



KOKOUSPALVELUIDEN KEHITTÄMINEN OPETUSRAVINTOLASSA

Emmi Vihersaari

Opinnäytetyö
Marraskuu 2014
Hotelli- ja ravintola-alan
koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

VIHERSAARI, EMMI:

Kokouspalveluiden kehittäminen opetusravintolassa

Opinnäytetyö 54 sivua, joista liitteitä 5 sivua
Marraskuu 2014

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää opetusravintolan kokouspalveluja ja selvittää kokousjärjestäjien vaatimuksia valittaessa kokouspaikkaa. Tutkimus tehtiin Tampereella sijaitsevalle Opetusravintola Eetvartille. Lähtötason selvittämiseksi lähetettiin sähköpostikyselyitä opetusravintolan kokouspalveluita käyttäneille asiakkaille. Merkittävin osa tutkimuksesta oli henkilökohtaiset haastattelut, jotka tehtiin Tampereen keskusta-alueella kokouspalveluita käyttäville yrityksille. Kyselyissä ja haastatteluissa hyödynnettiin sekä kvalitatiivisen- että kvantitatiivisen tutkimuksen menetelmiä. Työn teoreettinen viitekehys muodostuu palvelun tutkimisesta käsitteenä, palvelunkehittämismenetelmistä ja perehtymisestä kokouspalveluun. Työssä keskiössä on asiakkaan näkökulman tutkiminen ja palvelun kehittäminen palvelumuotoilun avulla.

Sähköpostikyselyyn osallistui kolme opetusravintolan palveluita käyttänyttä asiakasta. Henkilökohtaisissa haastatteluissa oli kuusi osanottajaa. Palautteiden mukaan Opetusravintola Eetvartin vahvuuksia ovat uudistuneet tilat, ajanmukainen kokousvälineistö- ja tekniikka, sekä sijainti. Merkittävimmät kehitysehdotukset koskivat tutkimuksen perusteella kokouksessa tarjottavan ruokatuotteen terveellisyyttä ja erityisruokavalioiden huomioimista. Tutkimuksen mukaan opetusravintolan tulee keskittyä asiakaspalvelun tasoon ja erottautumiseen muista kokouspalveluista. Tulevaisuuden haasteena on kokouspalvelun näkyvyyden lisääminen, myyntityön siirryttyä Opetusravintola Eetvartille.

Tulosten perusteella Opetusravintola Eetvartin tulee laatia kirjallisia toimintasuunnitelmia kokoustilaisuuksia varten. Keittiön käyttöön laadittu reseptiikka erityisruokavalioiden ja salipuolen toimintasuunnitelma kokoustilanteissa, mahdollistaisi yhä tasokkaamman asiakaspalvelun tarjoamisen. Opiskelijan itsenäisen työn lisääminen parantaisi vuorovaikutusta asiakkaan kanssa kokoustilanteessa. Selvä työnjako ja vastuun antaminen opiskelijoille lisäävät tekemisen mielekkyyttä ja itsevarmuutta. Tutkimuksen mukaan opetusravintolan tulee kehittää mahdollisuuksia tarjota erityisohjelmaa kokouspalveluiden ohella. Elävän ohjelman tai tastingien järjestäminen toisi kokouspalvelulle lisäarvoa, josta moni asiakas olisi tilaisuuden tullen valmis maksamaan. Yhteistyön Sokos hotellien kanssa loppuessa tammikuussa 2015, tulee opetusravintolan löytää muita yhteistyökumppaneita ja kehittää oma markkinointisuunnitelmansa.

Asiasanat: blue printing, kokouspalvelu, palvelumuotoilu, tutkimuksellinen kehittämistyö

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Hotel and Restaurant Management

VIHERSAARI, EMMI:

Developing the conference service in teaching restaurant

Bachelor's thesis 54 pages, appendices 5 pages

November 2014

The aim of this study was to develop the conference services of a teaching restaurant and research the requirements and wishes set by meeting and conference organisers when choosing a venue. The research was made for teaching restaurant Eetvartti located in Tampere. To establish the starting point, an e-mail survey was sent to customers who had already used the conference services. The most significant part of this thesis was the interviews that were conducted in person with people working for companies using conference services in the central Tampere area. In the survey and interviews, both qualitative and quantitative research methods were utilised. The theoretical framework consists of studying service as a concept as well as researching service development methods and becoming familiar with conference services. The focus is on examining the customers' views and developing the service using service design.

The e-mail survey was sent to three customers that had used Eetvartti's services. The face-to-face interviews had six participants. According to the feedback, the strengths of the restaurant were the renovated facilities, up-to-date conference equipment and technology, and the location. The most significant development proposals were about the healthiness of food served at conferences and meetings and paying attention to special diets. According to the study, the teaching restaurant should first and foremost concentrate on the level of customer service and try to differentiate itself from other conference services. The future challenge is increasing the visibility of conference services after Eetvartti assumes responsibility of its marketing.

The results point out that Eetvartti should compile written guidelines for conferences. Recipes for special diets and front of house action plans in conference situations would enable a more exclusive customer experience. Increasing the independence of the students working in the restaurant would improve the interaction between the clients and students. A clear distribution of work and sharing responsibilities makes work more fun and adds self-confidence. According to the research, the teaching restaurant should develop possibilities to offer special programme in connection with conference services. Organising for example live entertainment or wine tastings would add value to the conference services, and many customers would be willing to pay extra for that. After the cooperation with Sokos Hotels ends in 2015, Eetvartti will need to find new partners

Key words: conference service, blue printing, service design, research development.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	PALVELUN KEHITTÄMINEN	7
	2.1 Palvelun laatu ja sen kehittäminen.....	7
	2.2 Palveluprosessi.....	9
	2.3 Tutkimuksellinen kehittämistyö	9
3	TUTKIMUSNÄKÖKULMANA PALVELUMUOTOILU.....	12
	3.1 Keskeiset elementit	12
	3.2 Palvelumuotoilun menetelmät	14
	3.3 Palvelumuotoilun edut	15
	3.4 Prosessianalyysi, Blueprinting.....	16
4	KOKOUSPALVELU	19
	4.1 Kokouspalvelu käsitteenä	19
	4.2 Opetusravintola Eetvartin kokouspalvelu	20
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	26
6	TUTKIMUSTULOKSET	29
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA TOIMINNAN KEHITTÄMINEN	39
8	POHDINTA.....	45
	LÄHTEET.....	47
	LIITTEET	49
	Liite 1. Sähköpostikysely	49
	Liite 2. Henkilökohtainen haastattelu	51
	Liite 3. Opetusravintola Eetvartin kokoustilat	53

1 JOHDANTO

Kokouspalvelun vaatimukset elävät asiakkaiden tarpeiden mukaan. Kiristynyt markkinatilanne ja muuttuvat trendit vaikuttavat kokousasiakkaiden toiveisiin. Yhä useammat myyvät toimitilojaan kokouskäyttöön. Harvemmillä on mahdollisuus tarjota asiakkaille monipuolinen kokouskokemus, jossa on kaikki puolet kunnossa: maukas ruokailu, hyvä asiakaspalvelu, toimivat tilat, tarpeellinen kokousvälineistö ja -tekniikka. Jos kokouspalvelun tarjoaja haluaa erottua, pitää mennä pintaa syvemmälle. Jotta asiakkaalle voidaan tarjota jotain ainutlaatuista, tulee toimintaa kehittää. Palvelun kehittäminen karsii turhia työtehtäviä, tehostaa yrityksen toimintaa, auttaa ymmärtämään asiakkaan tarpeita ja ennen kaikkea parantaa yrityksen tulosta.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää kohdeyrityksen kokouspalvelun kehityskohteita ja mahdollisuuksia, sekä tuottaa realistisia kehittämisideoita. Tutkimuksen keskiössä on kokousasiakas. Työni teoreettinen viitekehys muodostuu palvelun tutkimisesta käsitteenä, erilaisista palvelunkehittämismenetelmistä ja perehtymisestä kokouspalveluun. Tutkimuksen suoritin lähettämällä sähköpostitse kyselyn opetusravintolassa asioinneilla asiakkaille ja haastatteleamalla henkilökohtaisesti kokouspalveluja ostavia henkilöitä. Kysymyksissä olen hyödyntänyt pääosin kvalitatiivista tutkimustapaa, mutta myös kvantitatiivista menetelmää on käytetty, jotta tutkimukseen saatiin vaihtelevuutta. Tutkimusosassa olen hyödyntänyt palvelumuotoilun menetelmiä. Teoria-osuuden ja haastattelukysymyksien kehittämisessä olivat mukana Opetusravintola Eetvartin opettajat, joiden toiveesta tämä opinnäytetyö on tehty.

Kohdeyritykseni Opetusravintola Eetvarti sijaitsee Tampereen keskustan tuntumassa. Ravintolan yhteydessä on Tampereen ammattiopiston toimipiste. Viereisessä rakennuksessa, josta on suora yhteys opetusravintolan tiloihin, on Sokos Hotel Villa. Opetusravintolalle merkittävin tulon lähde on arkisin tarjoiltava kotiruokalounas. Ravintolan yhteydessä on kahvila Emmi. Iltaisin ravintola tarjoilee á la carte-annoksia ja kahvila muuntautuu bistroksi. Toimipisteen ravintola, kahvila ja kokoustilat on uudistettu kesällä 2014. Toimipisteen etuna kokouspalvelunnäkökulmasta on uudistettujen tilojen lisäksi, 114-paikkainen auditorio. Opetusravintolan kokousmyynnistä vastaa tammikuuhun 2015 asti Sokos hotellien myyntipalvelu. Vuodenvaihteen jälkeen kokousten myynti siirtyy itse opetusravintolalle.

Tutkimuksessa saatuja tuloksia on myös mahdollista hyödyntää muissa Tampereen seudun ammattiopiston toimipisteissä, joissa on kokoustoimintaa.

2 PALVELUN KEHITTÄMINEN

2.1 Palvelun laatu ja sen kehittäminen

Hyvä palvelu on tavoiteltu arvo jokaisessa yrityksessä. Vaikean onnistuneesta palvelukokemuksesta tekee sen henkilökohtaisuus. Hyvää palvelua ei voida varastoida ja käyttää tarvittaessa, vaan asian ratkaisee asiakkaan ja asiakaspalvelijan yhteistyö hyvin pohjustetussa palvelutilanteessa. Palvelun laadun kartoittamista vaikeuttaa palvelutapahtuman aineettomuus, sillä sitä ei ole mahdollista ”punnita, mitata tai määrittää”. Myös asiakkaan tai asiakaspalvelijan vaatimukset hyvästä palvelusta voivat merkittävästi erota toisistaan, jolloin mahdollisuus onnistua palveluprosessissa jää pieneksi. (Rissanen 2006, 17.)

Palvelun laatua kehittäessä olennaista on selvittää mitä palvelun laadulla tarkoitetaan. Tärkeää on määrittää: Mitä laatu on? Kuinka sen asiakkaat kokevat? ja Miten sitä voidaan edistää? Asiakas usein kokee laadun erilaisilla kuin palveluntarjoaja luulee. Asiakas kiinnittää huomiota monipuolisesti kaikkiin palvelun muotoihin kun vaarana on että palvelun tarjoaja keskittyy liikaa vain yhteen osa-alueeseen esim. tekniikkaan. (Grönroos 2001, 98, 99.)

”Yhdysvaltaisen tutkimuksen mukaan 68 prosenttia asiakasmenetyksistä johtui kehnosta asiakaspalvelusta, 14 prosenttia heikosta teknisestä laadusta, 9 prosenttia liian korkeista hinnoista, samoin 9 prosenttia muista tarkemmin nimeämättömistä syistä” (Rissanen 2006, 213.) Tutkimus osoittaa asiakaspalvelun ja laadun tärkeyden asiakkaan näkökulmasta. Kasvaneeseen palvelunlaadun tarkkailuun on vaikuttanut moni tekijä. Palveluliiketoiminnan muuttuminen vuosikymmenien aikana huolitellummaksi vaatii enemmän palveluiden tuottajilta. Koska palveluita tuotetaan maailmanlaajuisesti, on haasteellista saada valmis palvelutuote toimimaan kaikkialla. Asiakkaat eivät välttämättä tiedä mitä tarkalleen haluavat palvelulta, kuin vasta itse palvelun käyttötilanteessa. Tämä vaikeuttaa oikean ratkaisun löytämistä myyntivaiheessa. Palvelun laadun tarkkailuun on myös vaikuttanut kuluttajien suojaksi muodostunut kuluttajainlainsäädäntö. (Rissanen 2006, 213.)

Palvelutilanteen onnistuminen on paljolti kiinni asiakkaan odotuksista ja hänen aikaisemmista palvelukokemuksistaan. Asiakas odottaa palvelun laadulta vähintään

hyväksyttävää tasoa. Tärkeintä on että asiakastapahtumasta jää kokonaisvaltaisesti hyvä vaikutelma. Palvelun laatua ei voida myytävien tavaroiden tavoin tarkkailla, mutta siinä on merkittäviä tekijöitä joihin asiakas kiinnittää huomiota. Nämä tekijät ovat palvelun laadun ulottuvuuksia:

1. Pätevyys ja ammattitaito
2. Luotettavuus
3. Uskottavuus
4. Saavutettavuus
5. Turvallisuus
6. Kohteliaisuus
7. Palvelualttius
8. Viestintä
9. Asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja ymmärtäminen
10. Palveluympäristö

(Rissanen 2006, 215)

Edellä mainitut ulottuvuudet toimivat asiakkaalla laadun ja palvelun antureina. Keskeisiä mittareita ovat *pätevyys* ja *ammattitaito*, *luotettavuus* sekä *uskottavuus*, jotka luovat asiakkaalle kuvan itsevarmasta palvelusta, joka vahvistaa tunnetta että asiakas on hyvissä käsissä. *Saavutettavuus* voi olla suuri kynnyks puhuttaessa palvelun laadusta mm. pitkän jonotusajan kohdalla. Tunne *turvallisuudesta* vahvistuu näiden tekijöiden myötä. Palvelun tuottajan tilannetaju ja suhtautuminen asiakkaaseen välittyy *kohteliaisuuden*, *palvelualttiuden*, *viestinnän* sekä *asiakkaan tarpeiden tunnistamisen ja ymmärtämisen* myötä. Nämä ulottuvuudet vaativat tapahtumatilanteessa empatiaa ja ihmisen tulkintataitoa. Onnistuminen takaa yksilöllisen palvelun, jossa asiakasta on huomioitu henkilökohtaisesti. Edellä mainitut palvelun laadun ulottuvuudet eroavat palveluympäristöstä, sillä ne syntyvät tarkkailtavaksi vasta palvelun tuottajan toiminnan myötä. *Palveluympäristö* koskee mm. viihtyvyyttä, ilmapiiriä ja siisteyttä. Näihin seikkoihin voidaan merkittävästi etukäteen panostaa nostaakseen palvelun laadukkuutta. (Rissanen 2006, 215- 216.)

2.2 Palveluprosessi

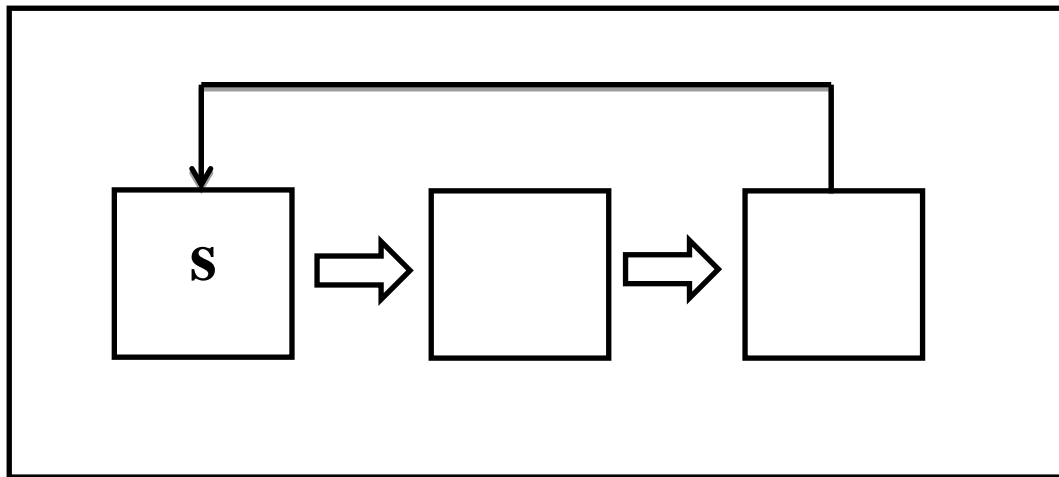
Palvelu tehdään asiakasta varten. Itse palvelu on moniosainen tuote ja toiminta, joka usein edellyttää ryhmätyötä sekä huolellista valmistelua eri tahoilta. Jotta palvelua voidaan kehittää, on hyvä ymmärtää palveluprosessin moniulotteisuus ja hyödyntää sitä kehitystyössä. Prosessiteorian mukaan vuorovaikutteinen palvelutapahtuma koostuu useista erilaisista vaiheista, jotka voidaan selkeästi jakaa eri luokkiin. (Rissanen 2006, 118.)

Asiakkaan vuorovaikutus myyjän kanssa alkaa kun saavutaan palveluympäristöön, otetaan kontakti ja aloitetaan kaupankäynti. Tätä voidaan kutsua *sosiaaliseksi prosessiksi*, jota ohjaa viestintä ja psykologiset seikat. *Teknisen prosessin* alueeseen kuuluu mm. kaupan kylmätiski, raaka-aineiden logistiikka, fyysinen ympäristö ja palvelutapahtuman olosuhteiden luonti. Tekniseen prosessiin voidaan panostaa, kun yrityksillä on tarpeeksi resursseja ja voimavaroja suunnitella niitä. Mm. rahavirran kulku, raaka-aineiden hankinnat, toimipisteen investointi ja asiakkaan kassaan maksu ovat osa *taloudellisen prosessin* piiriä. Taloudelliset seikat ovat palvelun tuottajan näkökulmasta selkeästi seurattavia ja kertovat yrityksen menestyksen tilan. Etenkin Suomessa, palvelun tuottamista ja sen taloudellisen prosessin seurantaan tukee *oikeudellinen prosessi*. Tällöin yrityksen toimintaa määrittävät mm. erilaiset tarkastukset, myymäläsäädökset sekä kaupan ja kuluttajan suhteet. Palvelun taustalla on myös *ekologisen prosessin* piiri, joka kattaa raaka-aineiden kasvattamisen ja valmistuksen, myymälän jätteet sekä toimipisteen energiatalouden. Palveluprosessin eri alueet ovat osa palvelun tuottamista. Panostaminen yksittäiseen prosessin osaan, tulisi mukailta koko yrityksen tai organisaation linjaa. (Rissanen 2006, 118.)

2.3 Tutkimuksellinen kehittämistyö

Tutkimuksellinen kehitystyö on monivaiheinen prosessi, joka ratkaisee käytännöstä nousevia ongelmia ja pyrkii uudistamaan toimintatapoja sekä luomaan uutta tietoa. Tutkimuksen tavoitteena on edetä sekä teoria- että käytäntöpohjaista tietoa keräämällä. Tämä toimintatapa on monipuolinen, sillä se yhdistelee erilaisia menetelmiä ja pyrkii laajaan vuorovaikutukseen eri tahojen kanssa. Tutkimuksellinen kehitystyö käyttää hyödyksi mm. kirjoittamista ja esittämistä. Verrattaessa mm. *tieteelliseen tutkimukseen*

on etuna käytännön läheisyys, jolloin tulokset ovat usein toimivampia arkielämässä. Kaikkien kehittämistutkimusten taustalla on *muutostyön prosessi* (kuvio 1), joka koostuu kolmesta vaiheesta: suunnittelu (s), toteutus (t) ja arviointi (a). Suunnitteluvaiheessa kerätään tietoa tutkittavasta kohteesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Tarkoitus on hahmottaa kehittämistyön mahdollisuudet ja rajat. Toteutusvaiheessa asetetaan kirjallinen suunnitelma käytäntöön. Kehitetyn uudistuksen vahvuudet ja heikkoudet todetaan parhaiten testaamalla niitä. Viimeisessä vaiheessa, arvioinnissa, analysoidaan toteutusvaiheen onnistumisia ja epäkohtia. Tarvittaessa muutosprosessi voidaan aloittaa uudelleen alusta, onnistuneen tuloksen takaamiseksi. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2014, 18, 22.)



KUVIO 1. Muutostyön prosessi (S= suunnittelu, T= toteutus, A= arviointi). (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2014, 23.)

Avaamalla muutostyön prosessin vaiheet, selviää kokonaisuuden moniosaisuus. Palvelutuotteen kehittämisen alkupiste on projektin *syntymä*. Syntymisprosessi on eläväistä, sillä alussa päätöksiä tehdään usein spontaanisti. Kun projektissa on monta osanottajaa, voi ilmentyä helposti erimielisyyksistä johtuvia konflikteja. Tärkeintä on kehittämiskohteen ja siihen liittyvien tekijöiden tunnistaminen, sillä usein projektin alussa kokonaisuuden hahmottaminen on vaikeaa. Seuraava vaihe on hankkia monipuolisesti asiantuntevaa tietoa kohteesta. Kirjoittaessa on tärkeää yhdistää omaksuttu tieto kehitettävän kohteen hyödyksi. Tutkimustyötä tehdessä tulisi löytää yksi *näkökulma*, josta koko tutkimusta voidaan tarkkailla. Näkökulmaa tukee *teoreettinen tausta*, joka tarkoittaa kirjoitettua tietoa, johon tutkimus perustuu.

Teoreettiseen taustaan kuuluu myös käsitejärjestelmä, joka selventää tekstissä käytettyjä käsitteitä. (Ojasalo ym. 2014 23- 25.; Rissanen 2006, 132- 133.)

Kun kehitystyössä on määritelty käytännöstä ja tiedon pohjalta saatu materiaali, voidaan ryhtyä suunnittelemaan tarkempaa kehittämistehtävää ja rajaamaan kehittämisen kohdetta. Tässä innovatiivisessa vaiheessa on vaarana liika asioiden tavoittelu ja suunnittelu. *Realisoinnin* jälkeen voidaan tehdä sopiva lähestymistapa ja hahmottaa menetelmät, joita soveltaa työhön. Myös tutkimuksen resurssit ja yhteistyökumppanit alkavat muotoutua. (Rissanen 2006, 133- 134.)

Tutkimuksen kohde määrää, minkälaista tutkimustapaa tulisi käyttää. Työelämässä sovelletaan usein *toimintatutkimusta* tai *konstruktiivista tutkimusta*, jotka ovat molemmat käytännönläheisiä. Konstruktiivisen tutkimuksentavoitteena on luoda konkreettinen tulos. Sen pyrkimyksenä on nostaa esille itse ongelma ja perustella syyt miksi epäkohta on syntynyt. Tutkimusprosessin tavoitteena on osoittaa uuden menetelmän oikeellisuus tietoa hyödyntäen. Toimintatutkimus korostaa yhdessä osallistumisesta ja keskittyy ongelmanratkaisussa ajattelemaan: ”Miten asiat voisivat olla parhaimmillaan”? Tutkimuksellinen kehitystyö on käytännönläheistä tutkimista, jossa asioita pyritään ratkaisemaan keskustelemalla. Kaikissa tutkimustavoissa tulisi keskittää resurssit ja mielenkiinto prosessin loppuvaiheessa muutoksen toteuttamiseen eli *implementointiin*, jotta tutkimus olisi tuloksellinen. (Ojasalo ym. 2014, 25, 58, 65, 66; Rissanen 2006, 133- 134.)

Jotta kehittämistyö etenisi, on olennaista *raportoida* ja jakaa tutkimuksen tuloksia osallisille jatkuvasti. Aikaan saatuja tuloksia voidaan hyödyntää tässä vaiheessa myös markkinoinnissa ja halutessa työn hedelmiä voidaan paljastaa julkisille tekijöille (mm. sosiaalinen media ja lehdet). Tutkimuksen kirjallisen materiaalin tarkoituksena on jäsentää ajatuksia, synnyttää keskustelua ja näiden vaikutuksesta jatkaa myös prosessin kehittymistä. Jatkuva raportointi on osa koko työn lopullista *arviointia*, joka voidaan jakaa kolmeen osaan kehittämistyön näkökulmasta: panokseen, muutosprosessiin ja lopputuotoksiin. Arvioinnin tarkoitus on osoittaa, miten kehittämistyössä onnistuttiin. Lopullinen tarkastelu koostuu suunnitelmallisesta tiedonkeruusta ja kerätyn tiedon analysoinnista, joiden kautta voidaan todeta projektin onnistuminen. (Ojasalo ym. 2014, 25, 26, 47.; Rissanen 2006, 135.)

3 TUTKIMUSNÄKÖKULMANA PALVELUMUOTOILU

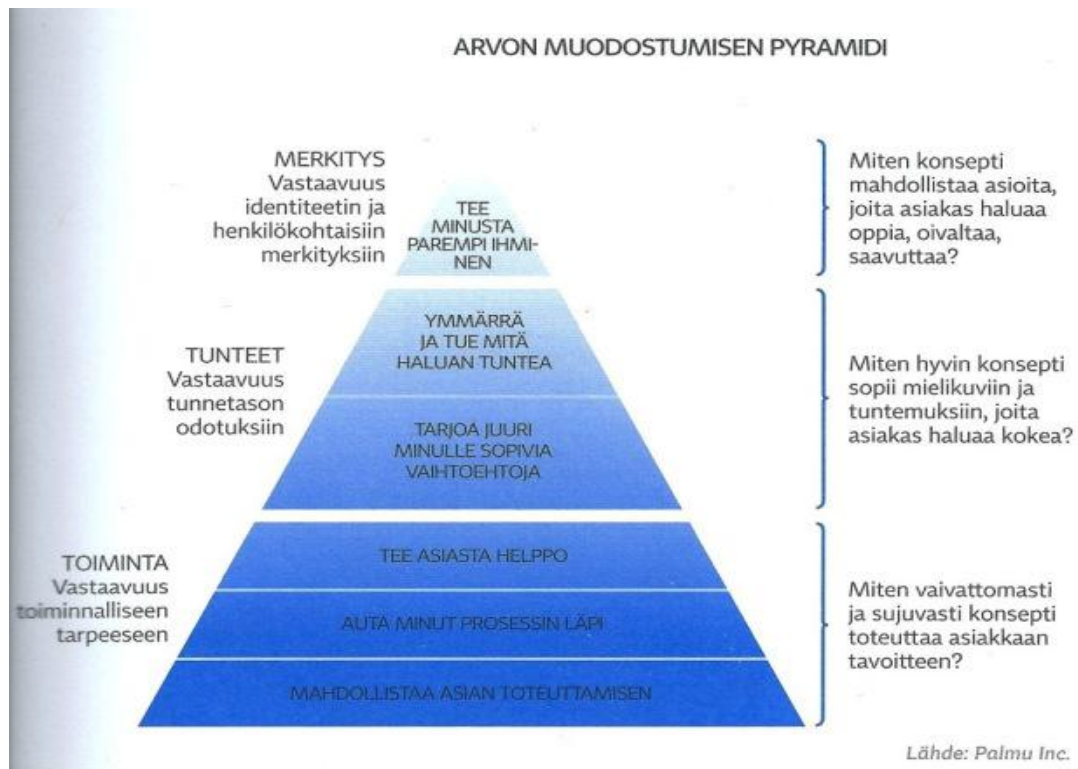
Palvelumuotoilu (service design) on tullut suosituksi tutkimusnäkökulmaksi yritysten ja julkisen sektorin kehittämistyössä. Suosion takana on yritysten pyrkiminen asiakaslähtöisempään ja taloudellisempaan ajattelutapaan. Palvelumuotoilu keskittyy palveluiden käyttäjiin ja pyrkii konkretisoimaan ja havainnollistamaan heille parhaiten sopivia palvelukonsepteja. Tavoitteena on luoda helppokäyttöisiä ja hyödyllisiä palvelukokemuksia, jotka ovat taloudellisesti, sosiaalisesti ja ekologisesti kestäviä. Tutkimustapa keskittyy muotoilun prosessien ja menetelmien keinoin kehittämään palveluja yrityksissä. Luova näkökulma ja ennakointi eli *proaktiivisuus*, kuuluvat palvelumuotoilun luonteeseen. Kehityspisteessä voi olla mm. parempi toimivuus yrityksessä, taloudellisuus, kestävyys, ekologisuus tai esteettisyys. (Ojasalo ym. 2014, 71, 72; Tuulaniemi 2011, 25,73.)

3.1 Keskeiset elementit

Palvelumuotoilu keskittyy asiakkaannäkökulmasta tärkeisiin seikkoihin ja asiakaspalvelijan kanssa olevaan vuorovaikutukseen. Kehittäessä palvelumuotoilun keinoin yrityksen toimintaa, on ymmärrettävä sekä palveluntuottajan ja asiakkaan tarpeet, odotukset, motivaatiotekijät ja arvot. Molempien osapuolten kokonaisvaltainen tunteminen antaa mahdollisuuden onnistua kehitystyössä. Olennaista on asiakkaan arvonmuodostuksen ymmärtäminen eli asiakasymmärrys. Organisaatioiden on hahmotettava koko todellisuus, jossa heidän asiakkaansa elävät ja toimivat. Riski epäonnistua minimoidaan, sillä palvelut on suunniteltu tarkkaan ihmisille, jotka aikovat niitä käyttää. (Tuulaniemi 2011, 71- 72.)

Palvelumuotoilussa olennaista on asiakkaan kokemus palvelusta. Asiakaskokemus muodostuu kolmesta eri tasosta: toiminta, tunteet ja merkitys. *Toiminnan taso* kuvastaa mm. asiakaskokemuksen sujuvuutta ja saavutettavuutta. Kun toiminnalliset seikat ovat kunnossa, on helppo löytää palvelu, kokea se tarpeelliseksi ja asioida sujuvasti yrityksessä. Toiminnantaso mahdollistaa palvelun olemassa olon markkinoilla. *Tunnetaso*, nimensä mukaisesti vetoaa asiakkaan tunteisiin ja henkilökohtaisiin kokemuksiin. Asiakas tulkitsee palvelun miellyttävyyttä, helppoutta, kiinnostavuutta, tunnelmaa ja aistillisuutta. Ylin asiakaskokemuksen taso; *merkitystaso* kuvastaa mm. kokemukseen liittyviä mielikuva- ja merkitysulottuvuuksia ja asiakkaan elämäntapaa

sekä arvoja. Merkitystaso vaatii asiakaskokemukselta eniten, sillä sen tavoitteena on mahdollistaa asioita, joita asiakas haluaa oppia, oivaltaa ja saavuttaa. Asiakaskokemuksen tasoja voidaan kuvata arvon muodostumisen pyramidilla (kuvio 2) (Tuulaniemi 2011, 74- 75.)



KUVIO 2. Arvon muodostumisen pyramidilla (Tuulaniemi 2011, 75)

Asiakaskokemuksen ymmärtämisen lisäksi, halutaan palvelumuotoilussa tarkkailla koko palveluprosessia, myös palveluntuottajan näkökulmasta. Kun palvelutapahtuma jaetaan aika-akselille, voidaan puhua *palvelupolusta*. Polku jakautuu eri palvelutuokioihin, jotka pitävät sisällään erilaisia palvelun kontaktpisteitä. Palvelutuokioita ovat helposti eroteltavat vaiheet, joita asiakas käy läpi palvelutilanteessa (mm. palveluun tutustuminen, palvelun saavuttaminen ja palvelutapahtuma). Nämä tilanteet ovat täynnä kontaktpisteitä eli seikkoja, joita asiakas voi aistia ja kokea. Kontaktpisteitä ovat: ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. *Ihmiset-* osuus koostuu palvelua kuluttavista ja tuottavista ihmisistä. Asiakkaan kokema *ympäristö* voi olla fyysinen tai virtuaalinen tila, joka väistämättä vaikuttaa ihmisten käyttäytymiseen ja olemiseen. Ympäristöön koostuu mm. sisustuksesta, valaistuksesta tuoksuista ja äänistä. Palvelu koostuu myös erilaisista *esineistä*, jotka mahdollistavat palvelun kuluttamisen. Esineet usein toimivat esimerkkinä palvelun käyttöoikeudesta (esim. eri pankkien pankkikortit).

Toimintatapa- kontaktipiste käsittää asiakaspalvelijoiden tavat toimia ja käyttäytymismallit. Koska jokainen kontaktipiste on asiakkaan huomioitavissa, tulisi niiden sopia yrityksen brändin yleiseen linjaan. Yksi epäonnistunut kontaktipiste esim. työntekijän likainen asu, vaikuttaa koko asiakaskokemukseen ja yrityksen arvon muodostamiseen. (Tuulaniemi 2011, 78- 82; Palonen 2010, 28- 29.)

3.2 Palvelumuotoilun menetelmät

Menetelmät palvelumuotoilun tutkimuksen välineenä ovat luovia ja keskittyvät teollisen muotoilun tapaan yksityiskohtien tarkkailuun. *Yhteiskehittäminen* on palvelumuotoilun toiminnan runko, jonka tavoitteena on palveluun liittyvien asioiden moniulotteinen huomioiminen kehittämissivaiheessa. Asiakkaat, palvelutyöntekijät ja muut sidosryhmät osallistuvat toiminnan kehittämiseen. Palvelumuotoilijan tehtävänä on ohjata yhteiskehittämisen osallistujia ryhmätyötiloissa tai palveluympäristössä. Yhteiskehittämistä hyödynnetään tavallisesti koko prosessin ajan, myös muiden menetelmien ohella. (Tuulaniemi 2011, 116-118.)

Luova ongelmanratkaisu on yksi palvelumuotoilun menetelmistä. Se koostuu kahdesta ajattelumallista: divergenssistä ja konvergenssistä. Divergenssi tarkoittaa ideoiden tuottamista, lapsenomaisen mielikuvituksen ja asioiden yhdistelyn keinoin. Tätä ajattelua käytetään tuottaessa uusia ideoita ja ratkaisuja. Divergenssiä seuraa konvergenssi, joka merkitsee analysointia ja karsimista. Vaiheen toimenpiteet perustuvat aina tietoon ja analyttiseen päättelyyn. Kahta metodia käytetään vuorotellen, kunnes saavutetaan ratkaisu. (Tuulaniemi 2011, 113.)

Palvelumuotoilu tunnetaan *inkrementaalisesta* kehitysmenetelmästä, joka tarkoittaa laajan kokonaisuuden pilkkomista pienempiin osiin ja näiden tutkimista. Toinen tyypillinen metodi muotoilulle on *iteratiivisuus*, joka merkitsee toistoa. Tällöin halutaan nopeasti saada aikaan ratkaisu ja keskittyä sen uudelleen kehittämiseen, kunnes tulokseen voidaan olla tyytyväisiä. Iteratiivisuus tulee ilmi myös käytettäessä divergenssi- ja konvergenssimenetelmiä, jotka ovat toisistaan riippuvaisia. (Tuulaniemi 2011, 112- 113.)

Kuten teollisessa muotoilussa, on myös palvelumuotoilussa tärkeää *visualisointi*, jossa korostuvat mm. kuvat, kartat, piirrookset ja mallit. Visualisoinnissa olennaista on että

luvut tai teksti muutetaan muotoon, mikä helpottaa ihmisaivojen työtä käsittää asioiden todellinen merkitys. Visualisoinnin pohjalta tehdään *prototypointi*, eli muodostetaan mallikappaleita ns. prototyyppejä. Nämä menetelmät realisoivat palvelutilanteet ja auttavat ymmärtämään palvelun kehittämistä asiakkaan ja uusien mahdollisuuksien näkökulmasta. (Ojasalo ym. 2014, 72; Helsinki region infoshare 2013)

3.3 Palvelumuotoilun edut

Palvelumuotoilu eroaa muista tutkimusmenetelmistä aitoudella, asiakaslähtöisyydellä ja kokemuksellisuudella. Menetelmän käyttäjäkeskeisyys näkyy panostuksessa palvelunkäyttäjän tutkimiseen ja ymmärtämiseen. Heidän tapojaan pyritään avaamaan havainnoimalla ja keskustelemalla heidän mieltymyksistään. Ideoita pyritään saamaan myös tutkimalla muita sidosryhmiä (mm. oma henkilöstö ja kumppanit). Eri osapuolten tutkiminen palveluprosessissa mahdollistaa uusien kehitysideoiden synnyn ja erottaa palvelumuotoilun edukseen muista tutkimusmenetelmistä. (Ojasalo ym. 2014, 72.)

Palvelumuotoilun käytännönläheiset tutkimismenetelmät tuovat yrityksen arkeen ketteryyttä ja asiakasymmärrystä. Organisaatiot hyötyvät menetelmän kyvystä tuoda esiin palveluiden strategisia mahdollisuuksia liiketoiminnassa, innovoida uusia palveluita ja kehittää vanhoja palvelumalleja. Nämä seikat tuovat nykyaikaisen, palvelukeskeisen liiketoimintalogiikan (*service-dominant logic*) yritysten toimintaan. Logiikan taustalla on ajatus että kaikki liiketoiminta on palvelua, jonka tarkoituksena on tukea asiakkaiden arvontuotanto. (Ojasalo ym. 2014, 72- 73; Tuulaniemi 2011, 24.)

Palvelumuotoilun suurin etu on asiakkaan ymmärtäminen. Raikas näkökulma tulee esille strategiatasolla, sillä se on merkittävä etu verrattuna kilpailijoihin, tapa löytää uusia ratkaisuja ja erottua merkittävästi. Asettuminen ”asiakkaan saappaisiin” voi mahdollistaa valta-aseman markkinoilla. Palvelumuotoilusta vetovoimaisen tekee sen tulevaisuuskeskeisyys, jonka takia monet digitaalisiin palveluihin ja käyttöliittymiin keskittyvät yritykset hyödyntävät tätä menetelmää. Pitkäjänteinen eteenpäin suunnittelu antaa kauaskantoisempia tuloksia, jotka pitävät yrityksen linjan nuorekkaana ja mielenkiintoisena. Muotoilun menetelmät kehittävät yrityksen arjessa organisaation kulttuuria asiakaskeskeisemmäksi. (Ojasalo ym. 2014, 73- 74.)

3.4 Prosessianalyysi, Blueprinting

Prosessianalyysi keskittyy nimensä mukaisesti koko prosessin tutkimiseen ja kehittämiseen. Tarkoituksena on myös selventää mukana olevien roolit ja prosessin kriittisimmät vaiheet. Kuten palvelumuotoilussa, myös prosessianalyysissä halutaan visualisoida prosessin eri vaiheet, mikä helpottaa kokonaisuuden ymmärtämistä. Menetelmässä kehitetään prosessikaavio, jonka tarkoituksena on havainnollistaa prosessin vaiheet ja niihin liittyvät ongelmat sekä sopivat ratkaisut. Palvelumuotoilun tavoin blueprinting-kaaviossa (kuvio 3.) keskitytään asiakkaan kokemukseen osana palveluprosessia. (Ojasalo ym. 2014, 178.)

Jotta henkilöstö, asiakkaat ja johtajat ymmärtäisivät palveluprosessin objektiivisesti samasta näkökulmasta, on palveluprosessien analysointiin luotu *palvelun blue printingiksi* kutsuttu lähestymistapa. Palvelun blue printing on prosessikaavio, joka avaa palveluntuotannon kokonaisprosessin, asiakaskontaktit, eri osapuolien roolit sekä palveluun liittyvät tekijät. (Ojasalo ym. 2014, 178.)

Palvelun blue printing koostuu eri näkökulmista, joista palvelua tarkastellaan. *Asiakkaan prosessiin* vaikuttaa kaikki hänen valintansa, toimensa sekä vuorovaikutus asiakaspalvelijan kanssa. Palvelussa työskentelevien kontaktihenkilöiden toimet jakautuvat *näkyviin* ja *näkymättömiin toimiin*. Näkyviä toimia ovat mm. asiakkaan vastaanotto ja pöytiin tarjoilu. Näkymättömien toimien (mm. tilauksen vastaanotto sähköisesti) tarkoitus on tukea ja valmistella näkyviä toimia. Neljäs näkökulma on *tukiprosessit*, jotka ovat yrityksen sisällä tapahtuvia toimia, mitkä tukevat palvelutuotantoa. (Ojasalo ym. 2014, 178.)

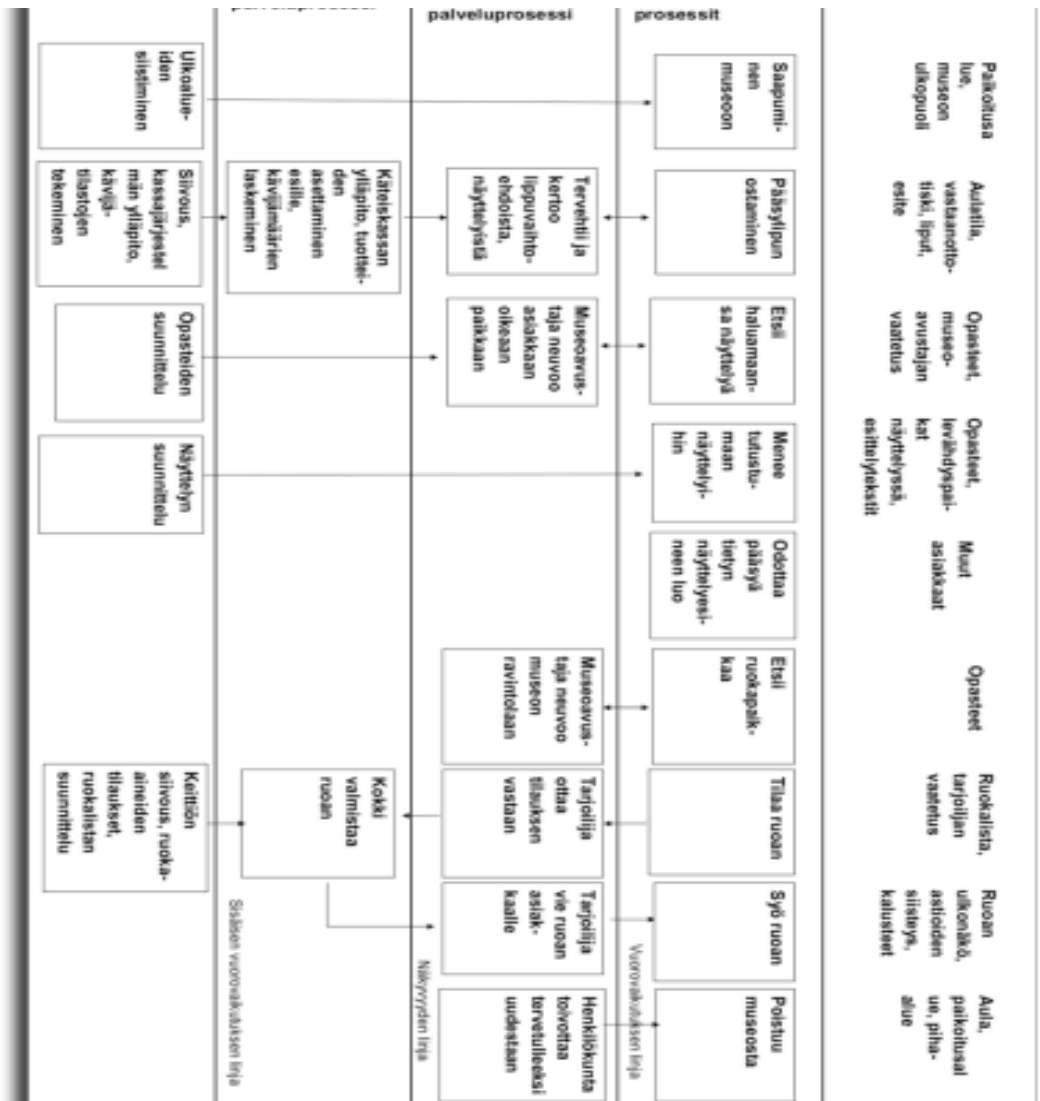
Palvelun blueprintissä prosessin vaiheet jaetaan kolmeen eri *rajapintaan*. *Vuorovaikutuksen rajapinta* tarkoittaa aikaa, jolloin asiakas on suorassa vuorovaikutuksessa palveluyrityksen kanssa. *Näkyvyyden rajapinta* selventää mitkä osat asiakaspalvelijoiden toimista näkyvät asiakkaille ja mitkä ei. Viimeinen, *sisäisen vuorovaikutuksen rajapinta* tekee eron asiakaskontaktissa työskentelevien ja ei työskentelemättömien henkilökunnan jäsenten välille. Edellä mainittujen osien

yläpuolella, palvelun blueprint-kaaviossa kuvataan myös tärkeimmät fyysiset ja tekniset osat, jotka liittyvät asiakkaan palveluprosessiin. (Ojasalo ym. 2014, 178-179.)

Palvelun blueprint voidaan tehdä yksityiskohtaisesti tai kokonaisvaltaisemmin kehitettävästä palvelun kohteesta. Helpointa on rajata palvelun prosessista laaja osa, jolloin prosessin alun sekä lopun hahmottaminen on selkeää. Kaavio tehdään yhdelle, oletettavalle kohderyhmälle. Muita kohderyhmiä varten on tehtävä oma palvelun blueprint- kaavio. Kolmas vaihe on kuvata palveluprosessi asiakkaan näkökulmasta. Kaaviossa nostetaan esiin asiakkaan tekemät valinnat ja toiminnot, jotka hän päättää harkitessaan ostoa, ostaessa, kuluttaessa ja arvioidessa palvelua. Tarkoitus on selventää johtajille ja työntekijöille asiakkaan toimet, toiveet ja halut ennen itse palvelukontaktia ja sen aikana. (Ojasalo ym. 2014, 180.)

Kun on valittu rajattava palvelu, kohdeasiakas ja hänen palvelureittinsä, tulee selventää kaavion muut osat. Kaavioon kirjataan palvelukontaktissa olevien työntekijöiden toimet, asiakkaalle näkyvät ja näkymättömät toimet sekä palveluun liittyvät fyysiset ja tekniset osat. Edellisten pohjalta voidaan piirtää sisäisen vuorovaikutuksen rajapinta. Asiakaskontaktiin liittyvät toimet ja niitä tukevat toimet lisätään seuraavaksi. Tarpeettomat toimet on helppo huomata ja poistaa valmiista kaaviosta. (Ojasalo ym. 2014, 181.)

Palvelun blueprinting-kaavio havainnollistaa jokaisen palveluprosessiin liittyvän tekijän toiminnan niin että jokainen kaaviota tutkiva ymmärtää asian samalla tavalla. Myös prosessin kriittisimmät ja heikoimmat alueet nousevat selkeästi esiin kaaviosta. Muihin kehitysmenetelmiin verrattuna palvelun blue printingin hyötynä on mahdollisuus tarkkailla mm. asiakkaalle näkyviä toimia, jotka vaikuttavat palvelun laatuun. Blue printig-menetelmä antaa hyvän pohjan yrityksessä eri osa-alueiden kustannusten, tuottojen ja pääomainvestointien arviointiin. (Ojasalo ym. 2014, 182.)



KUVIO 3. Blueprintig-kaavio asiakaspalvelutapahtumasta. (Korhola 2014.)

4 KOKOUSPALVELU

4.1 Kokouspalvelu käsitteenä

Kokoukseksi voidaan määritellä lyhykestoinen tapaaminen ennalta suunnitellun asian johdosta. Kesto vaihtelee lyhyemmistä aamupalavereista, useiden päivien konferensseihin. Kokoukset saattavat olla pienempiä, neuvotteluhuoneissa tapahtuvia ryhmäpalavereita tai eri tilaisuuksia sisältäviä tapahtumakokonaisuuksia. Kokoukset muodostuvat erilaisista palveluista ja mahdollisuuksista jotka on suunniteltu kokouksen pitäjälle mahdollisimman sopivaksi. (Brännare, Kairamo, Kulusjärvi, Matero 2005, 65.; Blinnikka, Kuha 2004, 12.)

Kokoustilojen houkuttelevuutta lisää saavuttamisen helppous. Kun kokous-, yöpymis-, ja ravintolapalvelut voidaan yhdistää saman katon alle, on kokonaisuus vetovoimaisempi. Lähellä sijaitsevat parkkipaikat, hyvät kulkuyhteydet ja oheispalvelut ovat myös osa hyvää saavutettavuutta. Tilan muuntelukykyisyys, sopivat kalusteet ja tekniikka mahdollistavat kokouksen pitämisen. Puitteiden lisäksi kokouksen ruokatarjoilu on oltava kunnossa ja sen on oltava oikeassa suhteessa kokouksen pituuteen. (Brännare ym. 2005, 66- 67.)

Kokouksen aikana on tärkeää tilan käytännöllisyys ja rauha ulkopuoliselta melulta. Ajanmukainen tekniikka; tietokone, puhelin, faksi ja kopiointipalvelu, kuuluvat asialliseen kokoustilaan. Saatavilla tulee olla myös perustarvikkeita: paperia, kyniä, pyyhekumia, kirjoitus- /lehtitaulu, rei`ittäjä, nitoja, teippiä, puheenjohtajan nuija, karttakeppi ym. Kokousvälineiden ja – laitteiden kunto sekä riittävyys tarkistetaan ennen kokousta. Wc:n läheisyys, mahdollisuus ilmastoinnin sekä lämpötilan säätämiseen ja oikea valaistus lisäävät kokouksessa mukana olevien viihtyvyyttä. Kokouksen perustarpeisiin kuuluu myös vesipiste. (Brännare ym. 2005, 67.)

Jotta kokous onnistuisi, on tilaajan ja kokouksenjärjestäjän välinen informaatio tärkeää hyvissä ajoin ennen tapahtumaa. Etukäteen tehdystä tilausmääräyksestä eli orderista tilauksenjärjestäjä henkilökuntineen näkee kokouksen ajan, osallistujamäärän, tauot ja mahdolliset ruokailuajat sekä erityistoiveet esim. tekniikan tai välineistön suhteen. Hyvin tehty orderi myös helpottaa kokouksenjärjestäjän mukautumista viime hetken muutoksiin. (Brännare ym. 2005, 68.)

Kokouspalvelua elävöittää yhteistyö eri organisaatioiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa (mm. kokous- ja kongressitoimistot, matkatoimistot sekä tavarantoimittajat). Ulkopuolisten palveluiden hyödyntäminen monipuolistaa kokoustuotetta ja saa yrityksen erottumaan kilpailijoista. Yksi hotellin kokoustuote on ennakoon hyvin suunniteltu ja hinnoiteltu *kokouspaketti*, jota muokataan jokaisen asiakkaan tarpeiden mukaan. Myynnissä on usein muutamia peruskokouspaketteja, jotka eroavat toisistaan mm. kokouksen keston perusteella. Päiväpakettiin voi sisältyä mm. aamu- ja iltapäiväkahvitus, lounas ja tarvittava kokoustila ja -välineistö. Yön ylittävät kokouspaketit tavallisesti pitävät sisällään laajemman aikataulun ja enemmän ruokailuja, mikä vaatii järjestäjältä erityistä tarkkaavaisuutta ja resursseja. Hyvin suunnitellut ja monipuoliset kokouspaketit helpottavat kaikkia osapuolia. (Brännare ym. 2005, 68- 69.)

4.2 Opetusravintola Eetvartin kokouspalvelu

Opetusravintola Eetvarti sijaitsee lähellä Tampereen keskustaa, kauppakeskus Tullintorin vieressä. Ammattioppilaitoksen monipuolisissa tiloissa voidaan järjestää kahvituksia, juhlatilaisuuksia tai kokouksia. Tampereen yliopisto, Tampere-talo, useat yritystilat ja rautatieaseman läheisyys varmistavat alueella lounas- ja kokousasiakkaiden aktiivisuuden. Lyhyet etäisyydet palveluihin ja kulkuyhteyksiin ovat asiakkaille hyödyksi. Kesällä 2014 uudistuneet ravintola- ja kokoustilat lisäävät kokouspaikan vetovoimaisuutta. Opetusravintolan yhteydessä on Sokos hotelli Villa. (Tampereen seudun ammattiopisto 2014; Leppänen, 2014)

Opetusravintolan kokoustiloilla on monia varten otettavia kilpailijoita lähialueilla mm. Tampere-talossa ja lokakuussa 2014 valmistuneessa, Sokos Hotel Tornissa, on kokoustiloja suuremmille kokoustiloille ja kongresseille. Tornissa on myös mahdollisuus yöpymiseen. (Sokos Hotels 2014; Tampere-talo 2014.)

Vuoden 2014 loppuun, vastaa kokouksien myynnistä Sokos hotellien myyntipalvelun Tampereen toimipiste. Tammikuussa 2015, siirtyy kokouspalveluiden myynti opetusravintolan vastuulle. Tähän asti ovat asiakkaat kokouspaikkaa etsiessään ottaneet yhteyden Sokos hotellien myynnin toimipisteeseen. Kun yritys on kokenut opetusravintola Eetvartin kokoustilat ja -tuotteet sopiviksi, laatii myyntipalvelu orderin

eli tilauspohjan. Orderista selviää tilaaja, ajankohta, kokousaikataulu ja erityisvaatimukset. Opetusravintolan periaatteena on ollut tilavuokran pyytäminen iltatilauksista, jos kokonaisynti jää alle 2000 euron. Tilavuokran hinta riippuu tilaisuuden henkilömäärästä ja tarvittavista tiloista. Valmiit tilausvahvistukset myyntipalvelu lähettää Sokos hotelli Villan vastaanottoon viikoittain. Hotellin vastaanotosta opetusravintolan opettaja hakee orderit ja tekee niistä kopiot ravintolan keittiön käyttöön. Tilauksien ja kokouksien suunnittelusta ja toteutuksesta vastaa Eetvartissa työskentelevät opettajat. Toteutuksissa on mukana ammattikoulun opiskelijoita, jotka saavat työelämän kokemusta työskentelystä eri tilaisuuksissa. (Opetusravintola Eetvarti 2014; Leppänen, 2014)

Opetusravintolan kokousasiakkaina on useimmiten lähialueen yrityksiä. Kokouspalvelua käyttävät mm. läheinen tiloimisto ja Tampereen yliopisto. Asiakkaita tulee myös pidempien ulkopaikkakunnilta ja muutamat ovat käyttäneet Opetusravintolan kokouspalveluja useiden vuosien ajan. Suurin osa kokousasiakkaista on työssäkäyviä, n. 30- 60 vuotiaita aikuisia. Koska toimipisteen kokouspalveluja ei ole erikseen mainostettu, ei moni potentiaalinen asiakas tiedä niiden olemassa olosta. Tampereelta tulevat kokouspalvelujen käyttäjät ovat usein myös Opetusravintola Eetvartin lounasasiakkaita. (Leppänen 2014)



KUVA 1. Opetusravintolan auditorio

Ravintola Eetvartin kotisivujen mukaan opetusravintola on ”kokouskeidas keskellä kaupunkia”. Kesällä 2014 remontoitu auditorio (kuva 1), kabinetti (kuva 2) ja ravintola- sekä kahvilatila ovat Eetvartin vahvuuksia. Opetusravintolan kotisivut todistavat kokoustilojen monipuolisuuden (ko. liite 3).

Vuoden 2014 valmis, opetusravintolan oma kokouspaketti sisältää tulokahvin, lounaan ja iltapäiväkahvituksen. Opetusravintolan sivuilla mainostettua kokouspakettia on mahdollisuus muokata asiakkaan haluamaan suuntaan myyntipalvelun kautta. Sokos hotellien sivuilla esitellään kokouspaketteja, joita myydään kaikkiin kokoustiloihin, mukaan lukien opetusravintola Eetvartiin:

Puolen päivän kokouspaketti:

- Aamu- tai iltapäiväkahvi ja kahvileipä
- Kokoslounas
- Kokoustila 2-4 tuntia
- Kokousvälineet
- Yksi laajakaistayhteys veloitusetta käytössä

1 päivän kokouspaketti

- Aamukahvi ja kahvileipä
- Kokoslounas
- Iltapäiväkahvi ja kahvileipä
- Kokoustila
- Kokousvälineet
- Yksi laajakaistayhteys veloitusetta käytössä
(Opetusravintola Eetvarti; Sokos Hotels 2014)

Mahdollisuus kokousasiakkaiden yöpymiseen Sokos Hotelli Villassa on toteutettavissa laajemman kokouspaketin muodossa. Kaikissa opetusravintolan tiloissa toimii laajakaistayhteys, joka sisältyy kokouspakettien hintaan. (Opetusravintola Eetvarti 2014)



KUVA 2. Kokoustarjoilu Opetusravintola Eetvartin kabinetissa

Kokouksen ohella on mahdollisuus järjestää ruokailu tai kahvitus toimipisteen ravintolassa, kahvilassa, kabinetissa tai luokkatilassa. Koska ideana on että oppilaat oppivat erilaisia ruokia ja ruoanvalmistusmenetelmiä, valmistetaan opetusravintolassa suurin osa tuotteista itse. Ravintolan keittiössä myös leivotaan paljon tuotteita mm. kokouksien ja kahvilan käyttöön. (Leppänen 2014)

Opetusravintola Eetvartin kokouksissa on tavallisesti vähintään yksi kahvitus. Kokouskahvitukseen kuuluu kaikille osallistujille kahvi tai tee sekä kahvileipä. Kahvileipä voi olla suolainen (mm. opetusravintolassa leivottu ja täytetty kinkkusämpylä) tai makea (mm. samana päivänä paistettu voisilmäpulla). Kahvitarjoilu esivalmistellaan hyvissä ajoin ennen kokousasiakkaiden saapumista. Kahvitukseen liittyvät astiat (kahvikupit, lautaset, aterimet, maidokot, kermakot ym.) asetellaan kahvipöytään valmiiksi vähintään tuntia ennen kahvituksen alkamista. Myös sokeri, hunaja, teepussit ja servetit laitetaan valmiiksi. Kahvin ja teeveden keitto aloitetaan hyvissä ajoin. Kuumat juomat laitetaan termareihin, jossa ne pysyvät lämpiminä ja joista asiakkaiden on helppo niitä ottaa. Kahvituksesta vastaava henkilö (opettaja tai opiskelija) pitää huolen että tarjottavat tuotteet ovat hyvissä ajoin kahvituspöydässä. Kahvituksen aikana tarkistetaan tuotteiden riittävyys ja pidetään kahvistila siistinä. Sekä kahvituksen että kokouksen aikana huolehditaan että kokoustajien saatavilla on aina vettä. (Leppänen 2014)

Kokousasiakkailta on mahdollisuus valita myös lounasruokailu opetusravintola Eetvartissa. Eetvartin, kaikille avoin lounas on arkipäivisin klo: 11.00- 14.00.

Vaihtoehtoja on kaksi: kotiruokalounas (9,5 euroa) ja keittolounas (7,5 euroa). Kotiruokalounaaseen kuuluu salaattipöytä, keitto, kaksi pääruokamahdollisuutta ja jälkiruoka. Kevyempi keittolounas sisältää salaattipöydän, päivän keiton ja jälkiruoan. Molempiin lounaisiin on mahdollisuus saada ruokajuomaksi vettä, maitoa tai piimää. Jälkiruoan kanssa tulee kahvi tai tee. Tavalliset lounasasiakkaat hakevat ruokansa buffet-linjastosta. Ruokajuoma tarjoillaan pöytiin. Kokousasiakkaille tarjoillaan kolmen ruokalajin lounas lautasannoksina pöytiin. Myös ruokajuoma tarjoillaan asiakkaille pöytiin ja jälkiruokaan kuuluva kahvi tai tee. Ruokailu on sille sovitussa tilassa. Kokouslounas on kalliimpi kuin tavallinen lounas, koska se vaatii enemmän työntekijöitä ja suunnittelua. Halutessaan kokouksen järjestäjä voi monipuolistaa lounaan tarjoilua mm. lisäämällä ruokalajien määrää tai tarjoamalla viiniä, olutta tai avecin kahvin seurana. Muutokset nostavat kokouspaketin hintaa. (Opetusravintola Eetvarti 2014; Leppänen 2014)

Kokoustajien yöpyessä Sokos hotelli Villassa, kokousruokailuun kuuluu opetusravintolan aamiainen. Aamiainen on arkisin maanantaista perjantaihin klo: 6.30-9.30 ja viikonloppuisin klo:7.30- 10.30. Joulukuussa 2014 hotelliaamiaiset opetusravintolan tiloissa päättyvät. Jatkossa hotelli Villan asiakkaat ohjataan viereiseen Sokos hotelli Torniin nauttimaan aamupalasta. (Leppänen 2014)

Lokakuusta 2014 lähtien on opetusravintolan tiloissa myös iltatoimintaa. Ravintola Eetvartissa on tarjolla ruokaa á la carte-listalta tiistaista perjantaihin klo:16.00- 20.00. Toimipisteen kahvila muuntautuu bistroksi klo:14.00 jälkeen ja sulkee ovensa klo: 20.00. Listalla on kauden raaka-aineista valmistettua, aitoa ruokaa joka on hinnoiteltu edullisesti (Liite 2). Á la carte- ja bistro- toiminta lisäävät kokousruokailun mahdollisuuksia, kun opetustoimintaa venytetään iltaan. Kuten lounaalla, aamupalalla ja kahvituksissa, myös iltatoiminnassa ovat mukana opiskelijat ja heitä ohjaavat opettajat sekä Tampereen kaupungin työntekijät. (Leppänen 2014)

Opetusravintola Eetvartin kokousmyynnin markkinoinnista vastaa joulukuuhun 2014 asti Sokos hotellien myyntipalvelu ja Tampereen kaupunki. Myyntipalvelu ei erikseen mainosta Eetvartin kokoustiloihin, vaan myy niitä suoraan Sokos hotellien asiakkaille, jotka kokevat sen sijainniltaan, välineistöltään ja muilta ominaisuuksiltaan parhaiten heille sopiviksi. Tampereen kaupungin osuus markkinoinnista on Opetusravintola Eetvartin kotisivut. Kotisivut ovat tehty 2000-luvun alussa. Sivuilla ei ole kuvia

uudistetuista kokous- ja ravintolailoista. Eetvartin kokoustiloja ei mainosteta kotisivujen lisäksi muualla. (Leppänen 2014)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tutkimusnäkökulmana oli pääosin *kvalitatiivinen* eli *laadullinen tutkimus*. Tutkimustapa eroaa kahdella merkittävällä tavalla *kvantitatiivisesta* eli *määrällisestä tutkimuksesta*. Ensimmäinen ero on kohdejoukon valinta, mikä heijastuu tavasta haastatella tietoisesti valittuja yksilöitä. Toinen selvä eroavaisuus on kysymysmuotojen erot. Kun laadullisessa tutkimuksessa haastattelun peruskysymys on avoin tai teeman mukainen, on määrällisessä tutkimuksessa kysymys *strukturoidu* eli se on rakennettu etukäteen tarkasti ja sillä on usein määräytyt vastausvaihtoehdot. Laadullisessa menetelmässä teoria tukee tutkimuksen tulkintaa, ajattelua ja pohdintaa. Tutkimuksessa saadun aineiston totuudellisuudella ei ole merkitystä. (Tilastokeskus 2014)

Laadullisessa tutkimuksessa tulee haastattelijan tuntea kohderyhmänsä, heidän lähtökohtansa ja kyetä perustelemaan miksi juuri heidät on valittu haastateltavaksi. On tärkeää että haastattelija ei sekoita tutkiessaan omia uskomuksiaan tai asenteitaan tutkimuskohteeseen. (Tilastokeskus 2014)

Laadullisen tutkimuksen ideana oli löytää haastattelun ja kyselyiden muodossa kokouspalvelun järjestäjiltä kehitysideoita Opetusravintola Eetvartin kokouspalveluun. Tutkimuksessa hyödynnettiin myös määrällistä tutkimustapaa, sillä haastateltavilta kysyttiin kokoukseen liittyvien asioiden tärkeyttä taulukon muodossa. Kysymyksissä on keskitytty löytämään kokouspalvelun mahdollisia epäkohtia, joita tulisi välttää. Tarkoituksena oli paitsi kehittää palvelun ongelmakohtia, myös mahdollistaa kokouspalvelun vieminen ”toiselle tasolle”, joka erottaisi opetusravintolan kokouspalvelut alueen kilpailijoista. Tutkimuskysymysten aiheissa auttoivat Opetusravintola Eetvartin opettajat.

Haastattelukysymykset on jaettu palvelukokemuksen mukaan kolmeen osaan: toiminta, tunteet ja merkitys (Kuva 2., 13.) Toimintaosuuden kysymykset selvittävät haastattelussa käytännön ongelmia. Toimintataso kuvastaa prosessien sujuvuutta palvelutilanteessa, palvelun kykyä vastata asiakkaan tarpeeseen, palvelun hahmotettavuutta, käytettävyyttä, tehokkuutta sekä monipuolisuutta. Tutkimuksessa toimintatason asioita selvitin taulukon muodossa. Haastateltavien tuli merkitä kuinka tärkeäksi he kokevat kymmenen kokouspalveluun liittyvää käytännön asiaa asteikolla: ei tärkeä, hieman tärkeä, melko tärkeä ja erittäin tärkeä. Tunteet-tasoa tutkiessa halutaan

selvittää palvelusta asiakkaalle syntyneet tuntemukset ja henkilökohtaiset kokemukset. Asiakaskokemuksen ylin taso: merkitys, kuvaa mm. palvelun soveltuvuutta asiakkaan identiteettiin sekä elämäntapaan ja mahdollisuutta toteuttaa asiakkaan unelmia. Lähetetyissä kyselyissä kolmeen osaan eritelty palvelukokemuksen jako ei ollut esillä, sillä se olisi hämmentänyt kyselyyn vastanneita ja tehnyt vastaamisesta vaikeaa. Osiot on tästä syystä jaettu kappaleisiin, joiden välissä on kolme tähteä. Tutkimuksessa pyritään selventämään asiakkaan haluja sekä vaatimuksia ja kehittämään opetusravintolan kokoustoimintaa, heidän ajatustensa pohjalta. Asiakaslähtöisyys on tärkeä osa työssä käytettyä palvelumuotoilunäkökulmaa. (Tuulaniemi 2011, 74-75.)

Sähköpostikyselyitä lähetettiin 18 kappaletta, Opetusravintola Eetvartissa aikaisemmin kokoustaneille asiakkaille. Kysely suoritettiin marraskuun 2014 alussa. Kolme osallistunutta lähettivät vastauksen viikon aikana kyselyn lähettämisestä. Kokousjärjestäjien sähköpostiosoitteet tutkimukseen saatiin opetusravintolan tilausvahvistuksista. Tarkoitus oli saada vähintään kaksi vastausta, joista voitaisiin saada selville kokousjärjestäjien palvelukokemuksia ja mahdollisia kehityskohteita kokouspalvelun lähtökohtien selventämiseksi. Sähköpostikyselyssä on alkuun kuusi kysymystä koskien Opetusravintola Eetvartin kokouspalvelua. Kyselyn loppuosa on samanlainen kuin henkilöhaastatteluissa esitetyt kysymykset.

Tutkimuksen tärkein tapa saada tietoa kokouspalvelujen käyttäjiltä oli henkilöhaastattelut. Haastattelut toteutettiin marraskuussa 2014 Tampereen keskustan tuntumassa, rautatieaseman läheisyydessä. Haastattelut tehtiin alueella, jossa on paljon kokouspalveluja käyttäviä yrityksiä. Sopivien haastateltavien löytäminen ei ollut vaikeaa etukäteen rajatulta alueelta. Tutkimukseen sopivia kohteita mietittiin opetusravintolan opettajien kanssa. Kohderyhmäksi valittiin samankaltaisia yrityksiä, joita opetusravintolassa on ollut kokoustamassa (mm. tilitoimistot ja terveystyöt.) Haastattelukohteiden määrittämisessä oli tärkeää että yritykset ovat tarpeeksi isoja, jotta niillä olisi tarvetta ulkoisille kokouspalveluille.

Yrityksissä käytiin henkilökohtaisesti kysymässä sopivaa aikaa haastattelulle. Heti kohtaamisen alussa opinnäytetyön tekijä esitti tutkimuksen idean ja kysyi käyttäkö kyseinen yritys ulkoisia kokouspalveluja, jotta haastatteluun ei olisi osallistunut kohderyhmään sopimattomia yrityksiä. Tarkoituksena oli löytää henkilöitä, jotka organisoivat yrityksen kokouksia ja ovat itse myös niissä mukana. Tämänlaisia

henkilöitä useimmissa yrityksissä ovat mm. sihteerit tai toimitusjohtajat. Suurin osa kykeni osallistumaan heti, n.10 minuuttia kestävään haastatteluun. Muutaman haastateltavan kanssa sovittiin heille sopiva haastattelu-aika samalle viikolle. Haastattelutilanteessa, osallistuneille jaettiin ensimmäiseksi lomake (liite 2) itse täytettäväksi. Viimeiset kysymykset opinnäytetyön tekijä luki ääneen. Haastattelijoiden antamat vastaukset kirjattiin ylös. Haastatteluun osallistuneet henkilöt saivat kiitokseksi lounaskuponin Opetusravintola Eetvartin lounaalle.

Sähköpostikyselyyn olisi ollut toivottavaa saada enemmän vastauksia, jotta lähtökohtien selvittäminen olisi ollut perusteellisempaa. Mahdollisesti kysely oli kokonaisuudessaan liian pitkä monelle vastaamatta jättäneelle. Koska kukaan ei jättänyt avointa palautetta kokoukokemuksesta, voidaan päätellä kysymyksen olleen turha. Vastausten informaatio opetusravintolan kokoukokemuksesta, oli tutkimuksen kannalta hyödyllistä.

Henkilökohtaisista haastatteluista jäi positiivinen vaikutelma opinnäytetyön tekijälle. N. 10 minuuttia kestänyt haastattelutilanne ei tuntunut vievän liikaa haastateltavien aikaa. Ilmainen lounaskuponki madalsi monen haastateltavan kynnystä osallistua tutkimukseen. Vaikka jotkut palautteet jäivät liian lyhyeksi, suurimmasta osasta haastattelukysymyksistä saatiin oikean muotoinen, laaja vastaus. Henkilökohtaisen haastattelun etuna on haastattelijan läsnäolo. Muutaman kerran haastattelijalla avasi kysymystä tai teki lisäkysymyksen, jolloin tutkimukseen saatiin tarvittava materiaali. Usea vastaaja empi miettiessä mm. saunan ja ohjelman tärkeyttä osana kokousta. Kysymykset olisi voinut jakaa päivä- ja iltakokouksiin, sillä kokouksien vaatimukset muuttuvat kellon ajan ja tilaisuuden luonteen mukaan.

6 TUTKIMUSTULOKSET

Koska kyseessä on laadullinen tutkimus, on otanta luonnollisesti pienempi kuin määrällisessä tutkimustavassa. Kolme henkilöä 18:sta vastasi sähköpostikyselyyn selvittäessä kokouspalvelukokemuksia Opetusravintola Eetvartista. Vastaukset mahdollistivat tämän hetkisen kokouspalvelun tilan selventämisen. Yksi sähköpostikysely oli osittain täytetty.

Sähköpostikyselyn tarkoitus oli saada palautetta kuuden kysymyksen avulla Opetusravintola Eetvartissa kokoustaneilta. Tutkimuksessa haluttiin selvittää miten asiakkaat olivat löytäneet opetusravintolan kokouspalvelut. Kysymykseen tuli kaksi vastausta kolmesta kyselystä. Vastaukset olivat: ”Netistä” ja ”Kollegan vinkki, kun etsimme isoa auditoriota (Sokos Hotel Vaakuna siis löydettiin)”.

Kyselyn tarkoituksena oli selvittää tekijät, jotka olivat saaneet kokouspalveluiden käyttäjät valitsemaan Opetusravintola Eetvartin kokoustilakseen. Kysymykseen vastasivat kaikki kyselyyn osallistuneet. Vastaukset ovat: ”Sokos”, ”Vaakunan auditorion koko ja se oli vapaana tuolloin” sekä ”Läheisyys”.

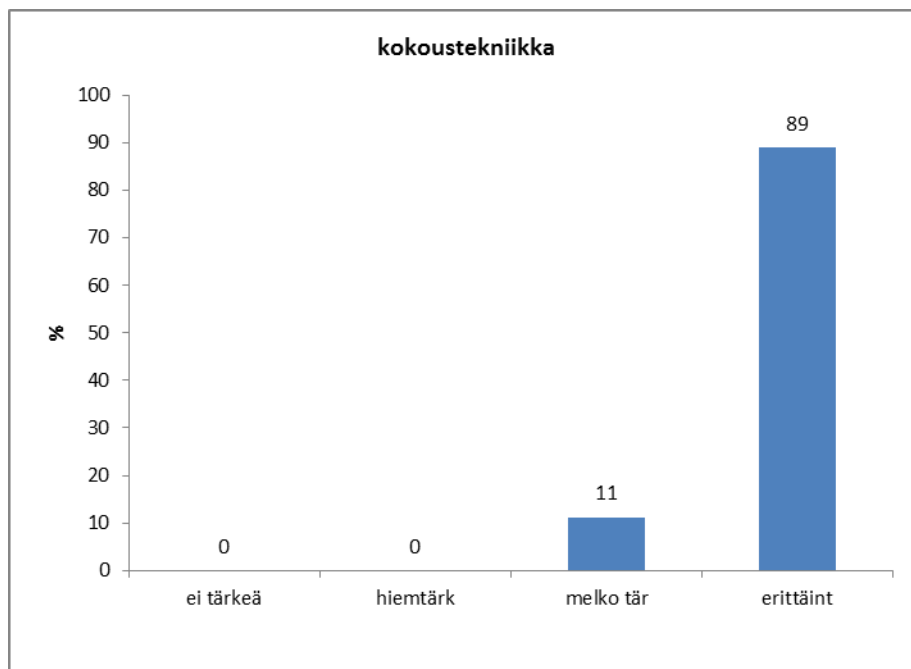
Tutkimuksessa kysyttiin myös asiakkaiden tyytyväisyyttä opetusravintolan kokoustekniikkaan ja -välineistöön. Kolme kyselyyn osallistunutta vastasivat kysymykseen positiiviseen sävyyn: ”Hyvä, moderni, asianmukainen”, ”Erittäin hyvät tilat ja tekniikka kunnossa – kaikkihan oli uutta, koska olimme ensimmäiset käyttäjät remontin jälkeen.” ja ”Hyvä”.

Tutkimuksen tarkoituksena on löytää opetusravintolan kokouspalvelun ruokatuotteelle kehitysideoita. Tästä syystä kyselyssä udeltiin kokoustajien tyytyväisyyttä opetusravintolan ruoka- ja juomatarjoiluun sekä kehitysideoita. Osallistuneet vastasivat kysymykseen: ”Hidas palvelu, asiakkaat joutuivat odottamaan kauan.” ”Ruokatarjoilu sai paljon kiitosta asiakkailta, se toimi vaikka kyse oli opetusravintolasta. Ruoka oli myös tosi hyvää. Tunnin ruokailuaika vain meni kokonaan, mutta kiirettä ei ollut” ja ”Hyvä, hinta korkea”. Kaksi vastannutta koki ruoka- ja juomatarjoilut hyväksi. Yhdessä palautteessa viitataan että ruokailulle varattu aika meni kokonaan ja toisessa palautteessa kerrotaan suoraan palvelun olleen hidasta.

Viidennen kysymyksen tehtävänä oli selvittää kokousasiakkaan halua tulla uudestaan tilojen käyttäjäksi. Kyselyyn osallistuneet vastasivat optimistisesti: ”Mahdollisesti”, ”Mahdollisesti” ja ”Kyllä”. Avoimeen palautteeseen kokoukokemuksesta ei saatu keneltäkään osallistujalta vastausta.

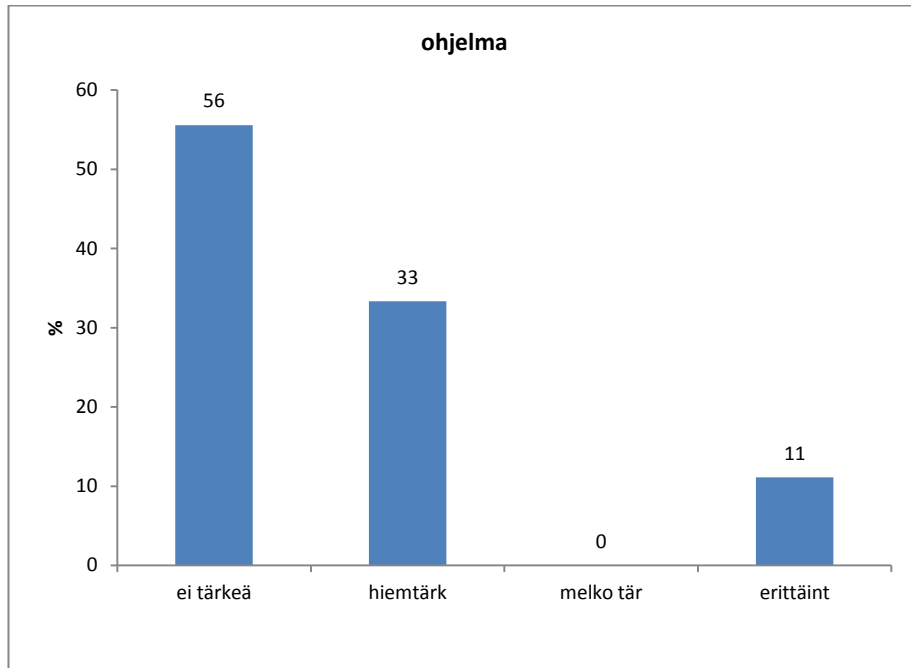
Selkeän kohderyhmän ja monipuolisten kysymysten ansiosta päädyttiin henkilökohtaisesti haastattelemaan kuutta henkilöä. Haastattelussa oli yhteensä 19 kysymystä liittyen kokouspalveluun. Seuraaviin tuloksiin on lisätty myös sähköpostikyselyiden loppukysymykset, jotka ovat samat kuin henkilöhaastatteluissa esitetyt. Vastaajia on yhteensä yhdeksän. Kysymykset 1.-10., ovat osa taulukkoa (Liite 1.), jossa tiedustellaan eri asioiden tärkeyttä kokoustilanteessa.

Vastaajat kokivat asiakaspalvelijoiden ammattitaidon, kokouksen aikataulussa pysymisen ja kokoustilojen ajanmukaisuuden suhteessa toisiinsa yhtä tärkeiksi. Kolmen vaihtoehdon tulokset olivat samat: vastanneista 33 % (kolme henkilöä) piti asiaa melko tärkeänä ja suurin osa, 67 % (kuusi henkilöä) erittäin tärkeänä.



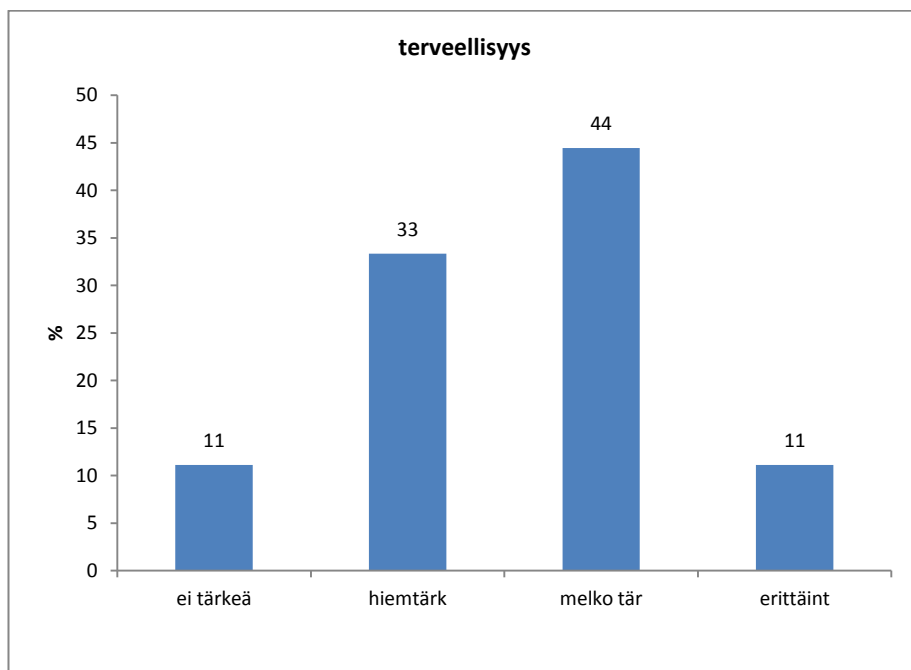
KUVIO 3. Moderni kokoustekniikka

Tutkimukseen osallistuneista henkilöistä suurinosa, 89 % (kahdeksan henkilöä) piti modernia kokoustekniikkaa erittäin tärkeänä. 11% vastaajista (yksi henkilö) koki modernin kokoustekniikan melko tärkeäksi. (kuvio 3)



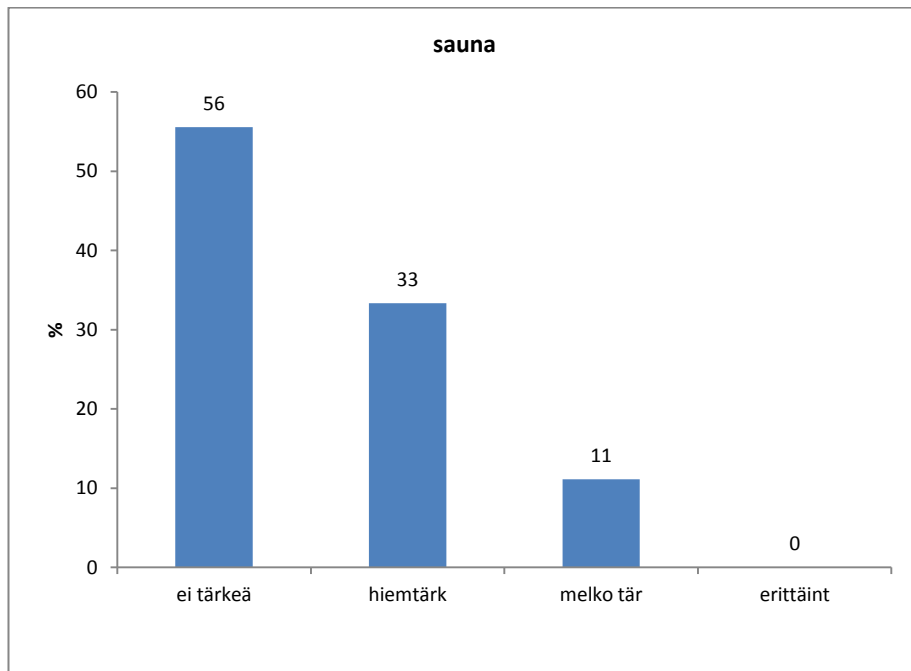
KUVIO 4. Mahdollisuus ohjelmasta nauttimiseen mm. ruokailun ohella (esim. livebändin esitys)

56 % (viisi henkilöä) ei kokenut tärkeäksi mahdollisuutta nauttia ohjelmasta. 33 % vastanneista (kolme henkilöä) piti ohjelmasta nauttimista hieman tärkeänä. Erittäin tärkeäksi ohjelman koki 11 % vastanneista (yksi henkilö). (kuvio 4)



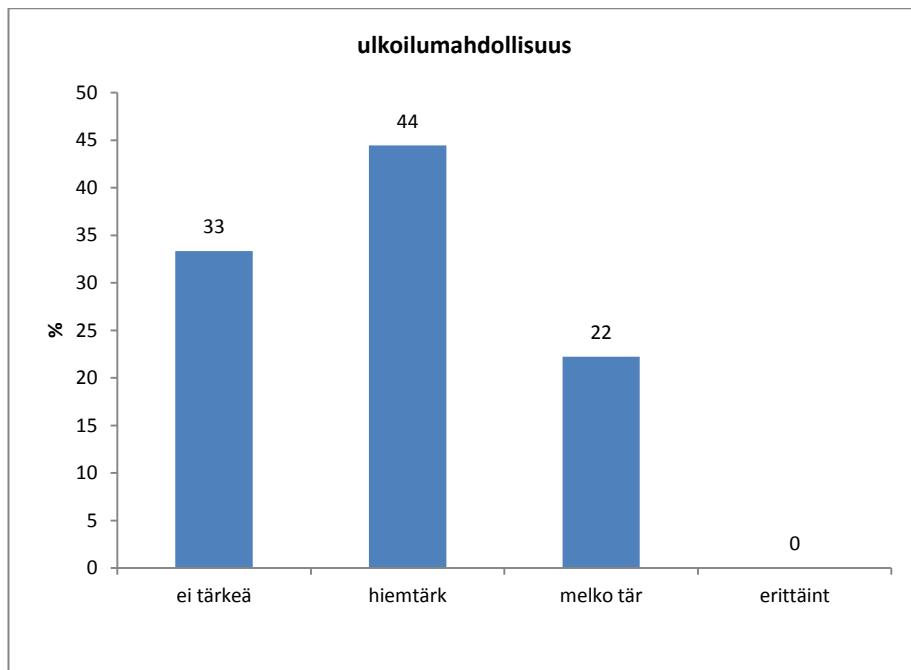
KUVIO 5. Terveellisyyden huomiointi kokoustarjoilussa

Valtaosa vastanneista piti terveellisyden huomiointia kokoustarjoilussa melko tai hieman tärkeänä. Melko tärkeäksi terveellisyden koki 44 % (neljä henkilöä) ja hieman tärkeäksi 33 % (kolme henkilöä) vastanneista. Osallistuneista 11 % (yksi henkilö) ei kokenut terveellisyttä tärkeäksi. Terveellisyden erittäin tärkeäksi asetti 11 % vastanneista (yksi henkilö). (kuvio 5)



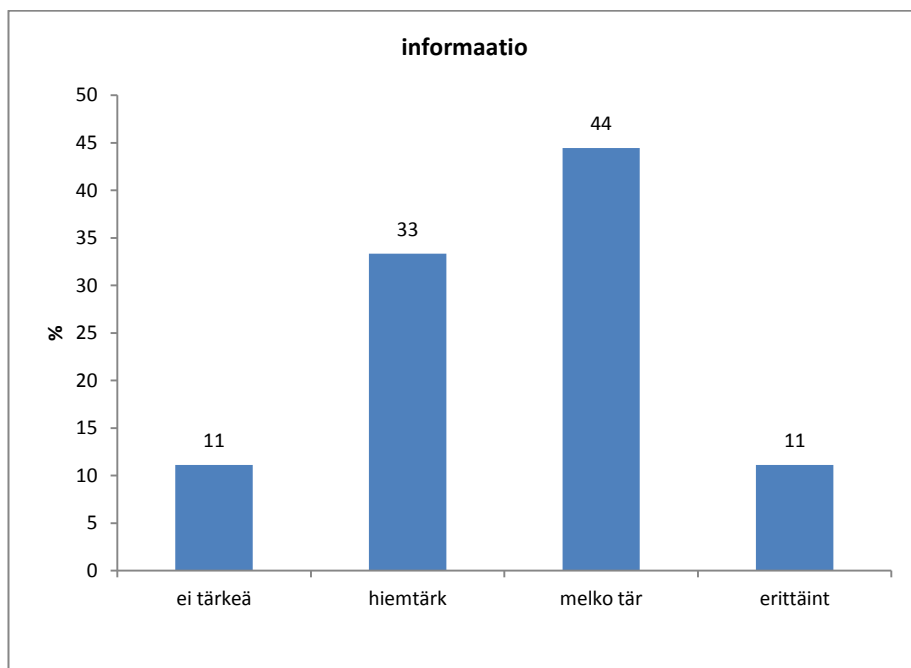
KUVIO 6. Saunominen

Saunomista kokouksen ohella ei kukaan yhdeksästä haastatellusta pitänyt erittäin tärkeänä. Valtaosa, 56 % (viisi henkilöä) ei kokenut saunomista tärkeäksi. Hieman tärkeäksi saunomista piti 33 % vastanneista (kolme henkilöä). 11 % (yksi henkilö) koki saunomismahdollisuuden melko tärkeäksi. (kuvio 6)



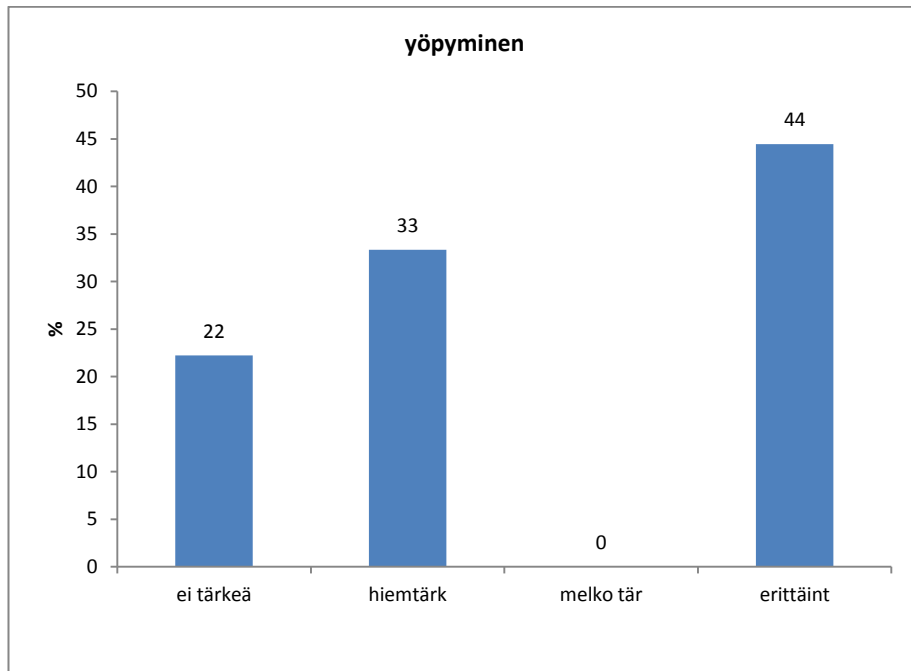
KUVIO 7. Ulkoilumahdollisuus kokoustuolla

Kukaan yhdeksästä vastaajasta ei pitänyt erittäin tärkeänä mahdollisuutta ulkoilla kokoustuon aikana. Suurin osa vastaajista, 44 % (neljä henkilöä) koki ulkoilumahdollisuuden hieman tärkeäksi. Melko tärkeäksi mahdollisuuden koki 22 % (kaksi henkilöä) osallistuneista. 33 % (kolme henkilöä) vastanneista ei kokenut ulkoilua kokoustuolla tärkeäksi (kuvio 7)



KUVIO 8. Ajankohtaisen informaation saanti kaupungin ohjelma- ja ravintolatarjonnasta

44 % (neljä henkilöä) vastanneista piti melko tärkeänä ajankohtaisen informaation saantia kaupungin ohjelma- ja ravintolatarjonnasta. Hieman tärkeäksi informaation koki 33 % vastanneista (kolme henkilöä). Yhtä suuri määrä vastaajista piti informaation saantia: ei tärkeänä (11 %, yksi henkilö) ja erittäin tärkeänä (11 %, yksi henkilö). (kuvio 8)



KUVIO 9. Yöpyymismahdollisuus kokoustilojen läheisyydessä

Merkittävä osa, 44 % osallistuneista (neljä henkilöä) piti yöpyymismahdollisuutta kokoustilojen lähellä erittäin tärkeänä. Hieman tärkeäksi vastanneista koki yöpyymismahdollisuuden kokoustilojen lähellä 33 % (kolme henkilöä). Loput 22 % (kaksi henkilöä) ei pitänyt yöpyymismahdollisuutta tärkeänä. (kuvio 9)

Taulukon jälkeiset neljä kysymystä kuvaavat palvelukokemuksen tunteet-tasoa. Tarkoituksena oli selvittää minkälaisia tuntemuksia ja kokemuksia kokouspalvelujen käyttäjillä on. Osanottajilta kysyttiin heidän mielipidettään opiskelijoiden sopivuudesta kokoustarjoilijan tai -kokin tehtäviin. Kuusi yhdeksästä vastaajasta, eli suurin osa aloitti vastauksen sanoilla ”Hyvin” tai ”Ihan hyvin”. Vastauksista käy ilmi että moni haluaa tarjoilun ja ruoanlaiton toimivan mahdollisimman ammattitaitoisesti, vaikka kyseessä on opetusravintola. Toisaalta todettiin myös että opiskelijoille voidaan antaa paljon anteeksi työtilanteessa. Työn onnistumiseen luotetaan sillä ”opettajilla on viimeisin tietotaito” ja heidän koetaan valvovan opiskelijoiden työntekoa. Kaksi vastaajaa löysi

myös jotain negatiivista kokemuksistaan opiskelijoista ravintolan työtehtävissä. Toisen mukaan opiskelijat saisivat olla aktiivisempia (oli joutunut pyytämään vettä itse ruokaillessaan opetusravintolassa), ja toisen vastauksen perusteella osa opiskelijoista sopii hyvin huonosti työtehtäviin ja monella on peruspalvelualttius kadoksissa.

Haastatteluissa selvitettiin mistä muodostuvat asianmukainen kokoustekniikka ja -välineistö. Koska yksi sähköpostikyselyihin osallistuneista ei vastannut tähän kysymykseen, vastaajia oli kahdeksan. Suurin osa vastaajista korosti perustekniikan tärkeyttä. Moni piti tärkeänä teknisten laitteiden toimivuutta. Tärkeimmiksi koettiin videotykki, sopivat liitännät, verkkoyhteys ja äänentoisto. Kokousvälineistöstä tärkeimmäksi osoittautui taulu, johon voi kirjoittaa (mm. fläppitaulu). Yksittäisiä, muista poikkeavia vaatimuksia olivat: hyvä ilmastointi, ryhmätyötilat, videoyhteys, konferenssipuhelin, dataprojektori ja slidevaihtaja.

Haastattelussa selvitettiin olut-, viini- tai kahvitastingiin osallistumisen houkuttelevuutta. Kolme vastaajaa ei kokenut tastingiin osallistumista houkuttelevana. Yhden mukaan ajatus oli hyvä, mutta aikaa ei ole usein tarpeeksi kokouksen ohella. Muutaman mukaan tastingin sopivuus riippuu tilanteen luonteesta (mm. koettiin hyvänä ohjelmana iltakokoukseen). Monen vastaajan reaktio oli positiivinen. Usea innostui tasting-ideasta ja sitä kuvailtiin mukavaksi ajatukseksi, ”erilaiseksi” ja sopivaksi pikkujoulukauteen.

Kokouksen järjestäjiltä haluttiin tietää mielipide kokouskahvitukseen tai -ruokailuun sopivista tuotteista. Moni vastaaja kertoi haluavansa kokoukseen ns. perustuotteita mm: vettä, kahvia, sämpylöitä, voileipiä ja pullaa. Muutama vastaajista korosti että aamukokoukseen sopii suolainen syötävä ja iltapäivällä maistuu joku makea. Yhden vastaajan mukaan mitään erityistä ei tarvitse kokouksessa olla. Haastatteluissa nousi esiin myös syötävien käytännöllisyys. Ruokapalojen toivottiin olevan pieniä, jotta puhuminen ruokailun ohessa onnistuisi siististi. Palautteissa haluttiin kokoustarjottaviin lisää terveellisiä vaihtoehtoja. Terveellisyyden huomioiminen heijastui myös kokoustajien halukkuutena syödä hedelmiä, jotka muutama halusi valmiiksi paloitetuina. Ruokailussa toivottiin myös olevan kevyitä vaihtoehtoja, jotta kokouksessa jaksaisi koko illan. Terveellisyys, monipuolisuus ja toive uusista kokoustarjottavista heijastuu sähköpostikyselystä saadusta vastauksesta:

”Kahvitori, runsas buffet-tyylinen kattaus on aina saanut kiitosta kahvituksen osalta. Hedelmät, smoothiet, makeiset/suklaa ym. hieman normista poikkeavat ovat aina mieleisiä lisiä kahvituksessa. Ruokailussa pitäisi huomioida myös kasvisyöjät, useat heistä sietävät esim. kalaa. Ja myös muut erityisruokavaliot, jotta heidänkin ruokailukokemus olisi onnistunut.”

Edellisen palautteen lisäksi myös muutamassa muussa vastauksessa toivottiin erityisruokavalioiden huomiointia. Haastattelussa erikseen mainittiin että olisi toivottavaa että erityisruokavalioiden ruokatuote olisi samantasoinen kuin muilla.

Haastatteluun osallistuneilta kysyttiin tekijöitä, jotka ovat tärkeitä kokouspaikan sijainnissa. Useimmin esille tuli hyvät pysäköintimahdollisuudet. Parkkipaikkojen toivottiin löytyvän helposti ja olevan lähellä kokoustilaa. Kokouspaikan sijainti haluttiin olevan keskeinen sekä helposti saavutettavissa. Valtaosa vastaajista piti hyviä kulkuyhteyksiä merkittävänä etuna kokouspaikan sijainnissa. Etenkin juna-aseman läheisyys koettiin tärkeäksi. Haastattelussa tuli esiin myös yksittäisiä hyvän sijainnin tekijöitä: mm. lyhyt matka omalta työpaikalta kokoustilaan sekä mahdollisuus yöpymiseen.

Haastattelussa osallistujat kertoivat onnistuneesta kokoukokemuksesta ja tekijöistä jotka siihen olivat vaikuttaneet. Vain osalle haastateltavista tuli mieleen yksittäinen kokoukokemus, joka olisi erityisesti jäänyt mieleen. Onnistuneessa kokouksessa monet painottivat tilaisuuden sujuvuutta ja tekniikan toimimista. Kokoukokemuksen mielletävyyttä lisäsi haastateltavan mukaan kokouksen vetäjän selkeä esiintyminen ja kokoustajien aktiivinen osallistuminen. Tilaisuuden onnistumiseen vaikuttaa myös kokoustilauksen ymmärtäminen ja myyntipalvelun työ. Erityisen maistuva ruoka ja upea miljö, oli jäänyt Vanajanlinnassa kokoustaneen mieleen. Elämyksen hintakin oli haastateltavan mukaan yllättävän edullinen. Nopean reagoinnin ansiosta Tampere-talon kokoustarjoilu sai myös kiitosta. Erityistarpeiden huomiointi jätti positiivisen vaikutuksen. Henkilökunnan palvelualltiuden arvostus toistui myös muissa vastauksissa. Yhden haastateltavan mukaan on hyvä pohtia miksi erityisen hyviä kokoukokemuksia ei ole jäänyt mieleen. Kaikki normaalista kokouksesta poikkeavat kokemukset olisivat hänen mukaansa plussaa.

Haastateltavilta kysyttiin myös tekijöitä, jotka ovat vaikuttaneet negatiivisesti kokoukokemukseen. Yhden haastateltavan mieleen ei tullut mitään negatiivisesti kokoukokseen vaikuttaneita tekijöitä. Useimmalle tekniikan pettäminen oli syy huonoon kokemukseen. Epäonnistunut tilasuunnittelu ja huono ilmasto olivat jääneet monen haastateltavan mieleen. Myös ruokailun koettiin olevan mahdollinen negatiivinen tekijä. Kokemukset ruoan loppumisesta kokoustilaisuudessa ja erityisruokavalioiden huomioimatta jättäminen tulivat haastateltavien mieleen. Vastauksissa korostettiin myös huonon asiakaspalvelun vaikutusta kokoustilanteeseen.

Tutkimuksessa selvitettiin opetusravintolassa järjestettävän kokouksen sopivuutta yrityksen imagolle. Moni haastateltava reagoi positiivisesti kysymykseen. Kun perusasiat kokouksen suhteen ovat kunnossa, ei useampi vastaaja näe mitään syytä miksi ei voisi tulla opetusravintolaan pitämään kokousta. Koska monella on työpaikalla yhteistyötä oman alan opiskelijoiden kanssa, luotetaan koululaisten ammattitaitoon. Muutaman haastateltavan mukaan, kokouksen luonne määrittää mahdollisuuden järjestää tilaisuus opetusravintolassa (mm. yrityksen sisäinen kokous olisi mahdollinen koulun tiloissa, erään vastaajan mukaan). Vastauksista löytyi myös negatiivisia reaktioita. Yksi haastateltavista ei halunnut pitää kokousta opetusravintolan tiloissa opiskelijoiden aikaisemmin antaman vaikutelman vuoksi. Toisen vastaajan mukaan opetusravintolassa järjestetystä kokouksesta saattaisi heijastua kuva, että yrityksessä säästetään.

Kokouspalveluja tutkittaessa haastateltavilta kysyttiin hinnan vaikutusta kokouspaikan valintaan. Usea haastateltava myönsi hinnan ohjaavan merkittävästi kokouspaikan valintaa. Rahaa käytetään vastaajien mukaan kokouspaikkaan tilaisuuden luonteen, miljööön, sijainnin ja tarjottavien perusteella. Haastateltavien mukaan kokouspaikkojen hinnoissa on merkittävästi eroja:

”Ylihinnoiteltu jää usein joukosta pois. Jos hinta näkyy laadussa, muttei oli ylihinnoiteltu niin laatu voittaa. Se, että pääkaupunkiseutu hinnoittelee samat tuotteet/palvelut jopa tuplana ja saman ketjun sisällä verrattuna keskisempään Suomeen laittaa hieman ihmettelemään...”

Myös muissa kommenteissa tuli esille hinnan ja laadun kohtaamisen tärkeys. Yhden haastateltavan mukaan hinta ei vaikuttanut kokouspaikan valintaan jos miljöö on kunnossa ja kohteessa on sopivat puitteet.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

Sähköpostikyselyissä saatiin vastauksia opetusravintolassa kokoustaneilta henkilöiltä. Suurin osa vastaajista oli saanut positiivisen vaikutelman Opetusravintolan kokouspalveluista. Etenkin toimipisteen välineistö, tilat ja ruoka saivat kiitosta. Moderni tekniikka sekä uudistetut kokous- ja ravintolatilat ovat Opetusravintola Eetvartin vahvuuksia.

Palautteiden mukaan opetusravintolan kokouspalvelut löydetään netin, myyntipalvelun tai opetusravintolassa vierailleen asiakkaan suositusten avulla. Koska opetusravintola luottaa paljolti myyntipalvelun työhön markkinoinnissa, ei kokouspalvelua mainosteta erikseen. Tammikuussa 2015, kokouspalvelun myyntityön siirtyessä opetusravintolan omille harteille tulisi Tampereen kaupungin sijoittaa palveluiden markkinointiin, jotta myynti voitaisiin pitää hengissä ja kokonaisuutta kyettäisiin kehittämään. Myyntipalvelu nousi esiin myös kysyessä tekijöitä, jotka vaikuttivat valitsemaan Opetusravintola Eetvartin kokouspalvelut.

Vastaajilla oli pääosin jäänyt positiivinen kuva ruoka- ja juomatarjoilusta. Ruoan makua ylistettiin, mutta tarjoilun hitauteen viitattiin muutamassa palautteessa. Palautteiden perusteella voidaan uskoa kokoustilanteessa tarjoiltavan ruokatuotteen laadukkuuteen. Vaikka kyseessä on opetusravintola, tulisi tulosten mukaan ohjaavien opettajien kokoustilanteessa kiinnittää erityistä huomiota aikataulujen pitävyyteen. Etukäteen tehty yksinkertainen kirjallinen toimintasuunnitelma kokoustilaisuuksia varten voisi helpottaa opiskelijoiden työskentelyä sekä salissa, että keittiössä. Hyvät toimintaohjeet tukisivat tarjoilun tasoa. Kokoustilaisuudessa, Opetusravintola Eetvartissa opettajat tekevät aina tehtävänjaon, mikä selkeyttää tilaisuudessa toimimista. (Leppänen 2014)

Kaksi vastasi kysyttäessä halukkuudesta tulla uudestaan opetusravintolan palveluiden käyttäjäksi: ”Mahdollisesti” ja yksi ”kyllä”. Vastausten perusteella tulisi palvelun epäkohtiin kiinnittää erityistä huomiota, jotta positiivinen ”ilmainen” mainonta olisi mahdollisimman tehokasta palvelua käyttäneiden asiakkaiden toimesta.

Kysymysten jako, palvelumuotoilun mukaan kolmeen eri osa-alueeseen, selkeytti tutkimuksen tekemistä. Haastattelun ensimmäisessä osassa: toiminta, haluttiin tietää kokouksen järjestäjälle tärkeitä, asioita kokoustilanteesta. Tarkoituksena oli löytää

Opetusravintola Eetvartille kehitettäviä alueita joihin panostaa, sekä löytää uusia mahdollisuuksia kokouspalveluissa.

Palautteiden mukaan asiakaspalvelijoiden ammattitaitoon tulisi kokoustilanteessa jatkuvasti kiinnittää huomiota. Moni asiakas tietää työntekijän olevan opiskelija, jolloin tilanteen kriteerit onnistumiselle eivät ole yhtä kovat kuin tavallisessa kokoustoiminnassa. Opetusravintolassa käytetty tapa kiittää oppilaiden tekemää työtä asiakkaiden ja opettajien johdosta, on positiivinen keino motivoida koululaisia. Yhä tiiviimpi yhteistyö opiskelijan ja asiakkaan välillä lisäisi opiskelijan henkilökohtaista vastuuta työstään. Opiskelijoiden rohkaiseminen suorittamaan myös yksin työtehtäviä lisäisi koululaisten itsetuntoa, mikä väistämättä heijastuisi asiakaspalveluun.

Kokouspalvelun käyttäjät korostivat myös kokoustilojen ja -tekniikan tärkeyttä. Sähköpostikyselyssä saaduissa vastauksissa osoittautui että juuri tilat ja tekniikka ovat opetusravintolan vahvuuksia, mistä syystä tulee kiinnittää huomiota niiden korkean tason säilyttämiseen. Uusien teknisten laitteiden seuraaminen ja tarpeen mukaan lisääminen kokousvälineistöön tulee olla osa opetusravintola kokoustoimintaa, jotta toimipaikka pitää vahvuutensa.

Kokoustilanteessa saunaa tai mahdollisuutta päästä ulos ”haukkaamaan happea”, ei koeta kovin tärkeäksi. Saunominen saattaa olla myös riippuvainen kokouksen luonteesta, mikä mahdollisesti vaikutti vastauksiin. Opetusravintolan tulisi tuoda paremmin esille mainonnassa mahdollisuus saunaa, sillä se saattaisi lisätä iltakokouksista kiinnostuneiden määrää. Markkinointia kehittäessä opetusravintola voisi suunnitella mainoslehtisen tarjoamistaan kokouspalveluista. Lehtisiä voisi ottaa mukaansa mm. lounasasiakkaat, jotka ovat potentiaalisia kokouspalveluasiakkaita. Kirjallinen mainos antaisi selkeän kuvan asiakkaille kokoustiloista (mm. auditorio ja sauna) ja toimipisteen mahdollisuuksista. Koska opetusravintolassa on heikohkot mahdollisuudet päästä helposti kokoustiloista (alakerroksessa sijaitsevat: auditorio ja kabinetti) ulkoilemaan, kysyttiin tutkimuksessa ulkoilumahdollisuuksien tärkeyttä. Opetusravintolan eduksi ulkoilua kokouksen ohella ei koettu kovin tärkeäksi.

Monella kokoukseen kaupungin ulkopuolelta saapuvalla saattaa olla tarve saada informaatiota ohjelma- ja ravintolatarjonnasta. Koska merkittävä osa vastanneista koki informaation saannin melko tärkeäksi, tulisi opetusravintolan kiinnittää huomiota

mahdollisuuteen jakaa ajankohtaista ja paikkansa pitävää tietoa ohjelma- ja ravintolatarjonnasta. Toimipisteessä voitaisiin mm. tulostaa joka viikolle oma Tampereen kaupungin tapahtumakalenteri, jota olisi helppo tarvittaessa vilkaista. Jokaisella opetusravintolan työntekijällä olisi hyvä olla mielessä muutama ruokaravintola tai tanssipaiikka, jota kokousasiakkaalle voisi suositella. Informaation jakamiseen panostaminen parantaa asiakaspalvelun arvostusta ja asiakaskokemusta.

Kokouksen järjestäjistä osa ei kokenut yöpymispaikkojen läheisyyttä tärkeänä (mahdollisesti syynä ettei ole runsaasti yrityksen ulkoisia kokouksia). Lopulle haastateltavista yöpymismahdollisuus on erittäin tärkeä kokouspaikan valinnassa. Koska yhteistyö Sokos hotellien kanssa loppuu tammikuussa 2015, tulee opetusravintolan perehtyä mahdollisiin yhteistyökumppaneihin yöpymisen osalta. Monet kokouksenjärjestäjät etsivät valmiita kokouspaketteja, jotka sisältävä yöpymisen. Opetusravintolan tulisi vastata tähän mm. tarjoamalla edullisempaa yöpymistä jossakin lähialueen hotellissa. Esimerkiksi, yksityinen hotelli Viktoria Tampereen itsenäisyyskadulla voisi olla mahdollinen yhteistyökumppani. Hotelli Viktoria sijaitsee lähellä ja heillä ei ole auditoriota. (Hotelli Viktoria 2014)

Kokouspalveluiden käyttäjiä haastateltiin kokouksiin liittyvistä tuntemuksista ja kokemuksista haastattelun tunteet-osiossa. Muutamien kysymyksien takana oli idea tarttua uusiin asioihin, joita opetusravintolassa voisi toteuttaa kokouksen yhteydessä. Muutama vastannut koki opiskelijoiden työskentelyn kokouksessa negatiivisesti, johtuen aikaisemmasta kokemuksestaan. Opetusravintolan haasteena on murtaa negatiiviset kokemukset ja tuoda esille opetusravintolassa järjestettävän kokouksen mahdollisuuksia ja etuja. Koska ”työntekijöitä” on enemmän (opiskelijoiden johdosta), voidaan kokouksista tehdä näyttävämpiä mm. ulkoasultaan sekä tarjottaviltaan. Kokouksissa voidaan järjestää myös tasting-tilaisuuksia, joiden vetäjäksi opettajat ovat päteviä. Tutkimuksessa moni vastaaja reagoi positiivisesti ajatukseen tastingistä. Tästä syystä tulisi opetusravintolan tuoda tasting-mahdollisuus esille markkinoinnissa. Normaalista poikkeava ohjelmanumero erottaisi opetusravintolan kokouspalvelut kilpailijoista.

Haastatteluissa kysyttiin tekijöitä, jotka muodostavat asianmukaisen kokousvälineistön- ja tekniikan. Opetusravintola Eetvartin kokousvälineistö on tutkimuksen mukaan osoittautunut riittäväksi kyselyissä ja haastatteluissa saamien palautteiden perusteella.

Perustarvikkeet löytyvät hyvin ja tekniikka on modernia. Opetusravintola voi halutessaan harkita erityisten kokousvälineiden hankkimista. Tutkimuksessa tuli esiin opetusravintolasta puuttuvista välineistä mm. videoyhteys, konferenssipuhelin ja slidevaihtaja.

Erityisesti kokousasiakkaille suunnitellut ruoka- ja juomatuotteet voisivat vahvistavaa Opetusravintola Eetvartin asemaa suhteutettuna kilpailijoihin. Vaikka muutama oli tyytyväinen perinteiseen kokoustarjoiluun (mm. pulla, sämpylä jne.), oli kokouksen järjestäjillä runsaasti ideoita tarjoiltavien kehittämisen suhteen. Toivomuksissa nousi esille erityisesti terveellisten tuotteiden ja erityisruokavalioiden huomiointi kokoustilanteessa. Opetusravintolassa tulisi lisätä terveellisten tuotteiden vaihtoehtoja. Opetusravintolan kokouksissa tarjotaan usein hedelmiä. Erottuakseen voisi vaihtoehtoihin lisätä mm. erilaisia smoothieita, puuroja, kuivattuja hedelmiä, pähkinöitä ja raakaruokaleivonnaisia. Jotta erityisruokavaliot saisivat yhtä laadukkaan ruokatuotteen kuin muut asiakkaat, tulisi ruoka-annoksiin kiinnittää erityistä huomiota. Erityisruokavaliolle sopivien annosten reseptiikan etukäteen suunnittelu helpottaisi keittiön työtä ja laadun pysymistä. Salin ja keittiön puolelta olisi hyvä valita yksi, erityisruokavaliio-vastaava suurempiin kokoustilaisuuksiin. Palautteiden mukaan kokouksissa olisi hyvä kiinnittää myös huomiota pienempiin annoksiin, jotta tarvittaessa syöminen kokouksen ohella helpottuisi. Vastausten mukaan opetusravintolan tulisi panostaa ruokatuotteisiin, jotka olisivat selkeästi erilaisia kuin muualla. Panostus mm. itsetehtyihin suklaisiin tai muihin makeisiin, jäisi varmasti kokoustajien mieleen.

Tutkittaessa asiakaskokemuksen merkitys-tasoon vaikuttavia tekijöitä, oli osalla haastateltavista vaikeuksia miettiessään kantaansa. Kokouspalvelun käyttäjistä vain osalle tuli mieleen selkeitä kokoustilaisuuksia, joista olisi jäänyt erityisen positiivinen tai negatiivinen vaikutelma. Positiiviseen kokoukokemukseen useimmilla vaikuttaa tilaisuuden sujuminen ja toteutuminen suunnitelman mukaan. Asiakaspalvelijoiden asenne ja ruoka olivat myös mieleen painuvia, onnistumisen tekijöitä. Kuten muista poikkeava ruokatuote on eduksi kokouspalvelujen tuottajalle, on myös tärkeää panostaminen erottuvaan asiakaspalveluun. Opetusravintolassa tämän mahdollistavat opiskelijat, jotka oikein ohjattuina voivat tarjota ikimuistoisien kokemuksien kokousasiakkaille. Huonon asiakaskokemuksen merkittävimmät syyt: epäonnistunut

ruoka, tekniikan toimimattomuus ja ala-arvoinen asiakaspalvelu, eivät ole ensimmäisiä kompastuskiviä kokoukokemuksessa Opetusravintola Eetvartissa.

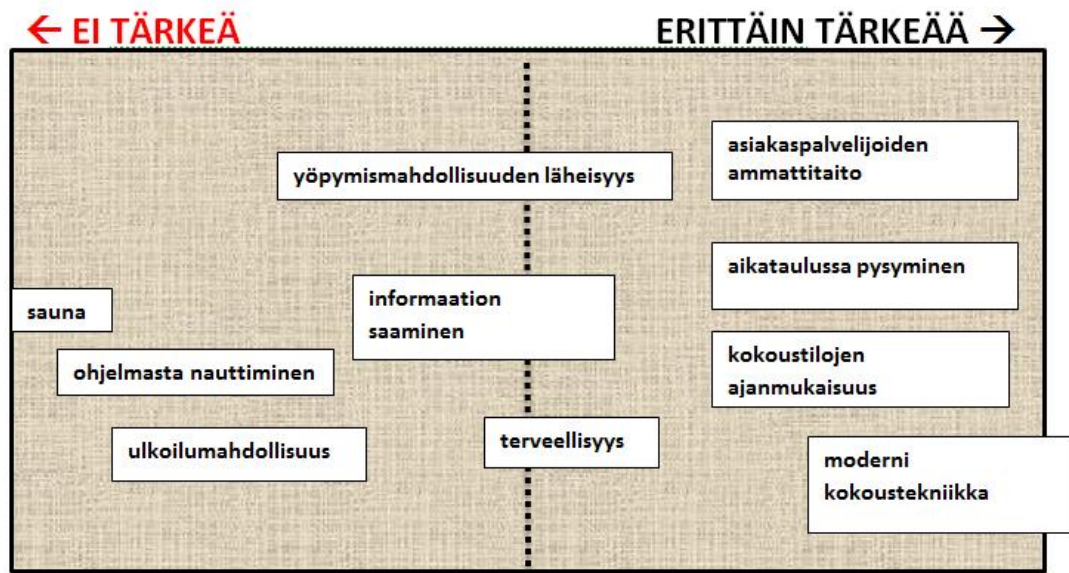
Koska haastateltavien mukaan opetusravintolassa järjestetty kokous koetaan pääosin imagolle sopivaksi, on Opetusravintola Eetvartilla yhtenevät mahdollisuudet tavoitella samoja asiakkaita kuin toimipaikan kilpailijoilla. Eetvartin tulisi hyödyntää opetusravintola-statustaan markkinoinnissa ja kehittää yhteistyötä alan yritysten kanssa, sillä monen vastaajan mukaan oppilaiden tukeminen opiskelussa on heidän mieleensä. Yhteistyön lisäksi tulisi opetusravintolan panostaa kanta-asiakastoimintaan ja kehittää mm. kokousetuja kanta-asiakkaille.

Opetusravintola Eetvartin sijainti on tutkimustulosten mukaan ihanteellinen kokouspalvelulle. Rautatieaseman läheisyys, sijainti lähellä keskustaa ja Tullintorin parkkihalli täyttävät kokousjärjestäjien suurimmat toiveet. Opetusravintolan tulisi olla myös helposti löydettävissä. Opetusravintola voisi harkita yhteistyötä Tullintorin kauppakeskuksen kanssa, jotta sen näkyvyys lisääntyisi ja yhä useampi mahdollinen kokousasiakas olisi tietoinen toimipisteen sijainnista.

Tutkimuksen mukaan moni kokouspaikkaa etsivä on tarkka palvelun hinnasta ja hintalaatu suhteesta. Haastateltavat eivät helposti halua käyttää ylimääräistä rahaa kokouspalveluihin, ellei tilaisuus sitä vaadi. Vastausten perusteella opetusravintolan kannattaisi hinnoitella peruskokouspaketti suhteellisen edullisesti. Asiakkaiden halutessa lisäominaisuuksia kokouksiin, voisi paketin hintaa nostaa tuntuvastikin, sillä juhlatilaisuuksissa monet ovat valmiita maksamaan palvelusta enemmän. Selkeät kokouspaketit realistisilla hinnoilla helpottavat kokousasiakkaiden päätöstä oikeasta kokouspaikasta.

Palvelumuotoilun asiakaskokemuksen kolmea eri osa-aluetta (tunteet, toiminta ja merkitys) tarkkailtaessa voidaan todeta haastateltavien vastaamisen toiminta-alueen kysymyksiin (kysymykset 1.-10.) olevan helpointa. Vastaajat kykenivät nopeasti valitsemaan heille tärkeitä toiminnallisia tekijöitä kokouspalvelussa. Seuraava, tunteet-osio vaati enemmän osallistujilta. Vastauksissa oli selkeästi enemmän hajontaa, mikä kertoo kokousjärjestäjien erilaisista haluista saavuttaa tuntemuksia ja kokemuksia kokoustilanteessa. Haastateltavilla oli vaikeinta viimeiseen, merkitys-osioon vastaaminen. Koska kysymykset koskivat vastaajien arvomaailmaa, osaan kysymyksistä

ei saatu helposti selkeää vastausta. Palvelumuotoilun tärkeä työkalu, visualisointi voi selkeyttää kysymyksistä saatujen vastausten ymmärtämistä (kuvio 13). Toimintasuuden tärkeimmät ja vähiten tärkeimmät kohdat kokouspalvelussa tulevat selkeästi esiin visualisoidusta mallista. Mallin avulla voidaan esittää opetusravintolassa työntekijöille kokouspalvelun tärkeimpiä kohtia kehittämisen kannalta.



KUVIO 13. Visualisoitu näkemys tutkimusvastauksista

8 POHDINTA

Yrityksissä toiminnan takaa jatkuva palvelun kehittäminen. Tärkeä osa kehitysprosessia on palvelun laadun käsittäminen asiakkaan näkökulmasta. Palvelutilanteen onnistuminen on paljolti kiinni asiakkaan odotuksista ja aikaisemmista palvelukokemuksista. Haasteena palveluntarjoajalla on asettuminen asiakkaan saappaisiin. Koska asiakas kokee palvelun kokonaisuutena, tulee palveluntarjoajan nähdä yksityiskohtia pidemmälle. Palveluyrityksissä on vaarana että itse yrittäjä huolehtii pääosin itselle tärkeistä seikoista yrityksen toiminnassa, jolloin asiakkaiden todelliset tarpeet ja toiveet jäävät huomioimatta.

Palvelu on monien ohjattujen toimintojen tulos. Kehitystyössä on oleellista koko palveluprosessin hahmottaminen. Kokonaisuuden jakaminen pienempiin osiin selventää palvelutyön moniosaisuutta. Pieninä osina, palvelusta on helppoa löytää epäkohtia, joihin puuttua. Myös kokonaisuuteen kuuluvien sidosryhmien ymmärtäminen helpottaa alustavaa kehitystyötä. Keskeistä on määrittää kehittämisprosessille selkeät linjat, jotta ulospäin välittyy selkeä kuva yrityksen toiminnasta. Yrityksessä muutosta voidaan lähteä tekemään vasta kun ymmärretään kehittämisen kohde ja sitä rajoittavat tekijät. Käytännöstä ja tutkimuksesta saatu tieto toimii pohjana perusteelliselle kehittämistyölle.

Palvelumuotoilu on tähän päivään sopiva tapa kehittää yrityksen toimintaa, sillä sen periaatteena on toimia ennakoivasti ja asiakkaan vaatimusten mukaan. Palvelumuotoilun asiakasnäkökulma ja yhteiskehittäminen olivat hyödyllisiä tapoja kehittäessä Opetusravintola Eetvartin kokouspalveluja. Haastattelujen jakaminen kolmeen osaan (toiminta, tunteet ja merkitys) palvelumuotoilun mukaan auttoi ymmärtämään kohderyhmän haluja ja tarpeita syvemmin.

Kokouspalveluiden suuri tarjonta Tampereen keskusta-alueella haastaa Opetusravintola Eetvartin toiminnan. Kilpailijoiden monipuoliset kokouspaketit, suuremmat tilat ja hotelliketjujen tuoma turva ovat kova vastus opetusravintolan kokouspalveluille. On tärkeää keskittyä toimipisteen vahvuuksiin ja mahdollisuuksiin. Opetusravintola Eetvartin kokouspalvelut täyttävät monen asiakkaan vaatimukset. Toimipisteen sijainnin keskeisyys ja saavutettavuus on erinomainen. Kokousvälineistö, -tekniikka- ja tilat ovat moderneja. Kokoustilojen rajallisuus saattaa vähentää mahdollisten asiakkaiden määrää. Kokouspalvelun ruokatuote on pääosin kunnossa. Kokousruoan

kehittämisen tavoitteena on tarjota opetusravintolassa yhtä maukasta ruokaa kuin tähän asti huomioiden myös tämän päivän vaatimukset. Ruokatuotteen kehittämisen lisäksi tulee toimipisteen panostaa kykyynsä luoda kokouksiin sopivaa ohjelmaa. Opetusravintolan olisi tärkeää tulevaisuudessa keskittyä yksittäisiin seikkoihin, joilla voisi erottua muista palvelun tarjoajista. Kokouspalvelu Opetusravintola Eetvartissa pitäisi koostua erilaisista kokouselämyksistä rennossa ympäristössä.

Opiskelijat ovat kokouspalvelun vahvuus ja heikkous. On väistämätöntä, että muutamat mahdolliset asiakkaat kokevat opiskelijoiden ammattitaidonpuutteen negatiivisena tekijänä valittaessa kokouspaikkaa. Opettajat tekevät suuren työn onnistuessaan ohjaamaan suurta määrää opiskelijoita aidoissa kokoustilanteissa. Opetusravintolaan sopiva kokousasiakas ymmärtää palvelun lähtökohdat ja suhtautuu rennosti mahdollisiin vahinkoihin tilaisuudessa. Kokouksen onnistumiseen tulisi silti kaikkien luottaa, sillä toiminnan takaa paikalla olevat opettajat, joilla on vuosien kokemus. Opiskelijat tulisi nähdä mahdollisuutena kehittää kokoustoimintaa. Vastuun ja tehtävien jakaminen opiskelijoille voisi lisätä opiskelun mielekkyyttä ja sitä kautta nostaa asiakaspalvelun tasoa. Kokoustoiminnan suurimmat haasteet Sokos hotel-yhteistyön päätyttyä on hyvän asiakaspalvelun takaaminen, markkinointiin panostaminen sekä oman myyntipalvelun luominen.

LÄHTEET

Blinnikka, P., Kuha M. 2004. Ideasta kokoukseksi. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisu.

Brännare, R., Kairamo, H. Kulusjärvi, T., Matero, S.. 2005. Majoitus- ja matkailupalvelu. 4. Painos. Helsinki: Werner Söderstöm Osakeyhtiö.

Grönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Suom. Tillman, M. Porvoo: WSOY. Alkuperäinen teos 2000.

Helsinki region infoshare. Ajankohtaista. 2013. Visualisointiblogi: Visualisointi on työkalu, ei itsetarkoitus. Koponen, J.

<http://www.hri.fi/fi/ajankohtaista/visualisointi-on-tyokalu-ei-itsetarkoitus/>

Hotelli Viktoria. Yhteydenotto. Kokoukset. Luettu 23.11.2014

<http://www.hotellivictoria.fi/index.php>

Mikko Korhola: Myynnin ja palvelun osaaja. Blogiportfolio opintoihin liittyen. Luettu 28.8.2014.

<http://mkorhola.wordpress.com/2013/11/20/palveluprosessi.>

Leppänen, M. Opettaja, Tampereen seudun ammattioppilaitos. 2014. Haastattelu. 31.10.2014. Vihersaari, E. Tampere.

Ojasalo, K., Moilanen, T., Ritalahti, J.2014. Kehittämistyön menetelmät. Helsinki: Sanoma Pro Oy. 3. Uudistettu painos.

Opetusravintola Eetvarti. Eetvarttia! Kokouspaketit. Kokousmajoitus. Luettu 29.10.2014

<http://www.eetvarti.fi/index.php>, <http://www.eetvarti.fi/kokouspaketit.htm>

Rissanen, T.2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti.

Sokos Hotels. Tampere. Solo Sokos Hotel Torni. Kokous ja juhlat. Luettu 29.10.2014.
<https://www.sokshotels.fi/fi/tampere/solo-sokos-hotel-torni-tampere/kokous-ja-juhlat>

Tampereen seudun ammattiopisto. Opetusravintolat/ Eetvartti. Luettu 22.10. 2014.
<http://www.tredu.fi/tredu/tuotteetjapalvelut/ravitsemisjatalousala/opetusravintolaheetvarti.html>

Tampere-talo. Kokoukset ja kongressit. Luettu 29.10.2014.
<http://www.tampere-talo.fi/kokoukset-ja-kongressit>

Tilastokeskus. Tietoteoreettiset yksityiskohdat. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot. Luettu 17.11.2014
<http://tilastokeskus.fi/virsta/tkeruu/01/07/>

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Talentum Media Oy.

LIITTEET

Liite 1. Sähköpostikysely

Sähköpostikysely Opetusravintola Eetvartin palveluita käyttäneille asiakkaille

Tekijä: Emmi Vihersaari

Opinnäytetyö: Kokouspalveluiden kehittäminen opetusravintolassa

Tampereen ammattikorkeakoulu

Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

Marraskuu 2014

Opinnäytetyöni tarkoituksena on kehittää Tampereella sijaitsevan opetusravintolan kokouspalveluita.

- A. Miten löysitte Opetusravintola Eetvartin kokouspalvelut?
- B. Mitkä tekijät saivat teidät valitsemaan Opetusravintola Eetvartin kokouspalvelut?
- C. Mikä on mielipiteenne opetusravintolan kokoustekniikasta/-välineistöstä?
- D. Olitteko tyytyväisiä ruoka- ja juomatarjoiluun? Löytyikö siitä kehitettävää?
- E. Haluisitteko käyttää opetusravintolan kokouspalveluja uudestaan?
- F. Avoin palaute kokoukokemuksesta:

Merkitse x ruutuun, sopivan vaihtoehdon kohdalla. Mitkä asiat ovat yrityksellenne tärkeitä kokoustilanteessa?

	Ei tärkeää	Hieman tärkeää	Melko tärkeää	Erittäin tärkeää
1. asiakaspalvelijoiden ammattitaito				
2. kokouksen aikataulussa pysyminen				
3. kokoustilojen				

ajanmukaisuus				
4. moderni kokoustekniikka				
5. mahdollisuus ohjelmasta nauttimiseen mm. ruokailun ohella (esim. livebändin esitys)				
6. terveellisuuden huomiointi kokoustarjoiluissa				
7. saunominen				
8. ulkoilumahdollisuus kokoustaulla				
9. ajankohtaisen informaation saanti kaupungin ohjelma- ja ravintolatarjonnasta				
10. yöpymismahdollisuus kokoustilojen läheisyydessä				

11. Kuinka opiskelijat sopivat mielestänne kokoustarjoilijan ja -kokin tehtäviin?
12. Mistä tekijöistä asianmukainen kokousvälineistö ja -tekniikka muodostuvat?
13. Miten houkuttelevana koette mahdollisuuden osallistua olut-, viini-, tai kahvitastingiin?
14. Mitä haluaisitte kokouskahvituksessa tai -ruokailussa tarjottavan?

15. Mitkä tekijät ovat kokouspaikan sijainnissa teille tärkeitä?
16. Millainen onnistunut kokoustilaisuus on jäänyt teidän mieleenne? Mikä teki siitä onnistuneen?
17. Mitkä asiat ovat vaikuttaneet negatiivisesti kokoukokemukseenne?
18. Onko opetusravintolassa järjestetty kokous yrityksenne imagolle sopiva? Perustele.
19. Miten hinta vaikuttaa kokouspaikan valintaan?

Liite 2. Henkilökohtainen haastattelu

Haastattelu

Opinnäytetyö: Kokouspalvelun kehittäminen opetusravintolassa

Tekijä: Emmi Vihersaari

Tampereen ammattikorkeakoulu

Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

Marraskuu 2014

Opinnäytetyöni tarkoituksena on kehittää Tampereella sijaitsevan opetusravintolan kokouspalvelua.

Merkitse x ruutuun, sopivan vaihtoehdon kohdalla. Mitkä asiat ovat yrityksellenne tärkeitä kokoustilanteessa?

	Ei tärkeää	Hieman tärkeää	Melko tärkeää	Erittäin tärkeää
1.asiakaspalvelijoiden ammattitaito				
2.kokouksen aikataulussa pysyminen				
3.kokoustilojen ajanmukaisuus				
4.moderni kokoustekniikka				
5.mahdollisuus ohjelmasta nauttimiseen mm. ruokailun ohella (esim. livebändin esitys)				
6.terveellisyyden huomiointi kokoustarjoiluissa				
7.saunominen				
8.ulkoilumahdollisuus				

kokoustaulla				
9.ajankohtaisen informaation saanti kaupungin ohjelma- ja ravintolatarjonnasta				
10.yöpymismahdollisuus kokoustilojen läheisyydessä				

20. Kuinka opiskelijat sopivat mielestänne kokoustarjoilijan ja -kokin tehtäviin?

21. Mistä tekijöistä asianmukainen kokousvälineistö ja -tekniikka muodostuvat?

22. Miten houkuttelevana koette mahdollisuuden osallistua olut-, viini-, tai kahvitastingiin?

23. Mitä haluaisitte kokouskahvituksessa tai -ruokailussa tarjottavan?

24. Mitkä tekijät ovat kokouspaikan sijainnissa teille tärkeitä?

25. Millainen onnistunut kokoustilaisuus on jäänyt teidän mieleenne? Mikä teki siitä onnistuneen?

26. Mitkä asiat ovat vaikuttaneet negatiivisesti kokouskokemukseenne?

27. Onko opetusravintolassa järjestetty kokous yrityksenne imagolle sopiva? Perustele.

28. Miten hinta vaikuttaa kokouspaikan valintaan?

Liite 3. Opetusravintola Eetvartin kokoustilat

Auditorio:

- 114-paikkainen
- Äänentoistojärjestelmä, langaton mikrofoni, data-videoprojektori, VHS-videonauhuri, TV, fläppitaulu, luennoitsijan tarvikkeisto
- Langaton internet-yhteys
- Kiinteä tietokone, kytkentä kannettavalle tietokoneelle ja dokumenttikamera

Kellarikabinetti:

- n. 7 x 7 m
- Luokkamuoto 26 henkilölle / U - muoto 20 :lle
- Fläppitaulu, luennoitsijan tarvikkeisto
- Kannettava tietokone
- Langaton internet-yhteys

Opetusravintola Eetvartti:

- 170 asiakaspaikkaa
- A-oikeudet

(Opetusravintola Eetvartti 2014)