

Essi Korhonen & Inka Mannerjärvi

# Henkilökohtainen asiakaspalvelu ja palvelupolku Vuokatissa

Restonomi

Matkailun koulutus

Kevät 2018



KAJAANIN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Tiivistelmä

**Tekijä(t):** Korhonen Essi & Mannerjärvi Inka

**Työn nimi:** Henkilökohtainen asiakaspalvelu ja palvelupolku Vuokatissa

**Tutkintonimike:** Restonomi (AMK), Matkailun koulutus

**Asiasanat:** Asiakaspalvelu, palvelupolku, Vuokatti, teemahaastattelu

Tässä opinnäytetyössä kartoitettiin Vuokatin alueen henkilökohtaista asiakaspalvelua sekä palvelupolkua matkailijoiden näkökulmasta. Opinnäytetyön tavoitteena oli saada selville Vuokatin alueen asiakaspalvelun laatua palvelupolun eri vaiheissa. Tavoitteena oli kehittää myöskin omaa osaamistamme asiakaspalvelussa, kysymällä haastateltavilta esimerkiksi, millaisia asioita he arvostavat asiakaspalvelussa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa Vuokatissa matkaillevien lapsiperheiden henkilökohtaisen asiakaspalvelun tarvetta matkailussa, sekä kerätä matkailijoilta tietoa siitä, mitä he erityisesti odottavat asiakaspalvelulta. Opinnäytetyö toteutettiin ilman toimeksiantajaa.

Opinnäytetyössä käytettiin kvalitatiivista eli laadullista lähestymistapaa. Tutkimuksellinen osuus toteutettiin teemahaastattelun avulla. Haastatteluihin osallistui 16:sta lapsiperhettä Vuokatin alueella. Tuloksista kävi ilmi, että Vuokatissa matkaillevat lapsiperheet ovat pääosin erittäin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Henkilökohtaista asiakaspalvelua pidettiin Vuokatissa tärkeänä ja tarpeellisenä. Asiakaspalvelijassa arvostettiin sitä, että lapset otetaan huomioon ja palvelu on ystävällistä. Asiakkaat kaipaavat palvelua erityisesti saavuttaessa paikan päälle. Palveluiden sähköistymistä pidettiin hyvänä asiana, kunhan saatavilla on kuitenkin aina myös henkilökohtaista asiakaspalvelua niille, jotka sähköisiä palveluita eivät osaa tai halua käyttää.

Oman osaamisen kehittämisen kannalta opinnäytetyön tekoprosessi oli hyvin opettavainen kokemus ja saimme paljon uutta tietoa tutkimuksen toteuttamiseen sekä asiakaspalveluun liittyen. Haastattelut onnistuivat ja saimme suuntaa antavia vastauksia riittävästi, joista pystyimme tekemään päätelmiä. Vastauksista kävi ilmi kehittämissuunnitelmia Vuokatin palveluihin, joita Vuokatin matkailuyritykset voivat hyödyntää jaettuamme tiedot heidän kanssaan.

## **Abstract**

**Author(s):** Korhonen Essi & Mannerjärvi Inka

**Title of the Publication:** Personal customer service and service path in Vuokatti

**Degree Title:** Bachelor of Hospitality Management

**Keywords:** customer service, service path, Vuokatti, theme interview

This thesis surveyed personal customer service and the service path from the tourists' perspective in the Vuokatti tourist destination. The aim of this thesis was to examine the quality of customer service in different stages of the service path and to develop our own customer service skills by asking for example what customers appreciate in customer service. The purpose of this thesis was to survey families' need for personal customer service in tourism in Vuokatti and to gather information from tourists of what they especially expect from customer service.

The thesis employed a qualitative research approach using theme interviews. Sixteen families staying in the Vuokatti area were interviewed. The results showed that families holidaying in the Vuokatti area are mostly satisfied with the customer service they receive. Personal customer service was seen as important and necessary in Vuokatti. The factors the interviewees appreciated in a customer servant were: taking children into account as customers and friendly service. Customers need services especially when they arrive at the destination. The interviewees regarded digitalization as positive if personal customer service were also to remain available for those who do not or cannot use electronic services.

In terms of developing our own skills, the thesis process was a very instructive experience and we acquired a considerable amount of new information about how to conduct research and customer service. The interviews were a success, producing enough material to draw conclusions. The answers revealed development proposals, which could benefit Vuokatti's tourism companies.

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Asiakaspalvelu .....	3
2.1	Asiakaspalvelun määritelmä.....	3
2.2	Hyvä asiakaspalvelu .....	4
2.3	Vieraanvaraisuus .....	6
2.4	Asiakaspalvelu ohjelma-, majoitus ja ravintolapalveluissa .....	7
2.4.1	Matkailun ohjelmapalvelut.....	8
2.4.2	Majoituspalvelut .....	9
2.4.3	Ravintolapalvelut .....	10
3	Palvelupolku.....	11
3.1	Palvelun määritelmä.....	11
3.2	Palvelupolku ja palvelupolun vaiheet.....	12
3.3	Asiakkaan käyttäytyminen asiakaspalvelutilanteessa .....	14
3.4	Asiakasmatka ja asiakkaan palvelupolun ymmärtäminen .....	15
3.5	Maslowin tarvehierarkia.....	15
3.6	Sähköinen palvelu.....	17
4	Vuokatin alueen matkailu .....	19
5	Tutkimuksen tavoitteet ja toteutus .....	21
5.1	Tutkimuksellinen opinnäytetyö ja kvalitatiivinen lähestymistapa .....	21
5.2	Haastattelu tiedonkeruumenetelmänä .....	22
5.3	Haastattelun suunnittelu ja toteutus.....	24
5.3.1	Haastattelulomakkeen rakenne.....	25
5.3.2	Aineiston käsittely .....	26
6	Tutkimuksen tulokset .....	27
6.1	Taustatiedot .....	27
6.2	Henkilökohtainen asiakaspalvelu .....	28
6.3	Palvelupolku.....	30
6.4	Lapsiperheiden palvelut .....	30
6.5	Palveluiden kehittäminen .....	32
6.6	Yhteenveto tutkimustuloksista .....	34

7 Pohdinta.....36

Lähteet.....41

Liitteet

LIITE 1 Haastattelulomake

## 1 Johdanto

Asiakaspalvelu on matkailussa todella tärkeää ja sen merkitys korostuu monissa eri palveluissa. Yrityksen menestymiseen tarvitaan hyvää asiakaspalvelua ja nykyään asiakkaiden kokemukset ovat helposti luettavissa internetistä. Asiakkaan kokemuksia palvelusta ja palveluiden vaiheiden toimivuutta kutsutaan palvelupoluksi, johon opinnäytetyössä perehdytään. Myös palveluiden sähköistyminen on jatkuvassa kasvussa ja siihen suhtaudutaan eri tavoin. Työssä käsitellään palveluiden sähköistymistä ja kysytään myös matkailijoiden mielipiteitä asiasta.

Opinnäytetyön aihe on henkilökohtainen asiakaspalvelu ja asiakkaan palvelupolku Vuokatin alueella. Valitsimme Vuokatin tutkimuskohteeksi, koska opiskelemme Kajaanin ammattikorkeakoulussa, ja paikka on tullut meille tutuksi erilaisten projektien tiimoilta. Vuokatti on myös lähellä opiskelupaikkaamme. Valitsimme Vuokatin myös siitä syystä, koska se on monipuolinen lomakohde, joka on lapsiperheiden suosiossa. Aihe valittiin, koska palveluiden sähköistymisestä on puhuttu paljon, ja siitä miten palveluiden sähköistyminen vaikuttaa asiakaspalvelu kokemukseen. Tulevaisuudessa palvelut muuttuvat yhä useammin sähköiseksi ja henkilökohtainen asiakaspalvelu vähenee. Tästä syystä haluttiin toteuttaa tutkimus, jotta saadaan selville myös matkailijoiden mielipiteitä palveluiden sähköistymisen liittyen. Työtä varten tehtiin teemahaastattelu Vuokatissa matkaileville lapsiperheille. Kohderyhmä rajattiin lapsiperheisiin sen vuoksi, että perheet ovat Vuokatin matkailun tärkein ja suurin asiakasryhmä. Työssä käytettiin kvalitatiivista eli laadullista lähestymistapaa.

Opinnäytetyö on tutkimuksellinen. Tutkimuksessa selvitettiin sitä, millaista asiakaspalvelua lapsiperheet kaipaavat lomallaan. Asiakkailta kysyttiin myös, millaista palvelua he erityisesti odottavat palvelupolun eri vaiheissa ja kokevatko he Vuokatin hyvänä matkakohdeena lapsiperheille. Asiakaspalvelu on todella laaja kokonaisuus, joten työn rajaaminen oli haastavaa. Käsitelimme työssä omasta mielestämme asiakaspalvelun tärkeimmät asiat. Opinnäytetyön aihe valikoitui oman kiinnostuksemme pohjalta. Opinnäytetyö toteutettiin ilman toimeksiantajaa. Yhteistyökumppanina meillä oli Vuokatin SuperPark, jolta saimme arvontapalkinnot.

Tutkimus tehtiin, koska vastaavanlaisia tutkimuksia ei löytynyt. Jari Järviluoma on tehnyt useita tutkimuksia Vuokatin matkailijoista yleisellä tasolla, esimerkiksi heidän matkailutottumuksistaan, mutta henkilökohtaiseen asiakaspalveluun tai palvelupolkuun Vuokatissa ei löytynyt tutkimustuloksia. Työssä viitattiin Järviluoman tutkimuksiin, koska hän oli tutkinut esimerkiksi Vuokatin tärkeimpiä kohderyhmiä sekä syitä, miksi Vuokattiin tullaan. Tutkimus on tarpeellinen, jotta saadaan selville henkilökohtaisen asiakaspalvelun tarpeita Vuokatissa sekä voidaan kehittää palveluita entistä paremmaksi. Myös asiakkaiden mielipiteet palveluiden sähköistymisestä ovat hyödyllisiä, jotta palveluista saataisiin entistäkin toimivampia ja asiakaslähtöisiä.

Tutkimusongelmat, joihin työssä haluttiin saada vastauksia, olivat: miten tärkeänä henkilökohtaista asiakaspalvelua pidetään, koetaanko Vuokatti hyvänä matkakohteena lapsiperheille ja mitä mieltä palveluiden sähköistymisestä ollaan.

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada selville Vuokatin alueen asiakaspalvelun laatua palvelupolun eri vaiheissa. Tavoitteena oli kehittää myöskin omaa osaamistamme asiakaspalvelussa, kysymällä haastateltavilta esimerkiksi, millaisia asioita he arvostavat asiakaspalvelussa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa Vuokatissa matkailevien lapsiperheiden henkilökohtaisen asiakaspalvelun tarvetta matkailussa, sekä kerätä matkailijoilta tietoa siitä, mitä he erityisesti odottavat asiakaspalvelulta. Opinnäytetyöstä on hyötyä Vuokatin matkailuyrityksille, jotta he ymmärtäisivät henkilökohtaisen asiakaspalvelun tärkeyden asiakkaan palvelupolussa

## 2 Asiakaspalvelu

Tässä kappaleessa keskitytään asiakaspalveluun ja sen tärkeimpiin käsitteisiin. Kerromme, millaista on hyvä asiakaspalvelu ja mitkä tekijät vaikuttavat hyvään asiakaspalvelukokemukseen. Kappaleessa määritellään myöskin, mitä tarkoittaa vieraanvaraisuus sekä miten asiakaspalvelu toteutuu matkailun ohjelma-, -majoitus- ja ravintolapalveluissa. Kerroimme näistä asioista, koska ne ovat työmme kannalta oleellisia asioita. Selvitimme tutkimuksessa myöskin asiakaspalvelua ja erityisesti henkilökohtaista asiakaspalvelua Vuokatissa.

### 2.1 Asiakaspalvelun määritelmä

Asiakaspalvelu on osa jokapäiväistä elämää ja siihen törmää kaikkialla. Ihmiset ovat toistensa kanssa vuorovaikutuksessa jatkuvasti. Asiakaspalvelussa olennaista on toisten auttaminen. Ennen vanhaan asiakaspalveluun ei niinkään kiinnitetty huomiota, se tuli luonnostaan. Nykyään taas asiakaspalveluun tulee panostaa, koska sillä on niin suuri vaikutus yritysten imagoon. Asiakaspalvelutilanteet ovat joka kerta erilaisia, eikä niihin voi varautua ennakoon. Asiakaspalvelutilanteeseen vaikuttaa sekä asiakkaan että asiakaspalvelijan olemus sekä odotukset. (Flink, Kerttula, Nordling & Rautio 2016, 74.)

Asiakkaan suhtautumiseen voi vaikuttaa ennako-odotukset, aiemmat kokemukset, oma mieliala ja tarpeet. Jos jokin ei vastaakaan asiakkaan odotuksia, voi hän pettyä asiakaspalveluun. Asiakas pyrkii tulemaan kuulluksi ja arvostetuksi. Sen vuoksi asiakaspalvelijan tulisi pyrkiä huomioimaan jokainen asiakas yksilönä. Asiakas usein myös pyrkii menemään sellaisen asiakaspalvelijan luo, joka on aidosti kiinnostunut asiakkaasta. Tärkeimpiä tekijöitä valinnassa on silmiin katsominen, hymyileminen ja siisti ulkoinen olemus. (Flink ym. 2016, 74,77.)

Asiakaspalvelu on hyvin laaja käsite, eikä siihen löydy vain yhtä ainoaa määritelmää. Kaikissa määritelmässä on kuitenkin samat pääpiirteet. Ulla Eräsalo määrittelee asiakaspalvelun, että se on vuorovaikutusta asiakaspalvelijan sekä asiakkaan välillä. Vuorovaikutus voi tapahtua kasvokkain tai esimerkiksi puhelimen välityksellä. (Eräsalo 2011, 14.)



Asiakaspalvelu on useimmiten palvelun tai tuotteen vaihdantaa, jossa vuorovaikutus on tärkeässä roolissa. Kasvokkain tapahtuvassa asiakaspalvelutilanteessa ilmeet, eleet ja ulkoinen olemus ovat olennaisia. (Flink ym. 2016, 75.)

Asiakaspalvelu voi olla välitöntä tai välillistä asiakaspalvelua. Välitön asiakaspalvelu on fyysisen tapaamisen lisäksi asiakkaan kanssa työskentelyä muun muassa Internetissä, puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse. Välillinen asiakaspalvelu tarkoittaa taas sitä toimintaa, joka tukee liiketoimintaa ja mahdollistaa yrityksen toiminnan. Asiakaspalvelu on erilaista riippuen siitä, missä se tapahtuu. Asiakaspalvelijan tulee kiinnittää huomioita eri asioihin esimerkiksi hotellin vastaanotossa tai moottorikelkkasafarilla työskennellessään. (Flink ym. 2016, 76)

Henkilökohtaisella asiakaspalvelulla tarkoitetaan kasvokkain käytävää asiakaspalvelua. Henkilökohtaisessa asiakaspalvelussa tärkeää on huomioida asiakas mahdollisimman hyvin ja pyrkiä vastaamaan asiakkaan tarpeisiin ja odotuksiin. Henkilökohtaisessa asiakaspalvelussa aistit ovat tärkeässä roolissa. Ilmeet ja eleet vaikuttavat suuresti palvelukokemukseen. Henkilökohtaisessa asiakaspalvelussa asiakas saa välittömästi kaipaamansa avun. Asiakas voi myös esimerkiksi kysyä neuvoa jonkin tuotteen valinnassa. Asiakaspalvelutilanteet tulisi pyrkiä pitämään mahdollisimman henkilökohtaisina ja yksilöllisinä, jotta asiakas kokee olevansa tärkeä ja ainutlaatuinen. (Kuusela & Rintamäki 2002, 108.)

## 2.2 Hyvä asiakaspalvelu

Hyvä asiakaspalvelu koostuu useasta eri tekijästä. Asiakaspalveluun kuuluu teknistä laatua sekä toiminnallista laatua. Tekninen laatu tarkoittaa sitä, että asiakaspalvelijalla on tarvittavat tiedot ja taidot, jotta hän suoriutuu tehtävästä. Tällaisia asioita on muun muassa kyky palvella asiakasta, kertoa tuotteista tai palveluista sekä perustella esimerkiksi jonkin palvelun hinnoittelu. Toiminnallista laatua on asiakaspalvelijan eleet, ilmeet ja taito kohdata asiakkaat yksilöinä sekä vastata heidän tarpeisiin. (Flink ym. 2016, 67.)

Asiakaspalvelutilanne tapahtuu aina asiakaspalvelijan ja asiakkaan välillä. Asiakaspalvelu on vuorovaikutusta henkilöiden välillä. Jokainen asiakas tulee kohdata yksilönä ja siten vastata juuri hänen tarpeisiin ja odotuksiin. Asiakaspalvelijalta odotetaan ammattimaista ja osaavaa palvelua, iloisella sekä ystävällisellä asenteella.

Hyvä asiakaspalvelu tuottaa palvelulle lisäarvoa. Asiakaspalvelutilanne on jokaiselle erilainen ja ainutlaatuinen kokemus, joka parhaimmillaan tuottaa asiakkaalle hyvän mielen sekä lähtemättömän vaikutuksen. Asiakaspalvelulla voi olla niin suuri merkitys, että asiakas valitsee kohteen uudestaan pelkästään hyvän palvelun vuoksi. (Flink ym. 2016, 74-75.)

Hyvä asiakaspalvelija on sellainen, joka on aidosti kiinnostunut palvelemaan asiakkaita, ja jolle jokainen asiakas on tärkeä ja ainutlaatuinen. Lisäksi hän on perehtynyt yrityksen toimintaan ja osaa ammattitaitoisesti kertoa asiakkaille tarvittavat tiedot. Asiakaspalvelutilanne onnistuu silloin, kun asiakas saa tarvitsemansa tiedot ja vastaukset kysymyksiin jotka askarruttavat. Asiakaspalvelijan positiivinen ja rauhallinen olemus saa useimmiten myös hieman hermostuneet asiakkaat rentoutumaan. Hyvä asiakaspalvelija osaa kohdata asiakkaat oikealla ja tilanteeseen sopivalla tavalla. Jokainen asiakas on yksilö, joten myös palvelun tulee olla sen mukaista. Asiakaspalvelijan tulee suhtautua eri tavalla, jos kyseessä on esimerkiksi iäkkäämpi ihminen tai korkea-arvoinen liikemies. Näistä molemmat haluavat erilaista palvelua, joten asiakaspalvelijan olisi hyvä tietää, miten mikäkin asiakasryhmä palvelee. Voidaanko asiakaspalvelutilanteessa käyttää murre sanoja vai täytyykö puhua kirjakielillä. Tällaisilla pienillä asioilla voi olla suuri merkitys asiakkaalle. (Flink ym. 2016, 76-79.)

Hyvää asiakaspalvelua tarvitaan ajasta tai paikasta riippumatta. Hyvän asiakaspalvelijan tunnistaa erityisesti hankalissa tilanteissa. Vaikka asiakas olisi työkeä tai vaativa, pitää asiakaspalvelijan pysyä positiivisena ja ystävällisenä asiakasta kohtaan. Tärkeintä on luoda asiakkaalle unohtumaton kokemus. Hyvästä asiakaspalvelutilanteesta tulee hyvä olo niin asiakkaalle kuin asiakaspalvelijalle. Hyvä asiakaspalvelu varmistaa sen, että asiakas tulee uudelleen samaan paikkaan, kun taas huonosta asiakaspalvelusta yrityksen maine voi kärsiä. (Vivocha 2012.)

Peiponen (2016) toteaa näin: "Sanonnan mukaan asiakas kertoo saamastaan hyvästä asiakaspalvelusta kolmelle ihmiselle, mutta saamastaan huonosta yhdelletoista". Yllä mainitun sanonnan mukaan ihmiset kertovat herkemmin toisille, jos ovat saaneet huonoa palvelua. Hyvästä palvelusta ei niinkään kerrota. Etenkin nykyaikana tieto saadusta huonosta palvelusta leviää Internetin välityksellä huimaa vauhtia ja pian yksitoista ihmistä onkin sata. (Peiponen 2016.)

Asiakaspalvelutilanteissa tärkeää on myös asiakaspalvelijan kehonkieli ja eleet. Katsekontaktilla on suuri merkitys. Sillä ilmaistaan, että asiakaspalvelija on läsnä ja haluaa palvella asiakkaita. Hymy on myös todella tärkeä ele asiakkaalle, se ilmaisee sen, että asiakas on tervetullut. Lisäksi se viestii, että hänet on huomioitu. Myös esimerkiksi äänen sävy ja voimakkuus vaikuttavat siihen, miten asiakas kokee itsensä tervetulleeksi. (Flink ym. 2016, 93-95.)

### 2.3 Vieraanvaraisuus

Vieraanvaraisuudella on pitkät perinteet. Sen merkitys on aikojen saatossa hieman muuttunut tai mukautunut nykyaikaan, mutta lähtökohta on edelleen sama. Entisaikaan kylään tulleille sukulaisille tai vieraille on haluttu tarjota syömistä sekä mahdollisesti nukkumapaikkaa. Mitä enemmän pöydässä oli tarjottavaa, sen vieraanvaraisempia talon väki oli. Nykyaikana sama periaate toteutuu hotelleissa ja muissa majoituspaikoissa. Vieraille halutaan tarjota ruokaa, juomaa, yösiä sekä hyvää palvelua, jotta he viihtyisivät. Entisaikaan vieraat olivat vaatimattomia ja heille riitti, jos saivat syödäkseen. Nykyajan asiakkaat sen sijaan ovat paljon vaativampia ja he odottavat saavansa hyvää ja laadukasta palvelua. Sen vuoksi vieraanvaraisuudesta on tullut todella tärkeä osa matkailua ja hyvää palvelua. (Rantala & Hakkarainen 2014, 13-15.)

Ennen asiakkaille riitti, kun saivat ystävällisen hymyn sekä tervehdyksen. Nykyajan asiakkaat ovat paljon vaativampia. Lomalle tullessaan matkailijat tahtovat kokea elämyksiä, ja hyvä asiakaspalvelu sekä vieraanvaraisuus ovat tärkeä osa onnistunutta kokonaisuutta. Asiakkaat haluavat nykyään myös yksilöllistä ja juuri heille suunnattuja tuotteita sekä palvelua. Asiakkaat tahtovat tulla arvostetuiksi ja heille on tärkeää, että asiakaspalvelijat ottavat huomioon ja ovat aidosti kiinnostuneita kuuntelemaan, mitä asiakkaalla on sanottavaa. (Belcher 2018.)

Vieraanvaraisuus on osa hyvää asiakaspalvelua. Vieraanvaraisuus on vuorovaikutusta, joka on sidottuna paikkaan ja aikaan. Siinä on myös aina mukana toinen henkilö, josta välittyy paikan tietty tunnelma ja henki. Vieraanvaraisuus on ennen kaikkea kykyä huomioida asiakkaiden tarpeet ja reagoida niihin. (Ratalahti 2017,17.)

Vieraanvaraisuuteen kuuluu eri vaiheita, joiden avulla vieraanvaraisuus toteutuu. Vaiheita ovat saapuminen, viipyminen ja lähteminen. Ensimmäisessä vaiheessa asiakas saapuu esimerkiksi hotelliin, jossa hänet otetaan vastaan. Tässä vaiheessa tärkeää on, että asiakas huomioidaan. Häneen luodaan katsekontakti ja myös ilmeillä ja eleillä toivotaan tervetulleeksi. Asiakasta myös opastetaan ja neuvotaan tärkeistä asioista. Toisessa vaiheessa asiakasta palvellaan ja neuvotaan, mikäli hän tarvitsee apua. Häntä tervehditään, kysellään ehkä kuulumiset, neuvotaan palveluissa ja kiinnitetään huomiota siihen, että asiakas viihtyy. Viimeisessä vaiheessa tärkeintä on huomioida asiakas, jotta hän kokee, että oli tervetullut ja on tervetullut myös uudestaan. Näistä asioista muotoutuu vieraanvarainen palvelu. (Ratalahti 2017, 20.)

Vieraanvarainen palvelu on myös tehokas kilpailukeino. Jotta hotelli tai ravintola voisi erottua edukseen muista samankaltaisista palveluista, voi se vieraanvaraisella ja hyvällä palvelulla tuoda itseään esille muita paremmin. Vieraanvaraisuudesta saa helposti yrityksen menestystekijän. Asiakkaat arvostavat ystävällistä ja yksilöllistä palvelua, minkä vuoksi myös vieraanvaraisuutta arvostetaan. (Salonen 2016, 48.)

#### 2.4 Asiakaspalvelu ohjelma-, majoitus ja ravintolapalveluissa

Asiakaspalvelun määritelmä toteutuu samalla tavalla ohjelma-, majoitus- ja ravintolapalveluissa, mutta tilanteet ovat erilaisia, jolloin myös asiakaspalvelijan tulee toimia eri tavalla. Asiakaspalvelijan tulee huomioida erilaisia asioita riippuen siitä, työskenteleekö hotellin vastaanotossa, ravintolassa tai ohjelmalveluyrityksessä. Hotellin vastaanotossa tulee huolehtia etenkin asiakkaan viihtyvyydestä, asiakaskeskeisyydestä, tehokkuudesta sekä ammattitaidosta. (Koppinen ym. 2002, 16). Ravintolapalveluissa tärkeää on taas asiantuntevuus, palvelualltius, stressinsietokyky sekä joustavuus. (Koppinen ym. 2002, 226). Ohjelmalveluissa tulee kiinnittää huomiota asiakkaiden turvallisuuteen ja riittävään ohjeistukseen sekä palvelukeskeisyyteen. (Verhelä & Lackman 2003, 198).

Kussakin tulee vastaan sellaisia tilanteita, joissa tarvitaan asiantuntevaa palvelua, jotta kenellekään ei satu mitään ja työskentely on turvallista. Asiakaspalvelijalla on tärkeä rooli varmistaa, että kaikki sujuu niin kuin pitää ja antaa ohjeistuksia sekä kertoa palveluista.

(Valkonen 2011, 40-41.) Alla määrittelemme muutaman esimerkin kautta sitä, miten asiakaspalvelu eroaa eri tilanteissa. Kerromme, mitä tarkoittaa matkailun ohjelmapalvelut, majoituspalvelut sekä ravintolapalvelut, ja millainen rooli asiakaspalvelijalla niissä on.

#### 2.4.1 Matkailun ohjelmapalvelut

Matkailun ohjelmapalveluilla on paljon erilaisia määritelmiä, mutta pääpiirteissään sillä tarkoitetaan ohjattua tai omatoimista toimintaa, joka keskittyy asiakaslähtöisesti kulttuuriin, luontoon, liikuntaan ja hyvinvointiin. Ohjelmapalveluissa asiakkaan osallistuminen toimintaan on tärkeintä. Ohjelmapalvelu voi olla asiakkaalle vetovoimatekijä johonkin matkakohteeseen tai tekijä, joka lisää asiakkaan viihtyvyyttä kohteessa. (Verhelä & Lackman 2003, 16-17.)

Ohjelmapalveluissa tärkeintä on asiakkaan opastaminen sekä auttaminen, jotta palvelukokonaisuus onnistuu. Asiakkaan kokemuksen kannalta on tärkeää se, miten ohjelmapalvelussa hoidetaan opastaminen ja neuvonta, jotta palvelu sujuisi ongelmitta ja asiakkaalle jäisi hyvä elämys. Asiakaspalvelijan rooli on merkittävä ohjelmapalveluissa myös turvallisuuden kannalta. Ohjelmapalveluyrityksen on huolehdittava, ettei asiakkaille satu mitään esimerkiksi moottorikelkkasafarilla. Sen vuoksi on tärkeää järjestää kunnolliset opastukset ennen toimintaa. (Verhelä & Lackman 2003, 197.)

Ohjelmapalvelu sisältää vetovoimatekijät, resurssit, oppaan ja muut palvelut. Asiakkaan toiveet ja tarpeet saadaan selville yhdistämällä eri vetovoimatekijöitä ohjelmapalveluissa. Ohjelmapalveluista saadaan asiakkaalle onnistunut kokemus ammattitaitoisten asiakaspalvelijoiden avulla. Yrityksen tulisi tunnistaa asiakaspalvelijoidensa vahvuudet ja ottaa huomioon tarvittavat resurssit sekä vetovoimatekijät. Hyvät ohjelmapalvelut koostuvat näistä asioista yhdistämällä ne asiakkaan toiveisiin ja käytettävissä olevaan aikaan sekä rahan. (Karusaari & Nylund 2010, 148.)

Asiakaspalvelijan ja asiakkaan tulee yhdessä käydä läpi palvelun toteutus, jotta tarvittaessa he voivat muokata sitä asiakkaalle sopivammaksi. Samalla tulee käydä läpi toimintaa ja turvallisuutta koskevat asiat. Asiakaspalvelijan tulee myös varmistaa, että asiakas on ymmärtänyt ohjeet ja osaa noudattaa niitä. Usein ulkomaalaisten turistien kanssa saattaa tulla väärinymmärryksiä, joten asiakaspalvelijan tulee olla tarkkana ja neuvoa ja näyttää asiakkaalle oikeat toimintatavat. (Verhelä & Lackman 2003, 198.)

Asiakaspalvelijalla on tärkeä rooli myös siinä, että asiakas saa sellaisen kokemuksen kuin mitä on tullut hakemaankin. Asiakkaan tulee kertoa asiakaspalvelijalle omat toiveet palvelun toteuttamisesta, jotta tuote/palvelu voidaan räätälöidä sopivaksi. Asiakaspalvelijan tulee huolehtia siitä, että asiakkaan toiveet täyttyvät. Asiakaspalvelijan tulee huolehtia myös siitä, että jokainen ryhmässä oleva saa saman kokemuksen ja jokainen otetaan huomioon. (Verhelä & Lackman 2003, 200.)

#### 2.4.2 Majoituspalvelut

Majoituspalveluilla tarkoitetaan majoitusta erilaisiin yksittäisten asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin ja odotuksiin. Majoituspalveluihin sisältyy useimmiten sekä majoitusta että ravitsemispalveluja. Usein majoituspalveluyrityksissä on asiakkaille tarjolla ravintolapalveluja, jolloin myös juomien anniskelu on osa palvelujen kokonaisuutta. Näiden lisäksi voidaan tarjota erilaisia virkistys-, hyvinvointi- ja aktiviteettipalveluja. Myös majoituspalveluissa on kokouspalveluja ja -tiloja erilaisten tilaisuuksien järjestämiseen. (Karusaari 2010 124-125.)

Majoituspalvelut sisältävät kalustetun huoneen, suihkun tai kylpyammeen. Majoituspalveluiden yhteydessä on useimmiten erilaisia ravintoloita. Joistain hotelleista voi löytyä myös itsepalvelu- tai noutoravintoloita sekä pikaruuan myyntipisteitä. Asiakkaan palvelu sisältää päivittäisen vuoteen sijaan, huoneen ja wc-tilojen siivouksen. Hotellien majoituspalveluihin kuuluvat myös asiakkaan vastaanottopalvelut. Nykyisin on lisäksi palveluita, joissa asiakasta ohjataan etukäteen siinä, miten hän voi majoittua itsenäisesti. (Karusaari 2010,125.)

Hotellin vastaanottopalvelussa asiakaspalvelu on keskeisessä roolissa ja vastaanotossa työskentelevien henkilöiden tulisi olla ammattitaitoisia ja huolehtia sekä varmistaa asiakkaan tyytyväisyys majoituspalveluissa sekä muissa oheispalveluissa. Hotellin vastaanotossa tulisi huolehtia siitä, että ympäristö olisi siisti ja kutsuva. Mitä houkuttelevamman näköinen ympäristö on, sitä enemmän asiakkaat ovat valmiita ostamaan palveluita. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 120.)

Hotellin vastaanotossa työskentelevien ensisijainen tehtävä on varmistaa, että asiakkaat toivotetaan tervetulleeksi. Vastaanotossa tapahtuu asiakkaan ensimmäinen palvelukontakti, joten on tärkeää, että se sujuisi ongelmitta. Mikäli palvelu ei vastaa asiakkaan odotuksia, voi se vaikuttaa asiakkaan kokonaiskuvaan palvelusta negatiivisesti koko oleskelun ajan. Sillä voi olla niinkin suuri merkitys, että asiakas ei valitse uudelleen samaa hotellia, mikäli palvelu ei miellyttänyt häntä. Sen vuoksi onkin tärkeää, että vastaanotossa panostetaan asiakkaiden vastaanottoon ja jokainen toivotetaan tervetulleeksi. (Rautiainen & Siiskonen 2015, 120.)

### 2.4.3 Ravintolapalvelut

Ilman asiakaspalvelua ravintolaa ei olisi olemassa. Ainoana tulonlähteenä on asiakkaiden ostamat tuotteet ja palvelut, siksi asiakaspalvelu on erityisen suuressa roolissa ravintolalalla. Perusideana on tuottaa asiakkaalle onnistunut palvelukokemus, joka näkyy asiakaspalvelijan taidoista ja työmotivaatiosta. Asiakaspalvelijalta odotetaan palveluhalua, asiakaslähtöisyyttä ja hyvää asennetta sekä henkilökohtaista kiinnostusta kyseistä alaa kohtaan. Asiakaspalvelijan muita tärkeitä ominaisuuksia ovat muun muassa ulospäin-suuntautuneisuus, nopeus, reippaus, siisti olemus ja paineensietokyky. (Koppinen, Kumpulainen, Lehto, Manninen, Mustonen, Niskanen, Pettilä, Salmi & Viitala 2002, 226-227, 346.)

"Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta määrittelee ravitsemistoiminnan olevan ammattimaisesti tapahtuvaa ruuan ja juoman tarjoamista yleisölle elintarvikelaissa tarkoitettussa elintarvikehuoneistossa nautittavaksi. Ravitsemistoiminta voi lain mukaan olla myös rajoitetulle yleisölle kohdistettua toimintaa esimerkiksi henkilöstöravintoloissa." (Jänkälä 2016, 15.)

Ravintolassa henkilökunta on vastuussa vieraiden tyytyväisyydestä. Ainutlaatuinen ruoka ja hyvä palvelu parantavat asiakkaan ravintolakokemusta, johon myös vaikuttaa koko ravintolan tunnelma ja yleinen ilmapiiri sekä aterian esillepano. Ravintolan henkilökunnan tulisi pyrkiä parantamaan omaa ammattitaitoaan niin, että ravintolaa voidaan pitää erinomaisena paikkana. Ravintolan hyvä maine parantaa myös palveluhenkilöstön asemaa. (Ecole Technique Hoteliere Tsuji 1991,16.)

### 3 Palvelupolku

Tässä kappaleessa käsitellään palvelupolkua ja sen eri vaiheita. Palvelupolusta kerrotaan, koska se on todella merkittävä tekijä asiakkaan kokemassa palvelussa ja sen avulla voidaan tarkastella asiakkaan käyttäytymistä. Palvelupolkua käsitellään myös haastattelussamme, minkä vuoksi oli tärkeää kertoa siitä myös viitekehyksessä. Palvelupolkua havainnollistetaan kuvalla, jossa selviää asiakkaan matka alusta loppuun. Osana palvelua kerromme myöskin Maslowin tarvehierarkiasta, joka liittyy tiiviisti asiakkaan käyttäytymiseen palvelutilanteissa. Maslowin tarvehierarkia otettiin esille sen vuoksi, että sen avulla voidaan havainnollistaa asiakkaiden käyttäytymistä eri palvelutilanteissa, kun osataan tunnistaa erilaiset tarpeet. Viimeisenä tässä kappaleessa kerrotaan palveluiden sähköistymisestä. Halusimme ottaa sen osaksi kokonaisuutta, sillä se liittyy tiivistii aiheeseen. Sähköistyminen lisääntyy tulevaisuudessa, mikä voi viedä huomiota henkilökohtaiselta asiakaspalvelulta. Sähköistymisestä kysyttiin myös tutkimuksessa, minkä vuoksi oli tärkeää kertoa siitä.

#### 3.1 Palvelun määritelmä

Palvelu on pääasiassa aineetonta. Se on asiakkaan ja asiakaspalvelijan vuorovaikutustilanne, jossa asiakas on osallisena itse palvelun tuottamisessa. Palvelu rakentuu monista erilaisista teoista ja tekijöistä, jotka voi ajoittua pitkälle aikavälille. Palvelun varastoiminen ja varastaminen ovat mahdotonta, sillä se on ainutlaatuinen tapahtuma. Palvelun laatua on vaikeaa määritellä, koska jokainen asiakas kokee palvelun eri tavalla ja odottaa eri asioita. Yksi tärkeä laadun mittari asiakkaille on se, kuinka nopeasti palvelua saadaan. Asiakas usein myös vertaa palvelua omiin odotuksiin ja koettuun palveluun. Se vaikuttaa siihen, miten asiakas loppujen lopuksi määrittelee palvelun. (Lehmus & Korkala 1997, 12-15, 17.)

Palvelu tehdään aina asiakasta varten. Hyvä palvelukokemus tuottaa lisäarvoa palvelulle sekä asiakkaalle itselleen. Asiakkaan kokemus määrittelee viime kädessä sen, oliko palvelu onnistunut vai ei. (Rissanen 2005, 17.)



Palveluille ominaista on se, että niitä ei voida tuottaa ilman kuluttajien suostumusta sekä yhteistyötä. Palveluille keskeistä matkailussa on se, että palvelu tapahtuu aina kuluttajan kotiympäristön ulkopuolella. Matkailussa palvelut perustuvat useimmiten fyysisiin paikkoihin sekä erilaiseen infrastruktuuriin, ja ne ovat merkittävä tekijä palvelun onnistumisen kanalta. Siitä syystä palvelu ei aina ole täysin aineetonta, vaikka itse palvelutapahtumaa ei voisikaan varastoida. (Cooper & Hall 2008, 4-5.)

Palveluita ostaessaan asiakas ei etukäteen voi tietää, mitä hän tulee saamaan ennen kuin kokee sen. Asiakas ei voi myöskään testata palvelua ensin ja päättää vasta sen jälkeen haluaako hän ostaa palvelun. Asiakkaan tulee luottaa siihen, että hän saa ostamansa palvelun sellaisena kuin on sovittu. Palveluista ei jää asiakkaalle mitään konkreettista muistoa. Hän ei pysty ottamaan hotellihuonetta tai palvelua mukaansa. Tästä syystä palveluihin tulee panostaa ja kiinnittää huomiota siihen, että asiakas saa unohtumattoman kokemuksen, jota voi muistella myöhemmin. (Kotler, Bowen & Makens 2005. 42-43.)

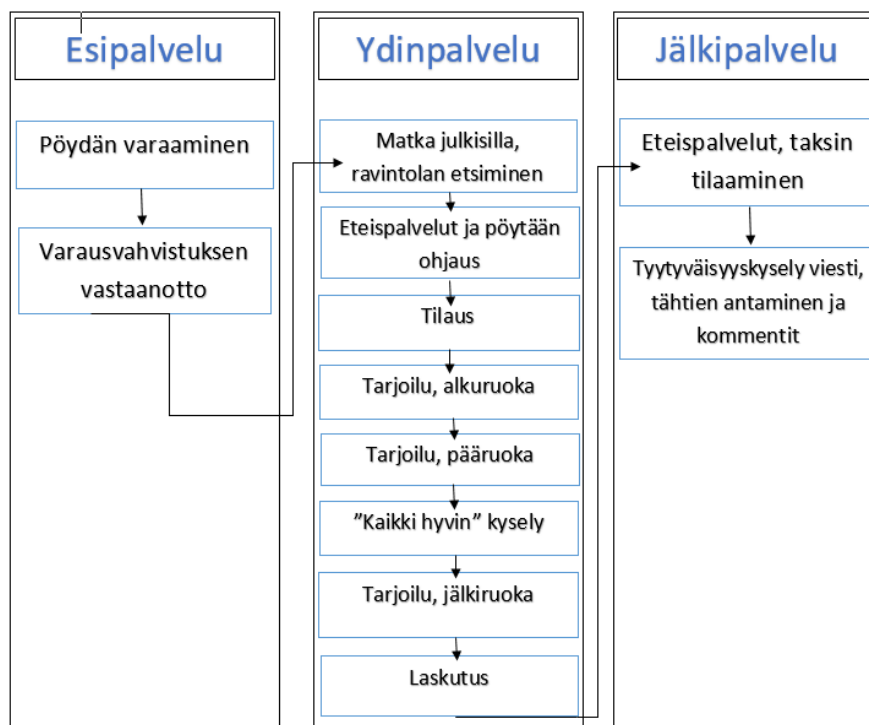
### 3.2 Palvelupolku ja palvelupolun vaiheet

Palvelupolku on tärkeässä roolissa, kun tarkkaillaan asiakkaiden kokemusta eri palveluissa. Palvelupolusta selviää kaikki oleellinen tieto palvelun eri vaiheista. Palvelupolusta saadaan hyödyllisiä tietoja, jotta voidaan esimerkiksi kehittää jotakin osa-aluetta toimivammaksi. On tärkeää, että palvelupolun eri vaiheet toimivat suunnitellusti, sillä jo yksikin virhe jossakin palvelun vaiheessa saattaa vaikuttaa asiakkaan kokemukseen negatiivisella tavalla. Palvelupolku kuvaa toimintaa asiakkaan näkökulmasta. (Väätäinen 2015.)

Palvelupolun avulla voidaan tarkastella hyvinkin yksityiskohtaisesti yrityksen toimintaa. Tekemällä esimerkiksi jonkinlaisia kyselyjä, saadaan selville, mitä mieltä asiakkaat ovat palveluista ja niiden vaiheista. Tällä tavoin saadaan selville myös ongelmakohtat ja pystytään reagoimaan niihin. Palvelupolun avulla voidaan helposti ja nopeasti tarkastella palvelun toimivuutta. (Väätäinen 2015.)

Palvelupolku kertoo palvelun eri vaiheet asiakkaan näkökulmasta. Palvelupolku koostuu palveluiden vaiheista. Se alkaa siitä hetkestä, kun asiakas varaa esimerkiksi hotellihuoneen. Se käsittää kaiken toiminnan kohteessa aina siihen asti, kun asiakas poistuu. Usein palvelupolku myös sisältää jälkimarkkinoinnin esimerkiksi palautteen. Palvelupolkua havainnollistetaan erilaisilla aikajanoilla. (Timosaari 2016.)

Alla on esimerkki siitä, millainen asiakkaan palvelupolku voi olla. Kuvassa (Kuva.1) näkyy se, miten palveluiden vaiheet etenevät. Palvelupolku alkaa siitä, kun asiakas varaa pöydän ravintolasta. Toinen vaihe alkaa siitä, kun asiakas lähtee kulkemaan kohti ravintolaa, ja kun hän oleskelee ravintolassa. Eli tekee tilaukset, ruokailee, maksaa laskun ja lähtee pois. Viimeinen vaihe on esimerkiksi palautekysely palvelusta. (Swampbeach, Palvelupolku 2013.)



KUVA 1. Palvelupolku (Swampbeach 2013)

Palvelupolku sisältää useita eri vaiheita. Palvelupolun tarkastelu auttaa ymmärtämään eri tekijät, jotka vaikuttavat palveluun ja sen onnistumiseen. Palvelupolun eri vaiheiden avulla palvelu nähdään kokonaisuutena. Siitä selviää pääasiassa asiakkaan kokema palvelu, mutta se voi auttaa hahmottamaan myös henkilökunnan ja asiakaspalvelijoiden tehtäviä. Palvelun onnistumisen kannalta on tärkeää, että kaikki palvelupolun eri vaiheet sujuisivat mutkitta siitä hetkestä, kun asiakas varaa vaikkapa hotellihuoneen aina hetkeen, kun hän poistuu. Jos jokin vaihe ei onnistu suunnitellusti, voi asiakkaan kokemus mennä pilalle tai vaikuttaa kokonaisuuteen negatiivisesti. (Timosaari 2016.)

### 3.3 Asiakkaan käyttäytyminen asiakaspalvelutilanteessa

Ihmisen käyttäytymistä ohjaavat monet tekijät. Tällaisia tekijöitä ovat esimerkiksi asiakkaan tarpeet, arvot sekä vietit. Lisäksi myös elämän asenteet ja ajatukset vaikuttavat asiakkaan toimintaan. Asiakaspalvelutilanteen onnistuminen edellyttää asiakaspalvelijalta asiakkaan tarpeiden ja arvojen huomiointia, sillä ihminen pyrkii toimimaan vuorovaikutustilanteissa omien tarpeiden mukaisesti. Vietit ja tarpeet motivoivat ihmistä toimimaan tietyllä tavalla. Arvot määrittävät suunnan, miten ihminen toimii. Asenteet ja ajatukset näkyvät ihmisen käyttäytymisenä eri tilanteissa. (Lehmus & Korkala 1997, 23.)

Asiakkaan käyttäytymiseen voi vaikuttaa myöskin omat ennako-odotukset tai aiemmat kokemukset palvelusta. (Lehmus & Korkala 1997, 14). Jos asiakkaalla on todella korkeat odotukset esimerkiksi ravintolasta ja ruuasta, voi hän joutua pettymään, mikäli ruuan taso ei vastaakaan odotuksia. Asiakkaalle itselleen paras vaihtoehto olisi, jos hän ei aseta itselleen liian korkeita tavoitteita tai odotuksia. Parempi vaihtoehtohan on, että asiakas yllättyy positiivisesti ja palvelu ylittää odotukset. Tärkeää olisi pyrkiä tunnistamaan asiat, jotka aiheuttavat asiakkaalle tyytyväisyyttä ja mitkä taas tyytymättömyyttä. Tyytyväisyystekijöitä ovat esimerkiksi erityisen hyvä henkilökohtainen asiakaspalvelu, asiakkaiden ongelmien ratkaiseminen tai jonkin entistä paremman vaihtoehdon tarjoaminen asiakkaalle. Tyytymättömyystekijöitä ovat muun muassa, palautteen huomiotta jättäminen, negatiivinen kokemus tuotteesta tai lisähinnan ilmeneminen laskussa asiakkaan sitä tietämättä. Mikäli palvelu ei jostain syystä vastaa asiakkaan odotuksia, voi asiakas ilmaista sen esimerkiksi tyytymättömyyden avulla asiakaspalvelijaa kohtaan. Tällaiset tilanteet voidaan pelastaa tarjoamalla asiakkaalle hyvitystä esimerkiksi ruuasta, olemalla ystävällinen ja parhaimmillaan tilannetta. (Lehmus & Korkala 1997, 75-76, 78-79.)

Asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttaa monet eri tekijät. Erityisesti se, vastaako tuote tai palvelu asiakkaan odotuksia. Jos tuote ylittää odotukset asiakas yllättyy positiivisesti. Palveluiden mainonnassa tulisikin muistaa, että asetetaan odotukset niin sanotusti keskitasolle. Jos asiakkaiden odotukset ovat liian korkealla, eikä palvelu vastaa odotuksia, asiakas pettyy. Toisaalta liian matalat odotukset saavat asiakkaan miettimään kannattaako palveluita edes ostaa. (Kotler ym. 2005, 16-17.)

### 3.4 Asiakasmatka ja asiakkaan palvelupolun ymmärtäminen

Yrityksen menestymiseen vaikuttavia tekijöitä ovat olennaisesti asiakasmatkan ja palvelupolun ymmärtäminen. Nykyaikana asiakas pyrkii ostamaan tuotteen myyjältä tai suoraan verkosta. Asiakas alkaa ostoprosessin alussa etsiä ongelmaan ratkaisua tarpeidensa johdattamana. Tiedon kerääminen ja tuotteiden vertaileminen ovat prosesseja, jotka ovat asiakkaalle tyypillisiä ennen varsinaista ostopäätöstä. Asiakkaan käytettävissä oleva budjetti vaikuttaa siihen, miten ostoprosessi menee eteenpäin. (Rubanovitsch & Aminoff 2015, 113-114.)

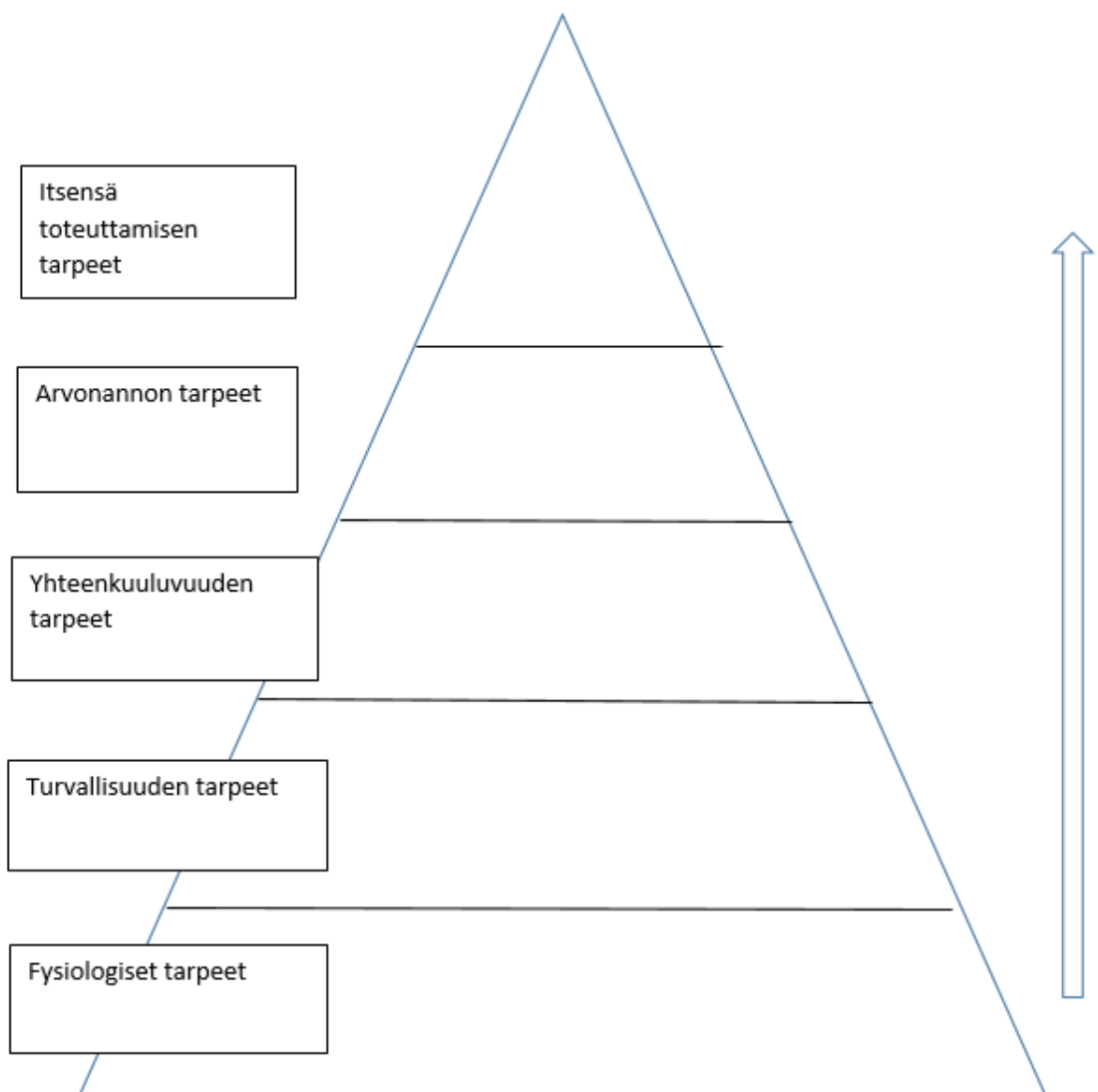
Ostoprosessin päättymisen jälkeen asiakkaalle jää henkilökohtainen mielikuva ostokokemuksesta, jonka hän pyrkii joko pitämään omana tietonaan tai mahdollisesti jakamaan muiden kanssa. Asiakkaiden tekemät suositukset ovat tyypillisiä, kun tuote ja palvelu ovat onnistuneet. Suositukseen uskotaan niiden luotettavuuden takia ja ne ovat yritykselle erittäin positiivinen asia. Nykyään kaikki palveluiden arvostelut ovat netin kautta luettavissa ja asiakkaat tekevät päätelmiä tuotteista niiden perusteella. Myyjäorganisaatiot voivat kasvattaa myyntiä hyödyntämällä omia suosittelemiaan. Se vaatii kuitenkin ostajien asiakasmatkojen ja palvelupolkujen tuntemista, seuraamista ja jatkuvaa analysointia. (Rubanovitsch & Aminoff 2015, 113-114.)

### 3.5 Maslowin tarvehierarkia

Abraham Maslow kehitti teorian, jonka avulla pystytään selittämään ihmisten käyttäytymistä ja motivaatioita eri tilanteisiin. Maslowin tarvehierarkian avulla pystytään tarkastelemaan ihmisten käyttäytymistä ja syitä esimerkiksi matkakohteen valinnassa. Se on hyödyllinen apuväline, kun halutaan tarkastella ihmisten matkailutottumuksia ja syitä kohteen valinnalle. (Lämsä & Hautala 2004, 82-83.)

Alla oleva kuva kertoo sen, miten ihminen kokee erilaiset tarpeet. (Kuva 2) Maslowin tarvehierarkia koostuu erilaisista tarpeista, joita ihminen kokee elämänsä aikana. Alimmaisena pyramidissa on sellaiset tarpeet, joita ilman ihminen ei tulisi toimeen. Tällaisia asioita ovat muun muassa syöminen, juominen, nukkuminen tai hengittäminen. Kaikki näistä ovat perustarpeita, jotka ovat edellytyksenä sille, että ihminen voi toimia normaalisti ja hoitaa päivittäiset työnsä.

Myös turvallisuuden tunne on perusedellytys, jota ilman ihminen ei esimerkiksi uskalla hoitaa päivittäisiä asioitaan. Kun perustarpeet ovat kunnossa, voi ihminen siirtyä ylemmille, kehittyneemmille tasoille. (Lämsä & Hautala 2004, 82-83.)



KUVA 2. Maslowin tarvehierarkia (Haasio & Savolainen. 2018.)

Ihminen kaipaa tiettyjä asioita, kuten hyväksytyksi ja rakastetuksi tulemista. Ihminen haluaa, että häntä arvostetaan ja kunnioitetaan. Kaikki nämä arvot ovat sellaisia, joihin ihminen voi pyrkiä, kunhan perustarpeet ovat kunnossa. Maslowin mukaan ihmisellä on tarve toteuttaa itseään ja ihmisen tulee pyrkiä saavuttamaan ylimmät tasot. (Lämsä & Hautala 2004, 82-83.)

Erilaiset tarpeet vaikuttavat meihin jokapäiväisessä elämässä. Sillä on merkitystä myös siinä, miten asiakkaat valitsevat matkakohteensa ja millaisia asioita he arvostavat. Jokaisella on erilaiset tarpeet. Jollekin riittää, että on katto pään päällä ja toiset taas haluavat luksusta ja hemmottelua. Maslowin tarvehierarkia pätee melko hyvin, kun tarkastellaan asiakkaiden käyttäytymistä eri tilanteissa. Erilaiset ihmiset valitsevat matkakohteensa eri tavoin, juurikin omien arvojen ja tarpeidensa mukaan. Joku haluaa viiden tähden hotellin ja täyshoidon, kun taas osa ihmisistä tyytyy vähempään ja heidän intohimonsa voi olla vaikkapa reppureissaaminen ympäri maailmaa. Ihmisten tarpeet ja arvot määrittävät sitä, mitä he elämältä haluavat ja millaisia asioita he tavoittelevat. (Lämsä & Hautala 2004, 82-83.)

Maslowin tarvehierarkiaa on kuitenkin myös kritisoitu sen perusteella, että se ei sovellu kaikkiin ihmisiin ja elämäntilanteisiin. Ihmisten tarpeet muuttuvat elämän mittaan ja kaikki pyramidissa olevat asiat eivät ehkä tule samassa järjestyksessä, kuin mitä taulukossa on esitetty. Tästä syystä Maslowin tarvehierarkia ei ole täysin pätevä, mutta siitä saadaan paljon hyviä elementtejä tarkasteltaessa ihmisten käyttäytymistä. (Lämsä & Hautala 2004, 82-83.)

### 3.6 Sähköinen palvelu

Tulevaisuudessa suurin osa ajasta kulutetaan sähköisessä ympäristössä. Hotelleissa pyritään siirtymään älykkääseen palveluun, mobiiliteknologiaan ja robotiikkaan. Asiakkaan kokemusta voidaan parantaa esimerkiksi toimivalla Internet yhteydellä sekä televisioilla, jota voidaan käyttää omien mobiililaitteiden kautta. Hotellin kulkukorttina toimii älypuheliin ladattava sovellus, jonka avulla voidaan vaihdella hotellihuoneen lämpötilaa tai valaistusta. Puhelimen lataaminen onnistuu huoneessa olevan langattoman latausaseman avulla. Teräväpiirtotelevisiot, kosketusnäytöt ja muut digitaaliset sisustuselementit tulevat

lisääntymään entisestään hotelleissa. Asiakas voi kommunikoida älypuhelimien ja tabletien avulla hotellin henkilökunnan kanssa eikä varsinaista vuorovaikutusta silloin välttämättä tarvita. Tulevaisuudessa asiakaspalvelua pyritään sähköistämään entisestään. (Tuominen & Puhakainen 2017.)

Sähköinen asiakaspalvelu on useimmiten nopeaa ja helppoa. Sähköistä asiakaspalvelua on saatavilla kellon ympäri, aina kun asiakas sitä kaipaa. Sähköinen palvelu mahdollistaa myös esimerkiksi tuotteiden vertailemisen nopeasti. Sähköisessä asiakaspalvelussa ongelmia voi kuitenkin esiintyä, mikäli jokin ei toimi suunnitellusti. Pienikin vika jossakin laitteessa voi aiheuttaa sen, että mikään palvelu ei toimi. Sen vuoksi olisi tärkeää, että aina olisi saatavilla niin sanotusti oikea asiakaspalvelija, joka pystyy auttamaan tilanteen niin vaatiessa. Myös esimerkiksi palvelupuhelin, josta voi tarvittaessa kysyä apua, olisi hyvä olla olemassa. Sähköisten palvelujen tarkoituksena on kuitenkin pääasiassa nopeuttaa ja helpottaa asiointia, minkä vuoksi niiden toimintaan kannattaa panostaa. (Kuusela & Rintamäki 2002, 108,110)

#### 4 Vuokatin alueen matkailu

Valitsimme Vuokatin tutkimuskohteeksi, koska alue on monipuolinen ja siellä on paljon erilaisia matkailupalveluita. Vuokatti on suosittu perhelomakohde, minkä vuoksi haastattelut tehtiin siellä. Tässä luvussa kerrotaan tietoja Vuokatin alueesta sekä Jari Järviluoman tekemistä tutkimuksista koskien Vuokatin alueen matkailua. Otimme Järviluoman tutkimukset osaksi viitekehystä, koska koimme ne hyödyllisiksi opinnäytetyön kannalta, sillä niissä kerrottiin Vuokatin matkailijoista ja heidän matkailutottumuksistaan.

Vuokatti sijaitsee Sotkamon kunnassa, Kainuun maakunnassa. Asukkaita Sotkamossa on noin 10 500 (2016). Vuokatti on yksi Sotkamon alueen taajamista ja se on kunnan tärkein matkailualue. (Vuokatti-info 2018.)

Vuokatti tarjoaa monipuolisia matkailupalveluita ympärivuotisesti. Siihen kuuluu muun muassa Vuokatin laskettelukeskus, Vuokatin urheiluopisto, Vuokatti Safaris, Super Park ja Holiday Club Katinkulta. Vuokatissa on myös lumilauta- ja hiihtotunneli. Vuokatissa järjestetään myös erilaisia tapahtumia. Esimerkiksi Winter Open ja Vuokatti Fest, jotka molemmat ovat musiikkitapahtumia. Lisäksi Vuokatissa järjestetään useita urheilutapahtumia, kuten Vuokattihiihto. (Vuokatti. Tekemistä ympärivuotisesti.) Vuokatti on suosittu lomakohde kaikenikäisille. Vuokatissa vierailee paljon lapsiperheitä ja pariskuntia. Pääasiallinen syy Vuokattiin tulolle on yleensä loma ja vapaa-ajan vietto. Vuokattiin tulee myös paljon urheilijoita, esimerkiksi kisojen takia tai muuten vain harjoittelemaan eri lajeja. Lisäksi jonkin verran liike- tai kokousmatkustajia. (Järviluoma 2017, 4-6.)

Vuokattiin tullaan pääasiassa hyvien harrastusmahdollisuuksien vuoksi. Siellä on aktiviteetteja kaikenikäisille. Jotkut tulevat lomailemaan ja liikkumaan luonnossa perheen kesken, kun taas jotkut tulevat kilpaurheilemaan. Rennompaa oleskelua kaipaaville on saatavilla kylpylä ja uimahallipalveluita sekä paljon vaellus tai hiihtoreittejä. Hieman enemmän jännitystä kaipaaville on taas erilaisia ohjelmapalveluita, kuten moottorikelkka- tai rib-vene safareita. (Vuokatti 2018.)

Jari Järviluoma on tehnyt tutkimuksia Vuokatin alueen matkailusta. Järviluoman tekemien tutkimusten mukaan pääasiallinen syy, miksi Vuokattiin matkustetaan, on lomavietto. Vastaajista yli 94% (koko vuoden ajalta) oli kertonut tulevansa Vuokattiin lomailemaan. Toinen tärkeä syy on työ- ja kokousmatkat. (Järviluoma 2016, 4.)



Toinen oleellinen asia Järviluoman tutkimuksessa oli se, kenen kanssa Vuokattiin tullaan eli toisin sanoen tärkeimmät kohderyhmät. Lapsiperheet ovat talviaikaan kaikista suurin kohderyhmä. Vastaajista yhteensä 46,7% kertoi tulevansa Vuokattiin perheen kanssa. Myös koko vuoden ajalta katsottuna lapsiperheet ovat suurin asiakasryhmä. Pieni notkahdus tapahtuu kesäaikaan, jolloin aktiviteetit suuntautuvat ehkä enemmän aikuisille, mistä syystä pariskunnat ovat suurin asiakasryhmä kesäisin. (Järviluoma 2016, 5.)

Kolmas tärkeä asia tutkimuksemme kannalta on se, miksi Vuokattiin tullaan. Tärkeimpänä esille nousee harrastusmahdollisuudet sekä kesällä että talvella. Talvella harrastusmahdollisuudet ovat vastausten perusteella vieläkin suuremmassa roolissa. Vastaajista 44,4% kertoi, että talvella Vuokattiin tullaan nimenoman harrastusmahdollisuuksien vuoksi. Toinen tärkeä asia on saavutettavuus. Vuokatti sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien päässä ja se on huomattavasti lähempänä kuin esimerkiksi Ruka, jos asiakkaat tulevat etelästä päin. (Järviluoma 2016, 14.)

Muita tärkeitä seikkoja paikan valinnassa oli muun muassa se, että kohde on todettu hyväksi. Myöskin luonto, etenkin kesäisin on tärkeä valintaperuste. Vuokattiin tullaan usein myös sen vuoksi, että se on tuttu kohde ja suurella osalla tulijoista on esimerkiksi Holiday Clubin viikko-osakkeita, jolloin he saavat majoituksen valitsemalleen viikolle. (Järviluoma 2016, 14.)

Järviluoman tutkimustuloksien perusteella koko vuoden ajalta tarkasteltuna yleisimmin matkailijat viipyvät noin viikon verran Vuokatissa. Toiseksi suosituin matkan pituus oli 2-3 yötä. (Järviluoma 2016, 6.)

## 5 Tutkimuksen tavoitteet ja toteutus

Tässä kappaleessa kerrotaan tutkimuksellisesta opinnäytetyöstä sekä kvalitatiivisesta lähestymistavasta. Lisäksi kerrotaan myös eri haastattelumuodoista ja selitetään tarkemmin teemahaastattelusta, jota myös itse käytimme työssämme. Lopussa kerromme haastattelun suunnittelusta sekä toteutuksesta, haastattelulomakkeen rakenteesta sekä aineiston käsittelystä.

Opinnäytetyön tavoite oli saada selville, millaista asiakaspalvelua Vuokatissa saa palvelupolun eri vaiheissa. Tavoitteena oli kehittää myöskin omaa osaamistamme asiakaspalvelussa, kysymällä haastateltavilta esimerkiksi, millaisia asioita he arvostavat asiakaspalvelussa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa Vuokatissa matkailevien lapsiperheiden henkilökohtaisen asiakaspalvelun tarvetta matkailussa sekä etsiä tietoa matkailijoilta siitä, mitä he erityisesti asiakaspalvelulta odottavat.

Tutkimusongelmat, joihin työssä haluttiin saada vastauksia, olivat:

1. miten tärkeänä henkilökohtaista asiakaspalvelua pidetään
2. koetaanko Vuokatti hyvänä matkakohteena lapsiperheille
3. mitä mieltä palveluiden sähköistymisestä ollaan

### 5.1 Tutkimuksellinen opinnäytetyö ja kvalitatiivinen lähestymistapa

Tutkimuksellisen opinnäytetyön tavoitteena on luoda uutta tietoa ja selvittää erilaisia ilmiöitä. Tutkimuksellinen työ perustuu yleensä johonkin teoriaan. Tutkimukselliseen opinnäytetyöhön liittyy sekä määrällinen että laadullinen tutkimus. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään erilaisia ilmiöitä ja havainnoimaan erilaisia tilanteita. Laadullisessa tutkimusmenetelmässä käytetään yleensä havainnointia ja haastatteluja tutkittaessa jokin ilmiöitä. Saatua aineistoa käsitellään kriittisesti, mutta huolellisesti. Tuloksia ei käsitellä numeraalisessa muodossa. Tärkeää siinä on aineiston luokittelu eri osioihin. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusongelma voi muuttua työn edetessä. (Penttilä 2018, 7.)

Määrällisessä tutkimuksessa eli kvantitatiivisessa tutkimuksessa havainnot ovat mitattavassa muodossa ja otos tulisi olla mahdollisimman kattava. Tutkimusmenetelmässä voidaan käyttää tilastollisia ja numeraalisia tulkitsemistapoja. (Penttilä 2018, 7.)

Käytimme kvalitatiivista eli laadullista lähestymistapaa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa osallistujien määrä on pieni. Tavoitteena on ymmärtää syitä käyttäytymiselle. Kvalitatiivinen tutkimus vastaa usein kysymyksiin millainen, miksi ja miten. Käytimme tutkimusessamme kvalitatiivista lähestymistapaa, sillä se soveltui parhaiten tutkimustarkoitukseemme. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tarkoituksena on kuvata todellista elämää ja siinä pyritään kokonaisvaltaiseen tutkimukseen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.)

Tyypillisiä piirteitä kvalitatiiviselle tutkimukselle on esimerkiksi se, että tutkimus on joustavaa ja mukautuu sen edetessä. Tutkimuksessa pyritään keskittymään omiin havaintoihin ja suositaan laadullisia tapoja, joilla hankitaan aineistoa. (Hirsjärvi ym. 2009, 164.)

## 5.2 Haastattelu tiedonkeruumenetelmänä

Haastattelua voi käyttää monessa eri tilanteessa. Haastattelussa on eri muotoja ja ne tulee valita tutkimuksen tarkoituksen mukaan. "Haastattelu on ainutlaatuinen tiedonkeruumenetelmä, jossa ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa." (Hirsjärvi ym. 2009, 204). Haastattelu on mahdollista tehdä yksilö-, pari- tai ryhmähaastatteluna. Strukturoitu haastattelu sopii käytettäväksi esimerkiksi ryhmää haastateltaessa. Haastattelu on suunniteltu ja siihen käytetään lomaketta, josta selviää kysymykset. Kysymykset esitetään haastateltaville samassa järjestyksessä. (Hirsjärvi ym. 2007, 203, 205.)

Haastattelu on joustavampi kuin muut tutkimusmenetelmät ja sitä voi soveltaa useisiin eri tutkimuksiin. Haastattelussa tutkija voi kiinnittää huomioita myös vastaajan ilmeisiin sekä eleisiin. Lisäksi haastateltava voi kertoa tietoja, jotka kertovat laajemmin haastateltavasta itsestään. (Hirsjärvi ym. 2009, 206.)

Avoin haastattelu tehdään tietystä aihepiiristä ja se on vapaamuotoinen. Haastattelu muistuttaa hyvin paljon keskustelua, joka pyritään nauhoittamaan ja kirjoittamaan puhtaaksi. Avoimessa haastattelussa tutkitaan haastateltavan mielipiteitä ja ajatuksia. Avoin haastattelu joudutaan usein toistamaan monia kertoja. (Hirsjärvi ym. 2007, 204.)

Syvähaastattelu on henkilökohtaisempi kuin muut haastattelut. Siinä keskitytään etenkin haastateltavan asenteisiin ja reaktioihin. Syvähaastattelu vaatii useita haastatteluita. (Hirsjärvi ym. 2007, 205.)

Puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu keskittyy teemoihin, jotka on etukäteen suunniteltu. Teemat voivat olla pää- tai alateemoja ja kysymykset ovat kaikille samat. Kysymyksiin ei ole valmiita vastausvaihtoehtoja. Haastateltava voi vastata kysymyksiin vapaamuotoisesti omin sanoin. Teemahaastattelu sopii etenkin sellaisiin tilanteisiin, joissa käsitellään asioita, joista haastateltava ei yleensä puhu. Teemahaastattelu sopii tilanteeseen etenkin silloin, kun aihe ei ole hyvin tiedossa. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 47.)

Teemahaastattelu on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto. Teemahaastattelussa on tyypillistä, että haastattelun aihepiirit eli teema-alueet ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. Teemahaastattelua käytetään paljon kasvatus- ja yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa, koska se vastaa hyvin monia kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtia. (Hirsjärvi ym. 2007, 203.)

Tässä työssä käytettiin puolistrukturoitua haastattelua, eli teemahaastattelua. Siinä kysymykset suunniteltiin valmiiksi tiettyjen teemojen pohjalta ja samat kysymykset kysytään jokaiselta haastateltavalta, joihin he voivat vastata vapaamuotoisesti kysymysten esittämisjärjestyksestä huolimatta. Teemahaastattelu sopi parhaiten tutkimustarkoitukseen, koska sen avulla saatiin vastauksia ennakkoon suunniteltuihin teemoihin pohjautuen. Haastattelussa väärinymmärryksiä ei tule niin helposti eli vastaukset ovat totuudenmukaisempia kuin esimerkiksi kyselylomakkeella tehtävässä kyselyssä.

Huonoja puolia haastattelussa on, että haastattelujen suunnitteleminen vie aikaa kuin myös perehtyminen haastattelijan tehtäviin. Haastattelut voivat myös sisältää virheitä. Tilanne voi vaikuttaa haastateltavaan esimerkiksi siten, että hän voi jännittää tilannetta, mikä saattaa vaikuttaa tulokseen. Haastattelu voi vaikuttaa vastaajaan siten, että hän antaa vastauksia, jotka ovat sosiaalisesti suotavia. Tämä tietenkin vaikuttaa haastattelun luotettavuuteen. Tulokseen voi vaikuttaa myös se, miten haastattelija tulkitsee vastauksia. Esimerkiksi kulttuurierot voivat vaikuttaa haastateltavien vastauksiin. (Hirsjärvi ym. 2009, 206-207.)

### 5.3 Haastattelun suunnittelu ja toteutus

Opinnäytetyötä varten tehtiin kaksi haastattelukertaa Vuokatin Superparkin tiloissa. Ne toteutettiin helmikuussa 22.2.2018 ja maaliskuussa 1.3.2018. Haastatteluja saatiin yhteensä 16 kappaletta ja haastattelut kestivät keskimäärin noin 10 minuuttia. Osa haastatteluista kesti hieman pidempään kuin toiset riippuen haastateltavista. Osa vastaajista oli hieman ujompia kuin toiset, mikä vaikutti osittain tuloksiin. Haastateltavat olivat satunnaisia perheellisiä naisia sekä miehiä, joiden yhteenlaskettu keski-ikä oli 39,5 vuotta. Haastattelut toteutettiin niin, että toinen meistä oli haastattelijan roolissa ja samaan aikaan toinen nauhoitti puhetta sekä kirjoitti haastattelun pääkohtia ylös. Roolia vaihdettiin toisella haastattelukerralla.

Haastattelurunko suunniteltiin siten, että haastattelun edetessä pystyi seuraamaan kysymyslistaa järjestyksessä ylhäältä alas. Teemahaastattelurungon jaoimme neljään eri teemaan. Teemoja oli henkilökohtainen asiakaspalvelu, palvelupolku, lapsiperheiden palvelut sekä palveluiden kehittäminen. Suuri osa kysymyksistä olivat avoimia, eli haastateltava sai itse kertoa vapaasti mielipiteensä sekä kokemuksiaan. Haastattelun alussa kerroimme, että olemme opiskelijoita ja teemme opinnäytetyötä varten haastattelua henkilökohtaisesta asiakaspalvelusta Vuokatin alueella. Kerroimme myös, kuinka kauan haastattelu tulisi mahdollisesti kestämään ja korostettiin sitä, kuinka tärkeä haastateltavan vastaus on meille opinnäytetyömme kannalta. Saimme Superparkista lainaan pöydän, jotta pystyimme kirjoittaman vastauksia ylös. Pöydälle asettelimme myös arvontalaatikon sekä arvontalaput. Järjestimme arvonnän vastaajien kesken, jossa palkintona oli viisi kappaletta lippuja Vuokatin Superparkiin. Lisäksi kiinnitimme pöytään lapun, jossa kerrottiin arvonnasta. Pöydällä oli tarjolla myös makeisia, joiden avulla pyrimme kiinnittämään asiakkaiden huomion meihin.

Aluksi haastateltavilta kysyttiin, että saako keskustelun äänittää. Yhteen haastatteluun emme saaneet äänityslupaa, jolloin kirjoitimme sen ylös sanallisesti. Haastattelu aloitettiin helpoilla ja lyhyillä taustatieto kysymyksillä, jonka jälkeen etenimme varsinaisiin kysymyksiin. Taustatieto kysymyksiä oli yhteensä neljä kappaletta ja kysymysten kokonaismäärä oli yhteensä 34, sisältäen myös apukysymykset. Haastattelukysymykset jaoimme neljään eri teemaan. Kerroimme haastateltaville, mitä tarkoitamme kyseisellä teemalla ennen kuin siirryimme siihen liittyviin kysymyksiin. Tällä pyrimme varmistamaan sen, ettei haastatel-

tavalle jäisi mitään epäselvyyksiä aiheen ja kysymyksen suhteen. Muotoilimme kysymykset mahdollisimman yksinkertaisiksi, jotta ne olisivat helposti ymmärrettävissä. Tarvittaessa selvensimme kysymystä, mikäli se jäi epäselväksi. Suurin osa kysymyksistä oli avoimia, eli vastaaja sai kertoa niihin vapaasti omia kokemuksia ja mielipiteitä.

Teimme haastattelut SuperParkin sisätiloissa puiston puolella, jossa taustamelu häiritsi haastattelua siten, että haastattelutilanne ei ollut kovin rauhallinen ja kysymyksiä sekä vastauksia joutui toistamaan melun vuoksi. Myöhemmin haastattelujen nauhoituksia kuunnellessamme vastauksista oli vaikea saada selvää, jolloin jouduttiin kuuntelemaan keskusteluja useamman kerran, mikä taas hidasti hieman vastausten läpikäymistä. Saimme kuitenkin purettua haastattelut kohtuullisessa ajassa ja teimme niistä lopuksi yhteenvedon.

### 5.3.1 Haastattelulomakkeen rakenne

Haastattelulomake koostui yhteensä 34 eri kysymyksestä. Haastattelulomake koostui taustatietokysymyksistä sekä eri teema-alueista, joita oli yhteensä neljä kappaletta. Teemoja olivat:

1. Henkilökohtainen asiakaspalvelu
2. Palvelupolku
3. Lapsiperheiden palvelut
4. Palveluiden kehittäminen

Taustatietokysymyksissä kysyttiin perustietoja liittyen vierailun keston, käyntien määrään, matkan tarkoitukseen sekä palveluiden käyttöön. Ensimmäinen teema-alue liittyi henkilökohtaiseen asiakaspalveluun. Halusimme tietää, mitä mieltä asiakkaat ovat henkilökohtaisesta asiakaspalvelusta. Toisena teema-alueena kysyttiin palvelupolusta. Kysymysten kautta haluttiin selvittää, missä palvelupolun vaiheessa asiakaspalvelua pidetään tärkeimpänä. Kolmanneksi kysyimme lapsiperheiden palveluista. Kysyimme esimerkiksi, millä tavoin lapsia huomioidaan eri palveluissa ja pidetäänkö Vuokattia hyvänä matkakohteenä lapsiperheille. Viimeinen teema oli palveluiden kehittäminen. Halusimme saada

selville, miten palveluja voitaisiin kehittää Vuokatissa, vai ovatko ihmiset tyytyväisiä nykyiseen palvelutasoon. Kysyimme myös palveluiden sähköistymisen vaikutuksia asiakaspalvelukokemukseen.

Kysymykset olivat pääosin avoimia, eli vastaaja sai kertoa omia kokemuksiaan sekä mielipiteitään kysymyksiin liittyen. Haastattelulomake löytyy kokonaisuudessaan liitteistä (LIITE 1).

### 5.3.2 Aineiston käsittely

Haastattelutilanteessa toinen meistä kirjoitti ja nauhoitti vastaukset ylös, kun toinen haastatteli. Äänitimme vastaukset tabletille. Haastattelujen jälkeen aloitimme tulosten litteroinnin. Haastattelujen tulokset kuunneltiin nauhalta ja materiaalia kertyi yhteensä noin 2h ja 56 minuuttia. Kuuntelimme nauhan kohtia useamman kerran uudelleen, jotta saisimme mahdollisimman oikean käsityksen haastateltavan vastauksesta ja sanamuodoista. Litteroinnissa kului aikaa keskimäärin tunti haastattelua kohden eli yhteensä noin 16 tuntia. Nauhoitukset kirjoitettiin sana tarkasti ylös niihin liittyvien kysymysten alle, jonka jälkeen kokosimme kaikista haastattelu vastauksista yhteenvedon teemoittain. Teemoja olivat henkilökohtainen asiakaspalvelu, palvelupolku, lapsiperheiden palvelut ja palveluiden kehittäminen.

Aineistot jaettiin puoliksi, jotta kumpikin kuunteli oman osuutensa nauhoituksista. Vastausten jaottelun myötä niitä oli helpompi lähteä arvioimaan ja pohtimaan. Vastauksista pyrittiin löytämään yhtäläisyyksiä, joista voisi tehdä päätelmiä. Saadut tulokset kirjoitimme ylös sanallisesti. Tulokset kirjattiin teemojen mukaisesti. Lopussa haastatteluista tehtiin yhteenvedo ja pohdittiin myös haastattelun hyviä ja huonoja puolia.

## 6 Tutkimuksen tulokset

Tässä kappaleessa kerrotaan tutkimustuloksista. Kerromme ensin vastaajien taustatiedoista ja käsittelemme siihen saadut vastaukset. Tulokset on jaettu teemoittain. Ensimmäisenä käsitellään henkilökohtainen asiakaspalvelu, jossa pohdittiin hyvän asiakaspalvelijan ominaisuuksia. Siteerasimme myös muutamia vastauksia tekstin elävöittämiseksi. Toinen teema oli palvelupolku, jossa mietittiin palvelun tärkeyttä eri vaiheissa. Seuraavaksi kysyttiin lapsiperheiden palveluista, jossa kysyttiin etenkin sitä, miten lapsia huomioidaan eri palveluissa. Myös tässä käytimme suoria lainauksia haastateltavien kommentista. Viimeinen teema oli palveluiden kehittäminen. Kysyimme erityisesti sitä, pitäisikö Vuokatin palveluita kehittää ja mitä mieltä asiakkaat ovat palveluiden sähköistymisestä. Lopuksi tehtiin yhteenveto tutkimustuloksista.

### 6.1 Taustatiedot

Tutkimukseemme osallistui yhteensä 16 perhettä, joilta keräsimme tarvittavan materiaalin. Valitsimme haastatteluun satunnaisia lapsiperheitä. Tuloksista saimme selville uutta tietoa siitä, millaista palvelua asiakkaat kaipaavat eri palveluissa. Erityisesti saimme tietoa siitä, mitä lapsiperheet haluavat ja odottavat asiakaspalvelulta. Saimme myös jonkin verran kehitysehdotuksia Vuokatin alueen matkailulle.

Taustatieto kysymyksiä oli yhteensä neljä kappaletta. Kysymykset olivat seuraavan laisia: Monennettako kertaa olette Vuokatissa? Mikä on matkanne tarkoitus? Kuinka kauan viiyytte Vuokatissa? Ja Millaisia palveluita käytätte lomallanne? Vastauksia saimme yhteensä 16 kappaletta. Ensimmäiseen kysymykseen saimme monia eri vastauksia. Suurin osa vastaajista oli käynyt Vuokatissa useita kertoja aiemminkin.

Kaksi vastaajaa kertoi olevansa Vuokatissa ensimmäistä kertaa. Vastaajista viisi kertoi käyneensä 2-4 kertaa. Neljä vastaajaa oli Vuokatissa viidettä kertaa. Kaksi vastaaja sanoi olevansa Vuokatissa seitsemättä kertaa ja loput kertoivat käyneensä useita kymmeniä kertoja. Vuokatissa käy siis myös ensikertalaisia, mutta suurin osa on niin sanotusti "vakio



asiakkaita", jotka käyvät Vuokatissa vuosittain. Tätä perustellaan etenkin sillä, että palveluita on paljon ja ne ovat monipuolisia sekä sillä, että paikka on tuttu ja sinne on helppo tulla. Vuokatissa asiakkaat käyvät kaiken kaikkiaan useita kertoja.

Toiseen kysymyksen saimme kaikilta 16:sta vastaajalta saman vastauksen. Tähän vaikutti se, että olimme tekemässä haastattelut hiihtolomaviikoilla. Pääasiallinen syy oli loman vietto yhdessä perheen kanssa. Kolmanteen kysymykseen vastaajista 11 kertoi viipyvänsä Vuokatissa viikon verran. Kolme vastaajaa kertoi olevansa kuusi päivää. Yksi sanoi viipyvänsä neljä päivää ja viimeinen vastaaja ainoastaan neljä tuntia. Suurin osa Vuokattiin tulevista matkailijoista viipyy useimmiten viikon verran.

Viimeisenä kysyimme Vuokatin palveluista. Palveluita lueteltiin laidasta laitaan, mutta suosituimpia oli ehdottomasti SuperPark sekä kylpylä. Vastanneista 11 mainitsi käyttävänsä sekä SuperParkia että kylpylää. Loput kertoivat yleisesti käyttävänsä liikunta ja harrastuspalveluita sekä lapsiperheiden palveluita. Useita kertoja mainittiin myös laskettelu, pulkkamäki sekä hiihtäminen. Suosituimpia palveluita ovat erilaiset liikuntapalvelut Vuokatissa.

## 6.2 Henkilökohtainen asiakaspalvelu

Henkilökohtaisessa asiakaspalvelussa ja asiakaspalvelijassa arvostettiin ystävällisyyttä, avoimuutta, asiakkaan huomointikykyä, rentoa ja iloista olemusta sekä silmiin katsomista ja hymyilemistä. Eräs vastaaja sanoi näin: "Se on tietenkin semmoista, että siin on pieni hymy ja silmiin katsominen." Vastaajat pitivät tärkeänä myös sitä, että asiakaspalvelija on aidosti läsnä, kuuntelee ja on kiinnostunut asiakkaasta. Myös se, että palvelu on yksilöllistä ja ottaa huomioon asiakkaiden erilaiset tarpeet, pidettiin todella tärkeänä piirteenä. Pääasiassa asiakkaat haluavat aitoa ja iloista palvelua, joka vastaa yksilön tarpeisiin mahdollisimman hyvin. Eräs haastateltava sanoi, että usein asiat otetaan liian vakavasti, että olisi syytä muistaa myös riittävän humoristinen ja rento ote asiakaspalvelutilanteissa. Kaikkeen ei aina tarvitse suhtautua niin vakavasti ja tutuista kaavoista voi hieman poiketa, jos se tuo lisäarvoa asiakkaalle. Toki ihmiset ja tilanteet ovat erilaisia, eli tulee kuitenkin muistaa toimia tilanteen sallimalla tavalla.

Kysyimme, millaisiin asioihin tulisi kiinnittää huomioita henkilökohtaisessa asiakaspalvelussa. Jaottelimme tähän kysymykseen erikseen ohjelmapalvelut, ravintolapalvelut ja majoituspalvelut, joihin haastateltava sai vastata. Ohjelmapalveluissa pidettiin tärkeänä sitä, että saadaan tarpeeksi tietoa etukäteen esimerkiksi palvelun kestosta, varusteista ja niin edelleen. Yksi vastaaja kertoi näin: "No semmonen ystävällisyys, rentous ja asiantuntevuus, et tietää mitä tekee." Myöskin tässä esille nousi ystävällinen ja avoin palvelu. Myös asiakaspalvelijan innostuneisuus ja kiinnostuneisuus asiakasta kohtaan oli tärkeä asia. Yksilöllisyys ja palvelujen räätälöinti asiakkaalle sopivaksi tuli myös useasti esille. Tärkeänä asiana pidettiin myös lasten huomioimista ja sitä, että kaiken ikäisille löytyy tekemistä ja ohjeet kerrotaan selkeästi, lapsen ikä huomioiden.

Ravintolapalveluissa tärkeinä asioina pidettiin sitä, että lapset otetaan huomioon ja palvelu on ystävällistä. Monille vastaajille tärkeää oli myös se, että ruoista kerrotaan tietoa, esimerkiksi mitä ne sisältävät. Eräs haastateltava ajatteli näin: "Ystävällisyyteen ja kertoo vaihtoehtoista ja myöskin se, että on joustava." Myös ruokasuositukset ja paikallisuus olivat sellaisia asioita, joihin toivottiin lisää panostusta. Esille nousi myös ruokien samankaltaisuus. Ruokiin toivottaisiin enemmän vaihtelua.

Majoituspalveluissa tärkeää on asiantuntevuus sekä reipas asenne. Asiakkaat haluavat saada tärkeää infoa heti saavuttuaan kohteeseen esimerkiksi palveluista ja aktiviteeteista. Muutamat toivoivat myös esimerkiksi karttaa paikkakunnasta, jotta löytää helpommin etsimänsä kohteet eikä tarvitse kysyä vastaanotosta. Myöskin sujuvuutta pidettiin tärkeänä asiana majoituspalveluissa. Yksi vastaaja sanoi näin: "Ainaki semmonen asiantunteva ja ehkä semmonen et ottaa asiakkaat huomioon ja on joustava." Kaikissa näissä tulee pitkälti samantlaiset asiat esille, mitä asiakkaat arvostavat ja haluavat palveluilta. Tärkeimpinä asioina voisi nostaa vielä esille ystävällisen ja asiantuntevan palvelun, joka on myöskin yksilöllistä ja asiakkaan huomioivaa.

Viimeiset kysymykset tähän teemaan liittyivät siihen, kuinka tarpeellisena asiakkaat kokevat henkilökohtaisen asiakaspalvelun nimenomaan Vuokatissa ja saako sitä siellä riittävästi. Näihin molempiin kysymyksiin vastaukset olivat täysin samoja. Kaikki kuusitoista vastaajaa olivat yksimielisiä siitä, että henkilökohtainen asiakaspalvelu on todella tärkeää ja tarpeellista ja että sitä saa riittävästi. Yksi vastaajista kommentoi tähän, että Pohjoisessa asiakaspalvelu on parempaa kuin Etelässä. Tällainen tieto kannustaa panostamaan asiakaspalveluun yhä enemmän jatkossa ja se kertoo myös paljon siitä, miten tärkeänä asiakaspalvelua pidetään ja että sille on tarvetta tulevaisuudessakin.

### 6.3 Palvelupolku

Seuraava teema-alueemme käsitteli palvelupolkua Vuokatissa. Kysyimme haastateltavilta sitä, millaista palvelua he kaipaavat palvelupolun eri vaiheissa. Tärkeimpiä asioita oli muun muassa varaamisen helppous ja mutkattomuus, ja se, että apua saa tarvittaessa. Myös majoitukseen sisäänkirjautumisen helppous ja sujuvuus olivat tärkeitä asioita. Henkilökohtainen asiakaspalvelu palvelupolun eri vaiheissa koettiin erityisen tärkeäksi silloin, kun asiakas saapuu kohteeseen. Tärkeää oli myös, että apua on saatavilla pitkin lomaa, jos tulee jotakin kysyttävää. Myös ravintolapalveluissa henkilökohtainen asiakaspalvelu koettiin tärkeäksi etenkin siitä syystä, että voidaan tarvittaessa tiedustella esimerkiksi erityisruokavalioista.

Palvelupolussa tärkeänä pidetään etenkin sitä, että kaikki sujuisi mutkattomasti ja palvelut olisivat helposti saatavilla. Haastatteluista selvisi, että asiakkaat odottavat pitkälti samankaltaisia asioita ja heillä on samanlaisia arvoja siinä, mitä palvelupolun tulee sisältää. Haastatteluista vahvistui myös se käsitys, että paikan päälle saapuminen on kaikista tärkein hetki asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä, olipa se sitten hotelliin, ravintolaan tai mihin tahansa muuhun paikkaan. Tärkeintä siinä on se, miten asiakas kohdataan ja otetaan vastaan.

### 6.4 Lapsiperheiden palvelut

Kysyimme haastateltavilta, että millä tavoin asiakaspalvelijat huomioivat lapset ja mikä on huomioimisessa erityisen hyvää ja mikä taas huonoa. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että lapsia tulisi huomioida ja puhutella heidän iän mukaisella tavalla. Eräältä vastaajalta tuli seuraavanlainen kehitysehdotus: "Just semmonen riittävän humoristinen ote, että aikuisten kans menee monesti vähän vakavaks". Vastaaja toivoi siis, että kun ollaan lasten kanssa tekemisissä, niin muistetaan, että voi olla myös hieman leikkimielinen. Vuorovaikutus lasten ja perheen pienempien kanssa nousi erityisesti esille vastauksista. Tärkeänä pidettiin myös pienten hyödykkeiden tarjoamista, kuten esimerkiksi lelut ja karkit. Kaksi vastaajista piti perhelippujen tarjoamista tärkeänä lapsiperheiden huomioimisessa. Erityisen hyvänä pari vastaajaa pitivät muun muassa vessoja ja lasten leikkipaikkoja kauppoissa sekä erityisruokavalioiden huomiointia ravintoloissa. Vastaajat olivat pääosin tyytyväisiä lapsiperheiden huomiointiin, mutta joitakin yksittäisiä parannusehdotuksia tuli

myös. Kehitysideoita olivat leikkimielisyyden ja humoristisen otteen lisääminen sekä rennompisuutta lapsiin. Neljä vastaajaa toivoivat kehitystä koskien Vuokatin palveluita. Esimerkiksi pulkkamäkeä pidettiin liian loivana ja lapsille toivottiin enemmän tekemistä rinteille. Lastenhoidon järjestämistä hupilan leikkipaikalla sekä lasten parempaa huomioimista ravintolassa toivottiin myös.

Halusimme haastattelussamme selvittää, millä tavalla lapset otetaan huomioon ohjelma- ja majoituspalveluissa. Kahdeksan vastaajan mielestä Katinkullan kylpylässä on ollut lapsille tarvittavia varusteita, kuten muun muassa kylpytakkeja, uimaleluja ja pottua. Yhden vastaajan mielestä Katinkullassa on ollut riittävästi lapsille suunnattua ohjelmaa, kuten lasten diskoa ja erilaisia leluja. Kahden vastaajan mukaan lasten värikyniä löytyi ravintoloista ja myös leikkipaikkoja on ollut ravintoloissa. Muita lapsia huomioonottavia asioita, joita haastateltavat toivat ilmi, olivat ravintolapalveluissa annoskoot ja lastenlistat. Erään vastaajan mielestä lasten annoksissa ja annoskoissa olisi vielä kuitenkin parannettavaa. Mökkimajoituksissa ei oltu huomioitu lapsia tarpeeksi kahden vastaajan mukaan. Mökeistä löytyi kuitenkin joitain lautapelejä lapsille.

Kysyimme haastateltavilta, että kokevatko he Vuokatin hyvänä matkakohteena lapsiperheille ja miksi tai miksi ei. Eräs haastateltavista vastasi näin: "Tää on meille sopivan matkan päässä ja on helppo tulla. Täällä on kaikkea, jos on kova pakkanen tai sataa ni ei oo keliriippuvainen. Täällä löytyy aina tekemistä, se on varmaan se syy."

Suurin osa haastateltavista koki erityisen hyväksi Vuokatin monipuolisuuden ja ympärivuorokautisen tarjonnan. Kaikkien vastaajien mielestä Vuokatti oli hyvä matkakohde lapsiperheille. Kymmenen vastaajan mielestä aktiviteetteja ja tekemistä löytyi monipuolisesti Vuokatista ja kolmen vastaajan mielestä tekemistä löytyi vuorokauden ympäri. Muita positiivisia asioita, joita haastateltavat mainitsivat, olivat muun muassa sijainti ja lyhyt matka, ennalta tuttu ympäristö, asiakkaista huolehtiminen, lapsiystävällinen paikka, myöhäiset aukioloajat, runsaasti ravintoloita, loivat rinteet ja ei yöelämää. Yksi vastaaja kertoi näin: "Ihan ehdottomasti, just tollasta ollaan puhuttu, että harvassa on näin lapsiystävällinen tää tarjonta." Laskettelu ja rinteet olivat suosituimpia asioita Vuokatissa. Myös muita asioita, joista haastateltavat piti, oli SuperPark, kylpylä, keilaus, kauppa- ja terveystalvelut, seikkailupuisto, lumi ja pakkanen, hiihtohissin henkilökunta ja lähempi sijainti sekä edullisuus varsinkin Lappiin verrattuna.

Kysyimme myös Vuokatin alueen mahdollisia kehittämiskohteita. Ehdotuksia tuli laidasta laitaan, joita olivat muun muassa kauppojen pidemmät aukioloajat, Activity Parkiin uusia aktiviteetteja, hiihtoreittien ja laavujen parantaminen, SuperParkin nettisivujen selkeyttäminen, elokuvateatterin rakentaminen, ravintoloiden lisääminen, hiihtolatujen opasteiden parantaminen ja yleensäkin tekemisen löytyminen kaiken ikäisille lapsille.

Viimeiseksi kysyimme, että onko lapsille riittävästi tekemistä loman aikana ja millaista sekä voisiko jotain olla vielä enemmän. Yksi vastaajista kiteytti asian hyvin näin: "Sit on lapsessa vika jos ei oo". Kaikkien mielestä lapsille oli riittävästi tekemistä ja enemmistö haastateltavista mainitsi SuperParkin, laskettelun, hiihtämisen, kylpylän ja pulkkamäen. Muita lapsille mieluisia kohteita olivat muun muassa luistelu, ulkoilu ja snowtubing. Suurin osa haastateltavista oli tyytyväisiä palvelutarjontaan Vuokatissa, eivätkä he keksineet mitään lisättävää. Joitakin ehdotuksia kuitenkin tuli, kuten esimerkiksi retkiladut, lastenhoito, eläimet, elokuvateatteri, hiihtoloma ohjelman lisääminen, kylpylän lämpötilan nostaminen, rinteillä tapahtumien järjestämien lapsille ja kapasiteetin huomioiminen sekä sen mukaiset palvelut.

## 6.5 Palveluiden kehittäminen

Viimeinen teema-alueemme koski palveluiden kehittämistä Vuokatissa. Halusimme tietää, miten tämän hetkistä asiakaspalvelua pystyisi kehittämään vieläkin paremmaksi. Kävi ilmi, että suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että palveluita ei tulisi kehittää nykyisestään, vaan asiakkaat ovat tyytyväisiä nykyiseen palvelutasoon. Pääasiassa vastaukset olivat seuraavan laisia "hyvä tällaisenaan" ja "ei kehitettävää". Yksi vastaajista jopa sanoi, että hän toivoo, ettei palveluita kehitettäisi enempää, jotta ne eivät muuttuisi liian teollisiksi vaan pysyisivät sellaisina kuin ne nykyään ovat. Toki muutamia kehitysehdotuksiakin tuli ilmi. Eräs vastaaja toivoi asiakaspalvelijoilta rohkeampaa jutustelua asiakkaille,

eli kysytään kuulumisia ja miten loma on mennyt ja niin edelleen. Vähän extraa siihen niin sanottuun "pakolliseen kaavaan". Yksi vastaaja taas toivoi selkeämpää keskustaa Vuokatin alueelle, kun kaikki palvelut ovat ripoteltu sinne tänne. Myös maksutonta parkkialuetta Vuokattiin kaipailltiin, kun sellaista selkeää aluetta ei ole muualla kuin Katinkullassa, ja sekin on maksullinen.

Seuraavaksi kysyimme asiakkailta, kaipaavatko he enemmän palveluita Vuokattiin. Vastaajista kahdeksan kertoi, että ei kaipaa enempää palveluita. Loput viisi olivat sitä mieltä, että palveluita voisi olla enemmänkin. Pari vastaajaa sanoi esimerkiksi näin: "ei niitä liikaa vielä ole" ja "kaikki on tervetullutta". Jatkokysymyksenä tiedustelimme sitä, millaisia palveluita voisi mahdollisesti vielä lisätä. Toivomuksena oli saada enemmän ravintoloita, kauppoja ja erikoisliikkeitä. Yksi vastaajista toivoi Vuokattiin lastenhoitopalveluita ja toinen taas isoa huoltoasemaa, kuten ABC:ta. Kaikki kehitysideat ovat perusasioita, mitä lomalla useimmiten tarvitsee. Ravintoloita toivottiin lähinnä siksi, että olisi enemmän valinnanvara sekä vaihtelua. Myös ABC oli toiveena sen vuoksi, että sieltä saisi tavallista kotiruokaa, jota lapsiperheet usein arvostavat enemmän.

Viimeisenä asiana kysyimme palveluiden sähköistymisestä. Halusimme tietää, mitä mieltä asiakkaat ovat palveluiden sähköistymisestä ja vaikuttaako se asiakaspalvelukokemukseen. Pääasiassa kaikki kuusitoista vastaaja oli sitä mieltä, että palveluiden sähköistyminen on hyvä asia. Muutamat vastaajat suhtautuivat asiaan hieman epäroiden, mutta olivat kuitenkin sitä mieltä, että toimiessaan se on hyvä asia. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että sähköiset palvelut nopeuttavat ja helpottavat esimerkiksi hotelliin sisäänkirjautumista, kunhan ne toimivat suunnitellusti. Useat sanoivat myös, että sähköiset palvelut ovat tervetulleita, kunhan tarjolla on myöskin henkilökohtaista asiakaspalvelua niille, jotka sitä haluavat ja tarvitsevat. Yksi vastaajista kertoi, että palvelusta tulee kolkomppaa, kun kysyimme vielä, että miten sähköistyminen vaikuttaa asiakaspalvelukokemukseen.

Sähköistymisessä hyvänä asiana pidettiin etenkin sitä, että se nopeuttaa asiointia ja siitä tulee myös joustavampaa. Huonona taas pidettiin sitä, että vastausten saaminen voi vaikeutua ja esimerkiksi erityistarpeiden huomioiminen voi kärsiä sähköistymisestä. Lisäksi monet pohtivat, sitä että saako silloin tarpeeksi tietoa palveluista, jos vastaanotto täysin sähköistettäisiin. Myös se mietitytti vastaajia, että entä jos niitä ei osaa käyttää tai palvelut eivät toimi niin kuin pitäisi. Etenkin vanhuksille sähköisten palveluiden käyttö voi olla haasteellista. Yhteenvetona voitaisiin vielä todeta, että sähköisiä palveluita kannatetaan ja niiden toivotaan lisääntyvän, mutta sen lisäksi pitää olla saatavilla myös henkilökohtaista asiakaspalvelua.

Ihan viimeiseksi halusimme vielä kysyä vastaajilta, onko heillä jotakin lisättävää tai kommentoitavaa haastatteluun. Suurin osa vastasi, että ei ole mitään lisättävää, mutta iloksemme saimme kuulla muutamilta vastaajilta kehuja haastattelusta ja kysymyksistä. Esimerkiksi eräs naishenkilö sanoi tällä tavalla: "Oli hyvät kysymykset ja olitte hyviä kyselijöitä". Kommenttien perusteella voisi todeta, että haastattelu ja kysymykset olivat onnistuneita ja saimme hyvää palautetta niistä.

## 6.6 Yhteenveto tutkimustuloksista

Taustatietojen perusteella saimme selville, että Vuokatin asiakaskunta koostuu pääasiassa vakioasiakkaista, jotka käyvät Vuokatissa vuosittain. Matkan syy oli perheloma ja enemmistö viipyi matkallaan viikon verran. Suosituimpia palveluita Vuokatissa olivat SuperPark ja kylpylä.

Henkilökohtaisessa asiakaspalvelussa arvostettiin rentoa, ystävällistä, aitoa, iloista ja asiakkaan yksilöllisesti huomioivaa asiakaspalvelua. Majoituspalveluissa tärkeää oli riittävän alkuinformaation saaminen erityisesti asiakkaan saapuessa hotelliin. Ohjelmanpalveluissa varusteiden käyttämisestä, palvelun etenemisestä ja kestosta olisi myös oltava riittävä ohjeistus. Yksilöllisyys ja palveluiden räätälöiminen asiakkaan tarpeiden mukaisesti nousi esille ohjelma-, ravitsemus- ja majoituspalveluissa. Ohjeiden selkeä kertominen ja lasten iän huomioiminen olivat yksi olennaisimmista asioista ohjelmanpalveluissa. Ravintolapalveluissa oli tärkeää, että sai riittävästi tietoa siitä, mitä raaka-aineita annokset sisältävät. Annoksien räätälöinti lasten tarpeiden ja allergioiden mukaan oli myös tärkeää. Majoituspalveluissa nousi esille asiantunteva asiakaspalvelu ja riittävän infon saaminen kohteen palveluista sekä aktiviteeteista. Kaikki haastateltavista olivat yksimielisiä siitä, että henkilökohtainen asiakaspalvelu on tärkeää ja tarpeellista sekä sitä saa riittävästi Vuokatissa. Palvelupolussa henkilökohtainen asiakaspalvelu oli suurimman osan mielestä merkittävintä etenkin kohteeseen saapumisen yhteydessä, jolloin asiakkaan ja asiakaspalvelijan välille muodostuu ensimmäinen vuorovaikutuskokemus. Ravintolapalveluissa henkilökohtaista asiakaspalvelua olisi hyvä saada etenkin erityisruokavalioiden osalta. Matkan varamisen mutkattomuutta ja palveluiden helppoa saatavuutta pidettiin myös olennaisena.

Lapsiperheidenpalveluissa arvostettiin eniten lasten iän huomiointia vuorovaikutustilanteissa ja puhuttelua pienempien lasten kanssa sekä pienten hyödykkeiden tarjoamista, kuten esimerkiksi karkkeja. Kaupoissa olevat leikkinurkkaukset ja ravintoloissa lasten annoskokojen ja erityisruokavalioiden huomioonottaminen nousivat myös esille haastateltavien vastauksista. Suurin osa oli tyytyväisiä lapsiperheiden huomiointiin Vuokatin alueella, mutta kehittämisehdotuksiakin tuli, kuten esimerkiksi liian loiva pulkkamäki ja lapsien parempi huomiointi ravintolassa.

Katinkullan kylpylässä oltiin huomioitu lapsia erityisen hyvin muun muassa kylpytakeilla, lapsille suunnatuilla ohjelmilla ja uimaleluilla. Ravintoloista löytyi lapsille värikyniä, lastenlistoja ja leikkipaikkoja. Mökkimajoituksessa löytyi lautapelejä lapsille, mutta ei kuitenkaan kaikkien mielestä. Vuokatti koettiin erittäin hyväksi matkakohteeksi lapsiperheille sen palveluiden ympärivuorokautisuuden ja monipuolisen tarjonnan takia. Tekemistä löytyi tarpeeksi lapsille, mutta joitakin yksittäisiä toiveita tuli myös ilmi. Lasten suosiossa olivat erityisesti SuperPark, laskettelu, hiihtäminen, kylpylä ja pulkkamäki.

Vuokatin palveluihin ja palvelutasoon oltiin tyytyväisiä suuremmalta osin. Perus kehitysideoita olivat esimerkiksi maksuton parkkialue ja selkeämmän keskustan lisääminen Vuokatin alueelle sekä mahdollisen abc huoltoaseman rakentaminen. Kaupat, erikoisliikkeet ja ravintolat olivat myös haastateltavien toiveita. Palveluiden sähköistymistä pidettiin kaikin puolin hyvänä asiana, kunhan henkilökohtaista asiakaspalvelua on myös saatavilla. Nopea ja joustava asiointi lisääntyisi sähköistymisen myötä ja myös hotelliin sisäänkirjautuminen olisi ripeämpää. Vastausten saaminen ja erityistarpeiden huomiointi saattavat kuitenkin vaikeutua sähköistymisen myötä sekä tuottaa hankaluuksia vanhemmalle väestölle.

Haastatteluista saimme selville tärkeimmät seikat, jotka koskivat asiakaspalvelua sekä palveluja Vuokatissa. Tulosten mukaan Vuokattia pidettiin hyvänä matkakohteena lapsiperheille monipuolisuutensa vuoksi. Vuokatin tunnettuus perhelomakohteena toimii vetoimatekijänä uusille matkailijoille. Suurimmalle osalle matkailijoista Vuokatti on lomakohte, jonne palataan vuosittain, ja jossa viihtyy kaiken ikäiset.

Tuloksista kävi myös ilmi, että Vuokatissa asiakaspalvelu on todella hyvää ja sitä on saatavilla riittävästi. Asiakaspalvelijat huomioivat myös lapsia hyvin. Asiakaspalvelua pidettiin tärkeänä ja tarpeellisena Vuokatissa. Sähköisiin palveluihin suhtauduttiin pääasiassa positiivisesti.



## 7 Pohdinta

Opinnäytetyön aiheen valinta osoittautui haastavaksi. Tiesimme, että teemme työn asiakaspalveluun liittyen, mutta aiheen tarkempi valinta ja myöhemmin työn rajaaminen osoittautuivat haasteellisiksi. Meillä ei ollut toimeksiantajaa opinnäytetyössämme, mikä osaltaan vaikeutti opinnäytetyön tavoitteen ja tarkoituksen määrittämistä. Työn aihe piti miettiä sen mukaan, että siitä olisi hyötyä meille itsellemme mahdollisimman paljon. Voisi melkein sanoa, että tavoitteen ja tarkoituksen määrittäminen olivat yksi opinnäytetyön vaikeimmista asioista. Lopulta niiden selvittyä työtä oli helppo lähteä työstämään eteenpäin, aluksi teorian tietoa etsimällä. Saimme teoriaosuuden hyvin kasaan jo suunnitelmavaiheessa ja mielestämme saimme tuotua opinnäytetyömme kannalta tärkeimmät asiat esille.

Teoriaosuudessa käsitelimme asiakaspalvelua ja kysyimme myöskin haastatteluissa asiakaspalveluun liittyviä asioita. Haastatteluista kävi ilmi pitkälti samoja asioita, kuin mitä teoriassa. Asiakkaat arvostivat iloista ja ystävällistä palvelua, joka on myös yksilöllistä. Asiakkaat pitivät tärkeänä myös sitä, että asiakaspalvelija katsoo silmiin ja hymyilee kohdatessaan asiakkaan. Vieraanvaraista palvelua arvostettiin myös haastatteluiden perusteella. Eräs haastateltava kertoi saaneensa latukahviossa enemmän kahvia, kuin mitä oli ostanut. Hän oli todella iloisesti yllätynyt tapahtuneesta. Vieraanvaraisten eleiden ei tarvitse olla isoja, mutta niillä voi olla suuri merkitys asiakkaalle.

Ohjelmapalveluissa haastateltavat pitivät tärkeänä riittävien ohjeiden kertomista, iän huomiointia, sekä tietoa palvelun kestosta ja varusteista. Samat asiat kävivät ilmi myös teoriaosuudessa. Majoituspalveluissa asiakaspalvelun merkitys korostuu erityisesti vastaanotossa, jossa vastaajat kokivat henkilökohtaisen palvelun olevan erityisen tärkeää. Vastaajat toivoivat hotelliin saapuessaan kunnon alkuinformaatiota ja neuvontaa, mikä on myös olennaista vastaanottovirkailijoiden hyvässä asiakaspalvelukäyttäytymisessä. Asiakkaiden kokemukset ja viitekehys peilasivat hyvin toisiaan. Ravintolapalveluissa arvostettiin ammattitaitoa, joustavuutta sekä ystävällisyyttä. Myös teoriataustasta löytyi samankaltaisia piirteitä, kuin mitä haastateltavat kuvasivat. Teoriataustassa kerrottiin, että asiakaspalvelijan tulee olla palvelunhaluinen, joustava, reipas sekä asiakaslähtöinen.

Palvelupolussa haastateltavat arvostivat sitä, että palvelu sujuu mutkattomasti ja nopeasti. Tärkein asia, mikä tuli ilmi, oli kuitenkin se, miten asiakkaat otetaan vastaan. Eli ensikontakti oli haastateltavien mielestä kaikkein tärkein hetki. Haastateltavat pitivät palveluiden sähköistymistä pääasiassa positiivisena asiana, koska se nopeuttaa toimintaa ja sen myötä palvelua olisi saatavilla kellon ympäri. Toisaalta asiakkaat myös miettivät sitä, jos palvelut eivät toimikaan suunnitellusti tai johonkin tulee vika. Siitä syystä lähes kaikki vastaajat sanoivat, että olisi hyvä, jos paikalla olisi kuitenkin aina myös henkilökohtaista asiakaspalvelua. Samat asiat kävivät ilmi myöskin viitekehysessä.

Käsittelimme myös Vuokatin alueen matkailua Jari Järviluoman tutkimuksia apuna käyttäen. Järviluoman tutkimuksista sekä meidän tekemistä haastatteluista kävi ilmi pitkälti samanlaisia asioita, esimerkiksi asiakkaiden viipymään Vuokatissa, matkan tarkoitukseen sekä palveluiden käyttöön. Kaiken kaikkiaan viitekehys sekä tutkimustulokset peilasivat hyvin toisiaan

Kävimme haastattelemassa lapsiperheitä Vuokatin alueella. Otoksemme oli suhteellisen pieni, sillä haastattelimme satunnaisesti vain 16:sta perhettä. Tutkittavat henkilöt olivat suomalaisia lomailijoita Vuokatissa. Haastattelu oli hyvä tapa saada selville asiakaspalvelun eri tarpeita. Tulosten luotettavuuteen voi vaikuttaa vastauksien pieni määrä ja alue, missä teimme haastattelun. Vastaukset alkoivat kuitenkin toistaa samaa asiaa, jolloin päättimme keskeyttää haastattelut. Opinnäytetyön avulla pyrimme saamaan tietoa siitä, mitä asiakkaat haluavat asiakaspalvelulta.

Tutkimuskysymyksemme koskivat henkilökohtaista asiakaspalvelua, lapsiperheiden palveluita ja palveluiden sähköistymistä Vuokatissa. Tutkimuksesta saimme selville, miten tärkeänä Vuokatissa matkailevat lapsiperheet pitävät henkilökohtaista asiakaspalvelua. Kävi ilmi, että henkilökohtaista asiakaspalvelua arvostetaan ja pidetään erittäin tärkeänä. Toinen kysymys oli, koetaanko Vuokatti hyvänä matkakohteena lapsiperheille. Vuokattia pidettiin todella hyvänä matkakohteena lapsiperheille, ja sanottiin jopa, että harvassa paikassa on näin lapsiystävällistä palvelua. Viimeinen tutkimuskysymys koski palveluiden sähköistymistä. Kysyimme, mitä mieltä palveluiden sähköistymisestä ollaan. Pääasiassa haastateltavat pitivät sitä positiivisena asiana, joka toimiessaan nopeuttaa palvelua. Vastaajat olivat kuitenkin myös sitä, mieltä, että aina tulisi olla saatavilla myös henkilökohtaista asiakaspalvelua niille, jotka eivät halua tai osaa käyttää sähköisiä palveluita.

Tutkimuksessa halusimme selvittää asiakkaiden kokemuksia palvelun laadusta ja asiakaspalvelun tarpeesta Vuokatissa. Suurimmalta osin saimme tarvittavat vastaukset, vaikka haastattelukysymysten samankaltaisuuden vuoksi osa kysymyksistä jäi epäselviksi. Tavoitteenamme oli saada selville asiakaspalvelun laatua Vuokatissa palveluiden eri vaiheissa sekä kehittää omaa asiakaspalveluosaamistamme. Saimme paljon hyödyllistä tietoa lapsiperheiden palveluista sekä palveluiden kehittämisestä. Oman asiakaspalveluosaamisemme kannalta saimme paljon uutta tietoa, mitä voimme hyödyntää työelämässä.

Saimme selvitettyä, millaista asiakaspalvelua Vuokatissa tarvitaan ja halutaan eri palveluissa. Siltä osin tavoitteet täyttyivät. Opimme myös itse lisää asiakaspalvelusta, koska saimme tietää esimerkiksi, millaisia asioita asiakaspalvelijassa arvostetaan. Voimme hyödyntää saatuja tietoja myös työelämässä. Saimme myöskin vastaukset tutkimuskysymyksiin.

Opinnäytetyössä haasteeksi osoittautui haastattelukysymysten laatiminen ja haastattelu-  
muodon valinta. Kumpikaan meistä ei ollut aiemmin tehnyt haastatteluja, joten meillä ei ollut kauheasti tietoa siitä, miten haastattelukysymykset tulisi laatia ja haastattelutilanne toteuttaa. Haastattelumuodoksi valitsimme teemahaastattelun, koska lukemamme perusteella se soveltui hyvin tutkimustarkoitukseemme. Teemahaastattelu oli meille molemmille uusi aineistonhankintamenetelmä. Sen vuoksi haastattelukysymysten laatiminen oli haastavaa. Pohdimme, miten saamme kysymyksistä tarpeeksi selkeitä, jotta ne ovat helposti ymmärrettävissä. Kysymysten sanajärjestyksiä joutui myös miettimään tarkasti, ettei tulisi väärinkäsityksiä. Pyrimme tekemään kysymykset teemojen mukaan. Jokaisen teeman alle laadimme varsinaisen kysymyksen sekä muutamia apukysymyksiä. Tarkastimme haastattelulomakkeen useita kertoja läpi ja muokkasimme tarpeen mukaan.

Haastattelutilanteessa huomasimme, että kysymykset olivat hyvin samankaltaisia ja toistivat samaa asiaa. Päätimme karsia muutaman kysymyksen pois, jotta toistoa ei olisi niin paljon. Kysymysten karsiminen selkeytti huomattavasti sekä meitä että haastateltavaa. Ennen varsinaisia haastatteluja meidän olisi täytynyt tehdä koehaastatteluja, jotta olisimme saaneet selville samankaltaisuudet, joita emme huomanneet teko vaiheessa. Silloin haastattelurunko olisi kokonaisuudessaan ollut selkeämpi ja olisimme ehkä saaneet selkeämmät vastaukset kysymyksiimme.

Haastattelutilanteessa aloimme myös pohtia, oliko kysymyksemme liian laajoja, minkä vuoksi vastaukset eivät ehkä olleet täysin sitä mitä oli tarkoitettu. Vastausten samankaltaisuus saattoi osittain vaikuttaa vastausten luotettavuuteen. Tutkimuksen validius eli pätevyys ei tästä syystä toteutunut suunnitellusti. Haastatteluista saimme paljon tietoa, mutta koska osa haastateltavista ymmärsi kysymyksiä väärin tai vastasi niin sanotusti ohi aiheen, ei tutkimusta voida pitää täysin validina. Tutkimustamme voidaan pitää reliaabelina, koska kuka tahansa pystyy toistamaan tutkimuksen uudelleen samoissa olosuhteissa ja saamaan saman tuloksen haastateltavilta. Haastattelukysymykset olivat avoimia, minkä vuoksi niihin vastattiin omilla näkemyksillä.

Haastattelupaikka meillä oli SuperParkin sisähalli, joka omalta osaltaan vaikutti haastattelutilanteeseen ja äänityksiin. Haastattelupaikaksi valitsimme leikkipuiston puolen, koska sieltä tavoitimme parhaiten vastaajia. Siellä oli kuitenkin paljon taustamelua, joka vaikutti siten, että tuli puhua kovalla äänellä, jotta kysymykset kuuli oikein. Melu vaikutti nauhoitukseen siten, että välillä oli vaikea saada selville, mitä haastateltava sanoi. Vastauksia joutui kuuntelemaan useita kertoja läpi eikä siitä huolimatta kaikesta saanut täysin selvää. Haastattelupaikan valintaa olisimme voineet miettiä tarkemmin, mutta toisaalta jos olisimme olleet esimerkiksi vastaanoton lähetyvillä emme olisi varmaankaan saaneet tarvittavaa vastausmäärää. Tämä johtuen siitä, että asiakkailla on useimmiten kiire paikalle saapuessa sekä pois lähtiessä. Puiston puoli oli siitä hyvä, että vanhemmat pystyivät vastamaan haastatteluun rauhassa ja vahtimaan samalla lapsia heidän leikkiessään.

Haastatteluita oli yllättävän vaikeaa saada, vaikka olimme tekemässä haastatteluja hiihtolomaviikkojen aikana, jolloin oli paljon lapsiperheitä liikenteessä. Lähes kaikki vastaajat tulivat arvontapalkinnon vuoksi, eli se toimi oikein hyvin houkuttimena. Tavoitteenamme oli saada noin 20 vastausta ja onnistuimme saamaan 16, mikä oli mielestämme oikein hyvä saavutus. Koska vastauksissa alkoi toistua samanlaiset asiat, ajattelimme, että meillä on tarpeeksi materiaalia päätelmien tekemiseen. Koska myös aikataulu tuli vastaan, meillä ei ollut aikaa käydä tekemässä haastatteluja enää kolmatta kertaa, minkä vuoksi päätimme lopettaa saatuamme 16 vastausta. Jos olisimme saaneet enemmän vastauksia, niitä olisi ollut helpompi yleistää ja saada ehkä tarkempaa tietoa.

Haastattelukysymysten läpikäyntiin vaikutti äänitteiden heikko kuuluvuus. Haastateltavat ymmärsivät kysymyksiä eri tavoin, minkä takia tuloksista oli välillä vaikea saada olennaisia asioita selville. Kysymykset olivat pääsääntöisesti avoimia, mikä tietysti vaikutti siihen,

millaisia vastauksia saimme. Vastaajien omista kokemuksista tuli löytää tärkeimmät seikat, joita voimme yleistää yhteenvedossa. Tämä oli osittain hankalaa ja tuotti vaikeuksia. Loppujen lopuksi haastattelut onnistuivat hyvin, saimme tarvittavan määrän vastauksia ja paljon uutta tietoa, joka toivon mukaan hyödyttää myös Vuokatin alueen matkailuyrityksiä.

Haastattelutuloksistamme on varmasti hyötyä Vuokatin alueen toimijoille, kuten esimerkiksi SuperParkille. Päätimme jakaa tutkimustulokset heidän kanssaan, jotta he saisivat kehitysideoita ja pystyisivät myös näin parantamaan entisestään asiakaspalvelua palveluissaan.

Opinnäytetyön tekeminen oli hyvin opettavaista. Etenkin haastattelun suunnittelu ja tekeminen opetti paljon uutta. Haastattelun kunnollisen suunnitteluun tulee varata paljon aikaa ja tehdä testihaastatteluja, jotta varsinaisessa haastattelutilanteessa ei tulisi yllätyksiä kysymysten suhteen. Vaikka luimme haastattelurungon useasti läpi, emme huomanneet siinä puutteita kuin vasta haastattelutilanteessa. "Sokeuduimme" niin sanotusti omaan tekemiseen, emmekä huomanneet siinä virheitä. Tästä syystä olisi hyvä tehdä ennakkoon testejä, ja tarkastella ulkopuolisen silmin tutkimusta ja sen toimivuutta. Opimme myös lähdekritiikkiä, ja että ensimmäinen lähde ei välttämättä ole paras mahdollinen, vaan kannattaa tarkistaa asia useammasta eri paikasta.

## Lähteet

- Belcher, L. 2018. Customer satisfaction in the hospitality industry. Chron. <http://smallbusiness.chron.com/customer-satisfaction-hospitality-industry-15722.html>
- Bergström, S. & Leppänen, A. 2013. Markkinoinnin maailma. Helsinki: Edita.
- Cooper, C. & Hall, M. 2008. Contemporary, tourism an international approach. Elsevier Ltd.
- Ecole Technique Hoteliere Tsuji.1991. Professional Restaurant Service. New York: John Wiley& Sons.
- Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Helsinki: Restamark.
- Flink, K. Kerttula, T. Nordling, A. & Rautio, V. 2016. Asiakaspalvelun ammattilaiseksi. Helsinki: Edita.
- Haasio, A. & Savolainen, R. 2018. Internetix. <http://oppimateriaalit.internetix.fi/fi/avoimet/0viestinta/informaatiotutkimus/po1/tiedonhankinta/mitatarp>
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2004. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi,S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Jänkälä, S. 2016. Ravitsemistoiminta. Toimialaraportti ennakoi liiketoimintaympäristön muutoksia. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79841/1\\_2016\\_TOIMIALARAPORTTI\\_ravitsemistoiminta.pdf?sequence=1](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79841/1_2016_TOIMIALARAPORTTI_ravitsemistoiminta.pdf?sequence=1)
- Järviluoma, J. 2017. Vuokatin matkailijat 2016. Kajaani: Kajaanin ammattikorkeakoulu. [http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/123428/Vuokatin\\_matkailijat\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/123428/Vuokatin_matkailijat_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Karusaari, R. 2010. Matkailu on cool. Helsinki: WSOYpro.
- Koppinen, S. Kumpulainen, E. Lehto, M. Manninen, L. Mustonen, P. Niskanen, N. Pettilä, L. Salmi, K. & Viitala, M. 2002. Peti & Safka. Helsinki: Tammi.

Kotler, P. Bowen, J. & Makens, J. 2005. Marketing for hospitality and tourism. Pearson Education Ltd.

Kuusela, H. & Rintamäki, T. 2002. Arvoa tuottava asiointikokemus. Tampereen yliopistopaino Oy.

Lehmus, P. & Korkala, T. 1997. Asiakaspalvelu ja laaduntekijät. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus 1996

Lämsä, A. & Hautala, T. 2004. Organisaatiokäyttämisen perusteet. Edita Prima Oy.

Peiponen, P. 2016. Hyvä asiakaspalvelu voi olla kilpailuvaltti. <https://www.ukko.fi/hyva-asiakaspalvelu-kilpailuvaltina/>

Penttilä, V. 2018. Tutkimuksellinen vai toiminnallinen opinnäytetyö. <http://docplayer.fi/18541787-Tutkimuksellinen-vai-toiminnallinen-opinnaytetyo.html>

Rantala, O. & Hakkarainen, M. 2014. Omaleimaista palvelualltiutta Inari-Saariselän matkailutoimijoiden käsityksiä vieraanvaraisuudesta. [http://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/62304/omaleimaista\\_palvelualltiutta\\_pdfA.pdf?sequence=2](http://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/62304/omaleimaista_palvelualltiutta_pdfA.pdf?sequence=2)

Rautiainen, M. & Siiskonen M. 2015. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. Helsinki: Restamark.

Ratalahti, T. 2017. Vieraanvaraisuudesta voimavara suomalaiseen ruokamatkailuun. Opinnäytetyö. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. <http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/130973/Vieraanvaraisuudesta%20voimavara%20suomalaiseen%20ruokamatkailuun.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu. Pohjantähti Polestar Ltd.

Rubanovitsch, M. & Aminoff, J. 2015. Ostovallankumous. Helsinki: OY Imperial Sale AB/Johtajatiimi.

Salonen, M. 2016. Asiakkaasta vieraaksi. <https://www.lapinamk.fi/loader.aspx?id=64b41eff-9e68-460f-8db9-1abb6664ec16>

Swampbeach, 2013. Palvelupolku. <http://swampbeach.fi/mpo/wp-content/uploads/2013/10/palvelupolku2.png>

- Timosaari, L. 2016. Miksi palvelupolku kannattaa kartoittaa. <http://adage.fi/blogi/2016/miksi-palvelupolku-kannattaa-kartoittaa/>
- Tuominen, P. & Puhakainen, E. 2017. Teknologia lisää vau-elämystä. <https://www.mara.fi/uutishuone/vitriini-2/vitriinin-verkkoartikkelit/teknologia-lisaa-vau-elamysta>
- Valkonen, J. 2011. Palvelutyön taito. Osuuskunta vastapaino.
- Verhelä, P. & Lackman, P. 2003. Matkailun ohjelmapalvelut. Porvoo; Helsinki: WSOY.
- Vivocha, 2012. Customer service in tourism industry. <https://www.vivocha.com/customer-service-tourism-industry/>
- Vuokatti, 2018. Tekemistä ympärivuotisesti. Viitattu 5.2.2018. <http://www.vuokatti.fi/fi/Tekemiset/Ymparivuotisesti>
- Vuokatti-info, 2018. Ympärivuotinen matkailukeskus. Viitattu 5.2.2018. <http://www.vuokatti.fi/fi/Vuokatti/Info>
- Väätäinen, M. 2015. Miksi jokaisen johtajan tulisi ymmärtää asiakkaiden palvelupolku. <https://www.solita.fi/blogit/miksi-jokaisen-johtajan-tulisi-ymmartaa-palvelupolku/>



Liitteet

Liite 1

Hei, Olemme Kajaanin ammattikorkeakoulun kolmannen vuoden restonomi opiskelijoita. Olemme tekemässä haastattelua opinnäytetyötämme varten liittyen henkilökohtaisen asiakaspalvelun tarpeeseen sekä palvelupolkuun Vuokatissa. Olisiko teillä hetki aikaa vastata kysymyksiimme? Arvomme vastaajien kesken viiden hengen lippupaketin Vuokatin SuperParkiin. Saammeko nauhoittaa keskustelun?

Haastattelu

Teemat:

Henkilökohtainen asiakaspalvelu

Palvelupolku

Lapsiperheiden palvelut

Palveluiden kehittäminen

- = apukysymys

Taustatiedot

Monennettako kertaa olette Vuokatissa?

Mikä on matkanne tarkoitus?

Kuinka kauan viivytte Vuokatissa?

Millaisia palveluita käytätte lomallanne?

Henkilökohtainen asiakaspalvelu = Henkilökohtaisella asiakaspalvelulla tarkoitamme työssämme konkreettista, kasvokkain käytävää asiakaspalvelua.

Millaista on teidän mielestänne hyvä henkilökohtainen asiakaspalvelu?

- Millainen on hyvä asiakaspalvelija?

Millaisiin asioihin tulisi kiinnittää huomioita henkilökohtaisessa asiakaspalvelussa?

- Ohjelmapalveluissa?
- Ravintolapalveluissa?
- Majoituspalveluissa?

Kuinka tarpeellisena koette henkilökohtaisen asiakaspalvelun Vuokatissa?

- Saako henkilökohtaista asiakaspalvelua mielestänne riittävästi?

Palvelupolku = Palvelupolku koostuu asiakkaan kokemista palvelun vaiheista. Palvelupolulla tarkoitamme työssämme sitä, miten asiakas kokee palveluiden eri vaiheet. Eli esimerkiksi hotelli huoneen varaamisen, sisäänkirjautumisen hotelliin tai ruokailun ravintolassa.

Millaista palvelua kaipaavat palvelupolun eri vaiheissa?

Missä palvelupolun vaiheissa henkilökohtainen asiakaspalvelu olisi erityisen tärkeää?

- Matkan varaaminen, majoitus, ravitsemuspalvelut?

Lapsiperheiden palvelut = Lapsiperheiden palveluilla tarkoitamme sitä, millaisia palveluita lapsiperheet käyttävät ja mitä he tarvitsevat

Millä tavoin asiakaspalvelijat huomioivat lapset?

- Mikä on hyvää?

- Missä olisi kehitettävää?

Millä tavalla lapset otetaan huomioon ohjelma-, majoitus- ja ravintolapalveluissa? Ohjelmopalveluissa esim. Lapsille tarkoitettuja välineitä (sukset, lumikengät)? Majoituksessa esimerkiksi kylpytakki lapsille? Ravintolapalveluissa esimerkiksi lasten pöytä, leikkialue, värituskyniä tms?

Koetteko Vuokatin hyvänä matkakohteena lapsiperheille?

- Miksi? Miksi ei?
- Mikä on erityisen hyvää?
- Mitä voisi kehittää?

Onko lapsille riittävästi tekemistä loman aikana?

- Millaista?
- Voisiko jotain olla enemmän?

Palveluiden kehittäminen = Miten palveluita voidaan kehittää paremmaksi

Miten tämän hetkistä asiakaspalvelua Vuokatissa voitaisiin mielestäsi kehittää?

Kaipaatko Vuokattiin enemmän palveluita?

- Millaisia?

Mitä mieltä olet palveluiden sähköistymisestä majoitusliikkeissä tulevaisuudessa?

- Esim. sisäänkirjautuminen sähköisesti vastaanotossa

Vaikuttaako mielestäsi palveluiden sähköistyminen asiakaspalvelu kokemukseen?

- Miten?
- Mitä hyvää, huonoa?

Onko vielä jotakin, mitä haluaisit kertoa edellä mainituista asioista?

Henkilötiedot arvontaa varten

Nimi:

Osoite:

Sähköpostiosoite:

Ikä:

(Tutkimustuloksiamme varten)