden kanssa. Kokenut ohjaaja johti showta ja minä vain seurasin perässä. Tauoilla juttelin asiakkaiden kanssa mukavia ja kerroin

heille faktoja Saariselän alueesta ja luonnosta. Koska kyseessä oli lapsiperhe, oli sovellettava asiakaspalvelutaitoja eri "asiakasryhmiin." Aikuisille puhuttiin eri tavalla ja heitettiin erilaisia vitsejä, kuin perheen pienimmille.

Viikkoanalyysi

Saadakseen asiakkaille aikaan elämyksiä, ensiksi on sisäistettävä, miten työtä tehdään. Ensimmäiset viikot menevät harjoittelun piikkiin. Ensimmäisen viikon tavoite on siis keskittyä oppimaan työn salat. Ennen kuin opin työnkuvan kunnolla, minun on vältettävä riskien ottamista. Kun opin työn kunnolla, riskejä voi ottaa enemmän. Alussa muutenkin seuraan vain kokeneempaa opasta, jonka toimesta opin paremmaksi.

Elämys on Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskuksen (2009, 11) mukaan moniaistinen, merkittävä ja unohtumaton kokemus, joka voi aiheuttaa henkilökohtaisen muutoksen. Lumen määrä ja uusi kotimaassa harvinainen ajoneuvo voi tuoda turistille kokemuksen, että pääsee kokemaan toista kulttuuria. Asiakkaat ovat valmiita maksamaan tavallisia suurempia summia elämyspalveluista (Grönroos 2009, 25).

Elämyksistä kysyessä kokeneempi opas kertoi, että kelkkasafareilla elämyksiin liittyy suuresti tuuri, sillä lahjakkaatkin kuskit joutuvat ajelemaan hitaampien tahtiin. Tosin monelle elämys syntyy jo talvisen luonnon ja moottorikelkka-ajelun yhdistelmästä. Revontulisafareilla myyntitykkinä ovat puolestaan revontulet. Asiakkaat maksavat mahdollisuudesta nähdä revontulia, eli oppaalla ei tässä yhtälössä ole ihan yhtä suurta painoarvoa.

Viikon loppuun mennessä ajaminen on alkanut jo sujumaan ja reitit muistuvat ulkoa, mutta en ole vielä valmis toimimaan oppaana yksin ilman kokeneemman työntekijän apua.

3.2 Seurantaviikko 2: 15.12–20.12.

15.12.23

Päivä alkoi moottorikelkkasafarilla viidelle henkilölle. Alun perin asiakkaita piti olla 7, mutta 2 henkilöä ei ilmaantunut paikalle. Odottelu ärsyttää asiakkaita, joten jouduin viihdyttämään heitä small talkilla, kunnes sain toimistolta luvan lähteä liikkeelle. Odottelu varmasti vaikuttaa negatiivisesti asiakaskokemukseen. Korvatakseni odottelusta aiheutunutta haittaa annoin asiakkaille ylimääräistä ajoaikaa. Jos joku kuskeista on selkeästi hitain, laitetaan hänet jonon ensimmäiseksi, jotta kaikki muut menevät hänen tahtiinsa. Tämä on turvallisinta, mutta samalla huonontaa kokemusta taaemmille kuskeille, sillä heidänkin pitää hidastaa. Tänään yksi kuskeista oli selkeästi muita hitaampi. Korvatakseni vauhdin puutteen, kysyin viimeisellä tauolla, jos joku haluaa hypätä minun

kelkkani kyytiin ja käydä lyhyellä kierroksella, jossa ajan kovaa. Näin heille tulisi mukaan vähän extreme-elämyksiä.

18.12.23

Ensiksi vuorossa oli moottorikelkkasafari kahden brittiläisen perheen kanssa, joissa molemmissa oli pieniä lapsia. Pienet lapset laitetaan oppaan kelkan perässä vedettävään rekeen, joten vauhti pysyy koko safarin ajan melko rauhallisena. Tarjosin aikuisille kuitenkin mahdollisuuden yrittää omalla vastuullaan täysitehoista kelkkaa valvontani alla. Tästä aikuiset olivat erittäin mielissään ja lapsistakin oli hauskaa katsella aikuisten menoa. Pienillä lapsilla oli hauskaa reessä ja kysyin mahdollisimman usein heidän fiiliksiään. Illemmalla menin revontulisafarille kelkoilla perheenisän ja hänen kahden lapsensa kanssa. Heillä oli ollut pitkä päivä, joten olivat ymmärrettävästi väsyneitä. Väsymys näkyi heidän apaattisuudessaan safaria kohtaan. Jako meni siten, että perheenisä ajoi yhtä kelkkaa ja tyttärensä oli kyydissä. Nuorempi poika istui minun kelkkani matkustajan paikalla. Pikkuhiljaa isä ja tyttärensä alkoivat innostua ajamisesta, mutta poika ei paljoa puhunut. Epäilen vahvasti, että häntä jännitti olla tuntemattoman ihmisen kyydissä, joten reaktiota ei siksi tullut. Kaikki meni muuten loistavasti, kunnes sattui opasurani ensimmäinen haaveri asiakkaalle: perheenisä ajoi liian lujaa ja mutkat menivät suoraksi. Vasen suksi ajautui reitiltä ulos syvään lumeen, jolloin koko kelkka kaatui ja tyttären jalka jäi jumiin. Onneksi perheenisä ehti jarruttaa tilanteessa, eli mitään vaurioita ei tullut kyytiläisille eikä kelkalle. Autoin nostamaan kelkan, jonka jälkeen matka jatkui. Huomasin, että kaatuminen vei suuresti energiaa myös isältä, joten päätin alkaa pikkuhiljaa palaamaan takaisin toimistoa kohti. Perhe oli kuitenkin tyytyväinen reissuun, sillä näimme komeita revontulia.

Viikkoanalyysi

Ajallisista syistä seuraava seurantaviikko on vasta kuukauden päässä ensimmäisestä. Työn perusteet on jo opittu. Voin siis vetää yksin safareita ilman kokeneemman oppaan apua. Olen kehittynyt lähtötilanteesta paljon. Kykenen soveltamaan eri tasoisten asiakkaiden kanssa eri reittejä ja nopeuksia. Esimerkki soveltamisesta on, että huomaan jo safarin alussa keillä on vaikeuksia hallita moottorikelkkaa. Hitaimmat laitetaan aina jonon eteen välttääksemme suurten rakojen muodostumisen asiakaskelkkojen välille. Tämä tietenkin elämymielessä vaikuttaa erittäin negatiivisesti parempien kuskien kokemukseen. Osa asiakkaista ymmärtää, ettei huonoa kuskia voi jättää yksin valvomatta, toiset taas ovat selkeästi pahemmalla päällä asiasta. Tämän voi nähdä vaikuttavan negatiivisesti myös asiakaskokemukseen. Identtinen asiakaskokemus ei tuota kaikille samaa vaikutusta, sillä se on subjektiivinen ilmiö (Saarijärvi & Puustinen 2020, alaluku Asiakaskokemus tuo konkretiaa asiakaslähtöisyyteen). Rauhallisemmille persoonille hidaskin safari voi aiheuttaa elämyksiä aiemmin mainitun kulttuurisen kokemuksen takia. Hurjapäät joutuvat lähes aina pettymään.

Välillä koitan tuottaa vauhdillisia elämyksiä antamalla lyhyitä kyytejä asiakkaille opaskelkalla. Asiakaskelkkaa huomattavasti tehokkaampi opaskelkka kiihtyy nopeasti, eli kyydissä istuminen on vähän kuin huvipuistolaitteessa olisi.

Kulttuuriset erot asiakkaiden välillä saattavat tuottaa haasteita. Kielimuuri on luultavasti suurin turvallisuusongelma, mikä safarioppaalla voi olla. Asiakas, joka ei puhu englantia on ajo-ohjeiltaan täysin tulkin varassa. Välillä tulkkiakaan ei ole, eli ohjeet on saatava käsimerkein perille.

3.3 Seurantaviikko 3: 22.12.–29.12.

22.12.23

Päivän moottorikelkkasafarit olivat melko tavanomaisia. Suuret ryhmät ovat elämysten tarjoamisen kannalta hankalimpia. Huomio on jaettava vajaan parinkymmenen eri henkilön välillä, joten asiakaskontaktia ei saa oikein aikaan. Jokainen asiakas on vain osa massaa, sen sijaan että oppailla olisi aikaa nähdä heidät yksilöinä.

Illalla oli kuitenkin vuorossa revontuliretki pakettiautolla, jossa asiakkaita oli vain kaksi: korealainen häämatkallaan oleva pariskunta. Sää oli huono ja tiesin, että tuskin näemme revontulia. Yritin kuitenkin tehdä safarista heille jotenkin mukavan. Onnekseni pariskunta oli erittäin puhelias ja juttelimme koko safarin ajan kaikenlaista, vaikka revontulia ei näkynyt. Näytin heille historiallisia kohteita ja kauniita paikkoja ja kerroin paikkojen historiasta.

23.-26.12

Joulun aika on erittäin hektistä. Päivät ovat pitkiä ja ryhmäkoot suuria. Olen huomannut, että näin kiireisinä aikoina ylimääräisen yrittäminen safareilla on hankalaa. Jokaisen asiakkaan kanssa on mahdoton keskustella. Yritän parhaani mukaan saada aikaan edes jonkinlaista elämyksen tynkää, mutta tähän mennessä en ole onnistunut ylittämään itseäni. Safarit menevät rutiininomaisesti.

Viikkoanalyysi

Joulun kiireet ovat saapuneet Saariselälle. Tuhansittain brittiläisiä, kiinalaisia ja eteläkorealaisia asiakkaita. Päivät ovat 11–13-tuntisia. Olen huomannut, että yksilöllistä palvelua/huomiota on suurissa ryhmissä mahdotonta antaa. Huomio on jaettava jopa kolmenkymmenen henkilön välillä, eli hyvää keskustelua ei saa aikaiseksi.

Tässä vaiheessa olen jo kuitenkin oppinut työn perusteet, eli silloin harvoin, kun tulee pienempiä ryhmiä, on heidän saama kokemus huomattavasti parempi, kuin alussa. Olen kehittynyt asiakas-

palvelijana huomattavasti. Ymmärrän erilaisista kulttuureista saapuvia ihmisiä, ja pystyn juttelemaan ja viihdyttämään heitä paremmin. Esimerkiksi eteläkorealaiset miehet käyvät armeijan, kuten suomalaisetkin. Siitä riittää puhumista. Amerikkalaiset puolestaan näkevät muiden maiden kansalaisia useammin maailmankuuluja julkkiksia esimerkiksi lähikaupassa tai -kahvilassa. On aina mielenkiintoista kuulla, miten joku asiakas on ollut juomassa kaljaa jonkin A-luokan stand up-koomikon kanssa.

Asiakaskokemus syntyy koko siitä prosessista, minkä asiakas suorittaa palvelua ostaessaan (Saarijärvi & Puustinen 2020, alaluku Asiakaskokemuksen subjektiivisuus, ajallinen luonne ja moniulotteisuus). Se alkaa siis jo heti siitä ideasta, että asiakas haluaa mennä kelkkasafarille. Ensiksi asiakas tekee päätöksen kelkkasafareita tarjoavasta firmasta. Mitä tunteita mikäkin yritys herättää mainonnallaan? Asiakas saattaa kysyä hotellinsa vastaanotosta, tai katsella muiden asiakkaiden jättämiä arvioita internetistä. Kun asiakas on tehnyt päätöksen yrityksestä, tilaa hän kelkkasafarin joko netistä, puhelimitse tai paikan päälle menemällä. Netistä tilatessa käyttöliittymä vaikuttaa asiakkaan lopulliseen päätökseen. Onko käyttöliittymä kuinka puhdas ja helppokäyttöinen? Puhelimitse ja paikan päällä tilatessa painoarvoa saa varsinkin työntekijöiden käyttäytyminen asiakasta kohtaan. Hymyillääänkö? Ollaanko asiakkaasta oikeasti kiinnostuneita?

Itse palvelun aikana asiakaskokemus siirtyy oppaan käsiin. Asiakkaalla saattaa käydä huono tuuri, ja opas onkin väsynyt. Tämä vaikuttaa varmasti asiakkaan kokemukseen. Opas kertoo asiakkaille vakuutuksesta ja ajo-ohjeista. Vaikuttaako opas kiinnostuneilta asiakkaista? Safarin aikana oppaan tehtävä on varmistaa asiakkaiden turvallinen kotiinpaluu. Jos asiakas menee ojaan, tuleeko opas vihaisena ja ärtyneenä auttamaan, vai onko hän ymmärtävä, ettei asiakkaalla ole ajokokeusta? Safarin aikana on pauseja, joiden aikana opas saattaa jutella mukavia asiakkaiden kanssa. Näissäkin tilanteissa on hyvä, jos asiakkaalle tulee tunne, että opasta kiinnostaa jutella hänen kanssaan.

Safarin jälkeen asiakkaat viedään takaisin toimistolle, jossa kelkkailuvaatteet palautellaan ja kiitetään safarista. Se, miten hyvin safari onnistuu, vaikuttaa asiakkaan jättämään arviointiin, mikä voi vaikuttaa tulevien asiakkaiden ostopäätökseen.

3.4 Seurantaviikko 4: 03.01.–07.01.

03.01.24

Ulkona on erittäin kylmä. Lämpötila itsessään ei ole niin paha, pelkästään -25 astetta. Tuuli on kuitenkin erittäin voimakas, joten ulkona tuntuu kuin olisi -37 astetta. Tämä on kaksipiippuinen juttu, sillä kovalla pakkasella keli on myös kaikista kaunein ja korkeilla tuntureilla näköalat ovat sanoin kuvaamattomat.

04.-05.01.2024

Kovan pakkasen takia safarit on pidettävä lyhyenä. Vain pieni osa reiteistä on lanattu, ja lanaamattomilla reiteillä ajaminen on erittäin vaarallista kokemattomalle kuskille. Yritän kuitenkin parhaani mukaan viihdyttää asiakkaita tauoilla juttelemalla mukavia.

Pakkanen tuo mukanaan toisaalta myös hyviä puolia. Kovalla pakkasella taivas on erittäin kirkas, joten revontuliretket ovat erittäin onnistuneita. Vaikka revontulia ei näkisikään, tarpeeksi kauaksi asutuksesta ajaessa jopa linnunrata näkyy taivaalla selkeästi.

Viikkoanalyysi

Toiminta safareilla on rutinoitunut, eli valitsen mieleni mukaan yhden reiteistä, jolle asiakkaat vien. Näen heti, ketkä ovat hitaampia ja ketkä nopeampia. Jos joukossa on parempia kuskeja huonompien seassa, yritän ehtiä tiettyyn kohteeseen. Tässä kohteessa sijaitsee pitkä suora. Jätän hitaamat asiakkaat suoran alkuun pitämään taukoa ja juomaan mehua, ja vien nopeammat kuskit ajelulle. Siten he pääsevät hieman kokeilemaan kelkkojensa tehoa. Näin nopeammillekin kuskeille tulee mahdollisesti elämyksiä kelkkasafarista. Asiakaskokemus paranee, sillä otan heidän erikoistarpeensa huomioon. Tällaisesta toimintamallista on tullut asiakkailta kovasti kiitosta. Aina tämä ei kuitenkaan onnistu, sillä välillä kelit ja reitit ovat huonot, tehden kovaa vauhtia ajamisesta vaarallista. Oma jaksaminen vaikuttaa taas jälleen kerran suuresti. Vaikka keli ja reitit ovat hyviä, ei aina jaksaa käyttää ylimääräistä energiaa viedäkseen nopeammat kuskit ajelulle.

Yhdellä safarilla oli iso saksalainen perhe. Mukana oli lähemmäs 90-vuotias pariskunta. Huomasin safarin alussa, ettei heillä suju ajaminen. Tein päätöksen, että muu safariryhmä odottaa sen aikaa, että ajan senioripariskunnan takaisin toimistolle. Oli selvää, että safarille osallistuminen ei olisi heille turvallista. Pelisilmä oli tähän mennessä siis kehittynyt huomattavasti alkuun verrattuna. Asiakaskokemus tai elämys ei heille tietenkään ollut hyvä, mutta turvallisuus tulee kaiken edelle.

Samalla safarilla tapahtui kuitenkin lisää haavereita. Pakkasta oli tuulessa -40 astetta. Loppupuolella reissua koko pätkän tuulisimmassa kohdassa oli tuuli aiheuttanut puolentoista metrin korkuisia lumikasoja reitille. Minun olisi tässä vaiheessa pitänyt pysähtyä ja ajaa asiakkaiden kelkat itse hankalan kohdan yli, mutta en käyttänyt päätäni. Kohta oli aivan liian hankala asiakkaille ja yksi kelkka jumittui syvään lumeen ja toinen kaatui kokonaan. Tämä ei muuten olisi ollut vakavaa, mutta tuulen takia paleltumavaara oli erittäin suuri. Sain asiakkaat pois piinteestä, mutta huomasin heidän poskien ja nenänpäiden alkavan olevan hälyttävän valkoisia. Tässä vaiheessa minua alkoi hieman jännittää, mutta oppaana minun oli pysyttävä rauhallisena. Käskin heidän suojata vaatteilla näämaansa ja jatkoimme tasaista tahtia takaisin toimistolle. Onneksemme pahemmilta vahingoilta

säästyttiin ja jokainen kärsi vain lievistä paleltumista. Suuret tunteet, hyvässä tai pahassa, ovat tärkeä tekijä asiakaskokemuksessa, sillä ne jäävät mieleen parhaiten (Saarijärvi & Puustinen 2020, alaluku Millainen on erityisen hyvä asiakaskokemus?). Vastoinkäymiset safarilla ja niistä selviytyminen tuotti näille asiakkaille varmasti ikimuistoisen kokemuksen, josta he saattavat mainita ihmisille aina silloin tällöin sopivan puheenaiheen sattua kohdalle.

3.5 Seurantaviikko 5: 10.1.–16.1.

15.01.24

Olen oppinut paljon eri maiden kulttuurista, ja on helpompi keksiä juttujen aiheita mistä puhua asiakkaiden kanssa. Esimerkiksi Etelä-Korealaiset miehet ovat asevelvollisia, joten heidän kanssaan on helppo puhua armeijasta.

Tänään tapahtui ensimmäinen vaurio moottorikelkalle minun vetämällä safarilla. Asiakas törmäsi toisen asiakkaan perään ja hänen kelkkansa puskuri vääntyi. Toimistolla asiaa selvitellessä asiakas alkoi parkumaan ja rääkymään kovaan ääneen. Pokka ei meinannut tilanteessa pitää ja piti poistua paikalta. Asiakas joutui maksamaan n. 330 euroa vahingosta.

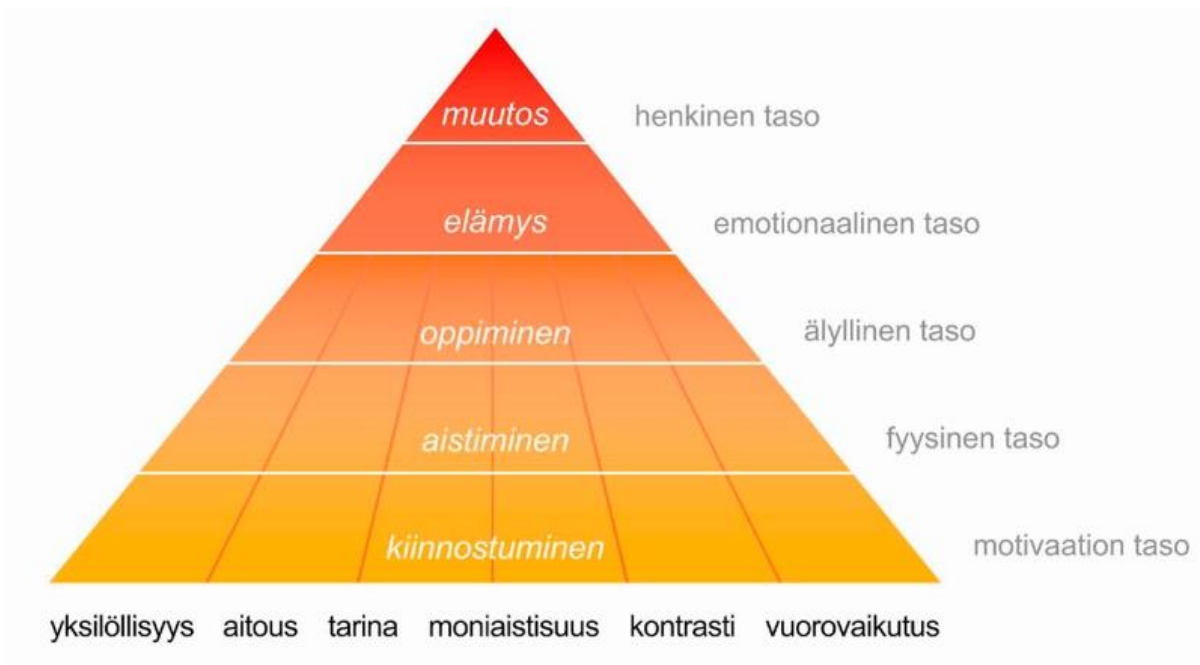
Viikkoanalyysi

Välillä on hankala keksiä mistä raportoida, sillä työ ei ole kovin vaihtelevaa. Silloin tällöin sattuu ja tapahtuu kaikenlaista, mutta suurimmaksi osaksi safarit seuraavat samaa kaavaa. Ensiksi asiakkaille esiinnyttään ja heidät viritetään safaria varten. Ajo-ohjeet kerrotaan vakavasti, muttei liian vakavasti. Muutama vitsi välissä pitää asiakkaiden kiinnostuksen yllä. Sitten tulee moottorikelkkojen ajamisen vuoro, jolloin on seurattava asiakkaiden ajotaitoja tarkasti. Huonojen kuskiensa ajotaitoja on sovellettava siten, että loput asiakkaista saisivat edes jotenkin hyvän safarikokemuksen. Safarin jälkeen palaamme toimistolle, jossa asiakkailta riisutaan kelkkahaalarit ja kypärät. Lopuksi kiitokset ja hyvästit.

Minä en itse voi katsoa asiakkaiden pään sisään ja kertoa, kuinka hyvän kokemuksen he saivat kelkkasafarista. Revontulisafareista on turha edes mainita, sillä elämysten tuottaminen on 80% ajasta luontoäidin käsissä. Harvoin tulee asiakkaita, jolle erilaisten nähtävyyksien, kuten kirkkojen näyttäminen aiheuttaa iloa. Suurimman osan ajasta ketään ei kiinnosta muu, kuin revontulet. Kuitenkin kysyn aina safarin lopuksi fiiliksiä.

”Merkityksellisiä tapahtumia, jotka saavat kokijansa tuntemaan henkilökohtaista ja intiimiä kuuluvuutta.” Näin elämystä kuvaavat tutkijat Pine ja Gilmore (2013, 26). Lapin elämysteollisuuden

osaamiskeskus on puolestaan kehittänyt elämyskolmio-mallin, jossa tarkastellaan elämyksen elementtejä.



Kuva 1. Elämyskolmio-malli (Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus 2009).

Miten eri elämyskolmion osapiirit tulevat toteen kelkkasafareissa? Yksilöllisyyteen vaikuttaa suuresti se, kuinka hyvä tuuri asiakkaalla on. Yksilöllisyys toteutuu hyvin vain pienissä ryhmissä. Aitous tarkoittaa tuotteen uskottavuutta. Aitouden määrittelee asiakas itse (Kukkonen 20.11.2013). Kelkkailu on osa suomalaista kulttuuria ja maailmalla harvinaista. Moniaistisuudessa kelkkasafari onnistuu. Kauniit maisemat näkyvät aina. Ajaessa kuuluu moottorin murina ja bensa tuoksuu. Taunoilla linnut laulavat ja tuuli ujeltaa. Kontrastilla tarkoitetaan erilaisuutta asiakkaan arkeen. Suurimmalla osalla asiakkaista ei ole minkäänlaista kokemusta edes moottoripyörästä, saati sitten moottorikelkasta. Lumen määräkin on heille täysin uusi asia.

Elämyskolmio kasaantuu eri tasoista: motivaatio, fyysinen, älyllinen, emotionaalinen ja henkinen. Varsinainen elämys koetaan emotionaalisella tasolla (Kukkonen 20.11.2013). Elämyksen aikaansaamiseksi on koettava jotain merkityksellistä. Uuden ajoneuvon kokeileminen on joillekin juuri sitä.

3.6 Seurantaviikko 6: 17.1–21.1

19.1.24

Täysi päivä, eli kolme safaria. Aamusafari, päivä safari, sekä illalla revontulisafari. Tämä tarkoittaa, että työt alkoivat klo 09 ja loppuivat 22 jälkeen. Tässä vaiheessa safareiden vetäminen ei enää tuota vaikeuksia. Osaan soveltaa taitojani jokaiseen tavalliseen tilanteeseen. Jokaisesta mahdollisesta ongelmasta olen selvinnyt. Useat perättäiset pitkät päivät tosin rasittavat jaksamista, mikä vaikuttaa safarien laatuun.

Viikkoanalyysi

Asiakkaan odottama palvelun laatu vaikuttaa siihen, onko asiakaskokemus hänelle hyvä vai huono (Saarijärvi & Puustinen 2020, alaluku Asiakasodotukset määrittävät asiakaskokemusta). Odotusten täyttyminen on hyvä, niiden ylittyminen on erinomaista. Mitä asiakkaat odottavat tilatessaan safareita? Varmasti kauniita maisemia kelkkaillessa, mutta mitä muuta? Ammattitaitoinen opas on yksi seikka, jonka jokainen asiakas varmasti haluaa. Ammattitaitoinen ja ystävällinen. Jokainen asiakas odottaa hyvää palvelua. Palveluun osallistumisen on oltava vaivatonta asiakkaalle. Tämä tarkoittaa jokaista osaa palvelun maksamisesta palvelun lopettamiseen. Oppaana voin vaikuttaa tähän keski- ja loppuvaiheessa. Kelkat laitetaan asiakkaille valmiiksi, jotta safarin alkaessa asiakkaiden tarvitsee ainoastaan istua kelkan kyytiin ja noudattaa heille annettuja ohjeita. Tämä tosin vaatii asiakkaalta taitoa ymmärtää ja kunnioittaa annettuja ohjeita. Safarin loputtua asiakkaiden täytyy ainoastaan palata pukuhuoneeseen ja palauttaa kelkkavaatteet.

Olen alkanut miettimään työssä asiakkaiden odotuksia. Koitan kysyä asiakkailta mahdollisuuksien mukaan mielipiteitä, eli haluavatko he keskittyä enemmän ajamiseen vai maisemiin. Ajamiseen keskittyessä valitsen safarille eri reitin, joka kulkee enemmän metsäisen alueen läpi, mutta vähemmän käytön takia tien kunto on parempi. Maisemareittiä käyttää lukuisat muut firmat kelkkasafareita varten, siksi se on huomattavasti huonommassa kunnossa. Asiakkaat odottavat varmasti minulta hymyä ja ystävällisyyttä, siksi välillä hymy on pakotettava naamalle. Asiakaspalvelutyössä tarvitaan siksi näyttelijänlahjoja. Asiakaspalvelijan odotetaan käyttäytyvän tietyllä lailla (Pine & Gilmore 2013, 28). Jokaisen asiakkaan odotuksiin on mahdotonta vastata, mutta kunhan esitteissä luvatut asiat tapahtuvat safarilla, olen tehnyt työni hyvällä omatunnolla.

3.7 Seurantaviikko 7: 22.1–26.1

22.1.24

Olen huomannut, että mikään ei enää yllätä. Asiakkaita hangesta nostaessa ja kelkkoja puskiasta irrottaessa on ollut pitkään jo tietyt rutiinit. Kärsivällisyys alkaa olla koetuksella, sillä moni asiakas ei kuuntele ohjeita ollenkaan ja tekee jatkuvasti samoja tyhmiä virheitä. Rikottuja kelkan osia maksettaessa sitten alkaa järkyttävä valitus ja huuto.

Viikkoanalyysi

Voisi jo sanoa, että ”elämysten tarjoaminen” on vakiintunut. Kelkkasafareilla niitä tuottaa toisille pelkästään maisemat ja mahdollisuus ohjata moottorikelkkaa. Toisille puolestaan vauhti. Revontuli-safareilla pilvisillä säillä elämyksiä ei tule. Kukaan ei halua maksaa sataa euroa istuakseen pimeässä autossa ja katsoakseen mustaa pilvitaivasta.

Vakiintuminen tuottaa myös negatiivisia puolia. Safarioppaan työ ei ole enää ”uutta ja kiinnostavaa”. Tämä johtaa siihen, että yhä harvemmalla safarilla jaksaa yrittää ylimääräistä toimintaa asiakkaille. Vaikka kyseessä on seitsemäs seurantaviikko, on töitä tehty oikeasti jo yli kolme kuukautta.

Työstään pitävät henkilöt voivat elämässään paremmin ja ovat ylipäätään tuotteliaampia. Työstä on tärkeää löytää merkitys (Charles-Leija, Castro, Toledo, Ballesteros-Valdés 2023, Luku 1). Lähden alun perin safarioppaaksi, koska halusin tehdä töitä Lapissa. Olen aina ollut kiinnostunut moottoripyöristä ja ajattelin, että moottorikelkat ovat myös hauskoja ajoneuvoja. Samalla pystyn tekemään opinnäytetyöni. Kuitenkin tämä ei yksinään riitä jaksamisen ylläpitämiseksi. Kun jatkuvasti näkee asiakkaiden tekevän samoja virheitä ja kuulee asiakkaiden valittavan samoista asioista, käy työ melko nopeasti yksitoikkoiseksi. Asiakkaiden tyytyväisyys oppaaseen on suoraan verrannollinen asiakkaiden tyytyväisyyteen palveluun (Salminen & Sipilä 2015, 45).

Kuitenkin päätin tutkia, että miten työssä pysyy mielenkiinto. Olen kokeillut uusia asioita työpäivien aikana. Sen sijaan, että ajaisin reittejä, joissa menee mukava ympyrä, lähdenkin pidemmille matkoille, ja käänän kelkat puolivälissä ympäri ja palaamme samaa reittiä takaisin. Näin käyn erilaisia reittejä läpi asiakkaiden kanssa, kuin normaalisti.

3.8 Seurantaviikko 8: 08.03–13.03

09.03.24

Siitä on nyt yli kuukausi, kun yksi moottorikelkkaoppaista jäi pitkälle sairauslomalle. Tämä on kuormittanut muita kelkkaoppaita huomattavasti. Työnantaja on yrittänyt helpottaa kelkkaoppaiden taakkaa lähettämällä auttavia käsiä aina kuin mahdollista, mutta heilläkin on kiireitä, eli yleensä olemme keskenämme. Tämän huomaa selkeästi jaksamisessa, mikä puolestaan heijastuu asiakaspalvelun laatuun. Hymyä pitää pakottaa entistä enemmän ja työ on välillä jopa uuvuttavaa. Kuitenkin olen suoriutunut tehtävistäni suurimmaksi osaksi kiitettävästi. Varsinkin kelkkasafareilla taso on pysynyt hyvänä.

12.03.24

Työ safarioppaana lähenee pikkuhiljaa loppuaan. Suuria oivalluksia elämysten ja hyvän asiakaskokemuksen aikaansaamiseen ei ole tullut ensimmäisen kahden kuukauden jälkeen. Asiakkaita ei voi jakaa useaan eri ryhmään esimerkiksi ajotaitojen perusteella, joten asiakkaiden kokemus on suuresti riippuvainen tuurista.

Viikkoanalyysi

Työnteko turistibisneksessä on erittäin kiireistä, minkä takia vapaa-aikaa ei työpäivinä ole juuri ollenkaan. Työt alkavat aamulla aikaisin ja viimeinen safari loppuu myöhään illalla. Tämän lisäksi miehityksemme on puutteellinen, sillä yksi safarioppaista joutui sairauslomalle. Nämä kaksi seikkaa johtivat siihen, että kahdeksas viikkoanalyysi on vasta maaliskuussa.

Safarit ovat pitkään menneet samalla kaavalla. Näen ensimmäisen kahden sadan metrin aikana, kuka osaa ajaa ja kuka ei. Sen huomaa kehonkielestä ja siitä, miten kuski reagoi töyssyihin ja käännöksiin. Vain harvoin sellainen kuski, jolla on alussa suuria vaikeuksia, alkaa hallitsemaan ajamista jossain vaiheessa safaria. Tästä päätän ajoreitin ja kohdat, joissa pidämme paussit ja vaihdamme kuskia.

Parhaat kokemukset asiakkaat saavat pienissä ryhmissä, jolloin voin oppaana tuottaa yksilöllisempää palvelua heille. Pienemmät ryhmät tosin tuottavat luonnollisesti vähemmän rahaa, joten ne ovat isoja ryhmiä rahallisesti vähemmän kannattavia.

Yksi tärkeistä elämyksen elementeistä on yksilöllisyys, johon kuuluu palvelun muokkaaminen asiakkaalle sopivaksi (Lahden elämysteollisuuden osaamiskeskus 2009, 12). Jotkut harvat onnekkaat pääsevät safarille ilman muita kelkkailijoita. Kerran sain asiakkaakseni saksalaisen ammattilaiskus-

kin ja hänen vaimonsa. Safarille ei tullut muita asiakkaita. Mies oppi kelkan heti ja pääsimme liikkumaan huomattavaa vauhtia. Safarin jälkeen pariskunta kiitteli ja kertoi, että se oli yksi parhaista aktiviteeteista, jolla ovat koskaan olleet. Tämäkin elämys olisi jäänyt heiltä (ja minulta) kokematta, jos mukana olisi ollut edes yksi asiakas lisää. Revontulisafareiden kannalta tilanne on ollut pitkään huono, sillä sää on ollut pilvinen jo monta viikkoa. Parhaani mukaan olen yrittänyt viihdyttää asiakkaita vitseillä, mutta eiväthän he siitä maksa. Kuitenkin asiakaskokemus on heille varmasti parempi, kuin jos olisin vain hiljaa ja ajaisin paikasta A paikkaan B. Suurin vaikutukseni asiakaskokemukseen liittyy palvelukokemukseen, joka muodostuu vuorovaikutuksesta ihmisten välillä (Saarijärvi & Puustinen 2020, alaluku Lähtökohtia asiakaskokemukseen).

4 Pohdinta

Kauden alussa kaikki safarioppaaseen liittyvä oli minulle täysin uutta: työnkuva, asiakaskunta, toimintatavat ja kelkalla ajaminen. Suurien ryhmien ohjaaminen oli jo ennestään tuttua minulle. Ihmissuuren ryhmän edessä esiintyminen ei tuota ongelmia. Moottorikelkkasafarioppaana turvallisuus on paljon suurempana tekijänä, kuin esimerkiksi ryhmäliikuntaa ohjatessa. 300-kiloinen moottorikelkka, joka eroaa ajettavuudeltaan täysin turisteille yleisemmistä ajoneuvoista, kuten autoista ja moottoripyörästä, voi olla tietämättömälle erittäin vaarallinen. Siksi uuteen työhön liittyvät seikat olivat erittäin tärkeä sisäistää nopeasti, jotta vaarallisilta tilanteilta vältyttäisiin.

Ensimmäisenä huomasin kehittymisen asiakaspalvelijana englannin kielellä. Englannin osaamiseni on aina ollut kohtalaisen hyvä, mutta täällä puhumisestani on kehittynyt lähes erinomaista. Nykyään englannin kielellä tilanteisiin sopivat kommentit ja vitsit tulevat lähes itsestään. Muutaman keran kelkkasafareilla on ollut mukana ainoastaan suomalaisia asiakkaita, jolloin ohjeet on kerrottava suomeksi. Tämä tuotti huomattavasti enemmän vaikeuksia, kun piti nopeasti yrittää kääntää tuhat kertaa englanniksi pidetty puhe suomen kielelle. Neljän kuukauden päivittäisen ajamisen jälkeen ajotaidotkin kehittivät huomattavasti. Oppaan on osattava ajaa syvässä lumessa ja välillä reittejä pitkin on paineltava hyvin nopeasti, esimerkiksi auttamaan asiakasta hädässä. Firma ei tarjonnut ohjattua kelkkailukurssia oppaille, joten harjoittelu tapahtui lähinnä kokeneemman oppaan kanssa safareiden aikana ja niiden jälkeen. Onneksi lukemattomat tunnit moottoripyörän selässä tekivät oppimisesta helppoa.

Elämysten tarjoaminen näissä hommissa on melko yksipuolista. Jotkut asiakkaat saatavat nauttia pelkästään siitä, että ovat lumen keskellä pohjoisessa, kokeilemassa jotain ennestään tuntematonta. Toisille elämyksen tunne vaatii enemmän, kuten kelkkailussa vauhtia tai revontulien näkymistä. On myös ihmisiä, joille riittää mukava juttelu oppaan kanssa erilaisista kiinnostavista puheenaiheista. Yksipuolisuudesta huolimatta, olen mielestäni kehittynyt elämysten aikaansaamisessa. On tilanteita, joissa suuret ryhmät tai pilvisyys vaikuttavat liikaa, mutta vaikka olosuhteet eivät ole aina otolliset, olen kyennyt soveltamaan tilanteita parhaani mukaan.

Asiakaskokemukseen vaikuttaa safareiden kokonaisuus, mukaan lukien vuorovaikutus toimistohenkilökunnan ja myyjien kanssa. Oppaille jää vastuu palvelukokemuksesta. Mitä enemmän oppaita safarilla on, sitä useammalle henkilölle tämä taakka jakautuu. Asiakkaille antamani palvelukokemus on myös kehittynyt sitä myötä, kun olen oppinut työn eri seikkoja paremmin. Elämysten ja asiakaskokemuksen voi siis nähdä menevän hieman käsi kädessä. Mitä paremman elämyksen asiakas saa, sitä parempi palvelukokemus varmasti myös on.

Suurin osa safarioppaana työskentelevistä ihmisistä ei ole käynyt eräoppaan, tai liikunta-alan koulutusta. Toki kouluissa opittu teoria ja saatu kokemus auttaa erittäin paljon esimerkiksi suurten ryhmien vetämisessä ja asiakaspalvelussa/vuorovaikutuksessa. Kuitenkin tällä alalla kokemus on suurin onnistumisen tekijä. Kokenut opas kykenee pitämään ammattimaisen otteen koko safarin ajan. Uskon kuitenkin, että koulutukseni nopeutti pääsemistäni siihen pisteeseen, että safarit sujuvat ongelmitta ja soveltaminen onnistuu. Opinnäytetyötä kirjoittaessa huomasin teorian tukevan käytäntöä työssäni. Matkailijoilla on paljon odotuksia lomamatkoilleen. Asiakaspalvelijan tehtävänä on suhteuttaa odotukset ja todellisuus, jotta asiakkaiden kokemuksesta tulee mahdollisimman hyvä (Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus 2009, 28). Safarioppaana olen asiakaspalvelija, joten tämä tehtävä jää minulle. Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus (2009, 12) mainitsi myös yksilöllisyyden tärkeydestä. Olen huomannut, että asiakkaat ovat nauttineet safareista eniten, kun ryhmäkoot ovat olleet pieniä. Asiakkaat eivät siis hae yhteisöllisyyttä ja sosiaalisuutta ostaessaan kelkka-, tai huskysafarin. Pienissä ryhmissä asiakkaat pääsevät ”intiimimmin” juttelemaan oppaan kanssa ja oppivat tuntemaan häntä paremmin, mikä tekee safarin ilmapiiristä rennomman ja asiakkaat tuntevat olonsa mukavammaksi. Kuten monta kertaa olen maininnut, suurissa ryhmissä asiakkaiden kokemus jää vajavaiseksi. Kelkkasafareilla heitä yleensä kiinnostaa eniten vauhti, joka on riippuvainen safarin hitaimmasta kuskista. Perheelliset puolestaan pitävät siitä, kun heidän lapsensa saavat hyviä kokemuksia. Suurin kehitys opinnäytetyön aikana tapahtui ajotaitojen lisäksi asiakaspalvelussa. Kyseessä oli ensimmäinen kokoaikatyöni tehtävässä, joka perustuu täysin ryhmien ohjaukseen ja vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa. Asiakkaiden kanssa vitsailu kehittyi luonnolliseksi suomeksi sekä englanniksi. Nämä opitut asiakaspalvelutaidot auttavat varmasti tulevaisuuden erilaisissa työtehtävissä, mitä ikinä sitten päädynkään tekemään.

Työnteon aikana huomasin, että parhaiten tässä työssä kehittyi tekemällä. Elämyksen tarjoamisessa ja hyvässä asiakaskokemuksessa vuorovaikutus asiakkaiden kanssa on keskipisteessä. Kehittyminen vaatii uusien asioiden kokeilua, mikä tarkoittaa myös virheiden tekemistä. Tästä hyvä esimerkki: safareilla käytössä olevat moottorikelkat ovat tarkoitettu vain virallisille kelkkareiteille. Asiakkaita siis ajatetaan vain näillä virallisilla kelkkareiteillä. Kerran kuitenkin halusin yrittää jotain uutta ja päätin painaa asiakkaiden kanssa umpihangen läpi, koska tiesin että siitä ei koidu heille vaaraa. Annoin selkeät ohjeet, joita noudattamalla asiakkaat olisivat nätisti seuranneet perässäni ja selvinneet hangen läpi. Lopputulos oli kuitenkin se, että viidestä asiakaskelkasta kolme onnistui jäämään hankeen jumiin ja heitä kaivettiin ulos kymmenisen minuuttia. Idea ei siis ollut kannattava, vaikka asiakkailla hauskaa olikin. Kuitenkin uuden kokeilu oli tilaisuus oppia ja samalla saada työpäivästä hieman hauskeampi.

Safarioppaana saatu kokemus varsinkin englanninkielisessä asiakaspalvelussa on hyvä pohja tulevaisuuden työtehtäviä ajatellen. On kuitenkin tärkeä muistaa suomenkielinen ammattisanasto, ja

että englanninkielisiä käsitteitä on pystyttävä kääntämään suomeksi. Jos jotain kieltä ei käytä, se ruostuu. Huomasin, että sadan englanninkielisen opastuksen jälkeen saman tekeminen suomeksi oli haastavaa. Joillekin englanninkielisille sanoille, jonka merkityksen ymmärtää, oli vaikea löytää suomalaista käännöstä.

Tämänkaltaisessa palvelussa hyvä asiakaskokemus ja -tyytyväisyys vaikuttaa asiakkaiden jättämiin arvosteluihin. Arvosteluilla on suuri vaikutus asiakkaan ostopäätökseen (Clark 16.8.2023). Tarjoamalla hyvän asiakaskokemuksen edesautan muiden asiakkaiden liittymistä safareille. Arvostelut vaikuttavat varmasti myös asiakasodotuksiin. Jos joku on jättänyt arvostelun, jossa palvelua ylistetään, niin arvostelun lukenut ja ostopäätöksen tehnyt henkilö odottaa luultavasti vastaavaa kokemusta. Saattaa olla, että arvostelun jättäneellä henkilöllä olosuhteet olivat täydelliset: keli oli hyvä, ryhmäkoko oli pieni ja reitit olivat hyvässä kunnossa. Kuitenkin arvostelun lukeneella ja ostopäätöksen tehneellä henkilöllä nämä olosuhteet eivät täyty, joten lopputulos on keho. Tällöin odotukset eivät täyty, mikä on yleinen syy huonolle asiakaskokemukselle (Saarijärvi & Puustinen 2020, alaluku Millainen on erityisen huono asiakaskokemus?).

Elämysten tarjoamisessa päällimmäiseksi oivallukseksi jäi se, että yksilöllisyys on yksi tärkeimmistä tekijöistä. Pienissä ryhmissä asiakkailla on parempi olla. Mikäli itse joskus perustan elämyspalveluita tekevän yrityksen, on asiakkaiden kannalta parempi pitää ryhmäkoot pieninä.

Lähteet

- Charles-Leija H. Castro C. Toledo M. Ballesteros-Valdés R. 2023. Meaningful Work, Happiness at Work, and Turnover Intentions. International Journal of Environmental Research and Public Health. Luettavissa: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9963286/>. Luettu 24.01.2024.
- Clark, S. 16.8.2023. How Customer Reviews Can Make or Break Your Business. Cmswire. Luettavissa: <https://www.cmswire.com/customer-experience/how-customer-reviews-can-make-or-break-your-business/>. Luettu: 28.03.2024.
- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Alma Talent. Helsinki. E-kirja. Luettu: 03.02.2024.
- Kukkonen, P. 20.11.2013. Elämys. Blogi. Luettavissa: <https://petrikukkonen.wordpress.com/2013/11/20/elamys/>. Luettu: 15.12.2023.
- Lapin elämysteollisuuden käsikirja. 2009. Elämystuottajan käsikirja. Rovaniemi. Luettavissa: <https://www.kuusamo.fi/tiedostot/elamystuottajan-kasikirja-toim-anna-tarssanen/>. Luettu: 21.03.2024.
- Lapland.fi s.a. Tutkimustulos: Koskematon luonto ja luonnonilmiöt kiinnostavat Lapissa eniten. Luettavissa: <https://www.lapland.fi/fi/lappi/markkina-ja-kuluttajatutkimus-matkailu/>. Luettu: 17.04.2024.
- Pine, B. J. Gilmore, J. 2013. The experience economy: past, present and future. Handbook on the Experience Economy, s. 26-28. Luettavissa: https://www.researchgate.net/publication/260917972_The_experience_economy_past_present_and_future. Luettu: 13.02.2024.
- Saarijärvi, H. & Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus Miksi, mitä, miten? Docendo. Jyväskylä. E-kirja. Luettu 12.01.2024.
- Salminen, A. & Sipilä, S. 2015. Matkaoppaan merkitys asiakkaan matkakokemuksessa. AMK-Opinnäytetyö. Savonia ammattikorkeakoulu. Matkailun koulutusohjelma. Luettavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/93980/Salminen_Anni_Sipila_Sonja.pdf?sequence=1. Luettu: 08.02.2024.
- Trustmary 2024. Asiakaskokemuksen määritelmä – mitä asiakaskokemus on, miten se rakentuu ja miten sitä johdetaan? Luettavissa: <https://trustmary.com/fi/asiakaskokemus/asiakaskokemuksen-maaritelma-mita-asiakaskokemus-on/>. Luettu: 17.04.2024.

Visit Finland 2023. Ulkomaiset matkailijat käyttivät Suomessa 512 miljoonaa euroa maalis-huhtikuussa 2023- tiedote. Luettavissa: <https://www.visitfinland.fi/ajankohtaista/tiedotteet/2023/ulkomaiset-matkailijat-kayttivat-suomessa-512-miljoonaa-euroa-maalis-huhtikuussa-2023#stored> Luettu: 17.04.2024.