

Annika Vainio

## ALLERGIAT JA ERITYISRUOKAVALIOT RAVINTOLASSA JA KAHVILASSA

Miten erityisruokavalioita noudattavien asiakkaiden asiakaskokemusta voisi parantaa?

Opinnäytetyö

Matkailu- ja ravitsemisalan ammattikorkeakoulututkinto

Matkailu- ja palveluliiketoiminnan koulutus



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Restonomi
Tekijä/Tekijät	Annika Vainio
Työn nimi	Allergiat ja erityisruokavaliot ravintolassa ja kahvilassa
Toimeksiantaja	S-ryhmä, Prisman ravintolamaailma
Vuosi	2024
Sivut	48 sivua, liitteitä 9 sivua
Työn ohjaaja(t)	Riitta Tuikkanen ja Karin Lauren

## TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on S-ryhmä, Kotkan Prisman ravintolamaailma. Opinnäytetyön tavoite on selvittää, miten erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan asiakaskokemusta voitaisiin parantaa. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa kehitysehdotuksia erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan asiakaskokemuksen parantamiseen.

Tämä tutkimus on laadullinen, jossa on määrällisiä piirteitä. Tutkimusta lähesytään tapaustutkimuksena, joka soveltuu kehittämistehtävään. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kahta erillistä kyselyä.

Ensimmäinen kysely toteutettiin Prisman ravintolamaailmassa, jossa se annettiin täytettäväksi niille halukkaille, jotka noudattavat jotain erityisruokavaliota. Kysymykset ja väittämät käsittelivät tyytyväisyyttä tämänhetkiseen tuotteiden tarjontaan, asiakaspolun selkeyteen ja saatuun palveluun. Lisäksi kysyttiin toiveita ja kehitysehdotuksia tuotteisiin ja asiakaskokemuksen parantamiseen.

Toinen kysely lähetettiin kolmelle erityisruokavaliota noudattavalle henkilölle WhatsApp-viestisovelluksen kautta. Heille oli laadittu eri kysymykset, jotka käsittelivät asiakaskokemusta yleisesti ravintoloissa ja kahviloissa. Kysymykset olivat erilaiset, koska he eivät vastanneet kyselyyn ravintolamaailman asiakaina.

Opinnäytetyön teoreettisessa osassa käsitellään erityisruokavalioiden yleisyyttä, syitä niiden noudattamiseen, asiakaskokemusta, tuotteiden turvallista tarjoilutapaa, erityisruokavaliota noudattavien saamaa asiakaspalvelun laatua sekä heidän halukkuuttaan käyttää ravintola- ja kahvilapalveluita.

Kyselyn tulokset osoittivat, että asiakaskokemusta voitaisiin parantaa laajentamalla gluteenittomien- ja kasvistuotteiden määrää. Myös ruokien parempi merkitseminen Pizza & Buffan tarjoiluihin ja selkeä lista kahvila Presson saatavilla olevista gluteenittomista kahvileivistä parantaisivat kokemusta. Palveluun vastaajat olivat erittäin tyytyväisiä.

Tulosten pohjalta tehtiin kehittämissuositus, jossa maltillisesti laajennetaan gluteenittomien- ja kasvisvaihtoehtojen määrää. Kehittämisessä huomioidaan asiakassegmentin ja mahdollisimman pienen hävikin lisäksi alueellinen vaikutus tuotteiden menekkiin, sillä on havaittu, että loma-aikoina kasvaa gluteenittomien- ja kasvisvaihtoehtojen menekki, kun pääkaupunkiseudulta saapuu asiakkaita.

**Asiasanat:** erityisruokavaliot, ravintola, asiakaskokemus, asiakaspalvelu  
Restonomi

Degree title	Bachelor of Hospitality Management
Author (authors)	Annika Vainio
Thesis title	Allergies and special diets in restaurants and cafés
Commissioned by	S-group, Prisma Kotka restaurant world
Time	2024
Pages	48 pages, 9 pages of appendices
Supervisor	Riitta Tuikkanen and Karin Lauren

## ABSTRACT

The commissioner for this thesis is S-Group, Prisma Kotka restaurant world. The goal of the thesis is to investigate how the customer experience of customers following a special diet can be improved. The purpose of the thesis is to produce development suggestions for improving the customer experience of those following a special diet.

This research is qualitative, with quantitative features. The research is approached as a case study, which is suitable for development tasks. Two separate surveys were used as the research method.

The first survey was conducted in Prisma's restaurant world, where it was given to those clients following a special diet willing to fill it out. The questions and statements addressed satisfaction with the current product offerings, the clarity of the customer journey, and the service received. Additionally, wishes and development suggestions for products and improving the customer experience were asked.

The second survey was sent to three individuals following a special diet via the WhatsApp messaging application. They were given different questions that addressed the customer experience in restaurants and cafes in general. The questions were different because they did not respond to the survey as customers of the restaurant world.

The theoretical part of the thesis discusses the prevalence of special diets, the reasons for following them, customer experience, the safe serving of products, the quality of customer service received by those following a special diet, and their willingness to use restaurant and cafe services.

The survey results showed that the customer experience could be improved by expanding the range of gluten-free and vegetarian products. Better labeling of foods in Pizza & Buffa's offerings and a clear list of gluten-free pastries available at Cafe Presso would also enhance the experience. The respondents were very satisfied with the service.

Based on the results, a development proposal was made to moderately expand the range of gluten-free and vegetarian options. The development considers the customer segment and minimal waste, as well as the regional impact on product demand, as it has been observed that the demand for gluten-free and vegetarian options increases during holiday periods when customers from the capital region visit.

Keywords: special diets, restaurant, customer experience, customer service

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	7
1.1	Tutkimuksen kuvaus.....	8
1.2	Toimeksiantaja ja asiakaskunta.....	9
2	KESKEISET KÄSITTEET JA TIETOPERUSTA .....	10
2.1	Erytisruokavalioiden yleisyys sekä monipuolisemmat vaihtoehdot...	10
2.2	Asiakaskokemuksen parantaminen.....	11
2.3	Erytisruokavalioita noudattavien asiakkaiden tasa-arvoinen palvelu ja palvelupolku .....	13
2.4	Erytisruokavalioiden turvallinen esillepano .....	16
2.5	Erytisruokavalioita noudattavien asiakkaiden ravintola- ja kahvilapalveluiden käyttö .....	17
2.6	Yhteenveto .....	18
3	TUTKIMUSMENETELMÄT .....	18
3.1	Lähestymistapa .....	18
3.2	Tutkimukseen osallistujat .....	19
3.3	Tutkimusaineiston keruu .....	20
3.4	Aineiston analyysi.....	21
3.5	Tutkimuksen eettisyys .....	22
4	TULOKSET .....	23
4.1	Kyselyiden taustatiedot .....	23
4.2	Ensimmäinen kysely.....	23
4.2.1	Noudatettavat erityisruokavaliot .....	23
4.2.2	Erytisruokavalion noudattamisen syyt .....	24
4.2.3	Ravintolan ja kahvilan käyttö .....	24
4.2.4	Mieleinen tarjonta .....	25

4.2.5	Henkilökunnan ammattitaito .....	29
4.2.6	Erytysruokavalioiden huomioiminen asiakaspolulla.....	30
4.2.7	Odotusajan arvioiminen.....	31
4.2.8	Tuotteiden merkitseminen .....	31
4.2.9	Henkilökunnan suhtautuminen erityisruokavaliota noudattavaan asiakkaaseen .....	32
4.2.10	Asiakaskokemuksen parantaminen ja vapaa palaute.....	33
4.3	Toinen kysely .....	35
5	POHDINTAA JA ANALYSOINTIA TULOKSISTA .....	35
6	KEHITTÄMINEN .....	38
6.1	Merkitseminen.....	39
6.1.1	Pizza & Buffa.....	39
6.1.2	Kahvila Presso .....	39
6.2	Gluteenittomat tuotteet.....	40
6.2.1	Pizza & Buffa.....	40
6.2.2	Kahvila Presso .....	41
6.3	Kasvisruoka.....	41
6.3.1	Pizza & Buffa.....	41
6.3.2	Kahvila Presso .....	42
6.4	Esillepano.....	42
6.4.1	Pizza & Buffa.....	42
6.4.2	Kahvila Presso .....	43
6.5	Palvelupolku.....	43
6.5.1	Pizza & Buffa.....	43
6.5.2	Kahvila Presso .....	46
7	LÄHTEET .....	48

8 LIITTEET ..... 52

## 1 JOHDANTO

Tiedetään, että erityisruokavalioita noudattavien henkilöiden määrä lisääntyy koko ajan. Erityisruokavalioita on monenlaisia, ja niitä noudatetaan erilaisista syistä. Syitä voivat olla erilaiset allergiat tietyille ruoka-aineille, eettiset tai uskonnolliset syyt, tai painonpudotusta tukeva ruokavalio. (Haavisto 2016.)

Jotta ravintoloiden ja kahviloiden toiminta kannattaisi, on asiakkaita palveltava heidän tarpeidensa mukaan. Korona-aika todisti, miten muuntautumiskykyinen ala voikaan olla. Alallamme tulisi huomioida myös maailmanlaajuinen ilmiö, ilmastonmuutos. Etenkin nuoret aikuiset valitsevat tästä syystä kasvisruokavaliion. (Mazzoni & Rikasaari 2022.) Mutta paljon on ihmisiä, jotka eivät voi valita ruokavaliotaan omien mieltymystensä mukaan, kuten keliakiaa sairastavat henkilöt. Keliakialiitto arvioi vuonna 2024 Suomessa olevan ainakin 140 000 gluteenitonta ruokavaliota noudattavaa henkilöä (Ruokatieto 2023).

Ostamme ja käytämme paljon erilaisia palveluita osana tavallista arkeamme. Kahvila- ja ravintolapalvelut ovat yksi tapa helpottaa ja piristää arkea tai juhlistaa tärkeitä päiviä. (Saarijärvi & Puustinen 2020.) Se, että voi käydä työpäivän lomassa lounaalla läheisessä ravintolassa tai hakea pitkän työpäivän jälkeen ruokaa illaksi kotiin, sujuvoittaa arkea ja vähentää stressiä. Tai kun läheisten kanssa viettää ikimuistoisen illan mieleisessä ravintolassa nauttien hyvästä ruoasta, parantaa se elämänlaatua.

Edellä mainittujen syiden vuoksi on tärkeää, että myös erikoisruokavaliota noudattava asiakas saa helposti itselleen sopivan annoksen ja voi turvallisesti mielin sen nauttia, ilman pelkoa sairastumisesta. Kun seurue ruokailee ravintolassa tai kahvilassa, ja joukossa on erityisruokavaliota noudattava henkilö, on selvää, että ravintola tai kahvila valikoituu sen mukaan, mistä kaikki saavat ruokavaliionsa sopivaa ruokaa. Pehdyttyäni aiheeseen erityisruokavaliot ravintolassa ja kahvilassa, löysin paljon Ylen uutisointia aiheesta tältä vuodelta (2024). Uutisissa kerrottiin erityisruokavaliota noudattavien asiakkaiden sairastuneen ravintolaruosta, ja syynä monessa tapauksessa oli henkilökunnan

tietämättömyys ja ammattitaidottomuus. Nämä seikat herättivät mielenkiintoni tutkia aihetta tarkemmin, tulisihan jokaisen niin halutessaan voida ruokailla kahvilassa tai ravintolassa ilman pelkoa sairastumisesta.

Alkuperäinen idea opinnäytetyöhöni tuli alkuvuodesta kuulemastani Ylen (Salokangas 2024) uutisoimasta tutkimuksesta, jossa selvisi, ettei gluteenittomana myyty pizza ole aina gluteenitonta. Lisäksi syventävän työharjoitteluni aikana, mietimme vuoropäälliköiden ja työntekijöiden kanssa, voisiko etenkin gluteenittomia tuotteita olla paremmin tarjolla, ja miten siihen liittyvät ongelmat olisivat ratkaistavissa.

## **1.1 Tutkimuksen kuvaus**

Tutkimus rajattiin toimeksiantajan toiveesta käsittelemään erityisruokavalioita noudattavien asiakkaiden asiakaskokemuksen parantamista. Tutkimuksessa etsittiin keinoja, joilla kokemuksesta saadaan paras mahdollinen ja miten erityisruokavalio vaikuttaa asiakkaan halukkuuteen käyttää ravintola- ja kahvila-palveluita. Tutkimuskeinona oli ravintolamaailman erityisruokavaliota noudattaville asiakkaille laadittu kysely, jolla selvitettiin asiakkaiden tyytyväisyyttä tämänhetkisiin tarjolla oleviin tuotteisiin, erityisruokavalion vaikuttavuutta palvelun laatuun sekä asiakaspolun selkeyttä. Kyselyssä tiedusteltiin myös erityisruokavaliota noudattavien asiakkaiden toiveita ja ehdotuksia tuotteiden ja paremman asiakaskokemuksen saavuttamisen kehittämiseksi.

Tutkimusta varten laadittiin myös toinen, pienimuotoisempi kysely. Kysely lähetettiin WhatsApp-viestisovelluksen välityksellä kolmelle erityisruokavaliota noudattavalle henkilölle. Heille laaditut kysymykset käsitelivät sitä, miten erityisruokavalio yleisesti vaikuttaa ravintola- ja kahvilapalveluiden käyttöön ja minkälaista palvelua he ovat saaneet.

Tutkimusaineistoksi saatiin myös ravintolamaailman huhtikuussa 2024 saamat avoimet kommentit, joita pystyy jättämään ravintolamaailman internet-sivuilla. Opinnäytetyöni tarkoitus on tuoda lisäarvoa jo olemassa olevan tiedon lisäksi

perusteluillani, miksi erityisruokavalioita tulisi huomioida ravintoloissa ja kahviloissa haasteista huolimatta laajemmin. Työni täsmentää erityisruokavalioiden huomioimisen lisääntynyttä tarvetta, ja huomioimisen tuomaa etua ravintoloille ja kahviloille, sekä asiakkaille. Työni hyöty toimeksiantajalleni on ehdotukseni, miten laajempi huomioiminen olisi käytännössä toteutettavissa. Hyötynä olisi myös kehitetyn tarjonnan myötä paremman asiakaskokemuksen saavuttaminen.

### **Tutkimuskysymykset, joihin tutkimuksessa haetaan vastauksia:**

1. Millaisia tuotteita erityisruokavaliota noudattavat asiakkaat toivoisivat olevan tarjolla?
2. Miten esillepano olisi mahdollista toteuttaa turvallisesti?
3. Miten voisimme parantaa asiakaskokemusta erityisruokavalioiden osalta?
4. Miten erityisruokavalio vaikuttaa asiakkaan ravintola- ja kahvilapalveluiden käyttöön

## **1.2 Toimeksiantaja ja asiakaskunta**

Toimeksiantajani on S-ryhmä, Kotkan Prisman ravintolamaailma. Ravintolamaailmaan kuuluu kolme eri konseptia: Hesburger, Pizza & Buffa sekä Kahvila Presso. Opinnäytetyöni koskee Pizza & Buffaa ja kahvila Pressoa.

Pizza & Buffan asiakaskunta koostuu eri yritysten työntekijöistä, joista osalla on käytössään lounasetu, Prisman asiakkaista ja lähiseudun asukkaista, mutta myös turistik ja ohikulkijat 7-tieltä poikkeavat syömään. Viikonloppuisin voi nähdä Prisman parkkipaikalla paljon hälytysajoneuvoja, kun pelastuslaitoksen väki käy lounastamassa.

Kahvila Presson asiakkaina ovat myös eri yritysten työntekijöitä, jotka poikkeavat aamu- sekä päiväkahville, kanta-asiakkaat, jotka tulevat joka aamu välittömästi, kun ovet avautuvat, Prismassa asioivat asiakkaat ja lähellä olevat yritykset, jotka hakevat kokoustarjoiluja.

## 2 KESKEISET KÄSITTEET JA TIETOPERUSTA

Työni keskeiset käsitteet, joiden perusteella etsin tutkittua ja uutisoitua tietoa, ovat: erityisruokavalio, gluteeniton, kasvisvaihtoehto, asiakaskokemus, turvallisuus ja asiakaspolku. Tietolähteinä olen käyttänyt opinnäytetöitä, Ylen ja Helsingin Sanomien uutisia, Keliakialiiton sivuja ja kirjoja, e-kirjoja ja tieteellisiä artikkeleita. Lähteitä löysin käyttämällä Googlea, Kaakkuria, Finnaa, Journalia sekä ChatGPT:tä. Hakulausekkeina käytin: Ilmaston muutos and nuoret and ravinto, erityisruokavaliot, Keliakialiitto, ruoka-allergiat and ravintolaruokailu, allergiat, asiakaspolku, asiakaspolun tutkiminen.

### 2.1 Erityisruokavalioiden yleisyys sekä monipuolisemmat vaihtoehdot

Erikoisruokavalioiden määrä on noussut, sillä ruoka-allergioiden määrä on lisääntynyt. Tämä johtuu siitä, että allergisoivia ruoka-aineita syödään enemmän kuin ennen, sekä siitä, että allergioita tunnistetaan nykyään paremmin. (Haavisto 2016, 104.) Erityisruokavaliota on ikäryhmittäin erilaisia. Lapsilla on eniten ruoka-allergioita, nuorilla aikuisilla on eri tavoin valittuja ruokavaliota, ja iäkkäämmillä ihmisillä ruokavaliot painottuvat eri sairauksien hoitoon. Ruokavaliioon halutaan tehdä muutoksia yhä useammin joko eettisistä, aatteellisista tai terveydellisistä syistä. (Haavisto 2016,104.)

Tampereen yliopiston lasten keliakiatutkimusryhmän johtaja, Kalle Kurppa, arvioi Helsingin Sanomien tiedepalstalla, että ympäristötekijät selittävät keliakian yleistymistä. Koska perimässä tapahtuvat muutokset vievät pidemmän ajan, eikä gluteeninsaantikaan ole Suomessa merkittävästi lisääntynyt, liittyvät vahvimmat epäilyt ympäristön mikrobialtistukseen sekä muutoksiin ravitsemuksessa. (Virtanen 2024.)

Koska kuluttajat ovat nykyään paljon valveutuneempia kuin aiemmin, on erilaisten kasvisruokavalioiden suosio noussut. Tiedetään, että kasvisruokavalio on terveellisempää niin ihmiselle kuin ympäristöllekin. Lisäksi kasvispohjaisten elintarvikkeiden ja ns. lihankorvikkeiden laaja tarjonta helpottaa kasvisruoka-

valioon siirtymistä. Ympäristön kuormitusta pystytään vähentämään kolmanneksella syömällä lihaa vain kahdesti viikossa. (Elorinne & Voutilainen 2021.) Korvaavilla elintarvikkeilla haetaan tuttua makutottumusta. Vaikka korvaava tuote ei täysin vastaisikaan alkuperäistä, päästään sen avulla riittävän lähelle tuttua ja turvallista makuelämystä. Tästä esimerkkinä gluteeniton tai hiilihydraatiton pizzapohja. (Haavisto 2016.)

Ylen uutisessa vuodelta 2023, julkkiskokki ja ravintoloitsija Maija Silvennoinen kertoo seuranneensa eri ravintoloiden lounaslistoja, ja erityisesti niiden kasvisruokavaihtoehtoja. Ikäväkseen hän toteaa, että useassa tapauksessa mennään helpoimman mukaan, eikä kasvisruokaan juurikaan panosteta. (Silvennoinen 2023, Lassurin 2023 mukaan.) Tämän päivän koko ajan kasvava megatrendi, kasvisruokavalio, onkin viimeisen reilun kymmenen vuoden aikana otettu huomioon myös kokkikoulutuksessa, sillä kasvisruoka, muiden erityisruokavalioiden tavoin vaatii erityisosaamista. (Palho 2023, Lassurin 2023 mukaan).

Vuonna 2023 julkaistut uudistetut pohjoismaiset ravitsemussuositukset suosittelivat kasvipainotteista ruokavaliota. Suomessa tuotetaan jo kasviproteiinia, mutta kiristyneen kansainvälisen tilanteen vuoksi, on entistä tärkeämmäksi noussut kotimaisen proteiinin tuotanto. Kasviproteiinilla on huomattava osuus Suomen omavaraisuuden ja terveellisen ruokavalion varmistamisessa. (Koistinen 2024.)

## **2.2 Asiakaskokemuksen parantaminen**

Asiakaskokemus on tapahtumana ollut olemassa niin kauan, kuin ihmiset ovat tehneet kauppaa keskenään. Kautta aikojen ostotapahtumiin ovat vaikuttaneet muutkin tekijät kuin halutun tuotteen laatu ja ominaisuudet. Myyjän maine ja tapa toimia kaupanteossa ovat olleet kaupan syntyyn vaikuttavia tekijöitä siitä asti, kun vaihdantaan on sisällynyt taloudellinen toiminta. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 20–21.)

Tänä päivänä on asiakaskokemuksesta tullut yrityksille kilpailukeino. Sillä pyritään kokonaisvaltaiseen, moniulotteiseen kokemukseen, jolla vedotaan asiakkaan tunteisiin ja järkeen. Asiakkaan kulkemalla asiakaspolulla pyritään herättämään näitä molempia aisteja. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 20–21.) Myös markkinointitoimiston, Bop Helsingin toimitusjohtaja Hele-Hannele Aminof nostaa esiin tunteet, ja toteaa, ettei asiakaskokemusta voi hallita taulukoilla (Löytänä & Korteso 2011, 7).

Asiakaskokemuksessa on tärkeää se, miten asiakas kokee kokonaisuudessaan yrityksen tuottaman palvelun. Palvelu koostuu yrityksen mainonnasta ja muista kontakteista ennen varsinaista palvelua. Lisäksi kokemukseen vaikuttavat asiakaspalvelun laatu, yrityksen palveluominaisuudet, palveluiden helppo käyttäminen sekä niiden luotettavuus. (Tuulaniemi 2011.)

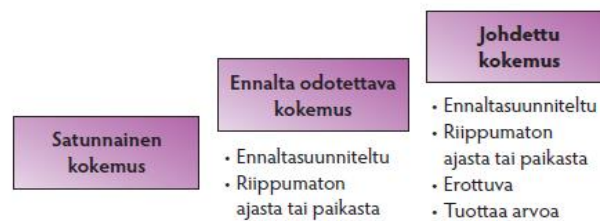
Elämyksestä sanotaan, että se on suurempi tapahtuma kuin mukava ja miellyttävä kokemus. Lisäksi se on aina henkilökohtainen ja jokainen ihminen kokee elämyksen omanlaisenaan. Myös asiakaskokemus on jokaiselle omanlaisensa. Sitä ei voi ennalta varmistaa, että kaikki saavat täsmälleen samanlaisen kokemuksen, mutta organisaatiossa pystytään antamaan kaikille asiakkaille samanlaiset edellytykset ja olosuhteet hyvän asiakaskokemuksen saavuttamiseksi. (Elämyksen ulottuvuudet ja elämyskolmio 2024.)

Saarijärvi ja Puustinen (2020, 31) kuvaavat hyvin kirjassaan *Strategiana asiakaskokemus: miksi, mitä, miten?* mitä asiakaskokemus tuottaa asiakkaalle. Koska elämme ajassa, jossa jokainen meistä on riippuvainen erilaisista tuotteista ja palveluista, korostuu asiakaskokemuksen tärkeys. Se vaikuttaa syvästi siihen, millaiseksi tunnemme oman elämämme. Kirjassa todetaankin, että hyvä asiakaskokemus parantaa ihmisen elämää. *Asiakaskokemus on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa.* (Löytänä & Korteso 2011.)

Psykologisesti ajateltuna, voidaan sanoa, että asiakaskokemus koostuu neljästä eri tekijästä; asiakkaan minäkuvan vahvistamisesta, asiakkaan kokemasta yllätyksestä ja elämyksestä, kokemuksen jäämisestä vahvasti asiakkaan mieleen ja neljantenä, saamaan asiakkaan haluamaan lisää. (Löytänä & Kortesus 2011, 24–28.)

Kuvassa 1 kuvataan asiakaskokemuksen kolmea eri tasoa.

#### Asiakaskokemuksen tasot (mukailtu Smithin & Wheelerin kuvasta)



Kuva 1. Asiakaskokemuksen tasot (Löytänä & Kortesus 2011).

Satunnainen kokemus riippuu ajasta, paikasta ja henkilöistä, se on täysin ennalta suunnittelematon kokemus, joka voi vaihdella laidasta laitaan. Seuraavalla tasolla oleva kokemus on riippumatta ajasta tai paikasta oleva ennalta suunniteltu kokemus, joka sisältää aina samat elementit. Ylimmän tason kokemus on ajasta tai paikasta riippumaton, suunniteltu sekä johdettu kokemus, joka tuottaa asiakkaalle lisäarvoa. (Löytänä & Kortesus 2011, 28–29.)

### 2.3 Erityisruokavalioita noudattavien asiakkaiden tasa-arvoinen palvelu ja palvelupolku

Lounasruokailu ravintolassa on monelle tärkeä osa arkea. Se saattaa kuitenkin olla haastavaa ja ahdistavaakin erityisruokavaliota noudattavalle henkilölle, jos ei ole varmuutta, saako valitusta ravintolasta itselle sopivaa ja mieluista ruokaa. (Haavisto 2016, 130.) Ravintoloissa syöminen yhdessä kollegoiden, ystävien tai sukulaisten kanssa vaikuttaa ihmisen kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Siksi onkin tärkeää, että ruoka-alan ammattilaiset olisivat edelläkävijöinä vastaamassa tämän päivän asiakkaiden vaatimuksiin ja tarpeisiin, johon erityisruokavaliot kuuluvat. (Valio Aimo 2024.)

Tasa-arvoiseen asiakaspalveluun kuuluu yleisimpien allergioiden ja erityisruokavalioiden mukaisten ruokien toteuttaminen. Vaikeasti allergisen olisi kuitenkin hyvä tiedustella ruokailumahdollisuutta etukäteen. Kun erityisruokavaliota noudattava asiakas saa hyvää palvelua ja hänelle sopivaa ja maistuvaa ruokaa, hän palaa uudelleen ja tuo mukanaan muitakin asiakkaita. (Haavisto 2016, 133.)

Erityisruokavaliota noudattavat ravintolapalveluita käyttävät asiakkaat tietävät, missä ravintoloissa asiat sujuvat, ja niistä vinkataan muillekin. Isommalla seurueella ravintola valikoituu sen mukaan, mistä kaikki saavat sopivaa ruokaa. (Hiltunen & Nykänen 2014.) Hyvään palveluun liittyy olennaisena osana henkilökunnan ymmärtäväinen suhtautuminen erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan tilaukseen ja mahdollisiin lisäkysymyksiin (Marttonen 2016). Hyvä ja tasa-arvoinen palvelu koostuu hyvin suunnitellusta ruokalistasta (jota voi tarvittaessa helposti muunnella erityisruokavaliioon sopivaksi), laadukkaasta ruoasta sekä henkilökunnan, niin vakituisten kuin tuuraajienkin ammattitaidosta, ja tietämyksestä erityisruokavaliosta. Onkin tärkeää, että koko henkilökunta tietää, mitä aineksia annokset sisältävät, ja miten ne ovat muunneltavissa. (Haavisto 2016, 133.)

Palvelupolulla tarkoitetaan sitä matkaa, jonka asiakas kulkee yrityksen parissa. Polku alkaa, kun asiakas harkitsee ostoa, ja jatkuu ostamiseen ja tuotteen tai palvelun kuluttamiseen sekä palautteen antoon asti. Palvelupolku koostuu kaikista kosketuspisteistä, joita asiakas kokee yrityksen parissa. Kosketuspisteet ovat yrityksen ja asiakkaan välisiä kohtaamisia. Esimerkiksi Internet-sivut, markkinointiviestintä, kohtaamiset henkilökunnan kanssa joko kasvotusten, puhelimitse tai netin välityksellä. Myös yrityksen tuotteet ja palvelut, sekä brändi ovat kosketuspisteitä. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 13, 47.)

Kuvassa 2, on asiakaspolku jaettu viiteen eri vaiheeseen.



Kuva 2. Asiakaspolku (Trustmary 2024).

Ensimmäinen vaihe on asiakkaan **tietoisuus** yrityksen tuotteesta tai palvelusta, jolloin hän on yhteydessä markkinoinnin tai Internet- sivujen välityksellä yritykseen, tai etsii esimerkiksi sopivaa ravintolaa Internetin avulla. Toinen vaihe, **harkinta**, tarkoittaa asiakaspalvelutilannetta, jossa asiakas miettii mitä haluaisi. Esimerkiksi, minkä annoksen listalta valitsisi. Kolmas vaihe, **kauppa**, on hetki, kun annos on valittu, ja tilaus annettu tarjoilijalle. Neljännellä vaiheella, **asiakkuudella**, tarkoitetaan asiakaspolun lopputulosta, esimerkin mukaisesti täyttä vatsaa ja laskunmaksu hetkeä. Viides ja viimeinen vaihe, **jälkihoito**, on asiakkaan antama palaute, ja mahdollinen suositus tuttaville, ja maininta/suosittelu sosiaalisessa mediassa sekä yrityksen puolelta tuleva jälkimarkkinointi. (Trustmary 2024.)

Kartoittamalla asiakaspolkua selviää helposti kaikki polun varrella olevat kontaktipisteet, ja niiden vaikutus asiakaskokemukseen. Näin pystytään kehittämään polun heikkoja kohtia, ja varmistamaan kokonaisvaltainen hyvä ja positiivinen asiakaskokemus. (Trustmary 2024.) Asiakaspolun tulee olla asiakaslähtöinen. Yrityksen on selvitettävä, mitä asiakkaat haluavat, ja huomioida se asiakaspolun kontaktipisteissä. (Gartner 2024.) Erytysruokavaliota noudattavien asiakkaiden asiakaspolku poikkeaa tavallista ruokavaliota noudattavien asiakkaiden polusta siinä, että asiakkaan on aina etukäteen varmistettava joko ravintolan nettisivuilta tai ottamalla yhteyttä ravintolaan, saako hän ravintolasta itselleen sopivaa ruokaa. (Marttonen 2016.)

Tuulaniemi (2011, 80) jakaa kirjassaan *Palvelumuotoilu palvelupolun eri vaiheisiin* ja näitä vaiheita hän nimittää palvelutuokioiksi. Monet eri kontaktipisteet muodostavat nämä tuokiot. Näillä kontaktipisteillä vaikutetaan asiakkaan eri aisteihin. Aisteihin voidaan vaikuttaa erilaisten tuoksujen, äänien, värien, makujen ja oikeanlaisten materiaalien avulla. Luomalla palveluun sopiva tunnelma, voidaan asiakkaaseen vaikuttaa suunnitellusti. Kun palvelu jaetaan osiin, eli kontaktipisteiksi, voidaan selvittää, onko jokin kontaktipisteistä toimimaton, joka välittää asiakkaalle vääränlaisen kuvan. Palvelun tulee olla asiakkaalle yhteneväinen, jossa jokainen kontaktipiste on miellyttävä ja helppokäyttöinen.

#### **2.4 Erityisruokavalioiden turvallinen esillepano**

Erityisruokavalioiden mukaisia ruokia tarjoiltaessa on otettava huomioon ristikontaminaation riski. Tämä on huomioitava valmistustilanteessa, mutta myös tarjoilussa ja esillepanossa. Ristikontaminaatiolla tarkoitetaan elintarvikkeiden saastumista, eli elintarvikkeiden ei toivottua sekoittumista, joka voi tapahtua joko suoraan tai välillisesti esimerkiksi työvälineiden, likaisten käsien tai työvaatteiden kautta. (Ruokavirasto 2023). Kontaminaatiota voi tapahtua jo viljelyvaiheessa pellolla, säilytysvaiheessa, valmistavassa teollisuudessa ja ruoan valmistuksen yhteydessä kotona tai ravintolassa. Vaikeasti allergiset ihmiset voivat saada henkeä uhkaavan reaktion jo hyvin pienestäkin määrästä allergeenia. Maailmalla on todistettu tapauksia, jossa, maapähkinälle allerginen on saanut henkeä vaarantavan kohtauksen suudellestaan maapähkinävoita syönyt henkilöä. (Haavisto, 2016, 105, 107.)

Noora Haapalan Mikkelin seudun ympäristöpalveluille vuonna 2023 tekemän opinnäytetyön mukaan, jossa selvitettiin gluteenittomien elintarvikkeiden valmistuksen, tarjoilun ja markkinoinnin turvallisuutta, selvisi ettei kaikilla elintarvikkeita tarjoilevilla yrityksillä Mikkelin seudulla ole riittävästi tietoa gluteenittomien tuotteiden turvallisesta esillepanosta. Yle puolestaan uutisoi vuonna 2018 satojen Ylen pitämään kyselyyn vastanneiden erityisruokavaliota noudat-

tavien henkilöiden ravintolaruoasta saamista allergisista reaktioista. Syynä olivat kontaminaatiot, jotka johtuivat vääränlaisesta esillepanosta, sekä henkilökunnan tietämättömyydestä aineiden allergeeneistä. (Tillaeus 2018.)

## **2.5 Erityisruokavalioita noudattavien asiakkaiden ravintola- ja kahvilapalveluiden käyttö**

Erityisruokavalio saattaa pahimmillaan estää ravintola- ja kahvilapalveluiden käytön. Keliakialiiton sivuilla (Keliakialiitto 2024) olevassa artikkelissa oopperalaulaja Johanna Lehesvuori kertoo kulkevasa työmatkoilla usein kylmälaukun kanssa, jossa on eväät, koska ei voi ottaa sairastumisen riskiä ruokailemalla ravintoloissa. Silloin tällöin ravintolassa ruokaillessaan, hän kokee ikäväksi sen, miten erityisruokavaliosta tulee aina suuri numero useiden varmistelujen myötä, vaikkei itse sitä haluaisi.

Myös haastattelemani kolme kokemusasiantuntijaa kertoivat diagnosoimattomien vaivojensa rajoittavan ravintola- ja kahvilakäyntejä. Kaikki olivat kokeilemalla löytäneet itselleen sopivan ruokavalion. He sanoivat tekevänsä etukäteistiedusteluja ravintolan menusta, ja näin varmistavansa voivatko kyseisessä paikassa ruokailla, koska on ravintoloita, joista sopivaa ruokaa ei saa.

Henkilökunnan suhtautumisella asiakkaan erityisruokavalioon sekä ravintolassa olevalla valikoimalla on suuri merkitys asiakkaan halukkuuteen käyttää ravintolapalveluja. Asiakkaan on saatava varmistua siitä, että henkilökunta ymmärtää allergian vakavuuden, onhan kyse hänen terveydestään. Ruoan on myös oltava samantasoista kuin normaalia ruokavaliota noudattavien annokset ovat. Jos erityisruokavaliota noudattava saa hätäisesti ”vasemmalla kädellä” kyhätyn annoksen, on varmaa, ettei ravintola saa hänestä vakituista asiakasta. (Marttonen 2016.)

Keliakialiitto on kehittänyt gluteenittoman palvelun merkin (kuva 3), jota saavat käyttää yritykset, joiden henkilökunta on koulutuksella todistanut osaamisensa gluteenittomuudesta.



Kuva 3. Keliakialiiton luoma merkki yrityksille (Keliakialiitto 2024)

Merkki helpottaa gluteenitonta ruokavaliota noudattavien ravintola- ja kahvila valintaa, sillä se takaa, että gluteenittomia vaihtoehtoja on helposti saatavilla, ja lista merkkiä käyttävistä yrityksistä löytyy keliakialiiton sivuilta. (Keliakialiitto 2024.)

## 2.6 Yhteenveto

Edellä kerrottujen tietojen pohjalta voidaan todeta, että koska erityisruokavaliota noudattavien henkilöiden määrä on kasvussa, on tarpeen kehittää heille soveltuvia tuotteita. Ravintola- ja kahvilapalveluiden käyttö on useimmiten sosiaalinen tapahtuma, joka parantaa elämänlaatua. Jotta erityisruokavaliota noudattava henkilö voi käyttää näitä palveluita, on palveluntarjoajien taattava turvallinen ruokailu ja tasa-arvoinen palvelu. Kun nämä asiat ovat kunnossa, erityisruokavaliota noudattavan henkilön halukkuus käyttää palveluita kasvaa.

## 3 TUTKIMUSMENETELMÄT

### 3.1 Lähestymistapa

Tämä tutkimus on laadullinen, eli kvalitatiivinen tutkimus, jossa on määrällisiä piirteitä. Laadullisella tutkimuksella saadaan vastauksia kysymyksiin, miten ja miksi (Oppariapu 2015). Koska laadullisen tutkimuksen erityispiirre on se, että se perustuu ihmisten subjektiivisten kokemusten ja näkemysten analysointiin, sopi se parhaiten tutkimustyypiksi (Puusa & Juuti 2020). Määrälliset, eli kvantitatiiviset piirteet tulevat esiin kyselyssä, jossa vastaaja määrittelee vastauksen numeraalisesti janalla 1–5. Tutkimusta lähestytään tapaustutkimuksena, joka

soveltuu kehittämisehdotusten tuottamiseen. (Oppariapu 2015.) Tarkoituksena on tuottaa kehitysehdotuksia erityisruokavaliota noudattavien asiakkaiden asiakaskokemuksen parantamiseen. Tutkimuksen tarkoituksena ei kuitenkaan ole tuottaa konkreettisia reseptejä, vaan antaa kehittämisideoita koskien tarjontaa, tuotteiden esillepanoa ja asiakaspolkua kokonaisuudessaan. (Ojasalo ym. 2015.)

### **3.2 Tutkimukseen osallistujat**

Tutkimukseen osallistui Kotkan Prisman ravintolamaailman erityisruokavaliota noudattavia asiakkaita, jotka vastasivat tekemääni kyselyyn. Vastajat valikoituivat sattumalta. Kyselyä tarjottiin täytettäväksi heille, jotka tilasivat jotain erityisruokavalion mukaista tuotetta.

Erityisruokavalion mukaisten tuotteiden menekki vaihtelee päivittäin. Gluteenittomia pizzoja menee päivittäin yhdestä kymmeneen kappaletta. Kasvispizzoja noin viisi / päivä. Punaista lihaa välttelevien määrää tilauksista on vaikea arvioida, koska sitä ei ole tarpeen tuoda esiin, jos tilataan kasvispizza, kana-pizza tai tonnikalapizza. Myös ketopizzoja menee satunnaisesti.

Kasvisruoan menekkiä on hankala arvioida annosmäärinä. Sitä kuitenkin menee sen verran, että sitä kannattaa pitää tarjolla. Myös kahvila Presson erityisruokavalion mukaisia tuotteita, jotka pääasiassa ovat gluteenittomia, menee vaihtelevasti. Joinakin päivinä ei mene yhtään, toisena päivänä noin yhdestä seitsemään tuotetta.

WhatsApp-viestintäsovelluksen välityksellä pitämäni kyselyyn osallistui kolme henkilöä, jotka noudattavat erityisruokavaliota. He kaikki kärsivät vatsaoireista, joihin eri ruoka-aineet vaikuttavat. Kukaan ei ole saanut virallista diagnoosia, vaan he ovat itse kokeilemalla löytäneet itselleen sopivan ruokavalion. He valikoituivat tutkimukseen mukaan, koska he ovat kollegoitani, joiden ruokavaliosta tiedän ja pyysin heitä mukaan.

### 3.3 Tutkimusaineiston keruu

Laadin Webropol-kyselyn, (liite 1) jossa kysyttiin taustatiedoiksi sukupuolta, ikää ja millaista erityisruokavaliota asiakas noudattaa, ja miksi. Tutkimuskysymyksiin ”millaisia tuotteita erityisruokavaliota noudattavat asiakkaat toivoisivat olevan tarjolla?” ja ”miten voisimme parantaa asiakaskokemusta erityisruokavalioiden osalta?” saatiin vastaukset avoimilla kysymyksillä.

Tutkimuskysymykseen erityisruokavaliota noudattavien asiakkaiden asiakaskokemuksen parantamiseksi saimme vastaukset kysymyksillä erityisruokavaliion huomioimisesta asiakaspolulla sekä palvelunlaadun arviointi. Näitä seikkoja tiedusteltiin useammalla eri väittämällä, joihin vastattiin numeerisella asteikolla 1–5. Lisäksi kyselyssä oli kohta vapaille kehitysideoille ja toiveille sekä vapaalle palautteelle. Kysely toteutettiin syventävän työharjoitteluni aikana, 11.6–7.7.2024. Kyselystä oli tiedote Pizza & Buffan ja kahvila Presson kassoilla, ja kyselyyn pääsi tiedotteessa olevan QR-koodin avulla. Vaihtoehtoisesti kyselyn pystyi täyttämään myös paperisena versiona.

Kollegoilleni pitämä WhatsApp-viestintäsovelluksen välityksellä tehty kysely toteutui heille henkilökohtaisesti lähetettynä strukturoituna kyselynä. Heille laadin hieman erilaiset kysymykset kuin ravintolamaailmassa pidettyyn kyselyyn. He eivät vastanneet ravintolamaailman asiakkaina, vaan yleisesti kokemuksistaan ravintoloista ja kahviloista. Heiltä kysyttiin, ovatko he saaneet vaiavoistaan diagnoosia, ja loput kysymyksistä painottuivat enemmän siihen, miten erityisruokavaliio vaikuttaa heidän kahvila- ja ravintolapalveluiden käyttöön sekä millaista palvelua he ovat saaneet. Nämä kysymykset vastasivat tutkimuskysymykseen ”miten erityisruokavaliio vaikuttaa asiakkaan ravintola- ja kahvilapalveluiden käyttöön?”. Vastauksiksi toivottiin usean sanan vastauksia. Tämä kysely toteutettiin syyskuun 14–15 päivä.

Tutkimuskysymykseen ”miten esillepano olisi turvallista toteuttaa?” etsin tietoa aiemmista tutkimuksista ja tieteellisistä lähteistä. Tähän kysymykseen ei voida

kysyä asiakkaiden mielipidettä, vaan tarvitaan ammattitietoa. Lisäksi sain toimeksiantajaltani käyttöni huhtikuun 2024 aikana tulleet avoimet asiakaskommentit, joita voi jättää Pizza & Buffan kotisivuilla. Näistä kommentteista käytin ainoastaan aiheitani koskevia kommentteja, joita oli viisitoista kappaletta.

Tutkimustiedon hankintatapana kysely on keino, jossa kysymykset ovat standardoitu eli vakioitu. Sillä tarkoitetaan kysymysten identtisyyttä kaikille vastaajille. Kyselyssä vastaaja täyttää itse kyselylomakkeen. Kyselyllä voidaan selvittää hyvin henkilökohtaisiakin asioita, kuten terveys, ruokailutottumukset, an-siotulot jne. (Vilkka 2007.) Tutkimukseen kerättävää tietoa saadaan kyselyllä kerättyä helposti, tehokkaasti ja laajasti. Ongelmana kyselyssä on, että vastaaja saattaa ymmärtää kysymykset eri tavoin, kuin kyselyn laatija on ajatellut. Kysely saattaa myös pitkästyttää vastaajaa, jos kysymyksiä on liikaa. Myös ympäristö, jossa kyselyä täytetään, saattaa vaikuttaa häiritsevästi vastaamiseen. (Oppariapu 2016.) Kyselyn pituuden lisäksi tulee huomioida kyselyä laatiessa mitä kyselyllä halutaan selvittää, se auttaa luomaan kysymyksistä selkeitä. Kysymykset tulee olla loogisessa järjestyksessä ja niillä tulisi kysyä vain yhtä asiaa kerrallaan. Kysymykset eivät saa olla johdattelevia ja kielen on oltava yksinkertaista ja ymmärrettävää. Vastaajan mielenkiinnon kyselyyn vastaamiseen saa herätettyä visuaalisesti näyttävällä kyselylomakkeella. Kysely kannattaa myös testata koehenkilöillä, näin saattaa ilmetä korjattavia kohtia. (Haavisto 2024.)

### **3.4 Aineiston analyysi**

Laadullisen aineiston analyysiin käytin sisällönanalyysia, joka on perusanalyysimenetelmä ja se sopii myös määrällisen sisällön analyysin välineeksi. Tee-moittelulla listasin kyselyissä esiin nousseet erityisruokavaliot, asiakkaiden toiveet ja kehitysehdotukset, kokemukset asiakaspalvelusta ja asiakaspolusta. Määrällinen erittely näyttää tulokset vastauksissa numeraalisesti arvioiduista kysymyksistä. Analyysia tehdessä, on pidettävä mielessä tutkimuskysymykset, jottei analysointi ja tutkiminen lähde liiaksi rönsyilemään, kaikkia esille nousseita asioita ei voi kirjata yhteen tutkimukseen (Tuomi & Sarajärvi 2018).

Asiakaskokemuksen parantamisen tutkimiseen on käytettävissä erilaisia teorioita ja malleja. Tähän tutkimukseen valikoitui palvelupolkukaavio, jonka avulla pohdittiin tuotteita ja kohtaamista. Palvelupolkukaavion avulla voi todentaa, missä kohtaa palvelupolkua tarvitaan kehitystä, joita teemoittelulla listasin.

### **3.5 Tutkimuksen eettisyys**

Tutkimuksessani noudatin hyviä tutkimuskäytänteitä. Olin rehellinen ja avoin tulosten laatimisessa ja noudatin niissä erityistä tarkkuutta ja huolellisuutta. (Kinni & Puurunen 2021.) Analysoinnissa huomioin käyttämäni tieteelliset lähteet ja analysointityökalut. Lähdemerkinnät kirjasin annettujen ohjeiden mukaan.

Kyselyyn vastaaminen oli vastaajille vapaaehtoista, ja kyselyn alussa kerrottiin, mitä varten se on laadittu. Kaikkiin kysymyksiin ei tarvinnut vastata, jos ei halunnut tai jos ei ollut kokemusta tai tietoa aiheesta. Tutkijana minun oli muistettava pitää omat mielipiteeni taka-alalla ja keskittyttävä kerätyn tiedon analysointiin ja kehittämiseen.

Siirtäessäni kyselyiden vastauksia paperiversioista sähköiselle kyselyalustalle, olin huolellinen, ja varmistin, että vastaukset ovat sanasta sanaan vastaajan kirjoittamia. Jokaisella kyselyyn vastanneella on ollut mahdollisuus tutustua tietosuojaselosteeseen, josta selviää opinnäytetyön rekisterinpitäjä, opinnäytetyön aihe, kesto ja suorittaja. Tietosuojaselosteesta käy ilmi, että ainoat kerättävät tiedot vastaajasta ovat ikä ja sukupuoli, jotka vastaaja voi halutessaan ilmoittaa. Tietosuojaselosteessa kerrotaan myös, ettei tietoja luovuteta eteenpäin, kolmansille osapuolille, vaan ne ovat ainoastaan rekisterinpitäjän hallussa. Tiedot hävitetään luotettavasti kuukausi opinnäytetyön julkaisemisen jälkeen.

## **4 TULOKSET**

### **4.1 Kyselyiden taustatiedot**

Webropol-kyselyyn tuli vastauksia 27kpl. Vastaajista kuusi vastasi sähköisesti ja 21 valitsi vastaamisen paperisella versiolla, joista itse siirsin tiedot sähköiselle alustalle. Lisäksi kaksi vastaajaa jätti kyselyn kesken ja toiset kaksi vain avasivat kyselyn, kuitenkaan siihen vastaamatta. Vastaajista suurin osa, 22 henkilöä, eli 81 % oli naisia. Miehiä oli vastaajista 5, eli 19 %. Ikää tiedusteltiin ikäryhmittäin, 20–30-vuotias, 31–40-vuotias, jne. aina yli 71-vuotiasiin asti. Eniten vastauksia tuli ikäryhmästä 51–60-vuotiaat, joiden osuus vastauksista oli 25,9 %, eli 7 henkilöä. Kysymyksessä, ”Millaista erityisruokavaliota noudatat?”, kävi kyselyä tehdessä virhe, eikä luettelemiani ruokavaliota voinut valita kuin yhden. Sain kuitenkin lisättyä kohdan muu, tai useampi, mikä tai mitkä? WhatsApp-kysely lähetettiin kolmelle henkilölle, jotka ovat 23–43-vuotiaita naisia. Heiltä kysyin hieman erityyppisiä kysymyksiä, koska he eivät vastanneet ravintolamaailman asiakkaina.

### **4.2 Ensimmäinen kysely**

#### **4.2.1 Noudatettavat erityisruokavaliot**

Suurin osa vastaajista, 52 % valitsi vaihtoehdoksi muu tai useampi erityisruokavaliot. Tämä siis kertoo sen, että yli puolella vastaajista on monta eri allergiaa, tai allergian lisäksi on valittu kasvisruokavaliot. Ilmoitetut erityisruokavaliot ovat taulukoituna taulukossa 1.

Taulukko 1. Ilmoitetut erityisruokavaliot, N=27.

Ruokavalio	Henkilömäärä	% vastaajista
Laktoositon	6	22,2
Maidoton	4	14,8
Kanamunaton	2	7,4
Kalaton	2	7,4
Sianlihaton	3	11,1
Ei punaista lihaa	5	18,5
Kasvisruokavalio	2	7,4
Vegaaninen	1	3,7
Gluteiiniton	19	70,4
Vähähiilihydraattinen	1	3,7

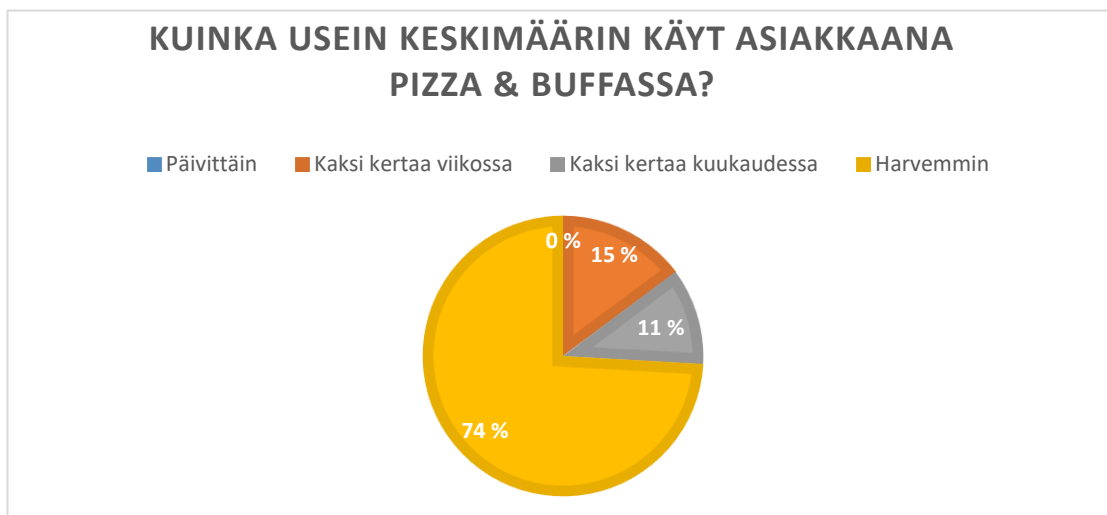
Monessa vastauksessa oli kerrottu hieman hämmästyttävästi ruokavaliosta. Luettelosta oli valittu laktoositon ja maidoton ruokavalio. Maidotonta ruokavaliota noudattava, ei voi käyttää laktoosittomia tuotteita. Taulukkoon 4 en laskenut laktoosittomiin mukaan niitä vastauksia, joissa oli ilmoitettu myös maidoton ruokavalio. Luettelosta oli valittu myös kohdat kasvisruokavalio ja ei syö punaista lihaa. Toki kasvisruokavaliota on erilaisia, mutta jos puhutaan kasvisruokailusta, ei siihen kuulu kanan-, sian- tai naudanliha. Tässä vastauksessa jää arvailujen varaan, tarkoittaako vastaaja punaisella lihalla kaikkea lihaa, kun kuitenkin sanoo noudattavansa kasvisruokavaliota. Gluteenitonta ruokavaliota ilmoitti noudattavansa kahdestakymmenestäseitsemästä vastaajasta yhdeksäntoista. Prosentteina tämä on varsin merkittävä osuus, 70,4 %.

#### 4.2.2 Erityisruokavaliota noudattamisen syyt

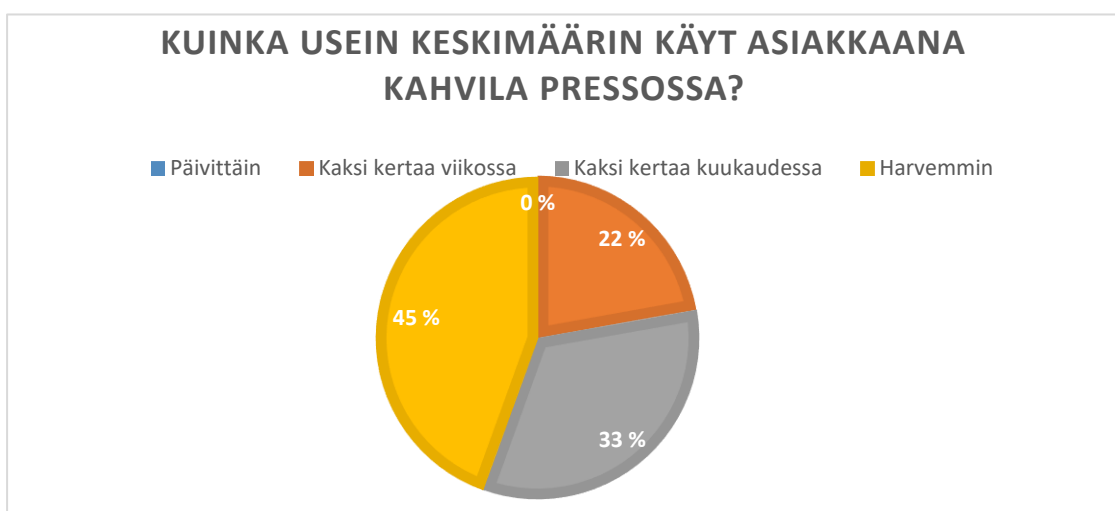
Vastaajista 73,1 % ilmoitti noudattavansa erityisruokavaliota allergian tai sairauden vuoksi. Kohdan, muut syyt, valitsi 26,9 % vastaajista. Muiksi syiksi kerrottiin erilaisia terveyssyytiä, lihan koostumus ei miellytä sekä luontoarvot. Koska muiksi syiksi oli ilmoitettu useammassa kohdassa terveydelliset syyt, voisi olettaa, että terveysongelmia ei ole diagnosoitu, vaan henkilö on itse löytänyt ruokavaliosta ratkaisun ongelmiinsa.

#### 4.2.3 Ravintolan ja kahvilan käyttö

Kyselyssä tiedusteltiin erikseen, kuinka usein asiakas käyttää Pizza & Buffan ja kahvila Presson palveluja.



Kuva 4. Pizza & Buffan käyttötiheys, N=27.

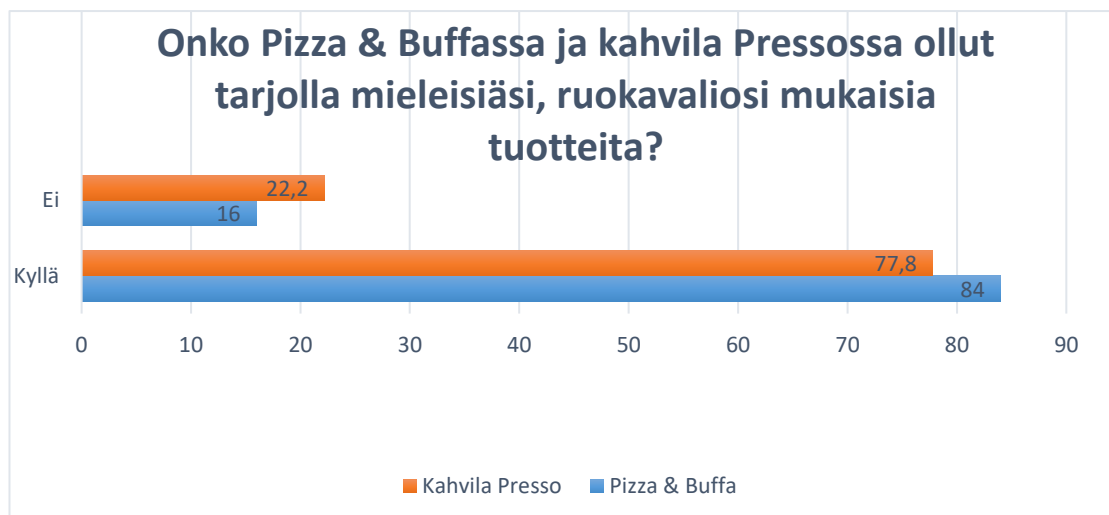


Kuva 5. Kahvila Presson käyttötiheys, N=18

Suurin osa vastaajista ilmoitti käyttävänsä ravintolan ja kahvilan palveluita harvemmin kuin kaksi kertaa kuukaudessa (kuvat 4,5).

#### 4.2.4 Mieleinen tarjonta

Kysyttäessä, onko asiakas saanut Pizza & Buffasta sekä kahvila Pressosta mieleisiä, ruokavalion mukaisia ruokia ja vitriinituotteita, oli vastaajista suurin osa tyytyväinen saamiinsa tuotteisiin (kuva 6).



Kuva 6. Tyytyväisyys tuotteisiin, vastaajien määrä ilmoitettu prosentteina. Pizza & Buffa N= 25, kahvila Presso N= 18

Vastaajissa oli myös asiakkaita, jotka eivät olleet täysin tyytyväisiä tuotevalikoimaan. Kohtaan, jossa kysyttiin, millaisia ruokia/salaatteja/pizzoja toivoisi olevan tarjolla, tulikin aika paljon erilaisia toiveita ja huomioita. Myös vastaavaan kohtaan kyselyssä koskien kahvila Pressoa, tuli toiveita jonkin verran. Toiveet jaottelin eri ryhmiin. Ryhmät nimesin Pizza & Buffaksi ja kahvila Pressoksi. Pizza & Buffan osuuden jaottelin vielä alakohtiin, jotka koskivat toiveita liha- ja kalaruoista, kasvisruoista, pizzoista, salaateista sekä muut kommentit ja toiveet.

### **Pizza & Buffa, toiveet**

Kyselyssä oli kommentteja 22 kpl. Lisäksi tässä osiossa huomioin huhtikuussa 2024 Pizza & Buffaan tulleet avoimet kommentit, joita oli 15 kpl. Toiveita esitettiin yhteensä 28 kpl.

### **Liha- ja kala ruoat**

Kyselyyn vastaajista muutama toivoi enemmän gluteenittomia broileri ja kalaruokia. Sama toive oli myös avoimissa kommentteissa. Kuitenkaan seitiä tai kalapuikkoja ei haluttu. Avoimessa kommentissa toivottiin myös monipuolisempaa ruokaa nykyiseen verrattuna, ilman sen tarkempaa selvitystä.

### **Kasvisruoat**

Enemmän kasvisruokia toivottiin kyselyn kolmessa ja avoimen palautteen yhdessä kommentissa. Eriteltyinä olivat toiveet gluteenittomista, laktoosittomista

ja vegaanisista kasvisruoista. Proteiininlähteeksi haluttiin muutakin kuin tofua, toinen taas haluaisi soijaperäisiä korvikkeita. Toiveena oli myös vaihtuvat lämpimät kasvikset.

### **Salaatit**

Salaateista oltiin kahta eri mieltä. Oli kommentteja miten hyvä, monipuolinen, runsas ja raikas salaattipöytä on, mutta toisten mielestä salaattipöydän tarjonta on huono. Allergikon mielestä huonoa salaattipöydässä on useat voimakkaasti maustetut salaatit, ja toiveita oli raikkaista perussalaateista toisesakin avoimessa kommentissa. Lisäksi salaattipöytään toivottiin parempia proteiininlähteitä, sekä gluteenittomia pastasalaatteja.

### **Pizzat**

Pizzoihin oltiin pääosin tyytyväisiä. Toiveina oli valmiita gluteenittomia pizzoja, sekä valmiita pizzoja ilman punaista lihaa. Erikseen oli mainittu valmis kana-pizza. Esitetyt toiveet Pizza & Buffan ruoista, pizzoista ja salaateista ovat myös taulukoituna (taulukko 2).

Taulukko 2. Pizza &amp; Buffan toiveet taulukoituna.

<b>PIZZA &amp; BUFFA, TOIVEET</b>	<b>Kpl</b>
Enemmän kalaruokia	4
Enemmän gluteenittomia kalaruokia	2
Enemmän kasvisruokaa	2
Enemmän gluteenitonta kasvisruokaa	2
Enemmän vegaanista ruokaa	1
Muutakin proteiinia kasvisruokiin kuin tofua	1
Soijaperäistä proteiinia kasvisruokiin	1
Enemmän gluteenittomia broileriruokia	1
Enemmän valmiita pizzoja ilman punaista lihaa	2
Gluteenittomia pastasalaatteja	2
Parempi proteiinilähde salaattipöytään	2
Enemmän raikkaita perussalaatteja	2
Gluteenittomia pizzoja valmiiksi tarjolle	2
Vaihtuvia monipuolisia lämpimiä kasviksia	1
Keittoja vaihtoehdoksi	1
Pehmeätä gluteenitonta leipää tarjolle	2

Taulukoihin on merkitty vain toiveet. Kiitokset ja kritiikki on niistä jätetty pois. Taulukoissa on huomioitu myös toiveet, joita oli esitetty kyselyn vapaissa kommentointiosioissa; Miten voisimme parantaa asiakaskokemustasi erityisruokavalioiden osalta ja lopuksi toivoisin ”risuja ja ruusuja”, eli sana vapaa ja voit kertoa palautteesi, toiveesi tai kehitysideasi tähän.

### **Muut kommentit ja toiveet**

Muina toiveina oli paikallisten tuottajien tuotteet. Kiitosta tuli erillään olevista vihanneksista salaattipöydässä sekä siemenistä ja pähkinöistä. Pizzoja keuhuttiin, ja toivepizzojen mahdollisuudesta kiiteltiin. Kiitosta sai myös mahdollisuus gluteenittomaan pizzaan. Hyvät lihapullat mainittiin muutamissa kommentissa.

### Kahvila Presso, toiveet

Kahvila Presso sai vastauksia toiveista yhteensä 17 kpl. Kahvilan saamat toiveet ovat taulukoituna taulukossa 3.

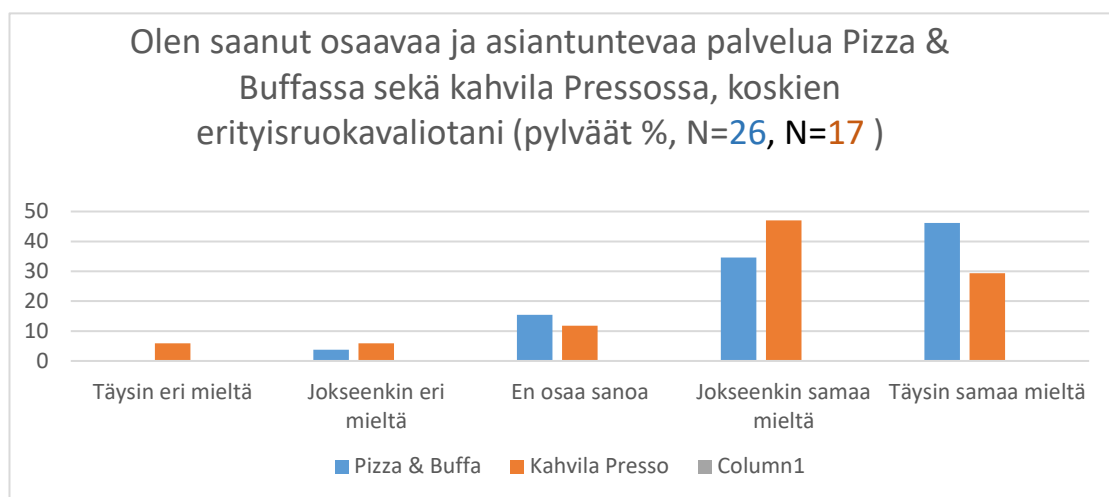
Taulukko 3. Kahvila Presson toiveet luetteloituna.

<b>KAHVILA PRESSO, TOIVEET</b>	<b>KPL</b>
Valmiita gluteenittomia leipiä/sämpylöitä	5
Valmiita gluteenittomia pullia ja leivonnaisia	4
Enemmän gluteenittomia vaihtoehtoja, suolaisia ja makeita	5
Juustottomia/laktoosittomia leipiä	1
Vähähiilihydraattista naposteltavaa tai leivonnaista	1
Enemmän täytettyjä leipiä ilman punaista lihaa	1

Toiveina esitettiin juustottomia, laktoosittomia leipiä, valmiita gluteenittomia leipiä, vähähiilihydraattista naposteltavaa ja pieniä annoslautasia, jossa leikkeitä ym. kahvin kanssa nautittavaksi. Toivottiin myös nykyistä laajempaa valikoimaa makeita gluteenittomia herkkuja, joista mainittiin mustikkapiirakka, prinsessa- ja mansikkakakku sekä pulla.

#### 4.2.5 Henkilökunnan ammattitaito

Kyselyssä tiedusteltiin, oliko asiakas saanut osaavaa ja asiantuntevaa palvelua, koskien hänen erityisruokavaliotaan (kuva 7).

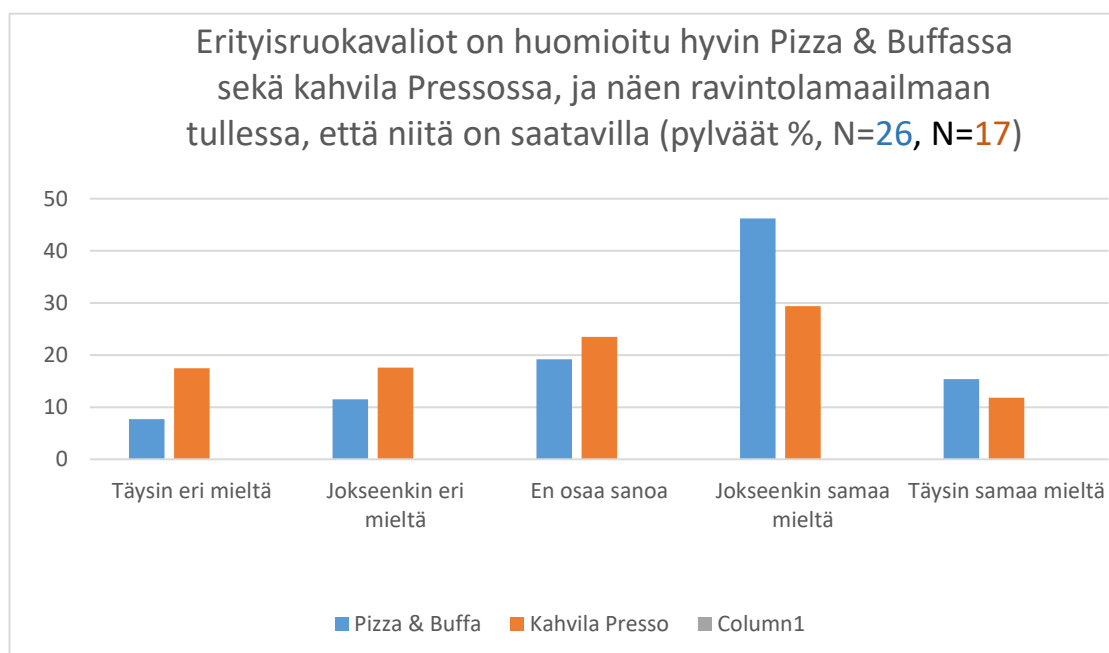


Kuva 7. Henkilökunnan ammattitaidon arviointi.

Henkilökunnan ammattitaitoa oli pääasiassa pidetty osaavana ja asiantuntevana. Väittämä arvioitiin asteikolla 1–5. Asteikossa 1 tarkoitti, että vastaaja oli täysin eri mieltä, ja 5, että vastaaja oli täysin samaa mieltä. Pizza & Buffan henkilökunnan ammattitaitoa arvioi 26 vastaajaa, ja keskiarvoksi muodostui 3,5. Kahvila Presso sai keskiarvoksi 3,9, kun vastaajia oli 17.

#### 4.2.6 Erityisruokavalioiden huomioiminen asiakaspolulla

Kyselyssä selvitettiin myös, miten asiakas näkee erityisruokavalioiden tulleen huomioituksi asiakaspolulla (kuva 8). Kuinka helposti asiakkaalle selviää ravintolamaailmaan saapuessaan mahdollisuus saada erityisruokavaliionsa mukaista ruokaa tai kahvileipää.

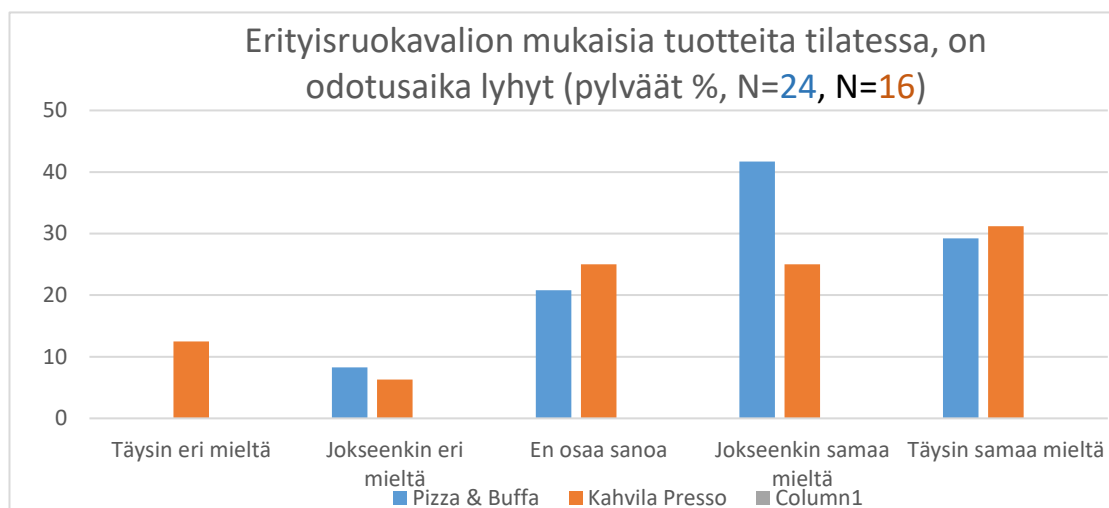


Kuva 8. Asiakaspolun arviointi

Väittämä arvioitiin asteikolla 1–5. Keskiarvoksi Pizza & Buffa sai 3,5, kun vastaajia oli 26. Kahvila Pressoa arvioi 17 vastaajaa, ja keskiarvoksi muodostui 3.

#### 4.2.7 Odotusajan arvioiminen

Koska erityisruokavalion mukaisia tuotteita ei aina ole valmiina, täytyy ne erikseen tilata henkilökunnalta. Tällä väittämällä, asteikolla 1–5, vastaajat arvioivat odotusajan pituutta (kuva 9).

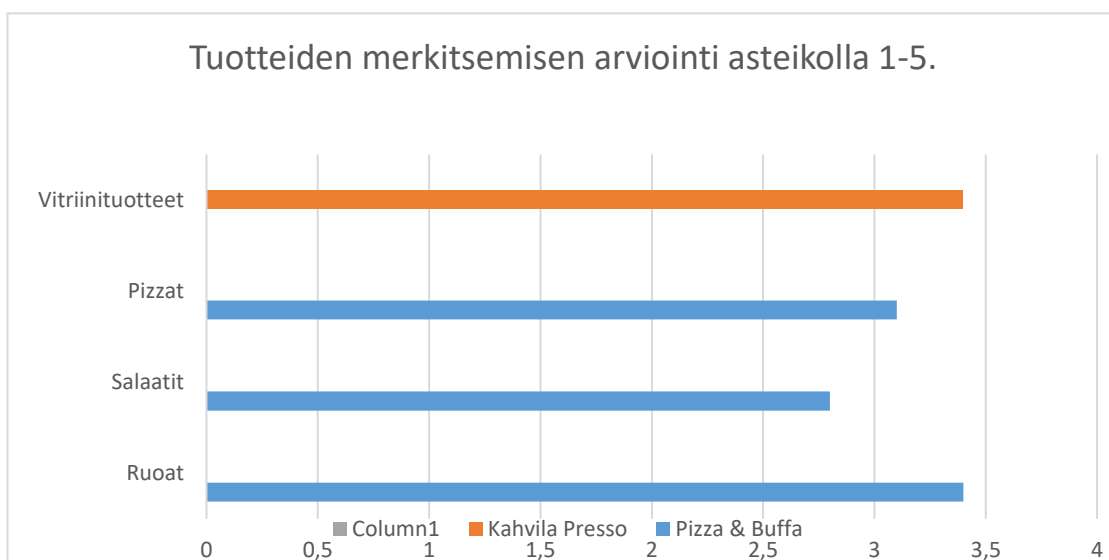


Kuva 9. Odotusajan arviointi.

Pizzan & Buffan keskiarvoksi muodostui 3,9, kun vastaajia oli 24. Kahvila Presso sai keskiarvoksi 3,6, ja vastaajia oli 16.

#### 4.2.8 Tuotteiden merkitseminen

Väittämällä haluttiin selvittää, onko tuotteet merkitty selkeästi, ja selviääkö asiakkaalle helposti, mitkä ovat hänen ruokavalionsa sopivia (kuva 10).



Kuva 10. Tuotteiden merkitseminen.

Pizza & Buffan tuotteet jaoteltiin kolmeen eri kategoriaan; Ruokat, salaatit ja pizzat. Vastaajia, koskien ruokia ja salaatteja, oli 25, kun pizzojen merkitsemistä arvioi 23 vastaajaa. Ruokien merkitseminen sai keskiarvoksi 3,4, salaatit 2,8 ja pizzat 3,1. Kahvila Presson valikoimaa ei eritelty. Vastaajia oli 17, ja keskiarvoksi muodostui 3,4.

#### 4.2.9 Henkilökunnan suhtautuminen erityisruokavaliota noudattavaan asiakkaaseen

Vastaajia pyydettiin arvioimaan asteikolla 1–5, tunteeko asiakas, ettei erityisruokavalio ole rasite henkilökunnalle, vaan asiakas saa ruokavalion aiheuttamasta lisätyöstä huolimatta hyvää ja laadukasta palvelua (kuva 11).



Kuva 11. Palvelun arviointi.

Tätä väittämää ei eritelty Pizza & Buffan ja kahvila Presson välillä, vaan väittäjä koski molempia. Vastaaajia oli 25, ja keskiarvoksi ravintolamaailma sai 4,4.

#### 4.2.10 Asiakaskokemuksen parantaminen ja vapaa palaute

Vastaaajilta kysyttiin avoimella kysymyksellä, miten ravintolamaailma voisi parantaa erityisruokavaliota noudattavien asiakkaiden asiakaskokemusta. Vastauksia saatiin 21 kpl. Toiseen vapaaseen palautteeseen, jossa sai antaa ”riisuja ja ruusuja”, vastasi 19 henkilöä. Näissä molemmissa kohdissa oli paljon samankaltaisia kommentteja. (Taulukko 4.) Jälkimmäisessä vapaassa palautteessa oli enemmän toivottu tuotteita, jotka eivät liity tutkimukseen, mm. jääteetä Pizza & Buffan juomavalikoimiin.

Taulukko 4. Vapaat palautteet.

ASIAKASKOKEMUKSEN PARANTAMINEN JA VAPAA PALAUTE	KPL
Parempi ruokien, salaattien, pizzojen ja jälkiruokasirkuksen tuotteiden merkitseminen	8
Huoli kontaminaatiosta	1
Hyvä, että on mahdollisuus saada gluteenitonta pizzaa	3
Pressoon parempi tiedotus erityistuotteista/menu gluteenittomista näyttille	3
Kiitos hyvästä palvelusta!	12

Kahdeksassa eri vastauksessa toivottiin ruokien, salaattien, pizzojen ja jälkiruokasirkuksen karkkien parempaa merkitsemistä. Ruuille, salaateille ja pizzoille haluttiin selkeät tuotekortit, joissa olisi allergeenit merkittyinä. Ruokien kontaminaatiosta oltiin myös yhdessä vastauksessa huolissaan ja toivottiin, että gluteenia sisältävät ruoat olisivat tarjolla erillään muista. Karkeille toivottiin gluteeniton, merkkiä.

Vastauksissa pidettiin hyvänä, että on mahdollisuus saada gluteenitonta piz-  
zaa, mutta harmiteltiin, että se saapuu pöytään vasta, kun kaikki muut seuru-  
eesta ovat jo syöneet. Yksittäisissä vastauksissa toivottiin enemmän kasvis- ja  
kalaruokavaihtoehtoja, keittoja sekä gluteenitonta pehmeää leipää tarjolle  
Pizza & Buffan leipäpöytään.

Kahvila Pressoon toivottiin myös parempaa tiedottamista. Yhdessä vastauk-  
sessa ehdotettiin kuvallista listaa tarjolla olevista gluteenittomista tuotteista.  
Vastaajista kaksi ei pitänyt siitä, että tarvitsee kassalla kysyä, mitä olisi tar-  
jolla. Kahvilan tuotteisiin toivottiin myös nykyistä laajempaa valikoimaa neljän  
vastaajan toimesta. Yhdessä vastauksessa toivottiin tarjolle enemmän leipiä,  
joissa ei ole punaista lihaa.

Eräs moniallergisen lapsen vanhempi mietti, olisiko mahdollista saada vain  
perunaa, öljyä ja suolaa sisältäviä ranskanperunoita. (Hän ei ollut itse asiaa  
vielä edes tiedustellut.) Yksi vastaajista oli pahastunut lounaspassin epäoikeu-  
denmukaisuudesta salaattibuffan syöjiä kohtaan, koska siitä saa vain puolik-  
kaan leiman, on hän vähentänyt käyntejään. Toivottiin myös tyyntyä selän  
taakse tekemään käynnistä luksuksen ja eräässä vastauksessa ehdotettiin  
ruokien myymistä alennetulla hinnalla tarjoilun päätyttyä.

Kahdessatoista vastauksessa kiiteltiin ja kehuittiin henkilökunnan ystävällistä,  
mukavaa, vikkellä, lämmintä, asianosaavaa, tehokasta, iloista ja palvelevaa  
asiakaspalvelua. Yhdessä vastauksessa asiakas muisteli vuosien takaista het-  
keä, jolloin oli saanut erityiskohtelua, joka edelleen hänen mieltään lämmittää.  
Taulukoituna (kuva 15) ovat kommentit, jotka eniten nousivat esiin ja mitkä  
vastasivat tutkimuskysymyksiin.

### 4.3 Toinen kysely

Toiseen kyselyyn vastanneet vastasivat yleisesti kokemuksistaan ravintoloista, he eivät kommentoineet Prisman ravintolamaailman asiakkaina. Kellään vastanneista ei ole virallista diagnoosia vatsaoireistaan, mutta yhdellä on todennäköisesti IBS, eli ärtyvän suolen oireyhtymä. Hänelle on tutkimuksia tehty sen verran, että kaikki muut mahdollisuudet vaivojen aiheuttajaksi on suljettu pois. Kaikilla vastaajilla vaivat vaikuttavat ravintola- ja kahvilapalveluiden käyttöön rajoittavasti. Ravintola tai kahvila valikoituu sen perusteella, saako heiltä sopivia tuotteita. Yksi vastaajista sanoo kahvilassa käydessään ottavansa vain teetä, koska ketotuotteita on vaikea saada, ja ne ovat kalliita. Jokainen vastaaja sanoi tarkistavansa ravintolan tai kahvilan tarjonnan netistä ennen ravintolaan tai kahvilaan menoa. Palveluiden käyttö on myös kaikilla vastaajilla jäänyt joskus käyttämättä, erityisruokavalioiden puutteellisen huomioon otamisen takia.

Kaksi vastaajaa sanoo saaneensa pääasiassa hyvää palvelua, eikä henkilökunnan kohtelu ja suhtautuminen heihin ole ollut muista asiakkaista poikkeavaa. Annoksia ja tuotteita on saanut muokattua sopiviksi. Vastaajista yhtä on joissakin kahviloissa pidetty nirsona, erikoiskahviloissa on puolestaan ymmärretty hyvin. Kysyttäessä, ovatko he tunteneet itsensä hankalaksi asiakkaaksi, paistoi kahdesta vastauksista peri suomalainen häveliäisyyden kulttuuri, toinen tuntee itsensä hankalaksi vaikei olisi siihen tarvetta. Toinen puolestaan ”ei viitsi ruveta hankalaksi, kun tuntee omat rajoitteensa”. Suoranaista huonoa palvelua ei kukaan sano kokeneensa.

## 5 POHDINTAA JA ANALYSOINTIA TULOKSISTA

Opinnäytetyön tarkoitus on tutkia, miten erityisruokavaliota noudattavien asiakkaiden asiakaskokemusta voisi parantaa. Kyselyssä olleilla kysymyksillä saatiin vastaukset lähes kaikkiin tutkimuskysymyksiin. Kysymykseen, ”Miten esillepano olisi mahdollista toteuttaa turvallisesti?” hain tietoa pelkästään erilaisista tieteellisistä lähteistä, koska tähän kysymykseen tarvitaan asiakkaan mielipiteen sijasta ammattilaisen tietoa. Webropol-kyselystä jäi puuttumaan

kysymys, ”Miten erityisruokavalion noudattaminen vaikuttaa ravintola- ja kahvilapalveluiden käyttöön?”. Tämä kysymys esitettiin kuitenkin suppeammassa WhatsApp-viestintäsovelluksen välityksellä tehdyssä kyselyssä. Näin ollen, validiteetti toteutui, koska tutkimuskysymyksiin saatiin luotettavat vastaukset.

Tutkimuksen aloitin aikataulullisista syistä laatimalla ensimmäisenä kysymykset Webropol-kyselyyn. Kysely oli pidettävä työharjoittelujaksoni aikana, enkä ollut ehtinyt vielä aloittaa tarkkaa aineistoon perehtymistä ennen harjoittelujaksoa. Aineistoon perehtyminen olisi auttanut kysymysten paremmassa, yksityiskohtaisemmassa ja täsmällisemmässä laatimisessa. Sain kuitenkin vastauksia puuttuvaankin kysymykseen, tosin suppeamman määrän. Tutkimus on toistettavissa sellaisenaan kuin se nyt on tehty. Kyselyn kysymyksiä voisi kuitenkin kehittää niin, että saataisiin selville, miten erityisruokavaliota noudattavat asiakkaat käyttäisivät ravintolamaailman palveluita nykyistä enemmän. Myös ruoka-aine allergiat tulisi kyselyyn vastaajille tarkentaa, jotta vastaukset olisivat täsmällisempiä.

Vastauksista kävi ilmi, että toivottiin tuotteiden nykyistä parempaa merkitsemistä, laajempaa gluteenitonta tarjontaa vitriinituotteisiin ja salaatteihin, sekä enemmän kasvisruokavaihtoehtoja. Toiveita vähähiilihydraattisista tuotteista tuli vain yksi, syynä siihen saattaa olla se, ettei hiilihydraattien välttämistä mielletä erityisruokavalioksi, vaan laihduttamiseksi. Toiveita oli monia erilaisia– aina leikkelelautasista selkää tukevaan tyynyyn asti. Kukaan ei ollut kokenut erityisruokavalionsa olleen rasite henkilökunnalle, vaan pääsääntöisesti palveluun oltiin erittäin tyytyväisiä. Kehittämisehdotuksessa tulee huomioida tutkimuskohde, kohteen asiakassegmentti, ja mikä on yrityksen konseptin mukaista.

Kehittämistä lähdettiin pohtimaan ensin FAMM-mallin avulla (ks. myös Gustafsson ym. 2006.) jossa ravintolakokemus jaetaan viiteen eri osaan; Tila, kohtaaminen, tuote, tunnelma ja johtamisjärjestelmä. Tämä ei kuitenkaan ollut tässä tutkimuksessa toimivin työkalu, sillä tutkimuskysymykset vastaavat ainoastaan kohtiin kohtaaminen ja tuote. Kehittämistyökalu, jonka avulla voidaan

vastata kaikkiin tutkimuskysymyksiin, on palvelupolku. Palvelupolku on nimitys, jota käytetään palvelumuotoilun, asiakkaan prosessin osuudesta. Palvelupolussa huomioidaan kaikki asiakkaan kokemat kontaktipisteet, toiminnot ja tunteet, palvelun alusta loppuun asti. (Ojasalo ym. 2015, 73.)

Erityisruokavaliota noudattavalle asiakkaalle on tärkeää tietää, mitä tuotteet sisältävät, ja mitkä tuotteista ovat hänelle sopivia. Kysymällä saa aina tiedon, mutta asiakasystävällisempää olisi, jos tieto kaikista erityisruokavalion mukaisista tuotteista olisi näkyvillä. Näin asiakas saisi niin halutessaan rauhassa valita, ilman että muiden asiakkaiden tarvitsisi odottaa hänen valintaansa. Kahvila Presson kotisivuilla on tuotteet-sivulla kerrottuna kaikki saatavilla olevat kahvilan tuotteet. Päiväkohtainen valikoima on kuitenkin vaihteleva aina toimipaikan mukaan. Makeita gluteenittomia kahvileipiä on lueteltuna kuusi erilaista ja lisäksi kaksi erilaista keksiä. Lisäksi luetteloon on lisätty kaikki rahkat, smoothiet ja vanukkaat. Myös vegaaniset tuotteet, joita on kolmea erilaista makeaa kahvileipää ja yksi suolainen vaihtoehto, ovat lueteltuina. Suolaisia gluteenittomia tuotteita on neljä erilaista laatua. Suolaisista mainitaan, että ne valmistetaan tilauksesta.

Yhtenä asiakassegmenttinä Pizza & Buffassa on paljon fyysistä työtä tekeviä henkilöitä. On selvää, että liharuoat ovat silloin kysytympiä, ja kasvisruoka jää vähemmälle. On mietittävä myös, mitkä ja minkälaiset vitriinituotteet menevät Kotkassa parhaiten kaupaksi. Alueelliset erot on otettava huomioon myös ketjuravintoloissa. Se, mikä myy pääkaupunkiseudulla, saattaa meillä mennä hävikkiin. Loma-aikoina ravintolamaailman työntekijät ovat havainneet, että gluteenittomien ja kasvisvaihtoehtojen kysyntä on suurempaa. Tämä selittyy sillä, että pääkaupunkiseudulta tulevat lomalaiset pysähtyvät ravintolamaailmaan ruokailemaan.

Kehittämisessä on huomioitava, että vaikka kyselyssä vastaajista 70,4 % ilmoitti noudattavansa gluteenitonta ruokavaliota, on se silti määrällisesti kaikista ravintolamaailman asiakkaista pieni osa, sillä vastaajia oli ainoastaan 27. Esimerkiksi pelkkiä lounaita myydään päivittäin 180–250 kpl. Toki on myös

huomioitava, ettei kaikille erityisruokavaliota noudattaville kyselyä tarjottu, koska kaikki työntekijät eivät sitä muistaneet tehdä. Koska vastaajamäärä jäi pieneksi, ei tuloksia voida yleistää laajaan joukkoon ihmisiä. Kuitenkin kyselystä saatiin luotettavaa tietoa juuri kyseisten palveluiden asiakaskokemuksista.

Kehittämisessä on otettava huomioon myös se, ettei kaikkia voida miellyttää, ja jokaista yksittäistä toivetta toteuttaa. Kuitenkin mielestäni olisi järkevää jossain määrin lisätä gluteenitonta tarjontaa. Ollessani työharjoittelussa toimeksiantajallani, keskustelin asiakkaiden kanssa erityisruokavaliosta. Eräs asiakas totesi, että samat gluteenittomat vaihtoehdot ovat lähes jokaisessa kahvilassa. Laajentamalla gluteenitonta tarjontaa vaihtelevammaksi, pystyisi kahvila Presso erottautumaan kahviloiden joukosta. Konseptin luonteeseen kuuluu, että hävikkiä syntyy. Eikö osa hävikistä voisi olla gluteenitonta? Asiakkaat varmasti oppisivat nopeasti, että tarjontaa on laajennettu, ja sitä kautta kysyntäkin kasvaisi.

## **6 KEHITTÄMINEN**

Saatujen vastausten perusteella, voidaan sanoa, että suurin osa asiakkaista on tyytyväisiä ravintolamaailman tuotteisiin ja palveluun. Kyselyn perusteella suurimmaksi kehityskohteeksi erityisruokavaliota noudattavien asiakkaiden asiakaskokemuksen parantamiseksi nousi tuotteiden parempi merkitseminen. Lisäksi toivottiin monipuolisempia vaihtoehtoja gluteenittomiin ruokiin ja vitriinituotteisiin sekä kasvisruokiin. Tuotteiden kehittämisen myötä on kehitettävä myös esillepanoa jossain määrin. Viimeisenä kohtana esittelen tämänhetkisen palvelupolun, jossa korostan erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan näkemystä. Palvelupolkukaavioihin olen kuvannut myös parannusehdotukset, koskien merkitsemistä ja esillepanoa.

## **6.1 Merkitseminen**

### **6.1.1 Pizza & Buffa**

Ruokien merkitsemistä voisi parantaa niin, että jokaisessa lämpimän ruoan astiassa olisi pienellä klipsillä kiinni oleva kyltti. Näin asiakkaat tietäisivät, mikä ruoista on kasvisvaihtoehto, ja mitä ruokaa muissa astioissa on. Tällä vältettäisiin turha hävikki, kun vahingossa kasvisruokaa ottavat eivät välttämättä pidäkään kasvisruoasta.

Pizzojen merkitseminen on haastavaa, koska asiakkaat voivat toivoa pöydälle toivepizzoja, joille ei ole kylttejä, eikä niitä kukaan ehtisi siinä tahdissa merkitä. Pizza pöydän päällä olevalla tasolla, on kyltit peruspizzoista, joita päivittäin tehdään, ja nämä peruspizzat laitetaan pöydällä aina samaan kohtaan.

Salaattipöydän merkitsemisestä tuli kyselyssä myös palautetta. Nyt ei salaatteja ole merkitty lainkaan. Tässä voisi toimia myös pienet, astiaan kiinnitettävät klipsit, joissa olisi kyltti. Kyltissä olisi salaatin nimi ja tieto, onko salaatti laktoositon, maidoton jne.

Jälkiruokasirkuksen tuotteet tulisi myös merkitä. Karkeissa, jäätelössä, ströseleissä, kastikkeissa, riisisuklaassa ja muissa tarjolla olevissa herkuissa, ei ole minkäänlaista merkintää pöydässä, eikä internet-sivuiltakaan löydy tietoa allergeeneistä. Tämä rajoittaa erityisruokavaliota noudattavan mahdollisuutta ostaa jälkiruoka. Asiakastoiveena oli tieto, onko karkit gluteenittomia.

### **6.1.2 Kahvila Presso**

Kun kahvila Pressoon saapuu, ei välttämättä ole näkyvillä tietoa mahdollisuudesta saada gluteenittomia tuotteita. Kyltti on kyllä olemassa, mutta koska linjasto on kovin ahdas, ja kylttejä useampi, ei tarvittavaa tietoa välttämättä huomaa. Kyltti saattaa myös vaihdella paikkaa, riippuen työvuorossa olevasta työntekijästä. Kyltti voisi herättää huomiota, ja linjaston vieressä olevassa valomainoksessa voisi asian myös tuoda esiin. Kahvila Presson kaikki tuotteet

on kuitenkin pienillä kylteillä selkeästi merkitty. Lapuista selviää tuotteen nimi, hinta ja onko se laktoositon, maidoton tai gluteeniton. Asiakaspolkua kuitenkin selkeyttäisi helposti löytyvä yleinen tiedote erityisruokavalion mukaisten tuotteiden saatavuudesta.

Kahvila Presson mainostamaa S-etukortti tarjoustuotteen mainosta tulisi kehittää. Internet-sivuilla mainostetaan etusivulla S-etukortti tarjoustuotteita ostettaessa kahvin tai teen kanssa, mutta ei mainita, että ne voi saada myös gluteenittomana. Tieto mahdollisuudesta saada gluteenittomia tai vegaanisia tuotteita löytyy tuotteet-sivulta, mutta erikseen ei mainita S-etukortti tarjouksesta ostettaessa kahvin tai teen kanssa. Myöskään linjastossa olevassa S-etukortti tarjoustuotteen mainoksessa ei tästä mahdollisuudesta kerrota. Kuten WhatsApp- viestintäsovelluksen välityksellä pitämässäni kyselyssä kävi ilmi, ei asiakas aina halua erikseen ruveta kyselemään erityisruokavalion mukaisista tuotteista, ja tyytyy pelkkään kahviin tai teehen.

## **6.2 Gluteenittomat tuotteet**

### **6.2.1 Pizza & Buffa**

Pizza & Buffan osalta gluteenittomia tuotteita kehittäisin niin, että tarjolla olisi myös gluteenittomia pastasalaatteja ja gluteenitonta pehmeää leipää nykyisen pelkän näkkileivän lisäksi. Lämpimiä ruokia saa gluteenittomana useampaa lajia päivittäin, niitä ei mielestäni ole tarpeen kehittää.

Kyselyssä oli muutamassa kohdassa maininta, kuinka gluteenittoman pizzan saa vasta, kun muut seurueesta ovat jo syöneet. Ymmärrettävästi tämä on asiakkaan kannalta ikävä seikka, joka asettaa haasteita ravintolalle. Odotusajaa pystyisi kuitenkin lyhentämään, jos gluteenittomia pizzoja olisi tehty jääkaappiin aina muutama valmiiksi. Näin aikaa kuluisi huomattavasti vähemmän, kun pizzat olisivat jo paistovalmiina. Ne voisivat olla samoin täytettyjä, kuin tavalliset pizzat, joita tehdään valmiiksi pöytään. Asiakas saisi itse valita, odottaako pidemmän vai lyhyemmän ajan, eikä hävikkiä kovin paljoa tulisi.

Nopeutta toisi myös, jos kaikki pizzatäytteet gluteenittomille pizzoille olisi laitettu valmiiksi pieniin kannellisiin astioihin jääkapissa. Näistä ei hävikkiä syntisi, kun ne voisi käyttää parin päivän päästä tavallisiin pizzoihin, jos ne eivät ole gluteenittomiin pizzoihin menneet.

Myös asiakkaan omalla ennakkoinnilla saisi pizzan samaan aikaan muun seurueen kanssa. Internet-sivuilla ja ravintolan mainoksissa voisi mainostaa, että etukäteen soittamalla, voisi pizza olla sovittuun kellonaikaan valmiina. Varmasti vakituiset asiakkaat oppisivat tätä palvelua nopeasti käyttämään.

## **6.2.2 Kahvila Presso**

Kahvila Pressoon toivottiin kyselyssä nykyistä laajempaa gluteenittomien suolaisten ja makeiden kahvileipien valikoimaa. Oli toivottu erilaisia marjapiirakoita ja pullaa. Sekä suolaisia että makeita vaihtoehtoja on tällä hetkellä neljää erilaista laatua saatavilla. (Vaikka kotisivuilla luetellaan useampi tuote.) Mielestäni, se kuulostaa menekkiin nähden järkevältä määrältä. Tätä voisi kuitenkin kehittää niin, että tuotteissa olisi enemmän vaihtuvuutta. Valikoima voisi uusiutua samassa syklissä tarjoustuotteiden kanssa, eli aina kahden kuukauden välein vaihtuisi ainakin kaksi neljästä tuotteesta. Runsauden tuntua asiakkaalle toisi myös gluteeniton menu. Kun kaikki saatavilla olevat vaihtoehdot ovat näkyvillä, antaa se asiakkaalle viestin, että näihin tuotteisiin on panostettu, eikä vain katsota, mitä pakastimesta sattuu löytymään.

## **6.3 Kasvisruoka**

### **6.3.1 Pizza & Buffa**

Kasvisruokien tarjontaa tulisi myös hieman kehittää. En kuitenkaan lähtisi lisäämään vaihtoehtojen päivittäistä määrää, koska Pizza & Buffa ei konseptiltään ole kasvisruokapainotteinen. Kehitystä voisi tehdä lisäämällä vaihtoehtoja lounasruokaan.

Tällä hetkellä kasvisruokaa lounasaikaan on tarjolla kahta erilaista/viikko, ja vain kahdeksan eri vaihtoehtoa, jotka vuorottelevat. Mielestäni myös kasvisruoka tulisi olla joka päivä erilaista, kuten on liha- ja kalaruokatkin. Kalaruokia on vaihtelevasti kuutta erilaista ja liharuokavaihtoehtoja on peräti 34 erilaista.

Proteiinin lähteinä kasvisruokiin käytetään linssejä, kvinoaa, vöneriä, kikherneitä sekä tofua. Niissä on siis vaihtelevuutta, mutta ainoastaan vöner, on kotimainen tuote. Tätä tulisi kehittää suuntaan, jossa pääasiassa suositaan kotimaisia kasvipohjaisia proteiinin lähteitä. Kotimaisten tuotteiden suosiminen pääasiassa tukisi S-ryhmän vastuullisuusohjelmaa. Ohjelman tavoitteena on, että vuoteen 2030 mennessä kaikesta S-ryhmän myymästä ruoasta 65 % on kasvipohjaisia ja 80 % Suomessa valmistettuja tuotteita (S-ryhmä s.a).

### **6.3.2 Kahvila Presso**

Kyselyssä ei ilmennyt tarvetta kehittää kahvila Pressoon kasvisvaihtoehtoja. Kahvilasta saa lihattomia sämpylöitä ja ruisleipiä. Leipärullissa on myös kala- vaihtoehto, joka sopii joillekin kasvissyöjille. Valikoimasta löytyy smoothieita ja rahkoja. Osa tuotteista on myös vegaanisia.

## **6.4 Esillepano**

### **6.4.1 Pizza & Buffa**

Tuotevalikoiman kehittämisen myötä esillepanoa Pizza & Buffassa tulisi kehittää salaattipöydän osalta. Jos tarjolle valmistetaan gluteenitonta pastasalaattia, on se voitava tarjoilla niin, ettei kontaminaatiota synny. Koska tila on ravintolassa rajallinen, ei ole mahdollista saada omaa kylmälinjastoa gluteenittomille salaateille. Olemassa olevaan salaattilinjastoon voisi kuitenkin irrallisella seinällä erottaa tilan, jossa gluteenittomat salaatit olisivat tarjolla. Seinässä olisi kyltti, jossa olisi tieto salaatin/ salaattien aineksista. Tästä ehdotuksesta

on kuva katsottavissa palvelupolun kuvauksessa (Liite 3). Seinän avulla erotettaisiin salaattit toisistaan kontaminaation ehkäisemiseksi ja korostettaisiin salaatin olevan erityisruokavaliota noudattavia asiakkaita varten.

#### **6.4.2 Kahvila Presso**

Kahvila Presson gluteenittomat tuotteet ovat tarjolla yksittäispakattuina samassa lasivitriinissä muiden tuotteiden takana. Esillepanoa kehittäisin niin, että gluteenittomille tuotteille varaisin ylähyllältä pienen osan kokonaan, jotta ne näkyisivät kunnolla. Haasteena tässä on liian pieni vitriini. Järjestäisin tilan niin, että juomien osuutta vitriinissä vähennettäisiin, ja laitettaisiin juomista vain näytteeksi muutama kappale jokaista laatua. Juomia on kuitenkin veto-laatikoissa kylmänä, josta työntekijä voi niitä asiakkaan pyynnöstä antaa. Ehdotuksesta kuva asiakaspolun kuvauksessa. (Liite 4.)

### **6.5 Palvelupolku**

#### **6.5.1 Pizza & Buffa**

Palvelupolkukaavio on kuvitettuna liitteessä 3. Seuraavassa tekstissä viitatus kuvanumerot tarkoittavat liitteen 3 palvelupolkukaavion kuvia. Kaaviossa olevat suorakaiteen tai neliön muotoiset kuvat kuvaavat polun etenemistä. Soikean muotoiset kuvat ovat tarkennuksia tai parannusehdotuksia nuolella osoitavasta kuvasta. Palvelupolkuun on käynti ravintolamaailmaan kuvattu Prismen aulasta lähteväksi ja sinne palaavaksi. Ravintolamaailmaan pääsee myös suoraan ravintolamaailman omasta ulko-ovesta.

Erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan palvelupolku alkaa Pizza & Buffan internet-sivuilta, (kuva 1) josta löytyy tieto erityisruokavalioiden mahdollisuudesta. Kuvassa 2 on käynti Prismen aulasta ravintolamaailmaan. Ravintolamaailman ovella on Pizza & Buffan lounaslista, jossa on erityisruokavaliomukaiset merkinnät (kuva 3).

Seuraava palvelupolun kontaktipiste (kuva 4) on Pizza & Buffan kassan yläpuolella oleva valomainos, jossa on myös ruokalista erityisruokavalio merkintöineen.

Ensimmäinen kontakti ihmiseen tapahtuu kassalla, (kuva 5) jossa ensin maksetaan halutusta ruoasta. Vaihtoehtoina ovat noutopöytälounas, joka on tarjolla arkisin klo:10.30–15.00, jonka jälkeen lounas vaihtuu fiestabuffaksi. Valita voi myös salaattibuffan tai ostaa pelkän pizzan, joko paikan päällä nautittavaksi tai mukaan otettavaksi. Viikonloppuisin on tarjolla viikonloppubuffa, jossa tarjolla on hieman eri ruokia kuin arkena. Kassa kysyy jokaiselta asiakkaalta, haluaako hän ostaa myös jäätelöbuffan tai viikonloppuisin tarjolla olevan jälkiruokasirkuksen. Kassalla voi myös toivoa itselle sopivaa tai mieluista pizzaa, joka toiveen mukaan valmistetaan. Kaikki gluteenittomat pizzat valmistetaan sitä mukaa, kun niitä tilataan. Kassan tulee myös tiedustella, onko asiakkaalla S-etukorttia ja Pizza & Buffan leimapassia, ja antaa sellainen, jos asiakas sen haluaa. Jokaisesta ruokailusta tai mukaan ostetusta pizzasta saa leiman. Kun leimapassi on täynnä, saa asiakas ilmaisen ruokailun. Työntekijän tulee vielä toivottaa hyvää ruokahalua asiakkaalle.

Seuraavana palvelupolulla otetaan ruokailuvälineet (kuva 6) ja jatketaan valitsemaan lämpimiä ruokia (kuva 7). Kuvassa 8 näkyy lämpimien ruokien linjaston päällä olevat kyltit, joista toisessa on viikon ruokalista erityisruokavalio merkintöineen ja toinen kyltti kertoo, että kaikki ravintolassa käytetty naudan, porsaan ja siipikarjan pihviliha sekä leikkeet, ovat suomalaista lihaa.

Seuraavaksi voi lautaselleen ottaa maissilastuja tomaattisalsan kera (kuva 9). Tämän linjaston päällä on kyltti, jossa kerrotaan, että tuotteiden tarkat ainesosat ja allergeenit ovat saatavissa henkilökunnalta. Kyltin vieressä on vastuullisen yrityksen sertifikaatti vuodelta 2024.

Kun lautaselle on otettu itselle sopivia lämpimiä ruokia, voi mennä pitsapöydästä valitsemaan itselle sopivaa tai mieleistä pizzaa. (Kuva 10.) Kuvassa 11, on pizzamenu, jossa pizzavaihtoehtojen lisäksi kerrotaan pizzojen koko, sekä

se, että kaikki pizzat voi saada gluteenittomina ja vegaanisina. Menun vieressä on mainos vaihtuvasta pizzatarjouksesta, sekä pieni kyltti, jossa kerrotaan, että pizzatoiveet toteutetaan. Kuvassa 12 on kyltti, jollaisilla eri peruspizzat merkitään.

Polun seuraava vaihe on salaattipöytä, (kuvat 13 ja 15) jonka päädyssä on tarjolla leivät sekä siemenet ja pähkinät. Pöydän päältä löytyvät mausteet. Kuva 14 on tarkennettu kuva, jossa näkyy salaattipöydän päällä oleva gluteenittomien näkkileipien kori. Korissa kiinni olevassa kyltissä lukee gluteeniton. Kuva 16, on tarkennettu kuva kuvasta 15, johon on piirretty vihreällä rajattu alue, jonka on tarkoitus kuvata kehitysehdotuksessa esitettyä irrallista seinää, jolla gluteenittomat salaatit voitaisiin erottaa salaattipöydässä muista salateista.

Salaattipöydän jatkeena sijaitsevat juomat. (Kuvat 17 ja 18.) Juomaksi voi valita maidon, kotikaljan, limonadin, soodan tai veden. Juomalasit löytyvät juomien yläpuolella olevasta hyllystä.

Palvelupolkuun kuvasin jälkiruokapöydän (kuva 19) heti muiden ruokien perään, jotta kuvaus ruokailuun valittavasta pöydästä jäisi yhteen kertaan kuvatuksi. Jälkiruoksi voi ostaa arkisin jäätelöbuffan, ja viikonloppuisin joko jäätelöbuffan tai jälkiruokasirkuksen, johon kuuluu enemmän herkkuja. Kuvassa 20, on parannusehdotus jälkiruokaherkkujen merkitsemiseksi. Vihreällä piirretyt kuviot kuvaavat kylttejä, joihin erityisruokavaliomerkinnot voisi tehdä.

Ruokailla voi haluamassaan pöydässä (Kuvat 21 ja 22). Kaikki salin pöydät ovat Pizza & Buffan, kahvila Presson sekä Hesburgerin asiakkaiden käytössä. Myös lasten leikkinurkkaus (kuva 21) on kaikkien ravintolamaailman asiakkaiden käytössä. Ruokailun jälkeen toivotaan asiakkaiden palauttavan astiansa palautuspisteeseen, (kuva 23) joka sijaitsee keskellä ravintolasalia. Ravintolasalissa on myös kolmessa eri paikassa palautuskärrejä, joihin voi astiat palauttaa. Salista poistutaan (kuva 24) ja poistuessa nähdään vielä pizzamainos

(kuva 25). Pizza & Buffan internet-sivuille voi niin halutessaan käydä jättämässä palautteen (kuva 26). Palautteen anto paikka löytyy helposti etusivun alalaidasta.

### 6.5.2 Kahvila Presso

Palvelupolkukaavio on kuvitettuna liitteessä 4. Seuraavassa tekstissä viittamani kuvanumerot tarkoittavat liitteen 4 palvelupolkukaavion kuvia. Kaaviossa olevat suorakaiteen tai neliön muotoiset kuvat kuvaavat polun etenemistä. Soikean muotoiset kuvat ovat tarkennuksia tai parannusehdotuksia nuolella osoittavasta kuvasta. Palvelupolkuun on käynti ravintolamaailmaan kuvattu Prisman aulasta lähteväksi ja sinne palaavaksi. Ravintolamaailmaan pääsee myös suoraan ravintolamaailman omasta ulko-ovesta.

Erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan palvelupolku alkaa kahvila Presson internet-sivuilta, (kuva 1) josta löytyy tieto erityisruokavalioiden mahdollisuudesta. Kuvassa 2 on käynti Prisman aulasta ravintolamaailmaan. Ravintolamaailman ovella (kuva 3) on kyltti ravintolamaailman aukioloajoista.

Seuraava kontaktipiste on kahvila Presson linjaston alkupää (kuvat 4 ja 5). Kuvissa 6–8, on tarkennetut kuvat näkymistä, joita kuvassa 5 näkee. Kuvaan 5 on piirretty punainen ympyrä kyltin ympärille, joka on tarkennettuna kuvassa 6. Kyltissä kerrotaan, että saatavilla on myös gluteenittomia vaihtoehtoja, ja pyydetään kysymään lisää henkilökunnalta.

Kuvassa 8 näkyy mainoksia, sekä kyltti, jossa kerrotaan gluteenittomista vaihtoehtoista. Tämä kyltti oli toisella kuvauskäynnilläni vaihtanut paikkaa hyllyn päältä linjaston alkuun, josta se nyt erottuu paremmin. Lisäksi eri kyltissä kerrotaan vielä, että tuotteiden tarkat ainesosat ja allergeenit ovat saatavissa henkilökunnalta. Tämäkin kyltti oli vaihtanut toisella käynnilläni paikkaa näkyvämmälle paikalle. Aiemmin se oli piilossa mainoksen takana (kuva 7).

Linjaston alusta, (kuva 5) voi ottaa tarjottimen ja lautasen. Tässä kohtaa usein (ellei ole palvelemassa muita asiakkaita) henkilökunta tervehtii, ja alkaa suosittelemaan tarjoustuotteita. Linjastossa on tarjolla ensin makeat vaihtoehdot. (Kuvat 9 ja 10.)

Kuvassa 11 mainostetaan täytetyn sämpylän ja kahvin tai teen yhteistarjousta S-etukortilla. Mainintaa gluteenittomasta vaihtoehdosta ei ole. Suolaiset tuotteet, kylmät juomat, rahkat ja smoothiet ovat tarjolla kylmävitriinissä. (Kuva 12.) Kuvassa 13 on tarkennettu kuva kylmävitriinistä. Tarkennettuun kuvaan on piirretty punainen viiva kuvaamaan kohtaa, johon voisi kaikki gluteenittomat tuotteet yksittäin pakattuina parannusehdotuksen mukaisesti sijoittaa. Tilan gluteenittomille tuotteille saisi tiivistämällä, kun hieman vähentäisi juomien määrää vitriinissä.

Seuraavana linjastossa on tarjolla suklaata ja keksejä. (Kuva 14.) Viimeistään kassalla (kuva 15) kohdataan työntekijän kanssa. Maksun yhteydessä hän kysyy S-etukorttia ja kertoo, että kahvia tai teetä voi samaan hintaan juoda toisenkin kupillisen. Maksun jälkeen haetaan kahvi tai tee. (Kuvat 16 ja 17.)

Kahvitteluun voi valita mieleisen pöydän ravintolasalista. Myös lasten leikkimurkkauksen läheisyydessä on muutamia pöytiä. (Kuvat 18 ja 19.) Astiat toivotaan palautettavan palautuspisteeseen, (kuva 21) joka sijaitsee keskellä ravintolasalia, tai palautuskärreille, joita on kolmessa eri pisteessä.

Kuvassa 22, on näkymä, josta poistutaan Prisman aulaan. Halutessaan voi palautetta antaa kahvila Presson internet-sivuilla (kuva 23). Kohta palautteen antoon löytyy etusivun ala osasta.

## 7 LÄHTEET

- Ahvenainen, P., Gylling, J. & Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus. Viro:Meedia Zone OÜ. E-kirja. Saatavissa: [https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.xamk.fi/ammattikirjasto/teos/viiden-tahden-asiakaskokemus-2017-kohta:Viiden\(\(20\)t\(\(e4\)hden\(\(20\)asiakas\(\(ad\)kokemus](https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.xamk.fi/ammattikirjasto/teos/viiden-tahden-asiakaskokemus-2017-kohta:Viiden((20)t((e4)hden((20)asiakas((ad)kokemus) [viitattu 15.9.2024].
- Elorinne, A-L. & Voutilainen E. 2021. Kasvisruokavaliot. Teoksessa Mutanen, M., Niinikoski, H., Chwab, U. & Uusitupa, M. Ravitsemustiede. Helsinki. Duodecim. 2021. Saatavissa: [Kasvisruokavaliot - Duodecim Oppiportti](#) [viitattu 9.9.2024].
- Elämyksen ulottuvuudet ja elämyskolmio. 2024. Elämykselliset palvelukonseptit. 2024. Luentomateriaali opintojaksolla. Saatavissa: <https://learn.xamk.fi/mod/resource/view.php?id=1786687> [viitattu 6.9.2024].
- Gartner. 2024. A framework to transform your customer experience. WWW-dokumentti. Saatavissa: [Map Customer Journeys and Deliver Better Customer Experiences \(gartner.com\)](#) [[Map Customer Journeys and Deliver Better Customer Experiences \(gartner.com\)](#)] [viitattu 12.9.2024].
- Gustafsson, I-B., Öström, Å., Johansson, J & Mossberg, L. 2006. The Five Aspects Meal Model: a tool for developing meal services in restaurant. The Authors Journal compilation. Journal of Foodservice 2, 84–93. Verkkolehti. Saatavissa: [The Five Aspects Meal Model: a tool for developing meal services in restaurants | Xamk Kaakkuri](#) [viitattu 5.10].
- Haapala, N. 2023. Gluteenittomien elintarvikkeiden valmistuksen, tarjoilun ja markkinoinnin turvallisuus. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Ympäristötekniikan koulutus. PDF-dokumentti. Saatavissa: [haapala\\_noora.pdf \(theseus.fi\)](#)
- Haavisto, E. 2024. Kuinka rakentaa tutkimuskysely? –7 käytännön vinkkiä työskentelyyn. Laurea Showcase. Projektiblogit. Asiakastutkimus. Saatavissa: [Kuinka rakentaa tutkimuskysely? – 7 käytännön vinkkiä työskentelyyn - Laurea Showcase](#) [viitattu 21.10.2024].
- Haavisto, M.2016. Erityinen. Tietoa erityisruokavalioidista. EU. Nordbooks.
- Hiltunen, A & Nykänen, H. 2014. Erityisruokavaliot rajoittaa elämää:” Jännittää liikaa lähteä ravintolaan”. Yle-uutiset. WWW-dokumentti. Päivitetty 2.9.2014. Saatavissa: [Erityisruokavaliot rajoittaa elämää: "Jännittää liikaa lähteä ravintolaan" | Yle](#) [viitattu 1.9.2024].
- Humanistisen ammattikorkeakoulun Jyväskylän alueyksikön 3. vuosikurssi. 2016. Oppariapu, 2016. WWW-dokumentti. Saatavissa: [Oppariapu – Apua oppinäytetyön kirjoittamiseen \(wordpress.com\)](#) [viitattu 3.10.2024].

Keliakialiitto. 2024. Painopiste 2024. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.keliakialiitto.fi/ajankohtaista/gluteenittoman-ruokavalion-tunnettuus/> [viitattu 5.9.2024].

Kinni, R-L. & Puurunen, P. 2021. Tutkimusetiikka tieteellisen tutkimuksen erottamattomana osana. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti 4*, pääkirjoitus. PDF-dokumentti. Saatavissa: [Tutkimusetiikka tieteellisen tutkimuksen erottamattomana osana | Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti \(journal.fi\)](#) [viitattu 6.10.2024].

Koistinen, A. 2024. Suomi voi lisätä merkittävästi kasviproteiinien tuotantoa 2040 mennessä –turvaa huoltovarmuutta ja monipuolistaa ravitsemusta. Sitra. WWW-dokumentti. Päivitetty 5.9.2024. Saatavissa: [Suomi voi lisätä merkittävästi kasviproteiinien tuotantoa 2040 mennessä – turvaa huoltovarmuutta ja monipuolistaa ravitsemusta - Sitra](#) [viitattu 26.10.2024].

Kuusisto, K. "s.a." Kehittämismenetelmät matkailu- ja ravitsemisalalla osa 1. Palvelumotoilu. Luentomateriaali opintojaksolla. 2023. Saatavissa: <https://learn.xamk.fi/mod/url/view.php?id=1811800> [viitattu 17.9.2024].

Lassuri, A. 2023. Ravintoloitsijan mielestä lounaspaikoissa tarjotaan jopa ala-arvoista kasvisruokaa: "ikävä todeta ammattikunnan puolesta, ettei siihen haluta panostaa". Yle-uutiset. WWW-dokumentti. Päivitetty 28.5.2023. Saatavissa: [Ravintoloitsijan mielestä lounaspaikoissa tarjotaan jopa ala-arvoista kasvisruokaa: "Ikävä todeta ammattikunnan puolesta, ettei siihen haluta panostaa" | Keski-Suomi | Yle](#) [viitattu 1.9.2024].

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus : Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talantum. E-kirja. Saatavissa: [Asiakaskokemus : palvelubisneksestä kokemusbisnekseen | Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu | Xamk Kaakkuri \(finna.fi\)](#) [viitattu 6.9.2024].

Marttonen, R-S. 2016. Ravintolaruokailu erityisruokavaliota noudattavien näkökulmasta. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma. Kvantitatiivinen tutkimus. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2016052610138> [viitattu 5.9.2024].

Mazzoni, A & Rikasaari, E. 2022. Ilmastoahdistuksen merkitys nuorten aikuisten ravintolavalintoihin. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Restonomi. Kvalitatiivinen tutkimus. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2022061017356> [viitattu 3.9.2024].

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. uudistettu painos. Sanoma Pro Oy. Helsinki. E-kirja. Saatavissa: [Haun aloitussivu | Xamk Kaakkuri \(finna.fi\)](#) [viitattu 2.10.2024].

Puusa, A., Juuti, P. & Aaltio, I. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki. Gaudeamus. E-kirja. Saatavissa: [Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät | Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu | Xamk Kaakkuri \(finna.fi\)](#) [viitattu 6.10.2024].

Ruokatieto. 2023. Valitse kotimaista myös gluteenittomasti, tuet terveyttä ja omavaraisuutta. WWW-dokumentti. Päivitetty 6.9.2023. Saatavissa: [Valitse kotimaista myös gluteenittomasti, tuet terveyttä ja omavaraisuutta - Ruokatieto](#) [viitattu 16.10.2024].

Ruokavirasto. 2023. Ristikontaminaatio. WWW-dokumentti. Päivitetty 5.9.2023. Saatavissa: [Ristikontaminaatio - Ruokavirasto](#) [viitattu 6.9.2023]

Saarijärvi, H. & Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus: miksi, mitä, miten? Jyväskylä: Docendo. E-kirja. Saatavissa: [Strategiana asiakaskokemus : miksi, mitä, miten? | Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu | Xamk Kaakkuri \(finna.fi\)](#) [viitattu 6.9.2024].

Salokangas, K. 2024. Yle: Valvontaisku Itä-Suomessa paljasti: gluteeniton pizza ole aina gluteeniton. WWW-dokumentti. Saatavissa: [Valvontaisku Itä-Suomessa paljasti: gluteeniton pizza ei ole aina gluteeniton | Kotimaa | Yle](#) [viitattu 4.9.2024].

S-ryhmä. Vastuullisuusohjelma ja vastuullisuuden johtaminen. WWW-dokumentti. Saatavissa: [S-ryhmä - S-ryhmä](#) [viitattu 26.10.2024].

Tillaeus, J. 2018. Allergikot syyttävät ravintoloita lukuisista virheistä ja hengenvaarallisista annoksista: "Perusasioista ei ole mitään käsitystä". Yle-uutiset. WWW-dokumentti. Päivitetty 27.1.2018. Saatavissa: [Allergikot syyttävät ravintoloita lukuisista virheistä ja hengenvaarallisista annoksista: "Perusasioista ei ole mitään käsitystä" | Yle](#) [viitattu 17.9.2024].

Trustmary. 2024. Asiakaskokemuksen johtaminen – Miten johdat yrityksesi asiakaskokemuksen uudelle tasolle? WWW-dokumentti. Päivitetty 3.9.2024. Saatavissa: [Asiakaskokemuksen johtaminen - Miten johdat yrityksesi asiakaskokemuksen uudelle tasolle? - Trustmary](#) [viitattu 11.9.2024].

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi- kirja. E-kirja. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Uudistettu laitos. Saatavissa: [Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi | Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu | Xamk Kaakkuri \(finna.fi\)](#) [viitattu 22.10.2024].

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki : Talentum Media Oy. E-kirja. Saatavissa: [Palvelumuotoilu | Ellibs Lukuohjelma \(ellibslibrary.com\)](#) [viitattu 15.9.2024].

Valio. 2024. Aimo kuluttajien ruokatrendit ja ravintolamaailman ilmiöt 2024. WWW-sivu. Saatavissa: [Valio Aimo Kuluttajien ruokatrendit ja ravintolamaailman ilmiöt 2024 Valio Consumer Insight \(valiowebresources.blob.core.windows.net\)](https://valioconsumerinsight.blob.core.windows.net) [viitattu 10.9.2024]

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. PDF-dokumentti. Saatavissa: [Tutkija.indd](#) [viitattu 21.10.2024].

Virtanen, J. 2024. Ympäristötekijät selittävät keliakian yleistymistä, sanoo tutkija. STT. Helsingin Sanomat. WWW-dokumentti. Päivitetty 14.7.2024. Saatavissa: [Ympäristötekijät](#) [viitattu 10.9.2024].

## 8 LIITTEET

### Liite 1 Webropol-kysely

#### Kysely erityisruokavalioista

Kysely Pizza Buffan ja Presson erityisruokavalioita noudattavien asiakkaiden asiakaskokemuksen parantamiseksi. Kysely on osa Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun matkailu- ja palveluliiketoiminnan koulutuksen opinnäytetyötä.

Tässä kyselyssä erityisruokavalioilla tarkoitetaan ruokavalioita, joissa erilaisista syistä johtuen vältetään joitain ruoka-aineita. Myös kasvis- ja vegaaninen ruokavalio luetaan erityisruokavalioiksi.

Osa kysymyksistä on kohdistettu joko Pizza Buffaan tai Pressoon. Jos sinulla on kokemusta vain toisesta, jätä tyhjiksi ne kohdat joihin et pysty vastaamaan.

1. Minulla on ollut mahdollisuus tutustua tietosuojalomakkeeseen, ja annan luvan tietojeni käyttöön opinnäytetyössä. [Tietosuojailmoitus](#)

Kyllä

Ei

2. Sukupuoli

Nainen

Mies

Muu

En halua kertoa

3. Ikä

20–30

31–40

41–50

51–60

61-70

Yli 71

4. Noudatatko jotain erityisruokavaliota?

Kyllä

En

5. Jos vastasit kyllä, millaista erityisruokavaliota noudatat?

Laktoositon

Maidoton

Kananmunaton

Kalaton

Sianlihaton

Ei punaista lihaa

Kasvisruokavalio

Vegaaninen

Gluteeniton

Hiilihydraatiton

Muu, tai useampi, mikä tai mitkä?

6. Miksi noudatat erityisruokavaliota?

Allergia/sairaus

Muu syy, mikä?

Kysymykset 7-15 koskevat ainoastaan Pizza Buffaa

7. Kuinka usein keskimäärin käyt asiakkaana Pizza Buffassa?

Päivittäin

Kaksi kertaa viikossa

Kaksi kertaa kuukaudessa

Harvemmin

8. Onko Pizza Buffassa ollut tarjolla mieleisiäsi ruokavaliosi mukaisia ruokia?

Kyllä

Ei

9. Millaisia ruokia/salaatteja/pizzoja toivoisit olevan tarjolla? Ja mistä tarjolla olevista olet pitänyt erityisesti?

Kohdat 10-15 ovat väittämiä, joissa 1= täysin eri mieltä, 2= jokseenkin eri mieltä, 3= en osaa sanoa, 4= jokseenkin samaa mieltä ja 5= täysin samaa mieltä.

10. Olen saanut osaavaa ja asiantuntevaa palvelua Pizza Buffassa, koskien erityisruokavaliotani

1                      2                      3                      4                      5

11. Erityisruokavaliot on huomioitu hyvin Pizza Buffassa, ja näen ravintolaan tullessa, että niitä on saatavilla

1                      2                      3                      4                      5

12. Erityisruokavalion mukaista ruokaa Pizza Buffasta tilatessa, on odotusaika lyhyt

1                      2                      3                      4                      5

13. Pizza Buffassa ruoat on selkeästi merkitty, ja tiedän mitkä niistä ovat ruokavaliooni sopivia

1                      2                      3                      4                      5

14. Pizza Buffassa salaattit on selkeästi merkitty, ja tiedän mitkä niistä ovat ruokavaliooni sopivia

1                      2                      3                      4                      5

15. Pizza Buffassa pizzat on selkeästi merkitty, ja tiedän mitkä niistä ovat ruokavaliooni sopivia

1                      2                      3                      4                      5

Seuraavat kysymykset koskevat ainoastaan Pressoa

16. Kuinka usein keskimäärin käyt asiakkaana Pressossa?

Päivittäin

Kaksi kertaa viikossa

Kaksi kertaa kuukaudessa

Harvemmin

17. Onko Pressossa ollut tarjolla mieleisiäsi ruokavaliosi mukaisia tuotteita?

Kyllä

Ei

18. Millaisia tuotteita toivoisit olevan tarjolla? Ja mistä tarjolla olevista olet erityisesti pitänyt?

Kohdat 19-22 ovat väittämiä, joissa 1= täysin eri mieltä, 2= jokseenkin eri mieltä, 3= en osaa sanoa, 4= jokseenkin samaa mieltä ja 5= täysin samaa mieltä

19. Olen saanut osaavaa ja asiantuntevaa palvelua Pressossa, koskien erityisruokavaliotani

5

1

2

3

4

20. Erityisruokavaliot on huomioitu hyvin Pressossa, ja näen kahvilaan tullessa, että niitä on saatavilla

1

2

3

4

5

21. Erityisruokavalion mukaisia tuotteita tilatessani Pressosta, on odotusaika lyhyt

1

2

3

4

5



## Liite 2

WhatsApp- haastattelun kysymykset:

1. Oletko saanut vatsavaivoihisi diagnoosia?
2. Miten vaivasi vaikuttavat ravintola- ja kahvilapalveluiden käyttöön?
3. Teetkö etukäteen tiedusteluja ravintolasta tai kahvilasta?
4. Oletko vaivasi takia joskus joutunut jättämään ravintola- tai kahvilakäynnin väliin?
5. Miten henkilökunta on sinuun suhtautunut?
6. Oletko tuntenut itsesi hankalaksi asiakkaaksi?
7. Oletko koskaan saanut vaivasi takia huonoa palvelua?



26.

YHTEYSTIEDOT			
<input type="checkbox"/> Yhteystiedot	<input type="checkbox"/> Yhteystiedot	<input type="checkbox"/> Yhteystiedot	<input type="checkbox"/> Yhteystiedot
<input type="checkbox"/> Yhteystiedot	<input type="checkbox"/> Yhteystiedot	<input type="checkbox"/> Yhteystiedot	<input type="checkbox"/> Yhteystiedot
<input type="checkbox"/> Yhteystiedot	<input type="checkbox"/> Yhteystiedot	<input type="checkbox"/> Yhteystiedot	<input type="checkbox"/> Yhteystiedot
<input type="checkbox"/> Yhteystiedot	<input type="checkbox"/> Yhteystiedot	<input type="checkbox"/> Yhteystiedot	<input type="checkbox"/> Yhteystiedot
<input type="checkbox"/> Yhteystiedot	<input type="checkbox"/> Yhteystiedot	<input type="checkbox"/> Yhteystiedot	<input type="checkbox"/> Yhteystiedot

## Liite 4

## Palvelupolku, kahvila Presso

