

**OPINNÄYTETYÖ**

**Marjo Kämäräinen 2012**

**HYVINVOINTITEEMAISTEN  
PALVELUPAKETTIEEN KEHITTÄMINEN**



**Rovaniemen  
ammattikorkeakoulu**  
University of Applied Sciences  
LUC

**MATKAILUN KOULUTUSOHJELMA**

ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULU  
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

Matkailun koulutusohjelma

Opinnäytetyö

**HYVINVOINTITEEMAISTEN PALVELUPAKETTIE  
KEHITTÄMINEN**

Marjo Kämäräinen

2012

Toimeksiantaja Simojärven eräkeskus

Ohjaaja Matti Liimatta ja Mervi Angeria

Työ on lainattavissa kirjastossa

Hyväksytty \_\_\_\_\_ 2012 \_\_\_\_\_

---

<b>Tekijä</b>	Marjo Kämäräinen	<b>Vuosi</b>	2012
<b>Toimeksiantaja</b>	Simojärven eräkeskus		
<b>Työn nimi</b>	Hyvinvointiteemaisten palvelupakettien kehittäminen		
<b>Sivu- ja liitemäärä</b>	33+4		

---

Tämä opinnäytetyö on kehittämishanke, jonka tavoitteena oli kehittää erähenkisiä ja paikallista kulttuuria hyödyntäviä hyvinvointipalvelupaketteja. Hyvinvointipalvelupaketit kehitettiin Simojärven eräkeskukselle, joka on kehittämishankkeen toimeksiantaja. Kehittämishanke on toteutettu aikavälillä heinäkuu 2011- helmikuu 2012.

Hyvinvointimatkailulla on pitkä historia, mutta siihen kuuluvan wellness-matkailun yleistyminen on alkanut vasta 2000 -luvulla. Opinnäytetyössä käsitellään hyvinvointimatkailua, wellness -ajattelua sekä luontomatkailua ja kehitetyt hyvinvointipalvelupaketit ovat näiden teemojen mukaiset.

Hyvinvointipalvelupakettien kehittämistä varten tehtiin prosessimalli, joka on mukaelma useasta erilaisesta palvelun kehittämismallista. Prosessimalli on viisivaiheinen, jonka neljä ensimmäistä vaihetta on toteutettu kokonaan ja viimeinen vaihe osittain. Prosessimallin vaiheet ovat ensimmäinen ideointi, ympäristöanalyysi, toinen ideointi, palvelumallin kehittäminen sekä palvelumallin tuotteistaminen.

Kehittämishankkeen aikana kehitettiin neljä erilaista hyvinvointipalvelupakettia: kaksi kesäpakettia, syyspaketti sekä joulupaketti. Hyvinvointipalvelupaketit on rakennettu toimeksiantajan yrityksen jo olemassa olevien sesonkiaikojen sekä resurssien puitteissa. Hyvinvointipalvelupaketeissa on tuotu aktiiviteettien lisäksi esille toivottua tunnelmaa ja vaikutusta asiakkaaseen.

**Avainsana(t)** Hyvinvointimatkailu, wellness-matkailu, tuotekehitys, palvelumuotoilu



# SISÄLTÖ

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO .....	1
1 JOHDANTO.....	2
2 TERVEYSMATKAILUSTA.....	4
2.1 TERVEYSMATKAILUN ALAKÄSITTEITÄ.....	4
2.1.1 Hyvinvointimatkailun historiaa.....	5
2.1.2 Hyvinvoinnin merkitys matkailulle.....	6
2.2 LUONNON HYÖDYNTÄMINEN MATKAILUSSA .....	8
3 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS .....	11
3.1 PROSESSIMALLIN ESITTELY .....	11
3.2 KEHITYSPROSESSIN ETENEMINEN.....	12
3.2.1 Palvelun tuotteistaminen .....	15
4 KEHITYSPROJEKTIN TULOKSET .....	18
4.1 KEHITETYT AKTIVITEETIT .....	18
4.2 HYVINVOINTIPALVELUPAKETIT .....	22
4.2.1 Kesäsesongin palvelupaketit.....	23
4.2.2 Syyskesongin palvelupaketti eli ruskapaketti .....	25
4.2.3 Joulusesongin palvelupaketti .....	27
5 POHDINTAA KEHITYSPROJEKTISTA.....	29
LÄHTEET .....	34
LIITTEET .....	36

## KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

Kuvio 1. Terveysmatkailun luokittelua.....	5
Kuvio 2. Hyvinvoinnin vaikutus matkailuun .....	7
Kuvio 3. Prosessimallin esittely.....	11
Kuvio 4. Elämyskolmio.....	15
Kuvio 5. Aktiviteettien sesonkiluonteisuus .....	18
Kuvio 6. Aktiviteeteilla tavoiteltavat vaikutukset asiakkaaseen .....	24
Kuvio 7. Toteutunut aikataulu .....	29
Taulukko 1. Teemojen läpivienti kehitysprosessissa .....	23
Taulukko 2. Syyspaketin aikataulutettu sisältö .....	26
Taulukko 3. Joulupaketin aikataulutettu sisältö.....	28

## 1 JOHDANTO

Aloitin restonomiopinnot koska olen aina ollut kiinnostunut ohjelmapalveluista ja niiden tuottamisesta. Opintojeni aikana olen alkanut tutustua hyvinvointimatkailuun ja siihen, mitä kaikkea se pitää sisällään. Hyvinvointimatkailulla on todella pitkä historia, mutta varsinaisen suosion se sai viime vuosikymmenenä ja hyvinvointimatkailuteemaa pidetään monessa maassa matkailun pelastajana (Matkailun edistämiskeskus 2002, 5). Hyvinvointi- ja wellness-matkailun nimitys tämän hetken matkailutrendiksi on perusteltu, sillä niiden markkinointiin ja tuotekehitykseen panostetaan paljon (Matkailun edistämiskeskus 2007, 4).

Hyvinvointimatkailu on melkeinpä maanlaajuinen ilmiö, mutta erilaiset olosuhteet luovat hyvinvointimatkailulle erilaisia puitteita. Opinnäytetyössäni painopiste on suomalaisessa hyvinvointimatkailussa ja sen kehittämisessä. Suomalaisen hyvinvointimatkailun peruspiirteiksi voidaan mainita rauhallisuus, saunominen, terveellinen ruoka, luonto sekä näihin liitettävät terveyttä edistävät hoidot ja liikunta sekä kanssakäyminen ilman sosiaalisia paineita (Matkailun edistämiskeskus 2005, 4, 55–56).

Hyvinvointimatkailusta puhuttaessa tarkoitetaan hyvin usein kylpylälomia, joihin liitetään hemmotteluhoitoja ja luksusta. Hyvinvointimatkailu on käsitteenä kuitenkin hyvin laaja ja se sisältää lukuisia alakäsitteitä. Yksi näistä alakäsitteistä on wellness-matkailu, jonka merkitys vaikuttaisi vielä nykyäänkin olevan hieman hankala selittää. Wellness-matkailuun liittyy yleensä enemmän paikallista kulttuuria ja toimintaa. (Matkailun edistämiskeskus 2005, 27–29.)

Koen wellness-matkailun olevan lähimpänä sitä, mistä olen alun perin matkailussa kiinnostunut sillä se on mielestäni todellinen yhdistelmä hyvinvointia ja ohjelmapalvelutuotteita sekä paikallisuutta ja juuri nämä tekijät tahdoin tuoda esille opinnäytetyössäni. Opinnäytetyöni on kehittämishanke. Kehittämishankkeen tavoitteena oli suunnitella toimeksiantajalle eli Simojärvellä toimivalle ohjelmapalvelualan yritykselle hyvinvointipalvelupaketteja. Yrityksellä

ei ennestään ollut muita tuotteistettuja palveluita kuin majoitus, joten sain aloittaa suunnittelutyön niin sanotusti puhtaalta pöydältä. Kehittämishankkeeseen kuului pieniltä osin palvelupakettien tuotteistaminen. Hyvinvointipalvelupaketit rakennetaan yrityksen sesonkeja sekä jo olemassa olevia resursseja ajatellen.

Simojärven eräkeskus tunnetaan myös nimellä Simojärven erätuvat. Yritys sijaitsee Ranuan lähellä, Simojärven rannalla Välttämön salmessa. Simojärven eräkeskuksen pääasiallinen palvelu on mökki- ja huoneistovuokraus, mutta yritys haluaa laajentaa toimintaansa ja alkaa tarjota ohjelmapalveluita asiakkailleen.

Työssä käytetään termiä hyvinvointipalvelupaketti, sillä koen sen kuvaavan hyvin tuloksia, joita tavoittelen. Kyseisellä termillä tarkoitan kirjallista, aikataulutettua suunnitelmaa paketiksi muodostetuista hyvinvointipalveluista. Tahdon paneutua työssäni myös siihen, kuinka saan välitettyä kirjallisesti sen tunnelman ja ne vaikutukset, joita ajan takaa suunnittelemissani hyvinvointipalvelupaketeissa.

Hyvinvointipalvelupakettien kehittämistä varten kehitettiin viisivaiheinen prosessimalli. Prosessimalli on yhdistelmä useista erilaisista malleista. Kehitin oman prosessimallin koska en kokenut yhdenkään valmiin mallin olevan sopiva työtapoihini ja juuri tätä kehittämishanketta varten.

Kehittämishankkeen aikana kehitin neljä erilaista hyvinvointipalvelupakettia. Paketit koostuvat aikataulutuksesta, sisällöstä sekä olen pyrkinyt tuomaan esille toivottua tunnelmaa ja vaikutusta asiakkaaseen. Jotta saisin viestittyä nämä asiat mahdollisimman selkeästi, kehitin ympyräkuvion (Kuvio 6), joka kuvaa aktiviteetteja ja niillä haettavia vaikutuksia sekä neliosaisen taulukkomallin (Taulukko 2 ja 3), jossa esitellään palvelupaketin aikataulu, sisältö, vaadittavat toiminnot sekä toivottu vaikutus.



## 2 TERVEYSMATKAILUSTA

### 2.1 Terveysmatkailun alakäsitteitä

Terveysmatkailu luokitellaan useisiin eri alalajeihin, joita on esitelty kuviossa yksi. Valitsin tuotepakettien rajaukseksi hyvinvointimatkailun, sisältäen tyky- ja wellness-matkailun.

**Hyvinvointimatkailun** eri osa-alueita ovat esimerkiksi kauneudenhoito ja itsensä helliminen, rajaton vapaus, terveellinen ravitsemus, rentoutus, luontaishoidot, liikunta ja terveystkasvatus. Näillä ja lukuisilla muilla hyvinvointimatkailun osa-alueilla pyritään vaikuttamaan positiivisesti nykyaikaiseen pahoinvointiin, jota aiheuttaa muun muassa kiireinen ja tasapainoton elämä, stressaava työ, lisääntynyt työttömyys sekä puuttuva taito rentoutua. Hyvinvointimatkailun tarjoamilla palveluilla halutaan antaa matkailijalle mahdollisuus hakeutua terveyden ja hyvinvoinnin pariin oma-aloitteisesti. (Hemmi 2005, 366–368.)

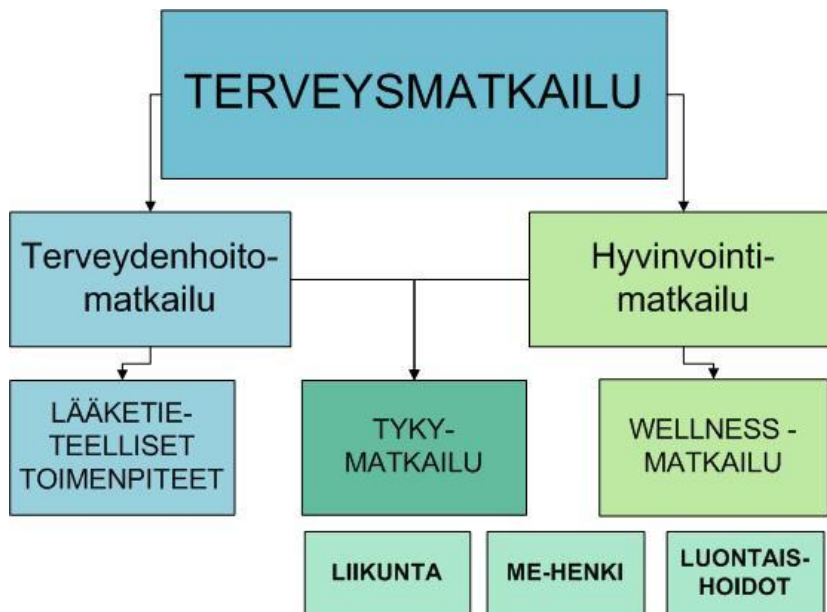
Hyvinvointimatkailun kaksi keskeisintä segmenttiä ovat seniorimatkailijat, joilla on rajattomasti aikaa ja riittävästi varallisuutta sekä työikäiset matkailijat, jotka etsivät kehon, mielen sekä sielun hyvinvointia. Tulevaisuuden seniorimatkailijat arvostavat elinvoimaisuutta, tunteikkautta, esteettisyyttä sekä elämyksistä nauttimista. He panostavat itse omasta terveydestä huolehtimiseen liikunnan ja terveellisen ravinnon kautta. Työikäiset matkailijat siirtyvät tulevaisuudessa passiivisesta hyvinvoinnin kehittamisestä kuten auringon otosta, nähtävyyksien katselusta tai tapahtumiin osallistumisesta paljon aktiivisempiin hyvinvointipalveluihin kuten vaeltamiseen, pyöräilyyn, kalastukseen ja moniin erilaisiin itsensä kehittämistä tukeviin ohjelmapalveluihin. (Hemmi 2005, 374)

**Wellness-matkailun** tärkeimpänä tavoitteena on terveyden edistäminen, juuri kuten terveydenhoitomatkailullakin, mutta suurena erona pidetään sitä, että wellness-matkan voi tehdä vain terve henkilö (Suontausta–Tyni 2005, 41) ja kyseisen matkan tavoitteena on auttaa henkilöä tuntemaan itsensä

vielä terveemmäksi, näyttämään paremmalta, hidastamaan vanhenemisen merkkejä ja/tai estämään sairauksien kehittymistä (Hemmi 2005, 366).

Wellness-matkailulla haetaan terveyden edistämisen lisäksi kokemuksia mielihyväästä ja luksuksesta. (Suontausta–Tyni 2005, 40-41.) **Tyky-matkailu** tarkoittaa työkykyä ylläpitävää toimintaa sisältävää matkailua. Tyky-toiminnan tavoitteeksi on määritelty työntekijän työkyvyttömyyteen johtaviin tekijöihin ja olosuhteisiin puuttuminen ennaltaehkäisevästi ja mahdollisimman varhain. (Suontausta–Tyni 2005, 54.)

Nykymuotoinen tyky-toiminta on suomalainen innovaatio. Sen juuret ulottuvat vuoteen 1989, jolloin työmarkkinajärjestöt suosittelivat tyky-toiminnan järjestämistä työpaikalla. (Matkailun edistämiskeskus 2005, 12.)



Kuvio 1. Terveysmatkailun luokittelua (mukaillen Suontausta–Tyni 2005, 41)

### 2.1.1 Hyvinvointimatkailun historiaa

Suontaustan ja Tynin mukaan terveyskulttuurin kehitys voidaan jakaa kolmeen osaan. Eurooppalainen kylpyläkulttuuri kehittyi 10 000 vuotta ennen ajanlaskumme alkua vuoteen 500 mennessä, 1900-luvun lopussa eurooppalainen kylpyläkulttuuri demokratisoitui sekä nykyisellä aikakaudella ollaan siirtymässä eurooppalaisen terveyskulttuurin globaaliin näkökulmaan (Suontausta–Tyni 2005, 7).

Terveysmatkailua voidaan pitää yhtenä pohjana nykyaikaisen matkailun kehittymiselle. Kylpylämatkailun vetovoima perustui siihen, että jo kauan sitten veden uskottiin edistävän terveyttä. Kylpylätoiminnan rinnalle alettiin rakentaa majoituspalveluita sekä kylpylävierailuihin alkoi liittyä huvittelua 1700-luvun lopulla. Terveysmatkailua harjoitettiin 1600- ja 1700-luvulla kylpylämatkailun ohella tekemällä pitkiäkin vierailuja maineikkaiden lääkäreiden lääkinnällisiin kouluihin. Samoihin aikoihin lääkärit puolsivat teoriaa siitä, että merivedessä kylpeminen on terveellistä ja näin alkoi kehittyä merenrantakohteisiin kohdistuva matkailu. (Suontausta–Tyni 2005, 8–13.)

Romantiikan aikakausi vallitsi 1800-luvulla ja silloin matkailutrendit alkoivat kohdistua luontoon sekä syrjäisemmille seuduille. Koskematon luonto sai uudenlaisen, positiivisemmän merkityksen ja luonnossa harrastettava liikunta alettiin luokitella terveysmatkailuksi. Matkailutrendien suuntaukset 1800-luvulla painottivat tunteiden, herkkyyden ja luonnon arvoa ihmiselämässä. Merenrantakohteet alkoivat jälleen kasvattaa suosiotaan 1800-luvun lopulla, sillä meriveden ja mineraalien terveydelliset vaikutukset nousivat taas esille. Kuntoiluun ja terveellisen ruokavalioon keskittyviä terveysmatkailukohteita alettiin perustaa maaseuduille 1900-luvun alkupuolella. Varsinainen wellness-matkailu on levinnyt maailmanlaajuisesti ilmiöksi 2000-luvun alussa. (Suontausta–Tyni 2005, 8–13.)

Nykyaikaista hyvinvointimatkailua tarjoavat pääasiallisesti kylpylät ja hyvinvointipalveluihin erikoistuneet hotellit. Suomessa näiden rinnalla korostetaan luonnon vaikutusta hyvinvointiin. (Hemmi 2005, 365.)

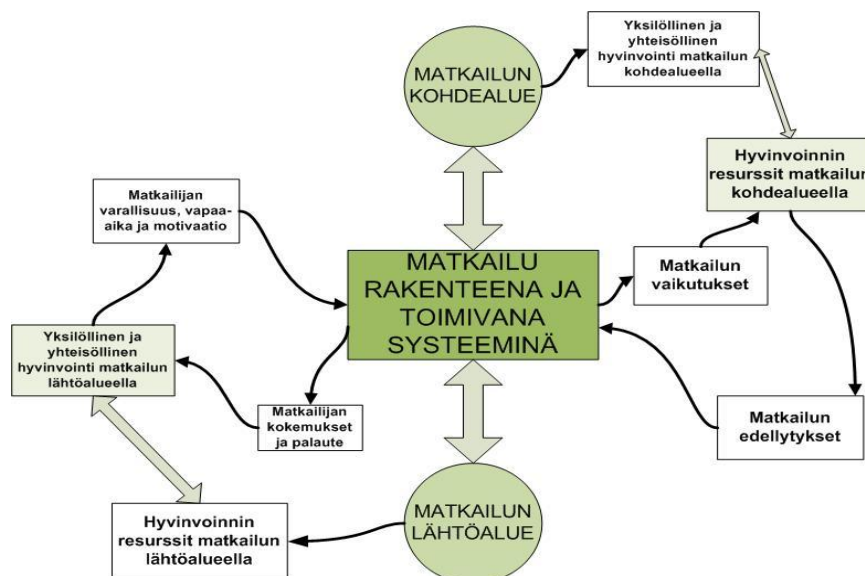
### **2.1.2 Hyvinvoinnin merkitys matkailulle**

Hyvinvointi on monimerkityksinen ja laaja-alainen käsite, joka merkitsee jokaiselle yksilölle eri asioita. Hyvinvointitekijät eivät myöskään ole pysyviä, mikä hankaloittaa entuudestaan hyvinvointi-käsitteen määrittelyä. Hyvinvointia on helpompi määritellä yksilölliseltä sekä yhteisölliseltä tasolta. Yksilöllisellä tasolla hyvinvointia voidaan määritellä kolmessa osa-alueessa; fyysinen, psyykinen sekä sosiaalinen hyvinvointi. Yksilön hyvinvointi on yleinen

tila, jossa yksilöllä on mahdollista tyydyttää tarpeensa kaikissa kolmessa osaluueessa.

Yhteisöllistä hyvinvointia tarkastellessa tulee ottaa huomioon tarkasteltavan yhteisön koko. Tarkasteltava yhteisö voi olla esimerkiksi perhe, työyhteisö tai valtio. Yhteisöllinen hyvinvointi voidaan määritellä yhteisöön kuuluvien yksilöiden hyvinvoinnin perusteella. Hyvinvoinnin arviointiin voidaan käyttää muun muassa näitä tekijöitä; terveys, koulutus, työllisyys, asuminen, perheen ja yhteisön toiminta, taloudelliset resurssit, rikollisuus ja oikeus, väestön määrä ja rakenne ja niin edelleen. (Suontausta–Tyni 2005, 26–32.)

Matkailun lähtöalueella hyvinvointi merkitsee paljon yksilöllisestä ja yhteisöllisestä näkökulmasta, sillä näistä kahdesta tekijästä koostuu lähtöalueen hyvinvoinnin resurssit (Kuvio 2). Hyvinvointitekijät määrittävät matkailijan varallisuuden, vapaa-ajan ja motivaation määrän. Myös jo matkustaneiden matkailijoiden kokemukset ja palaute vaikuttavat hyvinvoinnin resursseihin. Jos hyvinvoinnissa on puutteita yksilön tai yhteisön tasolla, eivät hyvinvoinnin resurssit matkalle lähtemisen näkökulmasta ole riittäviä. (Suontausta–Tyni2005, 36–37.)



Kuvio 2. Hyvinvoinnin vaikutus matkailuun (Suontausta–Tyni 2005, 37)

Matkailun kohdealueella kaikki pyörii kokonaisuuden, eli hyvinvoinnin resursien ympärillä. Kohdealueella ei hyvinvointi yksilöllisellä tai yhteisöllisessä tasolla yksistään ole merkitsevää, sillä kokonaisuus määrittelee kohdealueen

matkailun edellytykset. Matkailun vaikutukset kohdealueelle vaikuttavat myös tähän kokonaisuuteen. (Suontausta–Tyni 2005, 36–37.)

## 2.2 Luonnon hyödyntäminen matkailussa

Luontomatkailla tarkoitetaan luonnonympäristössä tapahtuvaa matkailua. Luontomatkaillen tulisi pyrkiä noudattamaan kestävästä kehitystä niin, ettei matkailukohteen luonnon kantokyky ylitä. Luonnolla on ollut jo ennen massaturismin kehittymistä suuri merkitys matkakohteena sekä elämysten tuottajana. Suomessa luonnon merkitys huipentui kansallisromantiikan aikaan, mutta massaturismin kehittyminen on vienyt luonnon arvoa. Matkailijat ovat huomanneet massaturismin aiheuttamat ekologiset tuhot ja kestävä kehitys sekä luonto ovat saamassa arvoaan takaisin. (Hemmi 2005, 333.)

Termiä ”kestävä kehitys” käytettiin ensimmäisen kerran vuonna 1987 ympäristön ja kehityksen maailmankomission työssä (Shah 2009). Kestävä kehitys määriteltiin edellä mainitussa työssä näin:

*”kestävä kehitys tarkoittaa luonnon ja luonnonvarojen suojelua, järkevää käyttöä ja pitkän aikavälin taloudellista kehitystä, kuitenkin niin, ettei tulevien sukupolvien mahdollisuus kehitykseen vaarannu”* (Borg–Kivi–Partti 2002, 87).

Kestävän kehityksen periaatteita ovat muun muassa uusiutumattomien luonnonvarojen säästeliäs käyttö, luonnonperinnön ja elämää ylläpitävien järjestelmien säilytys, kulttuuriperinnön vaaliminen sekä taloudellisten hyötyjen ohjaaminen paikalliselle tasolle (Borg–Kivi–Partti 2002, 90–91).

Kestävän kehityksen periaatteita voi tuoda käytäntöön suosimalla ja kehittämällä moottoroimattomia aktiviteetteja ja käyttämällä luontoystävällisiä pesuaineita ynnä muita vastaavia. Kierrättäminen ja uusiutuvien materiaalien käyttö on myös tärkeää. Perinteiden ylläpito voi olla haasteellista kun perinteet valjastetaan hyötykäyttöön, sillä ne voivat muokkautua asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Perinteiden aitous tuotepaketeissa voi olla kyseenalaista. Paikallisten tuotteiden ja työvoiman käyttö tuovat taloudellisen hyödyn paikalliselle tasolle, mutta aina se ei ole valitettavasti mahdollista.

Luontomatkailulla on myös alakäsitteitä, joista yksi on villieläimiin perustuva matkailu (wildlife based tourism). Villieläimiin perustuva matkailu voi olla kestävän kehityksen periaatteiden mukaista kun kyse on eläinten ja luonnon katselusta tai kuvaamisesta. Kyseiseen matkailuun sisältyy myös kalastusta ja metsästystä, jotka taas eivät tue kestävän kehityksen periaatteita. (Tisdell 2003).

Luontomatkailun kehittämisen kannalta on tärkeää ymmärtää matkailijan ja luonnon välinen yhteys. Ihmisen luontosuhde syntyy tiedollisista sekä emotionaalista tekijöistä, jotka yhdistyvät arvojen ja asenteiden kautta. Ympäristöpsykologisen tutkimuksen mukaan luonnolla on nopeita, ilman tietoista ajattelua syntyviä myönteisiä vaikutuksia ihmiseen ja nämä vaikutukset on syytä pitää mielessä luontomatkailua kehittäessä. (Hemmi 2005, 319–323.)

Luonnon positiiviset vaikutukset kohdistuvat sekä psyykkiseen että fyysiseen hyvinvointiin. Se, miten luonto vaikuttaa matkailijaan, riippuu pitkältä matkailijan suhteesta luontoon, elämishakuisuudesta sekä matkakohteen luonnonominaisuuksista. Kaupungistuneelle ihmiselle luonto tuottaa enemmän arvoa, sillä luonto kokemuksineen on uutta ja elämyksellistä. (Hemmi 2005, 322–329.)

Luonnossa on kuitenkin aina tiettyä vetovoimaa, vaikka paljon luonnossa liikunnut henkilö kokisikin sen eritavalla kuin luonnosta erkaantunut henkilö. Omasta kokemuksestani voin kertoa, että jotkut kokevat luonnon tuntemattomana ja vaarallisena ympäristönä kun taas toiset kokevat sen rauhoittavana ja rentouttavana.

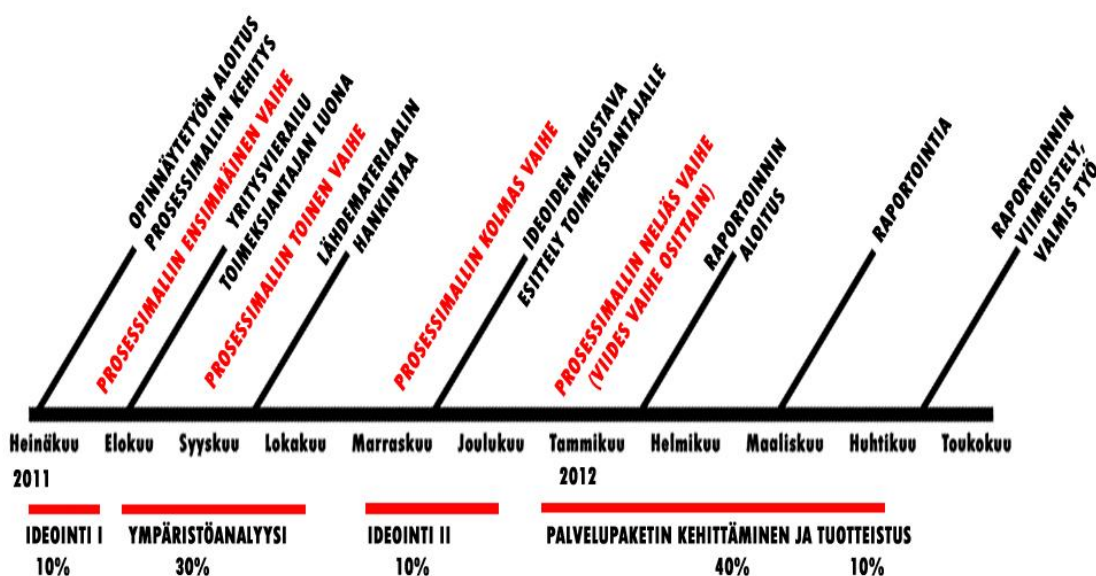
Luonto toimintaympäristönä tarjoaa hyötyliikuntaa, kuten kalastusta ja marjastusta, mutta myös rauhallisuutta, itsensä etsimistä ja niin sanottua pakoa rutiineista ja kaupunkilaisuudesta. Nämä luonnon tarjoamat mahdollisuudet ovat tuotteistettavissa ja luontomatkailu on hyödyntänyt näitä mahdollisuuksia jo hyvin. (Hemmi 2005, 319–322.)

Hiljaisuutta ja luonnon rauhaa on tuotteistettu hyvin. Kuitenkaan kaikki luonnon tarjoamat hyödyt eivät ole vielä tuotteistettuna. Marjastuksen ja sienestyksen tuotteistaminen on vielä lapsen kengissä, puhumattakaan luontais-tuotteiden keruusta ja valmistuksesta ohjelmapalvelutuotteena. Uskon, että luonnon tuotteistaminen kehittyy ja monipuolistuu sitä mukaa, kun ihmiset kaupungistuvat ja erkaantuvat luonnosta.

### 3 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS

#### 3.1 Prosessimallin esittely

Kuviossa kolme on esitelty käyttämäni prosessimalli. Se on viisiosainen ja itse kehitetty juuri tätä prosessia varten. Prosessimallin vaiheet ovat vapaa ideointi eli ideointi I, ympäristöanalyysi, ideointi II, palvelupaketin kehittäminen sekä palvelupaketin tuotteistus. Prosessimallin vaiheet on sijoitettu ajanalle koko opinnäytetyöprosessin kanssa.



Kuvio 3. Prosessimallin esittely

Prosessimalli on itse kehitetty käyttäen apuna useaa erilaisesta palvelun kehittämismallista, joista tärkeimpänä esimerkkinä toimi Heli Mattilan omassa opinnäytetyössään kehittämä malli (Mattila 2010, 27–28). Olen ottanut prosessimalliin vaikutteita myös NPD -mallista (New product development). NPD -malli sopii sekä tuotteiden että palveluiden kehittämiseen ja se on yhdeksänvaiheinen. NPD -mallin vaiheet ovat ideointi, ideoiden seulonta, konseptointi ja testaus, bisnesanalyysi, markkinointitestaus, tekninen toteutus, tuotteistaminen sekä hinnoittelu. (Josip 2011).

Jokaisen vaiheen ajankäyttö on ilmaistu prosentuaalisesti koko prosessiin käytetystä ajasta. Ajankäyttö on suunniteltu juuri tätä tuotekehitysprosessia



varten eikä se ole yleistettävissä. Prosessin viimeiseen vaiheeseen käytetty aika on kulutettu palvelumallin tuotteistamiseen tutustumiseen ja sen selostamiseen, muttei toteuttamiseen. Normaalisti kehitysprosessin viimeiseksi vaiheeksi kuuluisi seuranta, palautteen käsittely sekä raportointi (Rissanen 2005, 26). Tässä kehitysprosessissa tämä vaihe jää toimeksiantajan toteutettavaksi.

Ympäristöanalyysi on eräänlainen taustaselvitys, jolla kerättyä tietoa tarvitaan ideoinnin täydennykseksi ja näillä tiedoilla edesautetaan toimivan ja kestävä palvelumallin suunnittelua sekä tavoitteiden määrittelyä realistisiksi (Rissanen 2005, 26–27). Hyvinvointimatkailutuotepaketteja suunnitellessa tulee pitää mielessä wellness-matkailuun liittyvät normit ja tulevaisuuden kuvat. Tuotenimissä ja -kuvauksissa tulee olla huolellinen, jotta asiakas saisi oikean kuvan tuotteesta. Tärkeitä elementtejä ovat luontaisuus, aitous, kaikkien aistien huomiointi ja stimulointi, yhteistyö, saumaton palveluketju, innovatiivisuus sekä ympärivuotisuus. (Suontausta–Tyni 2005, 245.)

Toimiva ja kestävä palvelu on myös laadukas. Lehtonen määrittelee asiakkaan kokeman laadun eri tasot hauskasti niin, että alimmalla tasolla tyydytetään asiakkaan perustarpeet, seuraavalla tasolla kaikki ilmaistut tarpeet ja ylimmällä tasolla asiakas saa sellaisia kokemuksia, joita ei edes tiennyt tarvitsevänsä (Lehtonen 2010). Palvelupaketteja suunniteltaessa ja tuotteistettaessa tulee muistaa että ohjelmapalveluyrityksen tarjoama tuotepaketti on valmismatkalainsäädännön alainen (Boxberg–Komppula–Korhonen–Mutka 2001, 152).

### **3.2 Kehitysprosessin eteneminen**

Aloitin ohjelmapalvelupakettien suunnittelun luomalla itselleni viisivaiheisen prosessimallin. Prosessin ensimmäisessä vaiheessa oli tarkoitus ideoida vapaasti ja luovasti, ilman rajoitteita, hyvin suppealla tiedolla yrityksestä ja sen resursseista. Ainut rajoite oli aihepiiri, joka oli hyvinvointimatkailu. Vapaata ideointia suorittaessani kirjasin ylös kaiken mitä mieleeni juolahti ja näin sain aikaiseksi paljon uusia ja jopa epärealistisia ideoita. Rajoitteeton ideointi

mahdollistaa irtautumisen vanhoista ajattelumalleista, jolloin on helpompi luoda jotain täysin uutta. Tällainen täysin uusi idea, eli tässä tapauksessa palveluinnovaatio, voi liittyä esimerkiksi asiakkaalle tarjottuun hyötyyn, asiakkaan kohtaamiseen, tai tapaan tuottaa palvelu (Jaakkola–Orava–Varjonen 2009, 4).

Prosessin toinen vaihe on ympäristöanalyysi. Ympäristöanalyysin tarkoituksena on auttaa tunnistamaan yrityksen toimintaympäristö ja sen vaikutus yrityksen toimintaan, kilpailija- ja yhteistyöasetelmat, keskeiset uhkat ja mahdollisuudet sekä ennakoimaan toimintaympäristön muutoksia. Ympäristöanalyysiin kuuluu yrityksen ulkoinen sekä sisäinen tarkastelu. Ulkoisessa analyysissä paneudutaan yrityksen toimitiloihin, nykyisiin palveluihin sekä hankitaan tietoa aihepiiristä, eli tässä tapauksessa hyvinvoinnista, tuotepaketeista sekä tuotekehityksestä. Sisäisessä analyysissä yritetään kartoittaa yrityksen toimintamalleja, historiaa sekä toiveita, tulevaisuuden näkymiä ja arvoja. (Mälkiä 2007, 2–8.)

Aloitin toisen prosessivaiheen vieraillemalla toimeksiantajan yrityksen tiloissa. Sain todella kattavan yritysesittelyn sekä pääsin tutustumaan kaikkiin yrityksen tiloihin. Pidimme myös pienen suunnittelupalaverin, jossa selvitin yrittäjän toiveet ja vaatimukset tulevia tuotepaketteja kohtaan sekä jo olemassa olevien tuotteiden palvelumallit. Toimeksiantajalla oli selkeä kuva siitä, minkä tyyllisiä tuotepaketteja hän halusi. Tämä helpotti paljon prosessin seuraavaa vaihetta, sillä toinen ideointivaihe vaatii tarkat rajat.

Toisessa ideointivaiheessa otetaan esille ensimmäisen vaiheen ideat. Näistä rajoittamattomista ideoista poimitaan yrityksen resurssien ja yrittäjän vaatimusten puitteissa toteutuskelpoisimmat ja niitä lähdetään jalostamaan. Ideoita rajoittavat tekijät tulee tiedostaa ja pitää mielessä koko vaiheen ajan, jotta jalostetut ideat voidaan kehittää toimiviksi palvelumalleiksi. Kehittämisen kohteiksi valittujen ideoiden muodostaminen tuotteistetuiksi palveluiksi alkaa pohtimalla palvelun sisältöä, käyttötarkoitusta ja toteutusta (Jaakkola–Orava–Varjonen 2009, 11).

Seuraava askel kohti toimivaa ohjelmapalvelutuotepakettia on palvelun kehittäminen. Jalostetut ideat konkretisoidaan ja ne muutetaan kirjalliseksi palvelupaketiksi. Kirjallisen palvelupaketin on oltava tarkka selostus siitä mitä tapahtuu, missä tapahtuu, milloin tapahtuu, kenen toimesta, millä välineillä, ketä on osallisina ja niin edelleen. Palvelupaketin kuvauksen tulisi olla niin tarkka, että sitä noudattamalla toistettavissa oleva tuotepaketti on tasalaatuinen ja kaikilla työntekijöillä olisi samanlainen mielikuva tuotepaketista ja sen tavoitteista sekä tunnelmasta, jota tuotepakettiin haetaan.

Palvelupaketin kuvauksella palvelu vakioidaan eli palvelu tai palveluprosessin osa on monistettavissa tai toistettavissa jonkin menetelmän tai teknologian avulla. Vakioiminen voi kohdistua palvelun sisältöön tai tuottamiseen ja kuluttamiseen. (Jaakkola–Orava–Varjonen 2009, 19–20.)

Tahdoin, että palvelupaketeilla olisi muutakin arvoa kuin olla asiakkaalle pelkästään ”ihan hyvä” palvelukokonaisuus. Myöhemmin osiossa tulokset esitellään, kuinka tahdoin saada palvelupaketeilla aikaan tunnereaktioita ja parhaimmillaan jopa elämäntapamuutoksia, kuten kiireestä luopumista ja terveellisten elämäntapojen omaksumista. Kuviossa neljä on elämyskolmio, josta käy ilmi kuinka monet eri tekijät vaikuttavat elämyksen syntymiseen. Kaikkien näiden osa-alueiden, kuten yksilöllisyyden, aitouden tai kontrastin, tulee olla kunnossa. Asiakkaan tulee saada kokemuksia motivaation, fyysisen ja älyllisen tason kautta, ennen kuin voidaan saada aikaiseksi elämyksiä. (Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus 2009.)



Kuvio 4. Elämyskolmio (Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus 2009)

Aloitin kehitystyön jalostamalla ideat aktiviteettikonaisuuksiksi eli moduuleiksi. Yksi moduuli sisältää yhden tai useamman yhteen liitetyn aktiviteetin, jonka sisältö ja kesto ovat määriteltyjä. Majoitus ja ruokailu muodostavat myös omat moduulinsa, tosin majoitusta ei mainita valmiissa paketeissa. Syynä tähän on se, että paketeissa on oletusarvona se, että asiakkaat majoittuvat yrityksen tiloissa. Osa aktiviteeteista on toteutettavissa vain tietynä ajankohtana, kuten esimerkiksi jouluaktiviteetit on suunniteltu joulusesonkia varten.

Moduuleja muodostui aika paljon ja aloin yhdistellä niistä palvelupaketteja. Paketteja kootessani unohdin aluksi teemat, joiden mukaan minun tuli paketit tehdä. Aktiviteetit olivat vauhdikkaita ja raskaita ja mielestäni nämä asiat eivät saa nousta vahvimpana esille kun puhutaan hyvinvointipalveluista. Tämän huomion jälkeen pidin huolta siitä, että hyvinvointipalvelupaketeissa on toiminta ja rauhoittuminen tasapainossa.

### 3.2.1 Palvelun tuotteistaminen

Palvelun tuotteistaminen on käyttämäni prosessimallin viimeinen vaihe. Toimitin viimeisen vaiheen vain osittain ja todella rajatusti, sillä palvelun tuotteistaminen on laaja, aikaa vievä sekä vaativa prosessi, jota ei olisi ollut järkevää liittää kehittämishankkeeseen aikaresurssit huomioon ottaen. Kuvailen, minkälaisia asioita palvelun tuotteistaminen käytännössä sisältää.

Tuotteistamiselle ei ole olemassa yhtä yleisesti hyväksyttyä määritelmää ja vastaavina termeinä käytetään joskus myös palvelujen konseptointia tai systematisointia. Tuotteistamisen tavoitteena on asiakkaan saaman hyödyn sekä yrityksen kannattavuuden parantaminen. (Jaakkola–Orava–Varjonen 2009, 1–3.)

Uutta tai vanhaa palvelua kehitettäessä päätavoite on luoda palvelu, jolla voidaan tuottaa sellaista arvoa asiakkaalle mistä hän on valmis maksamaan. Koska asiakas on tuotekehityksen fokus, on usein tarpeellista ottaa asiakkaat mukaan **testaamaan** ja arvioimaan palvelua. Asiakas voi olla mukana koko kehitysprojektin ajan tai osallistua testaamaan valmista palvelua ja arvioida sen hänelle tuottama arvo sekä hinta-laatu-suhde ynnä muita kehittämisen kannalta tärkeitä seikkoja (Jaakkola–Orava–Varjonen 2009, 5).

Kun palvelumalli on testattu, arvioitu sekä paranneltu korjausehdotusten mukaisesti ja lopulta hyväksi todettu, voidaan se tuotteistaa. Silloin palvelumalli hinnoitellaan, suunnitellaan visuaalinen ilme sekä markkinointi sekä tehdään tarkat ohjeistukset työntekijöiden perehdytystä varten.

Tuotteen ja palvelun **hinnoittelulla** on suuri merkitys niiden tuottavuuteen. Hinnoittelu vaikuttaa myös yrityksen imagoon ja hinta viestii tuotteen tai palvelun laadusta (Jaakkola–Orava–Varjonen 2009, 29). Hinnalla voi siis vaikuttaa asiakkaan suhtautumiseen tuotetta kohtaan. Yrittäjän tulee keskittyä hinnoittelussa myös toimintansa ja tuotteiden kustannusrakenteeseen (Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti 2010).

Palvelun hinta voi määräytyä tuotannosta tulevien kustannusten, asiakkaiden kysynnän tai kilpailijoiden hinnan perusteella. Kustannuksiin perustuvassa hinnoittelussa seurataan katetuottoa, joka saadaan vähentämällä myyntituloista muuttuvat sekä kiinteät kustannukset. Asiakkaiden kysynnän perusteella tapahtuva hinnoittelu toteutetaan analysoimalla kunkin segmentin kysynnän määrää, laatua ja ajoitusta. Näiden seikkojen perusteella voidaan asettaa optimaalinen hinta tuotteelle. Hinta voi olla myös eri erilaisille segmenteil-

le. Kilpailuperusteisessa hinnoittelussa hinta tulee asettaa tarjonnan määrän tai kysynnän ja tarjonnan suhteen mukaan. (Edu 2012.)

Perinteisesti **markkinointi**-käsite on liitetty markkinoille pääsyyn, mutta nykyaikainen markkinointi painottaa markkinoilla pysymistä. Asiakassuhteet ja verkosto-osaaminen ovat tärkeässä asemassa, kun taas aikaisemmin pidettiin tärkeämpänä hyvää tuotetta ja tehokasta tuotantoa. Toki tuote, palvelu ja tuotanto ovat edelleen palvelun markkinoinnin kilpailukeinoja, kuten myös saavutettavuus, markkinointiviestintä ja promootio, hinnoittelu, laatu sekä palvelun fyysinen ympäristö. (Puustinen–Rouhiainen 2007, 11–14.)

Kilpailukeinot voidaan luokitella lähestymistapojensa perusteella kolmeen eri näkökulmaan. Markkinointimix sisältää tuotteella, hinnalla, viestinnällä sekä saavutettavuudella kilpailun. Suhdenäkökulmassa yrityksen ja asiakkaan välisiä suhteita kehitetään ja ylläpidetään ja verkostonäkökulmassa markkinoidaan yrityksen aseman ja roolin suunnittelulla sekä johtamisella. (Puustinen–Rouhiainen 2007, 11–14.)

Suunnittelemissani tuotepaketeissa potentiaalisia palvelun markkinoinnin kilpailukeinoja ovat mielestäni itse palvelu ja sen laatu. Myös palvelun fyysinen ympäristö on käytettävissä oleva markkinointikeino, sillä se oikeastaan luo kyseisille palveluille niiden laadun ja ainutlaatuisuuden. Puustinen ja Rouhiainen kuvaavat fyysisen ympäristön merkitystä hyvin:

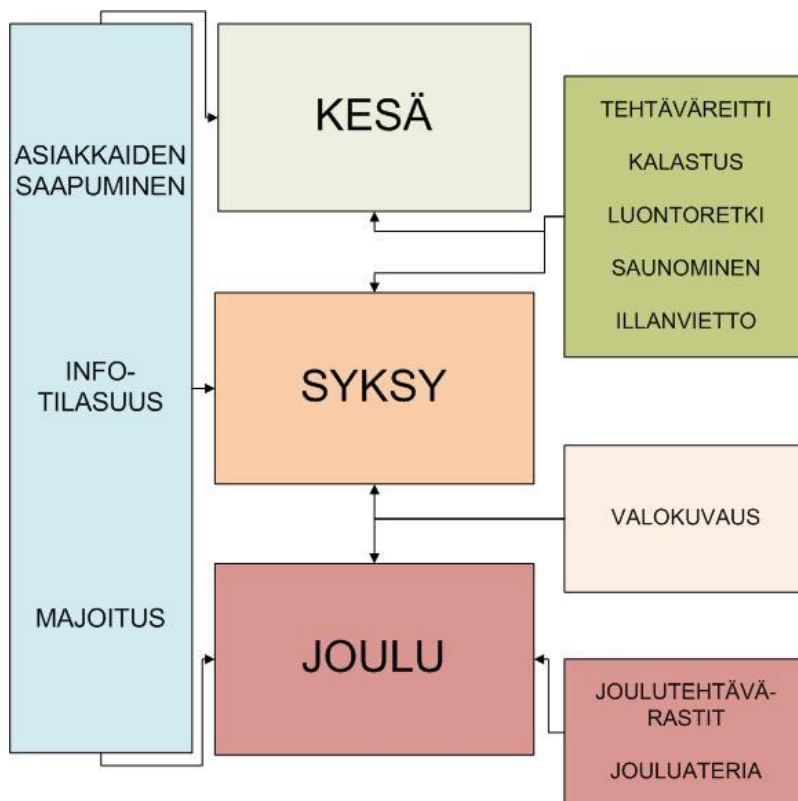
*”Matkaa ja palvelutuotetta ei ole olemassa ilman asiakasta eikä paikkaa eikä sitä kolmatta: paikan henki on näiden kahden välinen asia, jossa tuote toteutuu”* (Puustinen–Rouhiainen 2007, 198).

Koska opinnäytetyöprosessin aikaresurssit ovat rajatut, valmistin tuotepaketeille markkinointisuunnitelmapohjan, jonka avulla markkinointisuunnitelman voi tehdä (Liite 1). Markkinointisuunnitelmapohja on suuntaa antava ja sen tarkoituksena on helpottaa varsinaisen markkinointisuunnitelman tekemistä.

## 4 KEHITYSPROJEKTIN TULOKSET

### 4.1 Kehitetyt aktiviteetit

Suunnittelutyö lähti luontevasti liikkeelle suunnittelemalla aluksi pieniä aktiviteettikokonaisuuksia eli eräänlaisia moduuleja. Jotkin aktiviteetit ovat ympäri-vuotisia, mutta jotkin ovat toteutettavissa vain tiettyinä ajankohtana (Kuvio 5). Näistä aktiviteettikokonaisuuksista kokosin tuotepaketit. Esittelen tulokset samassa järjestyksessä kuin tein suunnittelutyönkin. Aloitan esittelyn aktiviteettikokonaisuuksista ja lopuksi esittelen niistä tehdyt tuotepaketit.



Kuvio 5. Aktiviteettien sesonkiluonteisuus

**Asiakkaiden saapessa** tulee heidän tuntea itsensä tervetulleiksi. Asiakkaat ohjataan saliin tervetuloitovotusta varten. Tervetuloitovotukseen kuuluu aina informaatiota päivästä sekä juotavaa ja syötävää. Joulupaketin tervetuloitovotukseen kuuluu riisipuuro sekä luumusoppa, jota tarjotaan asiakkaille heti heidän saapessaan. Asiakkailta on etukäteen tiedusteltu ruoka-aineallergiat ja tarjolla on niiden mukaisia ruokia.

Päivän **infotilaisuudessa** asiakkaille annetaan mahdollisuus valita, tahtovatko he lähteä kalastamaan, valokuvaamaan vai luontoretkelle keräämään ruoanvalmistukseen ja luontaishoitoon käytettäviä kasveja. Joulupaketissa infotilaisuuden aikana asiakkaat jaetaan ryhmiin ja ohjeistetaan päivän tapahtumia varten. **Kalastusretki** voidaan toteuttaa osallistujamäärästä riippuen veneellä tai rannalta. Osallistujille tulee olla kumisaappaat, kalastusvälineet (katiska, verkot, onkia ja vieheitä) sekä pelastusliivit, jos kalastamaan lähde-tään veneellä.

**Luontoretkeä** varten asiakkaille jaetaan infotilaisuudessa kasviopas (Liite 2), jossa on tietoa ja kuvia kasveista sekä niiden terveydellisistä vaikutuksista. Oppaassa on myös valmistusohjeita erilaisia ruokia, juomia, uutteita sekä voiteita varten. **Valokuvausta** varten asiakkaalla tulisi olla oma kamera mukana, mutta on myös mahdollista kuvata yhteisellä kameralla, joka on hankittu kuvausta varten. Kuvat voidaan siirtää tietokoneelle ja siirtää muistitikulle tai -kortille, jotta asiakkaat saavat kuvat muistoksi mukaansa.

Päivän saalis, oli se sitten kalaa ja/tai kasveja, **valmistetaan ateriaksi** isossa keittiössä, joka sijaitsee yrityksen majoitustilojen yhteydessä. Keittiössä on kalaruokiin erikoistunut keittokirja ja asiakkaat saavat itse valita, mitä ruokaa valmistavat. Keittiöstä tulisi löytyä myös sieniopas ja sieniruokien valmistukseen ohjeistava kirja. Kasvioppaissa on ohjeet siihen, mitä kasveista voi valmistaa. Vaikka asiakkaat eivät olisi saaneet mitään saalista, on keittiöön varattu tarvittavia ruoka-aineita, jotta he voivat valmistaa yhdessä aterian.

**Retkieväillä** tarkoitetaan pientä välipalaa, kuten leipää tai makkaraa. Retkieväät on tarkoitus syödä ulkona, mutta huonoon säähän tulee varautua sitten, että on myös mahdollista syödä eväät sisätiloissa. Retkieväiden syönti on opastettu tapahtuma, jossa opas tekee tulet ja pitää tunnelmaa yllä. Asiakkaat voivat paistaa makkaraa avotulesa ja opas keittää asiakkaille noki-pannakahvit. Huonolla säällä tuli tehdään joko kotaan tai salin takkaan.

**Tehtäväreitti** on majoitusrakennusten läheisyydessä oleva rasti-tyyppinen reitti, joka kierretään tietyssä järjestyksessä. Tämä tehtäväreitti on käytettä-



vissä kesällä ja syksyllä. Reitillä on neljä rastia, joissa jokaisessa tulee suorittaa tehtävä. Tehtävät ovat suoritettavissa niin yksin kuin myös ryhmässä. Tehtävärastit ovat nimeltään: kasvien ja eläinten tunnistus, suunnistus, joka miehen oikeudet ja kirjaimet sekaisin. Tehtäväreitin suoritusta varten asiakkaat tarvitsevat kynän ja reittiä varten valmistetun lomakkeen, johon rasteille tehdyt suoritukset merkitään. Ensimmäiseltä rastilta löytyy kymmenen numeroitua kuvaa eläimistä ja kasveista. Lomakkeessa on kolme kuvaa tassun jäljestä ja kolme kuvaa marjasta. Tehtävänä on osata yhdistää jäljet oikeaan eläimeen ja marjat oikeaan kasviin.

Toisella rastilla on kompassi ja kartta. Niiden avulla on tarkoitus löytää suunnistusrasti, jossa oleva teksti kirjoitetaan lomakkeeseen. Kolmannella rastilla on tietokilpailu jokamiehen oikeuksista. Asiakas kirjoittaa vastauksensa lomakkeelle. Viimeisellä rastilla on luontoon ja siellä liikkumiseen liittyviä sanoja kirjaimet sekaisin. Tehtävänä on järjestää kirjaimet ja kirjoittaa oikeat sanat lomakkeeseen. Lopuksi lomakkeen vastaukset tarkistetaan oppaan kanssa sisällä salissa.

Kesällä ja alkusyksyllä asiakkaat tekevät oppaan ohjeistuksella itselleen saunavastat. Asiakkaat myös lämmittävät **saunan** kokonaan itse, aloittaen halon hakkuusta. Asiakkaat saunovat kahdessa ryhmässä; naiset ja miehet erikseen. Miehet aloittavat saunomisen ja sillä välin naiset valmistavat keräämänsä yrtit ja kasvit kasvonaamioiksi, jalkahoidoiksi yms. Sillä välin kun naiset saunovat, miehet laittavat nuotiopaikalle tulet ja valmistelevat illanistujaiset.

**Illanvieton ja illanistumisien** tarkoituksena on puhua päivän tapahtumista, antaa ja saada palautetta sekä viettää yhdessä hauskaa. Rentoutuminen ja me-hengen tavoittaminen on illanviettojen ja -istumisten päätarkoitus. Asiakkaat voivat myös purkaa huoliaan ja puhua mieltä painavista asioista. Keskustelun tulee kuitenkin tapahtua luonnollisesti, ilman painostusta, mutta ohjaajalla on hyvä olla mielessä joitain keskustelun aiheita. Iltaa voi viettää myös hiljaisuudessa. Illanvieton luonne riippuu siis kokonaan asiakkaista ja heidän tarpeistaan.

**Joulutehtävärastit** ovat sijoitettu majoitusrakennusten läheisyyteen. Tehtävärasteja on viisi ja ne ovat valmisteltuja jo ennen asiakkaiden saapumista. Asiakkaat etenevät tehtävärasteilla perheittäin tai joukkueittain, mutta jokaisessa joukkueessa tulee kuitenkin olla ainakin yksi aikuinen. Asiakkaat jaetaan maksimissaan viiteen ryhmään ja ryhmille ohjeistetaan rastien järjestys sekä se, miltä rastilta ryhmä aloittaa. Rastilta löytyy ohjeet tehtävien suorittamiseksi. Rastien nimet ovat; lyhteen valmistus, lumiukon rakennus ja pulkkamäki, piparkakkujen leipominen, tonttulassa vierailu ja jää-/lumilyhdyn teko. Liitteenä 3 ovat joulurastien ohjekyltit.

Jokaisella rastilla on noin. 30 minuuttia aikaa. Jos ryhmäkoko on yli kahdeksan henkeä, kannattaa varata enemmän aikaa rasteille ja jättää muille aktiviteeteille kuten joulukuusen koristelulle ja lauluille vähemmän aikaa. Jäälyhtyjen jäätymiseen ei ole kuin 3-6 tuntia aikaa, joten jos ei ole paljon pakkasta, kannattaa tehdä vain lumilyhtyjä.

Joulurastien jälkeen on ruokailun aika. Asiakkaille on valmisteltu **jouluateria** majoitustilan saliin. Ruoka on valmista kun asiakkaat saapuvat saliin ja se katetaan pöytiin sillä välin kun asiakkaat koristelevat kuusta ja laulavat joulu-lauluja. Jouluaterian menu on perinteinen suomalainen jouluruokailun menu, johon kuuluu erilaiset laatikot, herneet, rosolli, suolakala, kinkku, erilaiset kastikkeet sekä jälkiruoaksi joulutorttuja ja pipareita. Piparit ovat asiakkaiden itse valmistamia sekä koristelemia ja heillä on halutessaan mahdollisuus ottaa muutama pipari mukaansa.

Jouluaterian päätyttyä on vieraiden toivomuksesta mahdollista saada **joulupukki** vierailemaan salissa, laulattamaan muutaman joululaulun ja jakamaan vanhempien etukäteen toimitetut lahjat. Aikaa joulupukin vierailulle ei ole kuitenkaan paljoa, joten se on toteutettava noin puolessa tunnissa.

## 4.2 Hyvinvointipalvelupaketit

Suunnittelin yhteensä neljä tuotepakettia; viikonloppu- ja päiväpaketin kesäajalle sekä päiväpaketit syksyksi ja jouluksi. Pysin suunnittelemaan kaikki tuotepaketit sisällöiltään niin, että ne ovat wellness-ajattelun mukaisia, erähenkisiä sekä paikallista kulttuuria arvostavia. Huomioin suunnittelussa toimeksiantajan toiveet ja resurssit ja pidin mielessäni kehitysprosessin ajan kestävän kehityksen periaatteet. Palvelupakettien nimet eivät ole tarkoitettu markkinoinnissa käytettäväksi, vaan niille tulee kehittää hyvin kuvaavat ja myyvät nimet.

Kaikkien tuotepakettien toteutuspaikkana ovat toimeksiantajan yrityksen sisätilat ja ympäristö. Kaikille tuotepaketeille on laadittu tarkka aikataulu, kuvaus vaadittavista toimenpiteistä sekä toivottu vaikutus asiakkaaseen. Kesäpaketin kuvaus on liitetty työhön esimerkiksi näistä tuotepakettien kuvauksista sellaisenaan, kuin olen ne toimittanut toimeksiantajalle (Liite 4).

Taulukko 1 on mukaelma Heli Mattilan opinnäytetyössään käyttämästä taulukosta, jonka tarkoituksena on kuvata kuinka teemoja on viety toimenpiteiden mukana läpi koko kehitysprosessin.

Taulukko 1. Teemojen läpivienti kehitysprosessissa (Mattila 2010, 68–69)

Kesä- ja syyspaketti	Ympäristöanalyysin havainnot	Kehitysprosessi ja tuotokset
<b>Toimenpiteet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Paljon tilaa, luonnon keskellä</li> <li>- Kalastusmahdollisuudet</li> <li>- Ei minkäänlaisia tuotepaketteja, vain majoitus</li> <li>- Paikallisia asiantuntijoita mm. lintubongaukseen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tuotteistamiseen perehtyminen</li> <li>- Oheismateriaalien valmistus (kasviopas, tehtävärastit yms.)</li> </ul>
<b>Teemat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luontoa ja rauhaa ei tuotteistettu</li> <li>- Perinteitä voisi korostaa</li> <li>- Erähenkisyyden tuomiseen tuotepaketteihin paljon mahdollisuuksia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luonnon, rauhan &amp; hiljaisuuden ja luontaisuuden käyttäminen</li> <li>- Ryhmähengen luominen, rentoutuminen, arjesta irtautuminen</li> <li>- Perinteiden mukaan ottaminen (saunominen, kalastus yms.)</li> </ul>

Joulupaketti		
<b>Toimenpiteet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Joulusesonkia varten ei erillisiä toimenpiteitä (paitsi koristelu)</li> <li>- Joulumatkailijoille tarjolla vain majoitus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Joulusesonkia varten oma tuotepaketti</li> <li>- Joulurastitehtävien ohjekortit</li> </ul>
<b>Teemat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jouluperinteitä ei hyödynnetty</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perinteet joulupaketin ytimenä</li> <li>- Tavoitteena perheen yhteinen laatu aika</li> </ul>

#### 4.2.1 Kesäsesongin palvelupaketit

Kesäpaketit on suunniteltu niin, että asiakkaat myös majoittuvat yrityksen tiloissa. Paketit ovat kuitenkin muunneltavissa niin, että ne voidaan joissain määrin toteuttaa vaikka asiakkaat eivät yöpysikään yrityksen majoitustiloissa. Viikonlopun mittainen tuotepaketti sisältää luontoretken, jonka aikana on lintu-, hyönteis- ja eläinbongausta. Ohjelmassa on myös kalastusta, kasvien keräystä ja ruoan valmistamista käyttäen näitä itse kalastettuja ja/tai kerättyjä aineksia.

Majoitustilojen läheisyydessä on luontopolku, jossa on koko perheelle tarkoitettuja rastitehtäviä. Näiden ohjelmanpalveluiden tarkoituksena on tuoda asia-

kas lähemmäksi luontoa ja opettaa siellä liikkumista ja lisätä kasvien, eläinten ja hyönteisten tuntemusta. Iltaohjelmiana on luontaistuotehoitojen tekeminen asiakkaiden itse keräämistä aineksista, saunomista ja illanistumista. Edellä mainittujen ohjelmien tarkoituksena on tutustua paremmin, rentoutua ja vapautua ryhmässä.

Lyhyempi kesäpaketti kestää vain yhden päivän. Se on sisällöltään samanlainen kuin viikonloppupaketin lauantainen ohjelma ja se on myös toteutettavissa samanaikaisesti viikonloppupaketin kanssa.

Kuvion kuusi uloimpaan ympyrään on listattu aktiviteetteja, joita kesäpaketit sisältävät. Aktiviteeteilla pyritään saamaan aikaiseksi sinisellä tekstillä mainittuja asioita kuten kokemuksia, elämyksiä sekä terveellisten elämäntapojen oppimista, ehkä jopa elämäntapamuutoksia.



Kuvio 6. Aktiviteeteilla tavoiteltavat vaikutukset asiakkaaseen

Kaavion keskeltä löytyy tuntemuksia ja olotiloja, joita asiakkaiden halutaan näiden aktiviteettien vaikutuksesta kokea. Kaikkien asiakkaiden kanssa toimivien henkilöiden tulee sisäistää tavoiteltava olotila, joka asiakkaalle halutaan aktiviteeteilla ym. tuottaa.

#### **4.2.2 Syysseongin palvelupaketti eli ruskapaketti**

Syyspaketissa olen pyrkinyt käyttämään mahdollisimman hyvin luontoa ja sen kaunista ruskaa hyväkseni. Syyspaketti on kahden päivän mittainen ja se on suunniteltu lauantai- ja sunnuntaipäiville, mutta ne ovat toteutettavissa mihin aikaan viikosta tahansa. Paketti sisältää paljon luonnossa liikkumista, kalastusta, kasvien, sienien ja marjojen keräystä sekä kalastusta. Luontopolun rastitehtäväreitin kiertäminen ja ohjattu lintubongaus ovat osana syyspaketin ohjelmaa. Ensimmäisen päivän illallisen valmistavat asiakkaat itse keräämistään kasveista, sienistä ja marjoista sekä kalasaaliista. Pakettiin kuuluu yhteensä kuusi ruokailua. Paketin tarkoituksena on tuoda asiakkaat lähemmäksi luontoa ja tarjota heille rauhallista aikaa ihastella kaunista ruskan värjäämää maisemaa. Rentoutuminen ja arjesta irtautuminen ovat myös tärkeitä paketin ohjelmalla tavoiteltuja asioita.

Syyspaketin aikataulutettu sisältö on kuvattu taulukossa 2. Taulukossa on ajan ja aktiviteetin lisäksi selostettu myös tuotanto ja tavoiteltava tunnelma ja vaikutus asiakkaaseen. Tuotannolla tarkoitetaan tässä taulukossa aktiviteetin tai tapahtuman vaatimia tiloja, välineitä ja toimenpiteitä. Tunnelma ja vaikutus-sarakkeessa on lueteltuna niitä asioita, joita halutaan aktiviteeteilla tai tapahtumilla saavuttaa.

Taulukko 2. Syyspaketin aikataulutettu sisältö

AIKA	AKTIVITEETTI / TAPAHTUMA	TUOTANTO	TUNNELMA JA VAIKUTUS
10.00	Tervetuloitovotus salissa Info päivän tapahtumista Mehua, kahvia ja teetä	Salin siistiminen ja kattaminen Infon laatiminen Tarjoilu	Lämmin tunnelma Vieraanvaraisuus Siisteys Tervetullut olo asiakkaalle
11.00	Vaellusretki luonnossa Marjojen, sienien ja kasvien keräystä	Kasvioppaiden hankinta ja jako asiakkaille Opastus ja ohjeistus koko aktiviteetin ajan	Luonnonläheisyys Oppiminen Hauskanpito ja/tai rauhoittuminen luonnossa
13.00	Retkievääät luonnossa	Eväiden valmistus ja pakkaus Tulipaikan siistiminen Tulen tekeminen	Yhdessä olo Tulen ääressä rauhoittuminen Kokemuksista puhuminen
14.00	Verkkojen ja katiskan kokeminen Ruskan valokuvauksesta	Kalastusvälineiden hankinta, huolto ja valmiiksi laittaminen Valokuvaus välineiden hankinta ja huolto Opastus ja ohjeistus koko aktiviteetin ajan	Kokemuksien ja elämyksien saaminen luonnosta Oppiminen
15.30	Kalan ja marjojen, sienien ja kasvien valmistus Ruokailu	Tilat, tarvikkeet ja ohjeet valmiiksi Opastus ja ohjeistus Tilojen siivoaminen ruokailun jälkeen	Yhdessä olo "Ryhmäytyminen" Oppiminen Luonnon arvostus
18.00	Saunan lämmitys Saunominen	Tilat ja välineet valmiiksi Ohjeistaminen saunan lämmityksessä, luontaishoidoissa yms.	Rauhoittuminen ja rentoutuminen Nautiskelu Hiljaisuuden ja perinteiden arvostus
20.00	Illanvietto salissa	Tilat ja välineet valmiiksi Asiakkaiden opastus tulien sytyttämisessä Keskustelun aloitus ja ylläpito, palautteen kyselyä Tilojen siistiminen	Yhdessä olo Kokemuksista ja elämyksistä kertominen Me –henki Turvallinen olo Hyväksynnän tunne

<b>Sunnuntai</b>			
<b>8.00</b>	Aamupala salissa Vapaata aikaa	Salin siistiminen ja kattaminen Aamupalan valmistus Tilojen siistiminen	Hyvä olo Terveelliset elä- mäntavat
<b>9.30</b>	Info päivän tapah- tumista	Infon laatiminen Asiakkaiden ohjeistus	
<b>10.00</b>	Opastettu lintubon- gaus Rastitehtäväreitti	Lintuopas ohjeistaa ja opastaa asiakkaat Materiaalin jako tehtä- väreittiä varten	Luonnossa liikku- minen Oppiminen Luonnon arvostus ja tunteminen
<b>12.00</b>	Retkieväät luonnos- sa Pullakahvit Palautteen keräämi- nen	Eväiden valmistus ja pakkaus Tulipaikan siistiminen Tulen tekeminen Palautelomakkeet ja kynät matkassa	Yhdessä olo Tulen ääressä rau- hoittuminen Yhteenveto koke- muksista
<b>13.30</b>	Asiakkaiden hyväst- ely	Hyvästely Uudelleen tervetul- leeksi toivotus Oheismateriaalit (va- lokuvat, luontaistuot- teet yms.)	Aitous, lämminhen- kisyys

### 4.2.3 Joulusesongin palvelupaketti

Joulupaketti on suunniteltu toteutettavaksi joulusesongin aikaan ulkomailta saapuneille lapsiperheille ja se on yksipäiväinen, eikä vaadi asiakkaiden majoittumista yrityksen tiloihin. Pakettiin on sisällytetty paljon paikallista kulttuuria, kuten lyhteen ja lumilyhtyjien valmistamista, piparkakkujen leipomista, perinteisiä joulusatuja ja -lauluja, joulukuusen koristelua sekä tietenkin kunnon jouluateria. Joulupaketti on suunniteltu isolle ryhmälle, joka ensin toivotaan tervetulleeksi joulupuuron ja luumusopan kera ja sitten jaetaan ryhmään suorittamaan joulurastitehtäviä majoitus- ja ruokailutilojen läheisyyteen.

Joulupaketin ohjelman tarkoituksena on tarjota perheelle mukavaa ajanviettoa yhdessä sekä paikalliseen joulunajan kulttuuriin tutustumista. Seuraavassa taulukossa (Taulukko 3) on aikataulua, sisältöä, tuotantoa ja toivottua tunnelmaa ja vaikutusta asiakkaaseen.

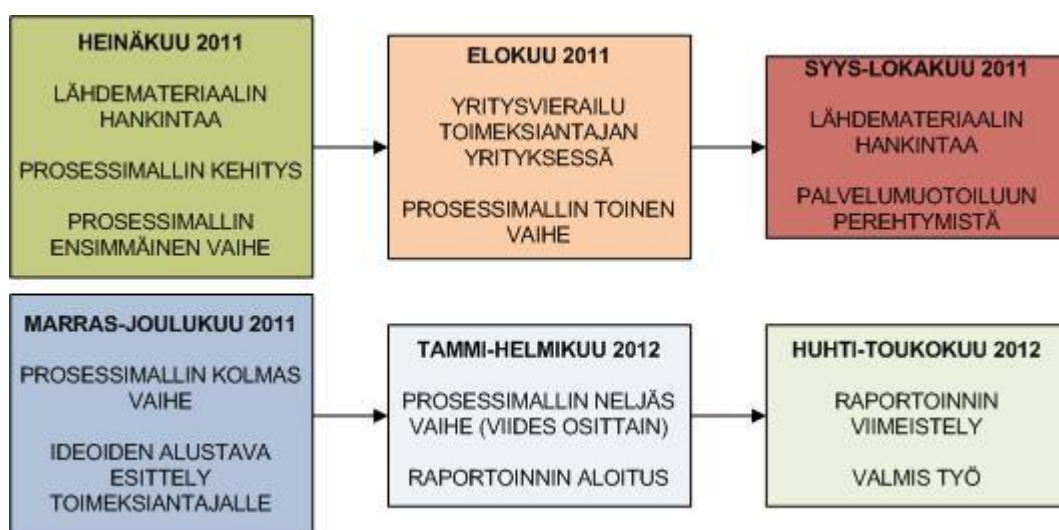


Taulukko 3. Joulupaketin aikataulutettu sisältö

AIKA	AKTIVITEETTI / TAPAHTUMA	TUOTANTO	TUNNELMA, VAIKUTUS
10.00	Tervetuloivotus salissa Info päivän tapahtumista Mehua, kahvia, teetä & joulupuuro	Salin siistiminen ja kattaminen Infon laatiminen Tarjoilu Asiakkaiden jako ryhmiin	Lämmin tunnelma Vieraanvaraisuus Siisteys Tervetullut olo asiakkaalle Jouluperinteiden tunteminen
11.00	Joulurastien kiertäminen ryhmissä	Rastien valmistelu Ohjeistus rasteille	Yhdessä olo Me -henki Hauskanpito perheen kanssa Jouluperinteiden tunteminen ja arvostaminen ”Joulumieli”
14.00	Joulukuusen koristelu Joululaulujen laulaminen	Tilat ja välineet valmiina Joululauluja varten laulukirjat ja musiikki	Ryhmien yhdistyminen Hauskan pito yhdessä Vapautuminen ja paineeton vuorovaikutus
15.00	Jouluateria	Ruoan valmistus, esille laitto ja kattaminen Tarjoilu Tilojen siistiminen ruokailun päätyttyä	Perinteiden tunteminen ja arvostus Rauhoittuminen jouluaterian ääreen
17.00	Lumi- ja jäälyhtyjen sytytys Aikaa valokuvata Asiakkaiden hyvästely	Hyvästely Uudelleen tervetulleeksi toivotus Oheismateriaalit (valokuvat, leivokset yms.)	Aitous, lämminhenkisyys Kokemuksia, elämyksiä ja muistoja kotiin viemiseksi

## 5 POHDINTAA KEHITYSPROJEKTISTA

Kehitysprojektin alkaessa kuvittelin, että minulla on täysin selkeä kuva siitä, mitä olen tekemässä. Tämä niin sanottu selkeä kuva muuttui monta kertaa projektin aikana, mutta onneksi minulla oli toimeksiantajan sekä ohjaajan tuki koko projektin ajan. Kuviossa seitsemän esitellään toteutunutta tehtävien aikataulua. Kehitysprojektin alkuperäiseen aikatauluun tuli joitain pieniä muutoksia, mutta kaiken kaikkiaan pysyin aikataulussani kiitettävästi.



Kuvio 7. Toteutunut aikataulu

Sain toimeksiannon opinnäytetyötä varten jo loppukesästä 2011, joten pysyin aloittamaan lähdemateriaalin hankinnan ennen syksyä. Aloitin perehtymällä erilaisiin palveluiden kehittämiseen suunniteltuihin prosessimalleihin, joiden pohjalta tein itselleni ja juuri tälle kehittämisprojektille sopivan prosessimallin.

Itse kehitellyssä prosessimallissa oli hyvät, mutta myös huonot puolensa. Hyviksi puoliksi voisin mainita prosessimallin sopivuuden juuri tähän kehitysprojektiin ja omiin toimintatapoihini. Huonoja puolia olivat kehitysprojektin aikana esille tulleet yllättävät tekijät, joita en ollut osannut huomioida prosessimallin luomisessa.

Jos aloittaisin koko kehitysprojektin alusta, en käyttäisi omaa prosessimallia vaan seuraisin jo valmista mallia mukaillen sitä tarvittaessa. Oma prosessimallia seurattaessa tuli aika ajoin epävarma olo siitä, onko malli toimiva ja viekö se kehitysprojektia oikeaan suuntaan. Näistä seikoista johtuen jouduin hieman hiomaan prosessimallia projektin edetessä ja loppujen lopuksi siitä tuli oikein toimiva juuri tätä kehitysprojektia varten. Pidän lopullista prosessimallia toimivana koska sen avulla palvelupakettien suunnittelu ja tekeminen oli helppoa ja vaadittavat tehtävät etenivät loogisessa järjestyksessä. Viimeisen vaiheen, eli palvelumallin tuotteistamisen, toteutusta en kuitenkaan pystynyt viemään loppuun saakka.

Elokuussa vierailin Simojärvellä toimeksiantajan yrityksessä. Selvitin toimeksiantajan toiveet ja vaatimukset sekä tein ympäristöanalyysin. Vierailun aikana käydyistä keskusteluista ja havainnoista sain tehtyä itselleni tarkan viitekehyksen, minkä sisään hyvinvointipalvelupaketteja oli helppo ryhtyä suunnittelemaan.

Wellness-matkailu oli minulle tämän kehitysprojektin alkaessa hieman epäselvä käsite. Täysin selvä se ei ole vielääkään, johtuen wellness -termin monista erilaisista määrittelyistä, mutta koen päässeeni pintaa syvemmälle kyseisessä aihealueessa. Kehitysprojektin aikana minun tuli pysähtyä monta kertaa miettimään wellness-matkailun periaatteita, jotta sain ohjattua kehitysprojektia oikeaan suuntaan.

Wellness ei kuitenkaan ollut ainut teema, jota käytin palvelupakettien suunnittelussa vaan tahdoin tuoda paketteihin mukaan erähenkisyttä sekä ripauksen paikallista kulttuuria. Nämä kolme teemaa olivat myös toimeksiantajan toiveita. En voi väittää toimeksiantajan yrityksen asiakkaita työni kohderyhmäksi, sillä en aloittanut työtäni minkään asiakaskyselyn kautta. Sain toiveet ja ohjeet suoraan toimeksiantajalta, joten hän ja hänen yrityksensä ovat tämän kehitysprojektin kohderyhmä.

Syyskuu ja lokakuu kuuluivat lähdemateriaalin hankinnassa sekä siihen perehtymisessä. Hankin lähdemateriaalia palvelumuotoilusta, palvelun kehittämi-

sestä, hyvinvoinnista, wellness-matkailusta sekä luontomatkailusta. Prosessimallin kolmannen vaiheen toteutin marras- ja joulukuun aikana. Tuotepakettien sisällön luominen oli hauskaa, mutta haastavaa. Toimeksiantajan yrityksellä on mahtavat resurssit toteuttaa hyvinvointipalvelupaketteja, joten suunnittelu oli melko vapaata ja aluksi tuntui siltä, että vain taivas on rajana. En koe kopioineeni jo valmiita hyvinvointipalvelupaketteja, vaikka tutkiskelinkin niitä paljon erilaisten yritysten nettisivuilta.

Suunnitteluvaiheen alkuvaiheesta selvittyäni aloin pohtimaan tuotepakettien sisältöjä uudestaan: olin suunnitellut mahdollisesti paljon aktiviteetteja, jotka olivat vauhdikkaita, fyysisesti ehkä turhankin raskaita ja kaikki oli tiukasti aikataulutettua. Onneksi tajusin jo siinä vaiheessa, että suunnittelutyö oli lähtenyt väärään suuntaan. Minulle itselleni erähenkisyys ja wellnessin yhdistelmä tarkoittaa rauhaa, luonnonläheisyyttä sekä sisäistä hyvinvointia. Esitteilin alustavat ideani toimeksiantajalle ja hän oli kanssani samaa mieltä aktiviteettien sisällön liiasta fyysisyydestä, joten muovasinkin suunnitelmiani oman näköni mukaiseksi.

Aktiviteettien suunnittelun päätyttyä alkoikin se vaikein ja aikaa vievin vaihe. Toteutin tammi- ja helmikuussa prosessimallin viidennen vaiheen eli palvelupakettien suunnittelun. Minun piti saada aktiviteetit kasattua paketeiksi ja aktiviteettien sisältö, tunnelma ja kaikki mieleissäni olevat yksityiskohdat muutettua ajatuksista ja mielikuvista tarkoiksi ohjeiksi paperille. Mielikuvien ja halutun tunnelman muuttaminen sanoiksi vaati aikaa, mutta koen onnistuneeni aika hyvin siinä.

Kehitin kolmiosaisen ympyrämallin (Kuvio 6), jonka uloimmassa kehässä on aktiviteetit, keskimmäisessä kehässä ne asiat, joita aktiviteeteilla tavoitellaan ja sisimmässä kehässä ne tunnelmat ja olotilat joihin koko hyvinvointipalvelupaketilla pyritään. En tietenkään voi olla varma, miten toimeksiantaja ja hänen yrityksensä henkilökunta sisäistää asiat, joita olen halunnut tuoda esille. Tein myös jokaiselle paketille neliosaisen taulukkomallin (Taulukko 2 ja 3) johon olen erittäin tyytyväinen.

Tavoitteeni oli yksinkertainen; suunnitella toimeksiantajalle hyvinvointiteemaisia palvelupaketteja ja tuoda esille palvelupaketilla tavoiteltava tunnelma ja toivottu vaikutus asiakkaaseen. Koen saavuttaneeni tavoitteet. Onnistuin luomaan paketteja, jotka todellakin ovat minulle annettujen ohjeiden ja toiveiden mukaisia, mutta siitä, kohtaako pakettien sisältö asiakkaiden toiveet, en voi olla varma. Toimeksiantajan työksi jää siis tuotepakettien testaus sekä palautteen kerääminen, jonka hän toivottavasti tekee. Olisin mielusti ollut mukana testauksessa sekä pakettien tuotteistamisessa, elleivät kehitysohjelman aikaresurssit olisi niin rajalliset.

Suunnittelin ja toteutin myös paljon kirjallisia oheistuotteita, joita en ollut alun perin suunnitellut tekeväni. Tein toimeksiantajalle markkinointisuunnitelmapohjan, jonka tarkoituksena on auttaa häntä tekemään markkinointisuunnitelmat palvelupaketeille (Liite 1).

Valmistin myös kasvioppaan, jossa on kuvattuna yleisiä Pohjois-Suomestakin löytyviä luontaishoitokasveja ja niiden käyttötarkoituksia (Liite 2). Tiedostan sen, etten ole luontaishoitaja ja tällaisten ohjeiden antamisessa on iso vastuu. Kasvioppaaseen kerätyt tiedot on kuitenkin tarkastanut luontaishoidon ammattilainen ja todennut oppaassa olevat tiedot ja ohjeet oikeiksi ja turvallisiksi. Tein myös joulurastitehtäviä varten jokaiselle rastille ohjekyltin (Liite 3).

Opin paljon kehityshankkeesta ja sen toteuttamisesta. Koen, että pystyn toteuttamaan palveluiden kehittämiseen liittyviä hankkeita jatkossakin ja luultavasti olen jatkossa määrätietoisempi ja loogisempi hankkeen toteutuksen suhteen. Opin myös paljon koko opinnäytetyöprosessista.

Tätä työtä voisi jatkaa viemällä palvelumallien tuotteistamisen loppuun. Toimeksiantajan yrityksen asiakaskunnalle voisi jatkossa tehdä asiakastytyväisyyskyselyn ja räätälöidä suunnittelemani palvelupaketteja asiakkaiden toiveiden mukaisiksi. Palvelupakettien erillisiä aktiviteetteja voisi muokata vielä enemmän palvelumoduleiksi, jolloin räätälöinti olisi toimeksiantajalle helpompaa ja nopeampaa.

Toivon, että saan nähdä tuotepaketit joskus oikeassa asiakaskäytössä. Toivon myös että olen onnistunut saamaan ideamyrskyni taltutettua paperille niin, että se on muidenkin ihmisten sisäistettävissä. Voin kuitenkin sanoa olevani tyytyväinen suunnittelemiini hyvinvointipalvelupaketteihin.

## LÄHTEET

- Borg, P. – Kivi, E. – Partti, M. 2002. Elämyksestä elinkeinoksi. Matkailusuunnittelun periaatteet ja käytäntö. Helsinki: WS Bookwell Oy.
- Boxberg, M. – Komppula, R. – Korhonen, S. – Mutka, P. 2001. Matkailutuotteen markkinointi- ja jakelukanavat. Helsinki: Edita Oyj.
- Edu. Markkinointisuunnitelma. Osoitteessa: <http://www.edu.fi/oppimateriaalit/markkinointisuunnitelma/pages/hinta.htm>. 5.3.2012.
- Hemmi, J. 2005. Matkailu, ympäristö, luonto. Osa 1. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Jaakkola, E – Orava, M – Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua. Opas yrityksille. Tekes. Osoitteessa: [http://www.tekes.fi/fi/document/43010/palvelujen\\_tuotteistamisesta\\_kilpailuetua\\_pdf](http://www.tekes.fi/fi/document/43010/palvelujen_tuotteistamisesta_kilpailuetua_pdf). 16.1.2012.
- Josip. 2011. New Product Development. Australian Science. Osoitteessa: <http://www.australianscience.com.au/industry/new-product-development/>. 14.5.2012.
- Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus 2009. Elämyskolmio. Osoitteessa <http://www.leofinland.fi/index.php?name=Content&nodeIDX=3615>. 20.3.2012.
- Lehtonen, J. 2010. Matkailusilmä. Hyvä Palvelukokemus. Osoitteessa: [http://www.mek.fi/ima/matksilma/MS\\_3\\_10.pdf](http://www.mek.fi/ima/matksilma/MS_3_10.pdf). 12.3.2012.
- Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti 2010. Matkailun tuotekehittäjän käsikirja. Osoitteessa: <http://matkailu.luc.fi/Tuotekehitys/Etusivu.iw3>. 16.4.2012.
- Matkailun edistämiskeskus 2002. Wellnes-käsite matkailussa. Osoitteessa: [http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/b2a27bef4ed2679ac225735a0040aa4d/\\$FILE/Wellnes-esesitys%20syyskuu2002.pdf](http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/b2a27bef4ed2679ac225735a0040aa4d/$FILE/Wellnes-esesitys%20syyskuu2002.pdf). 28.2.2012.
- Matkailun edistämiskeskus 2005. Hyvinvointi- ja wellness –matkailun peruskartoitus. Osoitteessa [http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/d86764d4e91dde64c225735b0032a957/\\$FILE/A144%20Hyvinvointimatkailu\\_peruskartoitus.pdf](http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/d86764d4e91dde64c225735b0032a957/$FILE/A144%20Hyvinvointimatkailu_peruskartoitus.pdf). 4.3.2012.

- Matkailun edistämiskeskus 2007. Hyvinvointituotteiden kartoitus 2007. Osoitteessa: [http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/3dc4bc5ed78eb257c225745d0038789c/\\$FILE/E56%20Hyvinvointituotteiden\\_kartoitus\\_2007.pdf](http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/3dc4bc5ed78eb257c225745d0038789c/$FILE/E56%20Hyvinvointituotteiden_kartoitus_2007.pdf). 28.2.2012.
- Mattila, H. 2010. Kulttuuristen hyvinvointipalvelumallien kehittämisprosessi Case Kartanokylpylä Kaisankoti. Opinnäytetyö. Metropolia Ammattikorkeakoulu: Kulttuurituotannon koulutusohjelma.
- Mälkiä, M. 2007. Strateginen johtaminen. Johtamisen sivuainekokonaisuus. Osoitteessa: <http://www.valt.helsinki.fi/vol/opiskelu/opus/0607/jos2/JOS2Osa4HY2007.pdf>. 14.3.2012.
- Puustinen, A. – Rouhiainen, U-M. 2007. Matkailumarkkinoinnin teorioita ja työkaluja. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Rissanen, T. 2005. Hyvän palvelun kehittäminen. Haapaniemi: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti.
- Shah, A. 2009. Sustainable Development Introduction. Global Issues. Osoitteessa: <http://www.globalissues.org/article/408/sustainable-development-introduction>. 16.5.2012
- Suontausta, H. – Tyni, M. 2005. Wellness-matkailu. Hyvinvointi matkailun tuotekehityksessä. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Tisdell, S. 2003. Economic Aspects of Ecotourism: Wildlife-based Tourism and Its Contribution to Nature. Sri Lankan Journal of Agricultural Economics 5/03, 83-95.



## LIITTEET

Markkinointisuunnitelmapohja

Liite 1

Kasviopas

Liite 2

Joulurastit

Liite 3

Kesäpaketti

Liite 4

**MARKKINOINTISUUNNITELMAPOHJA****1. YRITYS****Yrityksen perustiedot ja historia****Henkilöstö ja muut resurssit****Keskeiset tuotteet ja palvelut****2. MARKKINAT****Kilpailijat**

*Ketkä ovat yrityksen kilpailijoita?*

*Mikä yhdistää kilpailijoita yrityksen kanssa?*

*Mitkä ovat yrityksen vahvuudet ja heikkoudet kilpailijoihin nähden?*

**Kysyntä**

*Ketkä käyttävät yrityksen tuotteita tai palveluita?*

*Minkälaisia ovat yrityksen määrittelemät kohderyhmät?*

- millaisia henkilöitä he ovat
- ostovoima
- millaisia tarpeita heillä on

*Mikä on kohderyhmien volyyymi?*

*Kuinka paljon on potentiaalisia asiakkaita/kohderyhmiä?*

**Vakaus**

*Miten taloudelliset, sosiaaliset, poliittiset yms. muutokset vaikuttavat yrityksen markkina-asemaan?*

**3. ANALYYSIT****Ympäristöanalyysi**

*Miten toimiala kehittyy lähitulevaisuudessa?*

*Miten markkinat kehittyvät lähitulevaisuudessa?*

**Yritysanalyysi**

*Mikä on yrityksen liikeidea?*

*Mikä on yrityksen toiminta-ajatus?*

*Yrityksen kehittymismahdollisuudet? Tuotteistusmahdollisuudet?*

*Yrityksen keskeisten tuotteiden ja palveluiden vahvuudet ja heikkoudet*

*Arvot ja visio*

*Yrityksen imago: mitä yrityksestä ajatellaan ja mitä mielikuvia se tuo?*

## 4. MARKKINOINTISTRATEGIA

### Markkinoinnin tavoitteet

*Tavoitteiden tulee olla täsmällisiä. Eri asiakasryhmille voi asettaa eri tavoitteet.*

*Myyntitavoitteet? (myynnin lisääminen: paljonko?)*

*Markkina-asetatavoitteet?*

*Imagotavoitteet? Millaista imagoa tavoitellaan?*

### Markkinoinnin toimenpiteet

*Kuinka tavoitteisiin päästään?*

*Minkälainen budjetti markkinointitoimenpiteillä on? (Tarkka budjetti)*



*Millä aikataululla toimenpiteet toteutetaan?*

*Muutoksia? (Millaisia muutoksia?)*

- *Hinta*
- *Tuotteet ja palvelut*
- *Jakelukanava*
- *Viestintä*

### Toimenpiteiden toteutuksesta vastaavat

### Riskit ja niiden arviointi

<h1>KASVIOPAS</h1> 	<table border="0"> <tr><td>UNETTOMUUS.....</td><td>1</td></tr> <tr><td>Tuliunkon lehdet.....</td><td>1</td></tr> <tr><td>Kauran siemenet.....</td><td>1</td></tr> <tr><td>Nokkonen.....</td><td>1</td></tr> <tr><td>Ruusukumi.....</td><td>1</td></tr> <tr><td>HAARUAT, TULEHDUKSET, KUUME, FLUNSSA.....</td><td>2</td></tr> <tr><td>Ratsimon lehdet.....</td><td>2</td></tr> <tr><td>Simuuna.....</td><td>2</td></tr> <tr><td>Valkosipuli.....</td><td>2</td></tr> <tr><td>Aurineenhattu.....</td><td>2</td></tr> <tr><td>Timjami.....</td><td>3</td></tr> <tr><td>Minritu.....</td><td>3</td></tr> <tr><td>Slankärsämä.....</td><td>3</td></tr> <tr><td>Kamalan marjat.....</td><td>3</td></tr> <tr><td>Katjalan marjat.....</td><td>4</td></tr> <tr><td>Kehäkukka.....</td><td>4</td></tr> <tr><td>Nokkonen.....</td><td>4</td></tr> <tr><td>NYRÄHDYKSET, VENÄHDYKSET, MUSTELMAT.....</td><td>5</td></tr> <tr><td>Ämikki.....</td><td>5</td></tr> <tr><td>Kuusia.....</td><td>5</td></tr> <tr><td>Aurineenhattu.....</td><td>5</td></tr> <tr><td>LIHÄS- JA NIVELVAUDET.....</td><td>6</td></tr> <tr><td>Mesianservo.....</td><td>6</td></tr> <tr><td>Timjami.....</td><td>6</td></tr> <tr><td>Valkokukka.....</td><td>6</td></tr> <tr><td>IKONHOITO JA IHOTTUMA.....</td><td>7</td></tr> <tr><td>Talvainen.....</td><td>7</td></tr> <tr><td>Ruusu.....</td><td>7</td></tr> <tr><td>Laveniidi.....</td><td>7</td></tr> <tr><td>Slankärsämä.....</td><td>7</td></tr> <tr><td>PAAN SARRY.....</td><td>8</td></tr> <tr><td>Piparminttu.....</td><td>8</td></tr> <tr><td>Mesianservo.....</td><td>8</td></tr> <tr><td>Paku.....</td><td>8</td></tr> <tr><td>VAITSÄHPU.....</td><td>9</td></tr> <tr><td>Kamomilla.....</td><td>9</td></tr> <tr><td>Piparminttu.....</td><td>9</td></tr> <tr><td>Mustaherukka.....</td><td>9</td></tr> </table>	UNETTOMUUS.....	1	Tuliunkon lehdet.....	1	Kauran siemenet.....	1	Nokkonen.....	1	Ruusukumi.....	1	HAARUAT, TULEHDUKSET, KUUME, FLUNSSA.....	2	Ratsimon lehdet.....	2	Simuuna.....	2	Valkosipuli.....	2	Aurineenhattu.....	2	Timjami.....	3	Minritu.....	3	Slankärsämä.....	3	Kamalan marjat.....	3	Katjalan marjat.....	4	Kehäkukka.....	4	Nokkonen.....	4	NYRÄHDYKSET, VENÄHDYKSET, MUSTELMAT.....	5	Ämikki.....	5	Kuusia.....	5	Aurineenhattu.....	5	LIHÄS- JA NIVELVAUDET.....	6	Mesianservo.....	6	Timjami.....	6	Valkokukka.....	6	IKONHOITO JA IHOTTUMA.....	7	Talvainen.....	7	Ruusu.....	7	Laveniidi.....	7	Slankärsämä.....	7	PAAN SARRY.....	8	Piparminttu.....	8	Mesianservo.....	8	Paku.....	8	VAITSÄHPU.....	9	Kamomilla.....	9	Piparminttu.....	9	Mustaherukka.....	9
UNETTOMUUS.....	1																																																																												
Tuliunkon lehdet.....	1																																																																												
Kauran siemenet.....	1																																																																												
Nokkonen.....	1																																																																												
Ruusukumi.....	1																																																																												
HAARUAT, TULEHDUKSET, KUUME, FLUNSSA.....	2																																																																												
Ratsimon lehdet.....	2																																																																												
Simuuna.....	2																																																																												
Valkosipuli.....	2																																																																												
Aurineenhattu.....	2																																																																												
Timjami.....	3																																																																												
Minritu.....	3																																																																												
Slankärsämä.....	3																																																																												
Kamalan marjat.....	3																																																																												
Katjalan marjat.....	4																																																																												
Kehäkukka.....	4																																																																												
Nokkonen.....	4																																																																												
NYRÄHDYKSET, VENÄHDYKSET, MUSTELMAT.....	5																																																																												
Ämikki.....	5																																																																												
Kuusia.....	5																																																																												
Aurineenhattu.....	5																																																																												
LIHÄS- JA NIVELVAUDET.....	6																																																																												
Mesianservo.....	6																																																																												
Timjami.....	6																																																																												
Valkokukka.....	6																																																																												
IKONHOITO JA IHOTTUMA.....	7																																																																												
Talvainen.....	7																																																																												
Ruusu.....	7																																																																												
Laveniidi.....	7																																																																												
Slankärsämä.....	7																																																																												
PAAN SARRY.....	8																																																																												
Piparminttu.....	8																																																																												
Mesianservo.....	8																																																																												
Paku.....	8																																																																												
VAITSÄHPU.....	9																																																																												
Kamomilla.....	9																																																																												
Piparminttu.....	9																																																																												
Mustaherukka.....	9																																																																												
<table border="0"> <tr><td>VALMISTUSOHJEITA, RESEPTIÄ.....</td><td>10</td></tr> <tr><td>Yrtit.....</td><td>10</td></tr> <tr><td>Alkoholiuute eli tinktuura.....</td><td>10</td></tr> <tr><td>Yrttien ja -salvat.....</td><td>11</td></tr> <tr><td>Kurvat.....</td><td>11</td></tr> <tr><td>Kääreet.....</td><td>11</td></tr> <tr><td>Pakkaus.....</td><td>12</td></tr> <tr><td>Valkosipulihunaia.....</td><td>12</td></tr> <tr><td>Yrttisirappi.....</td><td>12</td></tr> <tr><td>Yrttisuolet.....</td><td>13</td></tr> <tr><td>Yrtitee.....</td><td>13</td></tr> </table>	VALMISTUSOHJEITA, RESEPTIÄ.....	10	Yrtit.....	10	Alkoholiuute eli tinktuura.....	10	Yrttien ja -salvat.....	11	Kurvat.....	11	Kääreet.....	11	Pakkaus.....	12	Valkosipulihunaia.....	12	Yrttisirappi.....	12	Yrttisuolet.....	13	Yrtitee.....	13	<p style="text-align: right;">1</p> <h2>UNETTOMUUS</h2> <p> Tuliunkon lehdet Tuliunkon lehdistä tehty tee tai uute rentouttaa ja helpottaa nukuttamista.</p> <p><b>Kauran siemenet</b> Kaurasta tulee tehdyä uuteita silloin kun siemenet ovat versoa. Kauran siemenillä on hemolyyttinen ja hermotoon rauhoittava sekä mielialaa parantava vaikutus. Kaura lieventää levottomuutta ja väsymystä.</p> <p><b>Nokkonen</b> Nokkonen lehdet sisältävät todella paljon lehtivihreää ja myös kuitua. Ilavesinettä, pariteinettä, histamiiniä sekä hiivainetta. Nokkonen siemenet ovat maistavampia ja ne helpottavat unettomuudesta kärsivien oireita. Siemeniä voi syödä esim. ruokalusikallisen ruohon seassa, mutta siemeniä ei saa lämmitellä.</p> <p> Ruusujuuri Ruusujuuren juuresta tehty tee tai uute vähentää väsymystä ja helpottaa masennusta.</p>																																																						
VALMISTUSOHJEITA, RESEPTIÄ.....	10																																																																												
Yrtit.....	10																																																																												
Alkoholiuute eli tinktuura.....	10																																																																												
Yrttien ja -salvat.....	11																																																																												
Kurvat.....	11																																																																												
Kääreet.....	11																																																																												
Pakkaus.....	12																																																																												
Valkosipulihunaia.....	12																																																																												
Yrttisirappi.....	12																																																																												
Yrttisuolet.....	13																																																																												
Yrtitee.....	13																																																																												

2



## HAAVAT, TULEHDUKSET, KUUME, FLUNSSA

### Ratamon lehti

Ratamonlehtiä valmistettua tinktuuraa, öljyä tai salviaa voi käyttää pienin haavoihin, lievin palovammoihin, heikoihin pistoihin, ihottumaan sekä kurtinaan. Ratamon lehdistä tehdyllä teellä on myöskin ja virusvastaisia sekä limakalvoihin liittyviä ongelmia parantava vaikutus.

### Sitruuna

Sitruunaa käännetään kääreenä tai pakkaukseksi lievitämään tulehduksista sekä kipua. Sitruunasta tehty öljy on antiseptistä ja siinä on korkea C-vitamiini pitoisuus. Sitruunajärvä auttaa hoittamaan ihon tulehduksia ja lievittää heikotusten pistojen aiheuttamia oireita.



### Valkosipuli

Valkosipuli toimii bakteereita ja viruksia vastaan. Se auttaa yskässä, nuhassa sekä flunssassa sekä ulkoisesti eritä sisäisesti. Valkosipulin koma ei saa laittaa paljalle iholle käännettäessä käännettä tai pakkausta, vaan komat tulee laittaa kankaaseen pussiin, jonka jälkeen pussi laitetaan iholle. Valkosipulia voi käyttää ulkoisesti myös mehuna ja uutteena, iholle siveltynä. Valkosipulille on monia käännettöriä sisäisesti. Siitä voi käyttää keittoihin, makkeeseenkin, kastikkeisiin yms.

### Aurineuhattu

Purpura aurineuhattun lehtiä ja kukinto tunnetaan flunssa rohtona, jota otetaan flunssan ennaltoisin. Flunssan myöhemmissä vaiheissa ei aurineuhattua ole tehtävä. Aurineuhattu uute ja tee stimuloi kehon puolustusjärjestelmää ja nopeuttaa valkoisten solujen reaktiotaikaa. Aurineuhattua ei suositella pitkäaikaisena kuumina muuta kuin painavasta syystä.



3

### Timjami

Timjami toimii limaa irrottava sekä antiseptisenä lääkekasvina ja siksi on oiva hoito yskään. Timjami auttaa myös rauhoittamaan vatsaa. Timjami saa makeuttua kun sitä nautitaan yskään, mutta vatsan toiminnan edistämiseen siitä ei saa makeuttua. Timjamilla on myös päänsärkyä lievittävä vaikutus ja sitä suositellaan juomaan juomisen jälkeen illalla, jotta pahimmat oireet seuraavana päivänä vältyttävät.



### Minttu

Minttu on yskästä lisäävä yrmi eli se sovi yskästä kärsivälle limaa irrottavaksi yrmiä ja sillä voidaan hoitaa flunssaa sekä suuta henkäytettä. Sen hahtuvan mentol öljyn ansiosta se on loistava yrmi henkäytettä varten. Minttueteä valmistetaan mintun lehdistä. Minttueteä ei suositella juotavaksi yli kahdeksan päivässä eikä sitä suositella pienille lapsille.

### Stankkärsämä

Stankkärsämästä käännettään kukkivat laivat. Stankkärsämässä on paljon hahtuvia höyryä, joilla on terveydellisiä vaikutuksia. Stankkärsämäiden kukinnot höyryhenkäytössä helpottavat flunssan aiheuttamaa tukkoisuutta, tulehduksista sekä parantaa henkäytteen limakalvoja. Stankkärsämön lehtiä voi käyttää sisäisesti teenä ym. tulehduksien ja limakalvojen hoitoon. Suuri määrä stankkärsämää voi värjätä virtsan ruskeaksi, mutta se ei ole vaarallista.



### Karpalon marjat

Karpalon marjat sisältävät runsaasti C-vitamiinia, hedelmähappoja ja antiseptiittejä. Marjoista tulee tehdyä makeuttamalla mehua tai marjat voi syödä paljainaan. Tuoreet makeuttamat marjat estävät bakteereita tarttumasta virtsarakon limakalvoon.



4



### Karpalon marjat

Karpalon marjat sisältävät hahtuvia öljyä, hartsia, katkeroinheita ja inverttasekettä. Karpalon marjat parantavat rucansulatuksia juuri ennen ruokailua puuskeluina. Marjoista tehty tee haude toimii diureettina ja helpottaa virtsatietulehduksia. Karpalon marjat lisäävät munuaisten toimintaa ärsyttämällä niitä, joten marjojen käännettä ei suositella raskaana oleville tai munuaissairauksista kärsivälle / kärsineelle.

### Kehäkukka

Kehäkukan kukinto sisältää saponiineja, flavonoideja, karvasaineita sekä orgaanisia happoja. Kehäkukka vaikuttaa ulkoisesti salvana, öljyä tai uutteena ihotulehduksiin kuten ihottumaan, akneen tai rosaceaan. Kehäkukkavalko voi hoitaa palovammoja, mustelmia ja ruuhkia. Teenä kehäkukalla on tulehduksista estävä, antiseptinen ja limakalvoja heittävä vaikutus.



### Nokkonen

Nokkonen lehdistä valmistetulla nokkosteella on paljon erilaisia parantava vaikutuksia. Nokkoste parantaa keuhkojen toimintaa, ihon kuntoa, tulehdusongelmia, allergioita, laskee verenpöytä ja edistää aineenvaihduntaa. Nokkoste voi keittää kaikkia nokkonen yhteistä osista ja nokkosta voi käyttää mm. leiväin, leivätkäihin ja pottuun.



5

## NYRJÄHDYKSET, VENÄHDYKSET, MUSTELMAT

### Ärtikkä

Ärtikkä on homeopaattinen kasvi. Siitä voidaan käyttää venähdyksiin ja revähdyksiin ensiarvona öljyä ja salvana. Ärtikkä ei saa missään tapauksessa käännettä avohaavoihin tai rontuneelle iholle.



### Kuisma

Kuismaista tehtävä öljy käännettään ulkoisesti lihasten revähdyksiin sekä nivelen venähdyksiin. Sisäisesti siitä käännettään uutteena erilaisin venähdyksiin sekä revähdyksiin. Kuisma nopeuttaa lihasten ja nivelen paranemista sekä palautumista.

### Aurineuhattu

Aurineuhattun kukinnoissa on antiseptisiä aineita. Aurineuhattu edistää keuhkojen paranemista, etenkin kun sitä nautitaan sekä sisäisesti (uute, tee) että ulkoisesti (öljy, salva, kääre). Aurineuhattua ei suositella pitkäaikaisena kuumina muuta kuin painavasta syystä.





## LIHAS- JA NIVELKIVUT

### Mesiänservo

Kasvi sisältää salisylthannoa, *flavonoidia*, siirunahannoa sekä C-vitamiinia. Mesiänservosta voi valmistaa öljyä, salvan, käänneä ja rakkautta. Kasvin kukista tehty tee helpottaa reuman oireita ja niveltä. Kasvin kukista tehty vahva uute kofeiinivedessä rentouttaa lihaksia. Kasvista tehdyllä teellä on myös kuumetta alentava vaikutus. Kaikki astmaatit eivät kestä salisylthannoa, joten heidän ei suositella kärttävän mesiänservoa.



### Timjami

Timjamista keitetty vahva tee (näkään haudutettu, näköön vettä veden seassa) kofeiinivettä sekoitettuna helpottaa nivelten ja lihasten koloitusta. Samalla henkittä höyry helpottaa yskää ja rauhoittaa vatsan toimintaa. Jotkut ovat viherheijä timjamille ja saavat kasvista ihottumaa.

### Voikukka

Voikukka helpottaa sisäisesti nautittuna *saunaa* ja niveltä. Voikukka tukee myös maksan toimintaa. Voikukan voi nauttia melkein miten vain, sillä sen teho ei ole valmistustavasta riippuva.



## IHONHOITO JA IHOTTUMA



### Takiaisten

Takiaisen lehdistä tehty öljy tai salva rannaa ihoa bakteereita sekä lievittää kutinaa. *Lehtiä* voi kärttää sisäisesti sekä ulkoisesti aineen, ihottumaa sekä psoriasis. Öljyä ja salvaa voi kärttää haavainhoitukseen ja *lehtiä* voi kärttää hilselevän näönan vahvistukseen. Takiaisen kärttää tulee värttää raskauden ensimmäisen kolmanneksen aikana.

### Ruusu

Ruusun terälehdistä tehdyllä öljyllä tai salvalla hoideraan ihoa. Se poistaa vanhaa ja kuollutta ihoa sekä silottaa rymyitä.



### Laventeli

Laventelin kukinnosta valmistettu öljy on huomattavan tehokas ihonhoidossa, etenkin psoriasisin ja haavain, jota se parantaa amia ääntämällä. Laventeli nopeuttaa ihon uusitumista ja sitä voi lisätä ihovierastaan kaikkialle ihonhoitoon.

### Siankärsämö

Kuivatusta tai tuoreesta siankärsämöstä tehty rakkautta tai käänne auttaa ihottumiin, tulehduksiin sekä limakalvojen sairauksiin. Siankärsämö toimii myös sunstavana ja verenvuotoa pysäyttävänä lääkekasvina.

## PÄÄNSÄRKY



### Piparminttu

Piparmintusta kärttään lehdet ja kukkivat versot. Piparminttu- tai -salvia on ohimellettä leitettyä nänsärkyä ja murentä lievitä. Pillehoituksesta kansapalaan leitettyä B osalle laitetuna on samantainen vaikutus kuin öljyllä tai salvalla. Piparminttu on hyvä kivunlievitä, jota kärttään mm. poskiontelosta tai ruansulatusta varten jotta voimakkaaseen nänsärkyyn, vatsakipuun, hammassärkyyn ja lihaskipuun.

### Mesiänservo

Kasvi sisältää salisylthannoa, *flavonoidia*, siirunahannoa sekä C-vitamiinia. Kasvin kukista tehdyllä teellä on kuumetta alentava ja nänsärkyä helpottava vaikutus. Jos kukinnosta tehdyn teen maku on liian vahva, voi teellä tehdä viheristä lehdistä, jolloin maku on laimeampi. Kaikki astmaatit eivät kestä salisylthannoa, joten heidän ei suositella kärttävän mesiänservoa.

### Paju

Pajusta kärttään sen sisäkuorta, jonka *salvia* desinfi. Lievittää kipua ja alentaa kuumetta. *Salvia* puuduttaa paikallisesti, torjuu tulehduksia ja estää ventulaan muodostusta ja allergista reaktioita. Pajun kuorta kärttään hermosto- ja isäkkeen, lihassärkyyn, nänsärkyyn ja kuumeseen.



## VATSAKIPU

### Kamomilla

Kamomillan vaikuttavia aineita ovat *kamofuleeni* ja *bisabolooni*. Kasvin *myrkökuorinnosta* valmistetaan kamomillateetä keittämällä tai hauduttamalla niitä kuumassa vedessä. Kamomilla on desinfiiva läike sekä sisäisesti että ulkoisesti. Se ehkäisee ja parantaa tulehduksia, rauhoittaa ruansulatustimistön toimintaa ja lievittää kuukautiskipua. Kamomilla auttaa ihotulehduksissa ja mahatautiin.



### Piparminttu

*Piparminttu* on hyvä kivunlievitä ja rauhoittaa ruansulatusta sekä kipua. Käänneä vatsan päälle laitetuna piparminttu lievittää krampeja ja kuukautiskipua. *Piparminttu* ei suositella juotavaksi ni kahta tuntia päivässä eikä sitä suositella rentille lapsille.

### Mustaherukka

Mustaherukan marjat sisältävät *flavonoidia* A-, C- ja B-vitamiineja sekä parhainaita. Mustaherukan marjoja maakeurattomana mehuna tai tuoreina marjoina kärttään nautin hoitoon ja vatsan rauhoittamiseen. Mustaherukan lehdistä voi tehdä teetä nautin hoitoon, sillä lehdet sisältävät todella paljon rakkautta.



10

## VALMISTUSOHJEITA, RESEPTJÄ

### Yrtitee

**Lehdistä ja kukista haude**

2 dl keuhuvaa vettä kaadetaan 1 tl kuivatun aineksen päälle.  
10 min. hautuminen ja siivilöinti.

**Juonista ja kaunasta keite**

1 tl kuivattua ainesta, 2,5 dl kofimää vettä.  
Keitetään 10 min. lämpötilaan ja siivilöidään.

**Kofimähaude**

1-2 tl kuivattua yrttiä, 2,5 dl kofimää vettä.  
Hautuminen 10 min. ja siivilöinti.

### Alkoholiuute eli tinktuura

100 g tuoretta silputtua yrttiä lasipurkkiin ja  
2 dl vähintään 40% alkoholia.

100 g kuivattua, rouhitua yrttiä lasipurkkiin ja  
4 dl vähintään 40% alkoholia.

Seoksen tulee yuuttua 1-4 viikkoa tiivissä astiassa valolla suojattuna.  
Uuttamisen jälkeen neste siivilöidään ja pullofretaan.

11

### Yrttöyryt ja -salvat

Laita kamiaan vettä ja kullohon tarvittava määrä öljyä. Sekoita öljyn kuivattua yrttinaestosta niin paljon, että öljy kostuttaa yrtti kokonaan (vähintään lisään yrttiä).

Laita katto keuhuvan vesikamian päälle niin, ettei se kuumene liikaa. (Pöytä kamiaan ja kullohon väliin). Höyryä yrtteä 2-3 tuntia, öljy ei saa kiehua. Lohket siivilöi ja pullofa öljy.

100 g kuivattua yrtteä 7 – 10 dl öljyä.

Öljystä tehdään salvaa lisäämällä 100 g mehiläisvahaa ja sulattamalla se hauteessa (5-10 min).

Öljyn voi tehdä myös tuoreesta yrtistä. Laita tuore, silputtu yrtti lasipurkkiin. Päälle sopiva määrä öljyä ja kankaainen kansi, jotta vesi pääsee hahtumaan. Siivilöi purkista 2-4 viikkoa auringissa ilkeunalla. Siivilöi öljy ennen pulloittamista.

### Kuivatut

#### Kiemenkuivaus

Leikkaa kasvi 10 cm maaninnan väluokleita tai alimman värheen lehdet alaruoletta. Poista välitset ja keltaiset lehdet. Tee pieniä kimppejä (10-15 varret) ja sidos ne kuminauhalla. Ripusta kinnut kuivumaan varokseen rakkiaan.

#### Kuivattaminen uunissa

Uunin lämpötila 50°C. Uunin luokeyn pitää olla auki kuivatuksen ajan. Kasvin kävettävät osat levietään pellille (tai päällekäin) ja pelti laitetaan uuniin. Pelti tulee käännellä, jotta kasvit kuivuvat tasaisesti.

### Kääreet

Käytä vettä johon on sekoitettu yrtteä (tuoretta tai kuivatut) 10-20 min. kasta pyyhe / rami kätteessä ja laita kääre kipsin kohdan päälle. Kään pyyheen yrtinlehti on kolme kuukaa pyyhetä ja anna olla paikallaan 30 min – 2 tuntia.

12

### Pakkauk

Samalla ohjeella kuin kääre, mutta kätteessä olevan yrtti laitetaan pyyheen sisään, sitten lehdään kääre yrtinlehti.

### Valkosipulihunaaja


Puhtikkaan valkosipulin lonkerit  
100 g hunajaa

Murskaa valkosipulin lonkerit. Lisää 50 g hunajaa. Jaita sipulin murskaamista.  
Lisää lonkerit lonkerit (50 g) hunajasta ja sekoita hyvin. Laita seos lasipurkkiin ja kääri ½ teelusikallista sekoitettuna veteen tai teehen päivittäin. ½ teelusikallista 3 kertaa päivässä ilunnessa hoitoon.

### Yrttisiiropi

Tuoretta yrtteä  
Uerä  
Sokeria

Pitä yrttinaes vedellä, anna kiehua pienellä lämmöllä 10-15 min.  
Siivilöi kävettyn yrttinaes vedestä pois ja lisää tuoretta yrttinaesta ja toista kävettäminen.  
Siivilöi yrttinaes pois vedestä, mittaa veden määrä ja lisää sama määrä sokeria.  
Kiehua ja hämmennä seosta kunnes se on siirainmaista. Purkita siirain ja säilytä sitä pakkastimessa.



13

### Yrttisuoja

Persiljaa  
Ruhosipulia  
Tilliä  
Oma-valintaisia yrtteä  
Suolaa

Lisää lasipurkkiin pohialle ohut kerros hionnettua yrtteä, jonka päälle ohut kerros suolaa, lisää yrtteä, lisää suolaa yms. Päällimmäiseksi ohut kerros suolaa. Sulje purkki tiiviisti ja säilytä jääkaapissa.



### Yrttilevite

2dl kermaviiliä  
4 rkl silputtua, tuoretta yrtteä  
esim. persiljaa, mustaherukan lehti, linsänkukka, tilli ja valkosipuli

Sekoita ainekset keskenään ja laita jääkaappiin hetkeksi maustumaan. Levite on muutama minuutti jälkeen valmistu kävettäväksi esimerkiksi leivän päälle tai dippiä.

## JOULURASTIT

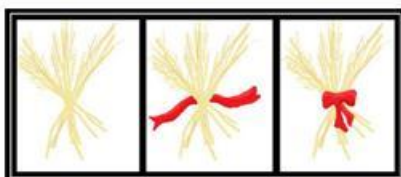
## Liite 3



### Lyhteen valmistus piikkulinnuille

Tarvikkeet: Villankorsta (kaura)  
Ja narua sitomiin

Perinteisesti lyhde koostuu viidestä kourallista kaurankorsta. Korret lasketaan kourallinen kerrallaan maahan tai alustalle niin, että jokainen kourallinen menee hieman riistilin edellä sen kanssa. Puhota sidontanaru viiden kourallisen riistimäkohdan alle ja sido kimpun yhteen. Tarvittaessa voit kiertää narun kaksi kertaa kimpun ympärille.



### Lumiukon valmistus ja pulkkamäki

Tarvikkeet: Porkkana,  
kiviä /nappela /sm. lumiukon  
koristeluun, pulkka



Lumiukko valmistetaan perinteisesti kolmesta erikokoisesta lumesta valmistetusta pallosta. Isoin tulee alimmaksi ja pienin päällimmäiseksi. Nämä lumiukot laitetaan porkkana ja koristeluun.

Pulkkamäkeä saa laskea vain siihen tarkoitettussa paikassa, siihen tarkoitettuihin välineisiin (pulkka, liukurit). Mäkeä noustaessa on myös oma väylä, mitä saa kulkea vain yöspäin. Samaa mäkeä saa laskea vain yksi kerrallaan ja laskun saa aloittaa vasta sitten, kun edellinen laskija on ehtinyt alta pois.

**TURVALLISUUS ENNEN KAIKKEA!**



### Piparkakkujen leipominen

Tarvikkeet: Piparkakkutaikina ja  
muotit, kaulin, jauhoja, paistamiseen  
tarvittavat välineet, koristeluun  
tarvittavat välineet

Piparkakku tehdään valmiista taikinasta. Taikina kaulitaan ohueksi leiväksi leivontatasolle. Jos taikina melkein tarttuu tasoon kiinni, levitä tasolle ohut kerros jauhoja. Ohuesta taikinaleivystä leikataan piparkakku muotilla erimuotoisia palasia, jotka nostetaan varovasti uunipeilityllä olevan leivinpaperin päälle. Piparkakut paistetaan ja koristellaan tomusokerilla yms. Leipomisen ohessa tarjoilla mehua, glögiä ja kahvia (sekä tietysti pipareita).



### Tonttulassa vierailu

Tonttujen mystisessä tunnelmassa on hyvä rentoutua ja kuunnella vanhan ja viisaan tontun kertomia kauniita jouluisia tarinoita. Eikä pääse vastamaan tontun esittämiin arvoituksiinkin..







### *Jää / Lumilyhdyn valmistus*

Tarvikkeet: Lunta, sanko, vettä, vesiväriä ja kynntiäitä

Lumilyhdyn valmistukseen tarvitaan vain sopivan kosteaa lunta. Valmiista lumilyhdyn koosta riippuen 20 – 40 samankokoista lumipalloa. Tee pallotista fa sal selle alustalle maahan ympyrä, jonka päälle alat tehdä kerroksia pienentäen ympyrän piiriä kierros kierrokselta. Jätä lumilyhdyn päälle pieni aukko, josta saa laitettua kynntiän lyhdyn sisältä.

Jäälytykseen tarvitset vettä ja sankon. Valitse sanko sen perusteella, minkä kokoisen ja muotoisen lyhdyn haluat. Sanko täytetään melkein täyteen vedellä, jonka voi värjätä vesiväriä haluamansa väriksi. Vesi jätetään jäätymään. Kun vesi on jäähtynyt sankon laidoilta, puhkaise pinnalla oleva jää ja kaada lyhdyn sisään jäänyt vesi pois.

Kumoa lyhty ulos sangosta haluamallasi paikalla ja puhkaise varovasti lyhdyn päälle reikä, josta saa laitettua kynntiän lyhdyn sisältä.



## KESÄPAKETIT



## KESÄPAKETTI

## Yhden päivän -paketti

11.00 Info päivän tapahtumista  
 11.30 Käsialus / Luontorekki, kasvien keräystä  
 13.30 Kälojen / kasvien valmistus, ateria  
 17.00 Saunavastan teko, saunan lämmitys  
 18.00 Sauna, mahdollisuus uida järvessä  
 20.00 Makkara-paisto, illanistuminen ruudolla



<b>KEŠÄPAKETTI</b> Yhden päivän -paketti	
PALVELU	ESNÄLMISTELUT, TOTEUTUS & JÄLKITYÖT
Info päivän tapahtumista	Salin siistiminen Informaation valmistelu Asiakkaiden vastaanotto ja ohjautuminen saliin
Kalastus	Kalastusvarusteiden hankinta ja ruuotto Asiakkaiden varusteiden huolto ja esille laitto Asiakkaiden ohjeistus ja pukeminen varusteisiin (HOX pelastusliivit) Asiakkaiden opastus ja avustus aktiiviseen ajan
Luontoretki, kasvien keräystä	Kasvioppaiden hankinta ja asiakkaalle jako Ohjeistus alueista ja kerättävistä kasveista
Kaloiden/kasvien valmistus, -ai- -nia	Asiakkaiden opastus ja avustus aktiiviseen ajan Kälin ja kasvien valmistukseen tarvittavat tikit, välineet, ohjeet sekä muut mahdollisesti tarvittavat ruokakaupat varattuna keittiössä Asiakkaiden opastus ja avustus kokkauksen aikana, pöydän kattaminen, ruokailun jälkeen tilojen siistiminen (HOX hygieniasta vastaaminen)
Saunominen, luontashoidot	Saunatilojen siistiminen Saunakäiden ja laudeliinon valmistus Saunavastian tekoo ja halon hakkuuta varten tarvittavi- en välineiden hankinta Asiakkaiden ohjeistaminen saunavastian tekoon, halon hakkuuseen sekä saunan lämmittämiseen Tarvitettavien välineiden hankinta luontashoitola varten Asiakkaiden opastus ja avustus luontashoitolaan vaimuudessa ja kahvissa
Illanvietto	Salin tai nuotopöydän siistiminen (HOX sääntöryhmä) Makkaronien ja makkaraaikkujen valmistus Pöydän ja syökykkeiden valmistus Kälin ja välineiden siistiminen Asiakkaiden opastus ruuottoon tai takan syyttämiseen Keskusteluun, aloitukseen ja ylläpitoon sekä illanviettoon Suullisen palautteen kyselyä päivässä Nuotopöydän tai salin siistiminen Tulen sammuttaminen

### Viikonloppu -paketti

#### Pergantai

14.00	Asiakkaiden saapuminen, majoittuminen
15.00	Terveystilaisuus salissa
	Info viikonlopusta
	Kahvia, teetä ja mehua, leipäjä
	Tuohin ja ympäristön tutustuminen
16.30	Luontoretki (Lutu-, eläin- ja hyönteistöongaus)
17.00	Piknik-ruokailu luonnossa
18.30	Saunominen, lämmitys
	Saunavastian tekoo, saunan lämmitys
20.30	Illallisuus salissa
	Illopaiva
	Palautetta päivästä

#### Lauantai

08.00	Aamupala salissa vapaata aikaa
11.00	Info päivän tapahtumista salissa
11.30	Kalastus / Luontoretki, kasvien keräystä
13.30	Kaloiden / Kasvien valmistus, -ai- -nia
17.00	Saunavastian tekoo, saunan lämmitys
18.00	Sauna, mahdollisuus uida järvenssä
20.00	Makkaronapasto, illanvietto nuotolla

#### Sunnuntai

08.00	Aamupala salissa, vapaata aikaa
09.30	Info päivän tapahtumista salissa
10.00	Tehäväteihin, kiertäminen
12.00	Ruokailu
13.00	Huoneiden siivous ja luovuttaminen
14.00	Asiakkaiden hyvästeily
	Palautteita

<b>KEŠÄPAKETTI</b> <b>Viikonloppu -paketti</b>		
<b>PERJANTAI</b>		
<b>AKTIVITEITIT/TA-PAHTUMA</b>	<b>TUOTANTO</b>	<b>TUNNELMA, VAIKUTUS</b>
Asiakkaiden saapuminen ja majoittuminen	Huoneiden ja muiden tilojen sisistyneen Asiakkaiden vastaanotto Asiakkaiden ohjaaminen huoneisiin Autaminen matkatavaroiden kantamisessa	Lämmin tunnelma Vieraanvaraisuus Sisäisyys
Terveystiloihin sailla ja infoa viikonloppusta	Informaation valmistelu Salin kattaminen kahvia, teetä ja leivoksia varten Asiakkaiden ohjaus salin Terveystiloihin ja informaatiota viikonloppu ohjelmasta ja aikataulusta	Vieraanvaraisuus Terveystilut oli asiakkaalle Tietoisuus viikonloppu ohjelmasta, varmuus
Tilojen ja ympäristön tutustuminen	Salin sisistyneen Tilojen ja ympäristön sisistyneen Informaation valmistelu Esiteyökerros liivissa Informaatiota yrityksistä ja sen toiminnasta	Vieraanvaraisuus
Luontoretki (Bongaus)	Bongaukseen tarvittavien välineiden hankkimia ja esille laitto salin Asiakkaiden ohjeistus ja opastus koko aktiivieilin ajan	Luonnossa liikkuminen Oppiminen Luonnon arvostus ja tutkiminen
Piknik-ruokailu luonnossa	Piknik-ruoan valmistus ja pakkaus (HOX hygieniasia vastaanminen) Ruuan esille laitto luonnossa majailussa (HOX säävaraus) Ruokien ja roskien poisviennin maastosta / salista	Yhdessä olo Tulen ääressä rauhoittuminen Kokemuksista puhuminen
Saunominen ja majoittuminen uida järjessä	Saunailojen sisistyneen Saunan lämmitys Pyyhkeiden ja lauteiden valmistus Pesuaineiden valmistus laitto Asiakkaiden ohjeistus järjessä uimasta (HOX turvallisuusasiat)	Rauhoittuminen ja rentoutuminen Nautiskailu Hiljaisuuden ja perinteiden arvostus

Ilmapala ja ilatilaisuus salissa	Ilatilaisuuden järjestely (pöytä, leikit, musiikki, yms.) Ilapalan valmistus ja esille laitto Asiakkaiden ohjaus salin Ohjeistus ilatilaisuuden ohjelmasta Suullinen palautteen kysely päivästä Ilapalan pois kerääminen, salin sisistminen	Yhdessä olo Kokemuksista ja elämyksistä kertominen Me-henki Turvallinen olo Hyväksynnän tunne
----------------------------------	---	---





LAUANTAI		
AKTIVEETTI/ TAPAHTUMA	TUOTANTO	TUNNELMA, VAIKUTUS
Aamupala salissa	Aamupalan esille läntö Asiakkaiden ohjaus salin Ohjeistus vapaa-ajasta joka päättyy irtön aikaassa Aamupalan pois kerääminen, salin siistiminen	Hyvä olo Terveelliset elämäntavat
Info päivän tapahtu- mista	Informaation valmistelu Asiakkaiden ohjaus salin	
Kalastus	Kalastusvälineiden hankinta ja huolto Asiakkaiden varusteiden huolto ja esille läntö Asiakkaiden ohjeistus ja pukemi- nen varusteisiin (HOX, pelastus- liivit)	Luonnonläheisyys Oppiminen Hauskampi jalkai rauhoittumi- nen luonnossa Luonnon arvostus Perinteiden arvostus
	Asiakkaiden opastus ja avustus aktiiviseen ajan Kalasaliin käsitely aktiiviseen jälkeen	
Luonnoneti, kasvien keräystä	Kasvioppaiden hankinta ja as- iakalle jako Ohjeistus alueista ja kerätävistä kasveista Asiakkaiden opastus ja avustus aktiiviseen ajan	Luonnonläheisyys Oppiminen Hauskampi jalkai rauhoittumi- nen luonnossa Luonnon arvostus
Kalorienkasvien val- mistus, aterna	Kalan ja kasvien valmistukseen tarvitavat tilat, välineet, ohjeet sekä muut mahdollisesti tarvitta- vat nuoka-aineet varattuna keit- össä Asiakkaiden opastus ja avustus kokkeuteen aikana, pöydän kat- taminen, ruokailun jälkeen tilojen siistiminen (HOX, hygieniaa vastaaminen)	Yhdessä olo ja yhdessä teke- minen "Rytmäyminen" Oppiminen

Saunominen, luon- tishoidot	Saunailojen siistiminen Pyyhkeiden ja laudeliinjojen val- miksi läntö Saunavastan tekoa ja halon hak- kuuta varten tarvittavien välinei- den hankinta Asiakkaiden ohjeistaminen saun- nastien takoon, halon hakkuu- seen sekä saunan lämmittämise- seen Tarvitettavien välineiden hankinta luontahoitoja varten Asiakkai- den opastus ja avustus luontais- hoitoaineiden valmistuksessa ja käytössä	Rauhoittuminen ja Nautusteilu Hiljaisuuden ja perinteiden ar- vostus
Illanvietto	Salin tai nuotopalkan siistiminen (HOX säävaraus) Makkaroiden ja makkarakkujen valmiksi läntö Puiden ja syykkeiden valmiksi läntö nuotolle tai takkaan Asiakkaiden opastus nuoton tai takaa syyttämiseen Keskustelun aloitus ja ylläpito sekä illanvietto asiakkaiden kanssa	Yhdessä olo Kokemuksista ja elämyksistä kerronnan Me –henki Tunallinen olo Hyväksynnän tunne
	Suullisen palautteen kyselyä päi- västä Nuotopalkan tai salin siistiminen Tulen sammuttaminen	

SUNNUNTAI		
AKTIVEETTI/ TAPAHTUMA	TUOTANTO	TUNNELMA, VAIKUTUS
Aamupala salissa	Aamupalan esille lähtö Asiakkaiden ohjaus saliin Ohjeistus vapaa-ajasta joka päättyi irtion alkaisessa Aamupalan pois kerääminen, salin siistiminen.	Hyvä olo Terveelliset elämäntavat
Info päivän tapahtumista	Informaation valmistelu Asiakkaiden ohjaus saliin	Luonnossa liikkuminen
Tehäväreitin kiertäminen	Reitin valmistelu Tarvittavien välineiden varaus Asiakkaiden ohjeistus	Oppiminen Luonnon armostus ja tunteminen Tiimityö
Ruokailu	Ruuan valmistaminen Salin kattaminen Asiakkaiden ohjaus saliin Ruokien ja astioiden pois kerääminen	Rytmityöryhmiä "Rauhoittuminen aterialle" Kokemuksista puhuminen
Huoneiden siivous ja luovuttaminen	Salin siistiminen Asiakkaiden ohjeistus huoneiden siivoamisesta ja tavaroiden pakkauksesta Huoneiden siisteyden tarkistus Aivanen vastaanotto	
Asiakkaiden hyväksely ja pulakäviit	Salin kattaminen kahvia, teetä ja leivoksia varten Asiakkaiden ohjaus saliin Kirjallinen palaute kysely koko viikonlopusta Asiakkaiden hyväksely, taksin tilaus yms. Astioiden pois keräys Salin siistiminen	Aitous Lämmönhenkisyys Mahdollisuus vaikuttaa (antamalla palautetta)

#### Kalastus / Luontoretki, kasvien keräystä

Päivän infoilaisuudessa asiakkaalle annetaan mahdollisuus valita, tahvovakko he lähtee kalastamaan vai luontoretkele keräämään ruuanvalmistukseen ja luontaristoon käyettäviä kasveja. Kalastusretki voidaan toteuttaa osallistujamäärästä riippuen veneellä tai rannalla käsin. Osallistujille tulee olla kumisaaappaat, kalastusvälineet (kaltska, verkot, onkia ja veneitä) sekä pelastusliivit, jos kalastamaan lähdetään veneellä.

Luontoretkeä varten asiakkaalle jaetaan infoilaisuudessa kasvioppas, jossa on tietoa ja kuvia kasveista sekä niiden terveydellisistä vaikutuksista. Oppaassa on myös valmistusohjeita erilaisia ruokia, juomia, uutteita sekä voiteita varten.

#### Kalojen / kasvien valmistus, ateriat

Päivän salissa, oli se sitten kalaa jalka kasveja, valmistetaan isossa keittiössä. Keittiössä on kalatruokin erikoistunut keittokirja ja asiakkaat saavat itse valita, mitä ruokaa valmistavat kasveja. Keittotöistä tulisi löytyä myös sieniooppas ja sieniruokien valmistukseen ohjeistava kirja. Kasvioppaassa on ohjeet siihen, mitä kasveja voi valmistaa. Vaikka asiakkaat eivät olisi saaneet mitään salista, on keittiön varattu tarvittavia ruoka-ainetta, jotta he voivat valmistaa yhdessä aterian.

#### Tehäväreitin kiertäminen

Tehäväreitti on mojitustrakennusten läheisyydessä oleva rasti -tyyppinen reitti, joka kiertäään tiepysä läheisyydessä. Reittiä on neljä rasti, joissa jokaisessa tulee suorittaa tehtävä. Tehävät ovat suoritettavissa niin yksin kuin myös ryhmässä. Tehävärasit ovat nimeltään:

- Kasvien ja eläinten tunnistus
- Suunnistus
- Joka miehen oikeudet
- Kirjainet sekaisin

#### Saunavastan teko, saunan lämmitys, saunominen

Asiakkaat tekevät oppaan ohjeistuksella itselleen saunavastat. Asiakkaat saunovat myös lämmittävät saunan kokonansa itse, aloittahan halon hakkuusta. Asiakkaat saunovat kahdessa ryhmässä, naiset ja miehet erikseen. Miehet aloittavat saunomisen ja sillä välin naiset valmistavat keräämässä yntiä ja kasvit kasvonaamioiksi, jalkahoidoiksi yms. Sillä välin kun naiset saunovat, miehet lähtävät nuotopalkalle tulit ja valmistelevat illanruokajaiset.

