

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU  
Matkailu- ja palveluliiketoiminta

Maria Eronen

HUONEISTOHOTELLI LIETSUN AVAJAISTAPAHTUMIEN  
SUUNNITTELU

Opinnäytetyö  
Joulukuu 2019



**OPINNÄYTETYÖ**  
**Joulukuu 2019**  
**Matkailu- ja palveluliiketoiminta**

Tikkarinne 9  
80200 JOENSUU  
+358 13 260 600

Tekijä  
Maria Eronen

Nimeke  
Huoneistohotelli Lietsun avajaistapahtumien suunnittelu

Toimeksiantaja  
Huoneistohotelli Lietsu

**Tiivistelmä**

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön aihe oli avajaistapahtumien suunnittelu Huoneistohotelli Lietsulle. Huoneistohotelli Lietsu avataan Joensuuhun joulukuussa 2019. Opinnäytetyö sisältää tapahtuman suunnitteluun pohjautuvasta kirjallisuudesta kootun tietopohjan. Aiheesta löytynyttä kirjallisuutta hyödynnettiin toiminnalliseen osuuteen avajaistapahtumien suunnittelussa.

Opinnäytetyön tavoitteena oli suunnitella kaksi erilaista avajaistapahtumaa, jotka järjestettiin molemmat saman päivän aikana. Ensimmäinen tapahtuma oli Huoneistohotelli Lietsun tiloissa järjestetty kutsuvierastilaisuus, jonne odotettiin saapuvan noin 60 kutsuvierasta. Kutsuvierastilaisuuden jälkeen samoissa tiloissa järjestettiin avoimet ovet. Avointen ovien tilaisuudessa kaikilla halukkailla oli mahdollisuus käydä tutustumassa Huoneistohotelli Lietsun toimintaan sekä yrityksen uusiin tiloihin. Avointen ovien tilaisuuteen odotettiin osallistuvan noin 400-500 henkilöä.

Aiheeseen liittyvää tietoperustaa hyödynnettiin tapahtuman suunnittelun eri vaiheissa. Toiminnallinen osa opinnäytetyöstä kuvastaa suunnitteluvaihetta prosessina ja tuo lukijalle ilmi suunnittelun vaiheet ja niiden aikana toimimisen.

Kieli

suomi

Sivuja

33

Asiasanat

avajaistapahtuma, tapahtuman järjestäminen, kutsuvierastilaisuus



**THESIS**  
**December 2019**  
**Degree Programme in Tourism**

Tikkarinne 9  
80200 JOENSUU  
FINLAND  
+358 13 260 600

Author  
Maria Eronen

Title  
Planning of an opening event for Lietsu Boutique Aparthotel

Commissioned by  
Lietsu Boutique Aparthotel

**Abstract**

This thesis is about planning two separate opening events for Lietsu Boutique Aparthotel. Lietsu Boutique Aparthotel will start operating in Joensuu in December 2019. This thesis includes theoretical information about event planning based on recent literature. The theoretical information is the events of Lietsu Boutique Aparthotel.

The goal for this thesis was to plan two different types of opening events for Lietsu Boutique Aparthotel. The first event of the opening day is planned for 60 guests invited to the event in advance. These 60 guests mainly include family members of the entrepreneurs, business partners of the company, and other people who are somehow connected to the new business. The second event is held during the same day as the guest event but it is open for everyone to visit. The doors are open for everyone interested in the business and wanting to see the location and the business premises of the new aparthotel.

This thesis describes the event planning process of this case. The process includes the different steps of event planning in practice and it can be useful for event planners in the future.

Language

Finnish

Pages

33

**Keywords**

grand opening, event planning, opening event

## Sisältö

1	Johdanto .....	5
2	Huoneistohotelli Lietsu .....	6
3	Onnistuneen tapahtuman järjestäminen .....	7
3.1	Tapahtuman tavoitteet .....	7
3.2	Asiakaslähtöisyys .....	8
3.3	Liiketoiminnan parantaminen ja brändi .....	9
3.4	Talous ja seuranta .....	10
3.5	Vieraslista .....	11
3.6	Tapahtumaviestintä .....	13
3.7	Vastuu .....	14
3.8	Luvat tapahtumaan .....	15
4	Asiakkaan polku .....	15
5	Huoneistohotelli Lietsun avajaistapahtumien suunnittelu .....	18
5.1	Paikka .....	18
5.2	Tila .....	19
5.3	Ajankohta .....	21
5.4	Teema .....	22
5.5	Kutsut .....	22
5.6	Ohjelma ja esiintyjät .....	25
5.7	Tarjoilu .....	27
5.8	Tekniikka .....	28
5.9	Sopimukset ja luvat .....	29
5.10	Vastuut ja tehtävät henkilökunnalle .....	30
6	Pohdinta .....	31
	Lähteet .....	33

## 1 Johdanto

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön aiheena oli avajaistapahtuman suunnittelu uudelle majoituspalveluja tuottavalle Huoneistohotelli Lietsulle, joka avaa ovensa Joensuuun joulukuussa 2019. Tehtävänä oli järjestää kaksi erilaista tilaisuutta yhden päivän ajalle, joista toinen oli kutsuvierastilaisuus, ja toinen avointen ovien tilaisuus kaikille uudesta yrityksestä kiinnostuneille ihmisille. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Huoneistohotelli Lietsu, jonka kanssa opinnäytetyön aihe on rajattu toimivaksi kokonaisuudeksi avajaistapahtuman suunnittelun ympärille. Avajaisten järjestämisen tarkoituksena oli yrityksen näkyvyyden lisääminen, uusien potentiaalisten asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden saaminen ja uusien tilojen esitleminen kiinnostuneille vieraille avajaistilaisuuksien aikana.

Tämä toiminnallinen opinnäytetyö sisältää yleistä tietopohjaa tapahtuman järjestämisestä, sekä toiminnallisen osuuden Huoneistohotelli Lietsun avajaistilaisuuksien suunnitteluvaiheista. Opinnäytetyön toiminnalliseen osuuteen sisältyy kaikki suunnitteluvaiheesta käytännön järjestelyihin. Aikataulullisista syistä avajaistapahtumien toteutusvaihe, tulosten raportointi sekä niiden läpikäyminen jätettiin pois opinnäytetyön sisällöstä.

Avajaiset uuden yrityksen toiminnan aloittamisen kunniaksi järjestettiin 27.11.2019 Huoneistohotelli Lietsun omissa tiloissa. Avajaispäivän ensimmäinen osa oli kutsuvierastilaisuus, joka alkoi kello 10.00 ja päättyi kello 12.00. Kutsuvierastilaisuuden jälkeen Huoneistohotelli Lietsun ovet avautuivat kaikille avajaisiin haluaville, sekä muuten yrityksestä kiinnostuneille ihmisille. Avointen ovien tilaisuus alkoi kutsuvierastilaisuuden jälkeen kello 14.00 ja päättyi kello 18.00. On myös hyvä tietää, että mediatilaisuus pidettiin ennen kutsuvierastilaisuutta, mutta mediatilaisuuden järjestäminen ei kuulunut tämän opinnäytetyön sisältöön. Opinnäytetyön pääpaino haluttiin pitää kutsuvierastilaisuuden ja avointen ovien suunnittelemisessa sekä niiden järjestämisessä.

Kutsuvierastilaisuus suunnattiin lähinnä yhteistyökumppaneille, yrittäjien lähipiirille sekä heidän verkostoilleen. Avointen ovien tarkoitus oli houkutella paikalle esimerkiksi paikallisia ihmisiä, joilla on mahdollisesti kiinnostusta ajankohtaisista matkailuun liittyvistä tapahtumista ja muutoksista. Tavoitteena oli houkutella tietenkin myös uusia potentiaalisia asiakkaita huoneistohotelliin. Viestintä avointen ovien avajaisiin keskittyi lähinnä sähköiseen mainontaan sekä paikallislehteen laitettavaan mainokseen, sillä tieto tapahtumasta oli tärkeä saada hyvin näkyville etenkin paikallisesti.

## 2 Huoneistohotelli Lietsu

Huoneistohotelli Lietsu aloitti majoitustoimintansa Joensuussa 1.12.2019, jota ennen yrityksen tiloissa järjestettiin avajaiset. Uuden majoituspalveluja tarjoavan Huoneistohotelli Lietsun sijainti on Joensuun kaupungin keskustassa, aivan Pielisjoen tuntumassa. Yrityksen ovat perustaneet Maria Saastamoinen sekä Helena Puhakka-Tarvainen, jotka toimivat yrityksessä titteleillä *piämäntä* sekä *piänaine*. Huoneistohotellissa on 31 huoneistoa, joiden lisäksi tiloissa on myös vuokrattavana sauna- ja neuvottelutilat. (Saastamoinen & Puhakka-Tarvainen 2019.)

Saastamoisen ja Puhakka-Tarvaisen (2019) mukaan yrityksen arvoja ovat vieraanvaraisuus, vastuullisuus, paikallisuus sekä omaleimaisuus. Huoneistohotelli Lietsun tavoite on tuoda kyseisiä arvoja esiin yrityksen toiminnassa sekä toimia niiden mukaisesti. Huoneistohotellin toiminnassa on otettu huomioon ympäristön ja kestävän kehityksen kannalta oleellisia seikkoja, kuten kierrätys, veden ja energian kulutus sekä puhdistus- ja pesuaineet. Tarjottavat ruoat pyritään valmistamaan paikallisista luomu raaka-aineista ja asiakkaille tarjotaan myös kasvisruokaa. Huoneistohotelli Lietsuun hankitut kalusteet sekä materiaalit ovat mietitty tarkkaan ja kierrätyksen avulla on pyritty kunnioittamaan vanhaa. Myös paperin ja muovin kulutusta tarkkaillaan ja pyritään näin vähentämään esimerkiksi turhaa paperitulostamista sekä muovin kulutusta.

Huoneistohotelli Lietsun yrittäjiltä löytyy intohimoa matkailuun. He molemmat ovat työskennelleet kansainvälisissä tehtävissä aikaisemmin työurillaan. Ennen yrittäjiksi ryhtymistä yrittäjät tunsivat toisensa työkuvioidensa kautta, ja Maria sai idean kysyä Helenaa liikekumppanikseen uuden yrityksen perustamista varten. Yrittäjien välille oli jo kerennyt kehittyä työelämän kautta luottamus sekä toistensa arvopohjien tunteminen, joka kehittyi myöhemmin liikekumppanuudeksi. Molemmilla on vahva kokemus kansainvälisistä projekti-, kehittämis- ja tutkimustehtävistä aiempien työkuvioiden kautta. Halu tuoda esiin pohjoiskarjalaista kulttuuria, elämäntyyliä sekä vieraanvaraisuutta yhdistää heitä molempia, ja nämä toimivatkin osana motiivia Huoneistohotelli Lietsun perustamiseen. (Lietsun tarina 2019.)

Huoneistohotelli Lietsun tavoite on työllistää yritystoiminnan alussa kolme täysipäiväistä työntekijää yrittäjien lisäksi. Viiden vuoden päähän asetettu tavoite on työllistää viisi työntekijää yrittäjien lisäksi. Työnantajina Huoneistohotelli Lietsun yrittäjät haluavat toimia vastuullisesti ja huolehtia näin myös työntekijöiden työhön liittyvästä hyvinvoinnista. Huoneistohotelli Lietsun tavoite on näyttäytyä asiakkaille yksilöllistä ja vieraanvaraista palvelua tuottavana majoituspalveluna. Majoituksen lisäksi Huoneistohotelli Lietsu tarjoaa esimerkiksi erikseen vuokrattavia neuvottelu- ja saunatiloja sekä karjalaista aamiaista ja iltapalaa. (Saastamoinen & Puhakka-Tarvainen 2019.)

### **3 Onnistuneen tapahtuman järjestäminen**

#### **3.1 Tapahtuman tavoitteet**

Uuden majoituspalvelun perustamisen kannalta uusien potentiaalisten asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden tavoittaminen on yritykselle tärkeää. Tämän toteutumisen kannalta onnistuneet avajaiset ovat usein tähän tarkoitukseen toimiva markkinointikeino. Avajaistapahtuman tavoitteena voi olla esimerkiksi asiakassuhteiden syventäminen, yrityksen brändin vahvistaminen sekä sen liiketoiminnan parantaminen, mutta usein halutaan tavoitella hyötyä näistä kaikista. Oikein

kohdennettu sekä hyvin järjestetty tilaisuus vetää aina puoleensa ihmisiä, joten on tärkeää panostaa avajaisten suunnitteluun ja toteutukseen. (Catani 2017, 20.) Huoneistohotelli Lietsun avajaistapahtumien avulla pyritään lisäämään tietoisuutta uuden majoituspalveluyrityksen toiminnasta Joensuussa ja tätä kautta tavoittamaan myös potentiaalisia asiakkaita erityisesti paikallisesti.

Aloittelevan huoneistohotellyrityksen kannattaa ottaa jo avajaistapahtuman suunnitteluvaiheessa tavoitteellinen ote niiden järjestämiseen. Selvien tavoitteiden kautta uuden yrityksen avajaisista voidaan saada mahdollisimman paljon hyötyä yritystoiminnan aloittamista varten. Tavoitteeksi voi ottaa esimerkiksi liiketoiminnallisen hyödyn tapahtuman järjestämisestä, jolloin tilaisuuden avulla pyritään hyötymään mahdollisimman paljon rahallisesti. Tavoitteeksi voi myös ottaa esimerkiksi pelkän hauskanpidon, jolloin järjestämiseen otetaan usein asiakaslähtöinen näkökulma. Tuloksia voi olla helpompi laskea tarkasti liiketoiminnan kannalta järjestetyistä tapahtumista, mutta hauskanpito on myös yhtä lailla tärkeä tavoite, kun tapahtuman onnistumista katsotaan asiakkaan näkökulmasta. (Catani 2017, 19.) Huoneistohotelli Lietsun tavoitteena oli järjestää avajaistapahtumiin osallistuville vieraille mieleenpainuva ja rento tilaisuus. Avajaistilaisuuksien avulla oli tarkoitus myös tuoda esiin yrityksen arvoja, kuten vieraanvaraisuutta sekä paikallisuutta, esimerkiksi tarjoilujen ja asiakaskohtaamisten kautta.

### **3.2 Asiakaslähtöisyys**

Jokaiselle vieraalle tapahtuma on ainutlaatuinen kokemus ja heistä jokainen kokee sen omalla tavallaan. Kokemukseen voi vaikuttaa myös moni asia, johon tapahtumanjärjestäjä ei voi välttämättä omalla toiminnallaan vaikuttaa. Tapahtuman tavoitteeksi on tärkeää ottaa asiakaslähtöinen näkökulma, jos halutaan saada vieraat aidosti viihtymään tilaisuudessa. Asiakaslähtöisyyttä tavoittelevan tapahtumanjärjestäjän on hyvä katsoa tapahtumaa asiakkaan silmin ja selvittää hyvissä ajoin oikeat kohderyhmät sekä heidän mieltymyksensä. Tapahtuman järjestäjän on hyvä tietää kohdeyleisön tavat ja tottumukset, jotta tapahtumasta voi muokata mahdollisimman paljon niiden mukaiset. (Catani 2017, 20.)



Tapahtuman aikana on tärkeää luoda vieraille tai tilaisuudessa vierailevalle yhteistyökumppanille jokin positiivinen kokemus, ja mahdollisuuksien mukaan pyrkiä kohtaamaan vieras tapahtumassa myös henkilökohtaisesti. Parhaimmillaan tyytyväinen vieras kertoo positiivisen kokemuksen eteenpäin, joka syventää suhdetta yritykseen ja luo mahdollisesti tätä kautta yritykselle myös uusia verkostoja. Tyytyväinen asiakas kertoo todennäköisesti positiivisesta kokemuksestaan esimerkiksi työyhteisössä tai perhepiirissään, joka toimii mainiona esimerkkinä puskaradion toimivuudesta markkinoinnin keinona. (Catani 2017, 20.)

Asiakaslähtöisyyden takaamiseksi huoneistohotellin avajaisten suunnittelun apuvälineenä pystyin hyödyntämään esimerkiksi palvelupolkua, joka oli tässä opinäytetyössä toimeksiantajan toive. Innasen (218) mukaan palvelupolun avulla voidaan kuvata asiakkaan polku ennen avajaisia, sen aikana sekä niiden jälkeen kronologisessa järjestyksessä. Tämä mahdollistaa tapahtuman tuottajan havainnoimaan pienimmätkin yksityiskohdat asiakkaan polun aikana. Palvelupolun avulla voi ymmärtää palvelutilanteen asiakkaan näkökulmasta katsottuna ja huomata siinä mahdollisia puutteita. Näin sen avulla on mahdollista parantaa asiakkaan kokemusta tarjotusta palvelusta tai tuotteesta. Palvelupolun kartoittamisen avulla Huoneistohotelli Lietsun avajaistapahtumat pystyttiin suunnittelemaan alusta alkaen mahdollisimman asiakaslähtöisesti.

### **3.3 Liiketoiminnan parantaminen ja brändi**

Tapahtuman, kuten avajaisten järjestäminen, voi olla aloittavalle yritykselle suuri investointi. Mahdollisten suurien kulujen takia monelle yritykselle on tärkeää tiedostaa myös siitä saatava hyöty yrityksen liiketoiminnalle. Vaikka avajaistapahtuma on investointi ja kulut tiedetään, ei siitä saatua tuottoa ole monesti kuitenkaan helppo laskea. Esimerkiksi avajaistapahtuman järjestämisen tuottama hyöty yritykselle voi tulla viiveellä. Tästä syystä viiveellä kasvavaa liiketoimintaa ei pystytä välttämättä yhdistämään juuri avajaisten ansiosta saatuun hyötyyn. (Catani

2017, 19.) Huoneistohotelli Lietsun avajaistapahtumiin käytettävä rahallinen panos pyrittiin pitämään pienenä, jotta tilaisuuksista saatava hyöty budjettiin nähden pysyi hyvänä.

Avajaisten hyöty yritykselle voidaan nähdä yleisesti siten, että ihmiset sitoutuvat käyttämään kyseistä palvelua tai tuotetta. Tapahtuman tai tilaisuuden avulla voidaan saada verkostot tekemään yhteistyötä ja tätä kautta myös parantamaan yrityksen brändiä potentiaalisten asiakkaiden silmissä. Onnistunut tapahtuma on hyvä keino kasvattaa yrityksen brändiä ja sen merkitys aloittavalle yritykselle on suuri. (Catani 2017, 19.) Huoneistohotelli Lietsun avajaistapahtumista saadut hyödyt voidaan tulevaisuudessa huomata mahdollisesti esimerkiksi majoitusvarausten kasvuna, neuvotteluhuoneen tai saunatilan varausten kasvuna sekä avajaisissa vierailevien ihmisten suosittelusta Huoneistohotelli Lietsun palveluista tuttavilleen.

### **3.4 Talous ja seuranta**

Tarkka ja hyvin suunniteltu budjetointi on tärkeä osa tapahtuman järjestämisen prosessia, joten siihen panostaminen kannattaa aloittaa hyvissä ajoin. Tapahtuman järjestämiseen on mahdollista kuluttaa huomaamattakin suuria määriä rahaa ja tämän takia on tärkeää pitää kirjaa hankinnoista. On mahdollista järjestää onnistunut tapahtuma pelkästään oman henkilökunnan voimin, jolloin voidaan säästää mahdollisesti myös kuluissa. (Vallo & Häyrinen 2016, 176.) Huoneistohotelli Lietsun avajaistapahtumien järjestämisen kulut pyrittiin pitämään suunnitteluvaiheesta lähtien pienenä. Tapahtumaan liittyneet järjestelyt tehtiin mahdollisimman pitkälle Huoneistohotelli Lietsun omalla työtiimillä.

Kulut voivat usein nousta merkittävästi, jos käytetään ulkopuolista apua tapahtuman järjestämiseen, kuten tapahtumatoimistoa. Avun palkkaaminen voi tuoda tapahtuman suunnitteluun tietynlaista varmuutta sekä ammattitaitoa, jota kokemattomalla tapahtumanjärjestäjällä ei välttämättä ole. Kokenut tapahtumanjärjestäjä

tuo myös käytettäväksi omat verkostonsa, joista on suuri hyöty tapahtuman järjestämisen kannalta. Jos yritys haluaa kuitenkin vapaat kädet tapahtuman järjestämiseen, niin mahdollisuuksien mukaan on hyvä toimia itse tapahtuman järjestäjänä. (Vallo & Häyrinen 2016, 177.) Avajaistapahtumien mainontaan ja tilaisuuden tarjoiluun tarvittiin ulkoistettua työvoimaa. Avajaistilaisuuksien järjestämisessä tehtiin yhteistyötä Karelia-ammattikorkeakoulun kanssa, joten opiskelijat pääsivät opintokurssin kautta työskentelemään käytännön työtehtävissä.

Jos tapahtuma järjestetään yrityksen omissa tiloissa, voidaan kiinteät kustannukset jättää pois tapahtumabudjetista. Näihin kiinteisiin kuluihin voi laskea esimerkiksi vuokran, sähköt sekä lämmityskustannukset. Tässä tapauksessa budjettiin kirjataan vain tapahtuman tuottamisesta aiheutuneet kulut. Kokonaisbudjetista on hyvä myös laskea kontaktihinta, joka tarkoittaa sitä, kuinka paljon rahaa on käytettävissä vierasta kohden. (Catani 2017, 24.) Huoneistohotelli Lietsun omat tilat sopivat avajaistilaisuuden järjestämiseen hyvin, ja olivat myösärkevin ratkaisu tilaisuuden luonteen takia avajaisten tapahtumapaikaksi.

Tapahtuman jälkeen olisi hyvä pohtia toimintaa ja tilaisuuden onnistumista kokonaisuudessaan. Tulevaisuudessa järjestettävien tapahtumien kannalta on tärkeää kirjata ylös tärkeimmät onnistumiset sekä myös mahdolliset epäonnistumiset. Näin tieto pysyy tallessa, ja sitä voi hyödyntää avulla tekemällä muutoksia niihin toimintatapoihin, jotka edellisellä kerralla eivät olleet toimivia. Tapahtuman jälkeiseen arviointiin olisi hyvä laittaa ylös esimerkiksi onnistumiset, tapahtuman budjetti sekä mahdolliset parannusehdotukset. (Fenich 2015, 82.) Huoneistohotelli Lietsun avajaisten järjestämiseen liittyvät muistiinpanot ovat tallessa sähköisessä muodossa, jonka kautta niitä voi tarvittaessa jälkikäteen tarkastella.

### **3.5 Vieraslista**

Vieraslistaa laatiessa on hyvä pitää mielessä kaksi tärkeää asiaa, joilla voi perustella tapahtumaan kutsuttavat vieraat. Ensimmäinen on ”ketä halutaan kutsua” ja toinen on ”kenet kannattaa kutsua”. Vieraslistalle kannattaa lisätä esimerkiksi

omat läheiset ihmiset sekä henkilökohtainen tukiverkosto, jotka ovat usein henkisenä tukena niin tilaisuudessa, kuin myös sen ulkopuolella. Usein henkilökohtaisesti perustelluilla kutsuvierailla ei ole niinkään yrityksen kannalta tuottavaa hyötyä, mutta henkilökohtaisella tasolla kutsutut voivat tuoda muulla tavalla hyvinkin merkittävän hyödyn tilaisuuteen. (Catani 2017, 27.)

Henkilökohtaisen tukiverkoston lisäksi tilaisuuteen on hyödyllistä kutsua merkittäviä henkilöitä, joista voi saada yrityksen toiminnalle jopa taloudellista hyötyä. Liiketoiminnan kannalta hyödyllisiksi kutsuvieraiksi voidaan laskea esimerkiksi kyseisen alan asiantuntijat, mahdollisesti julkisuudesta tunnetut henkilöt sekä muut tilaisuuden tunnelmaa nostattavat persoonat, jotka kokevat tilaisuuden itselleen mieluisaksi sekä tarpeelliseksi. Alan keskuudessa tunnetuista henkilöistä sekä asiantuntijoista voi olla apua uusien asiakassuhteiden sekä ammatillisten verkostojen luomisessa, joihin tilaisuuden aikana tai sen jälkeen voi olla mahdollisesti yhteydessä. (Catani 2017, 27.)

Vieraslistaa tehdessä on hyvä ottaa huomioon myös mahdolliset no-show vieraat. No-show:lla tarkoitetaan vierasta, joka jättää saapumatta tilaisuuteen siitä erikseen ilmoittamatta. Tämän takia tapahtuman vieraslista kannattaa laatia niin, että listaa nimiä noin 20 % yli halutun vieraiden lukumäärän. (Catani 2017, 27.) Vieraiden määrään vaikuttaa myös merkittävästi se, mitä kutsuun merkitään ja kenelle se osoitetaan. Kutsuvieraalle on hyvä ilmoittaa kutsussa selvästi, onko kyseessä tilaisuus, johon otetaan seuralainen mukaan, vai onko kutsu tarkoitettu ainoastaan kutsutussa mainitulle henkilölle. (Vallo & Häyrinen 2016, 151.)

Huoneistohotelli Lietsun kutsuvierastilaisuus järjestettiin niin, että yrittäjät kutsuivat avajaistapahtumaan vieraita hyödyntäen heidän omia verkostojaan. Heille on tärkeää paikallisten yritysten ja ihmisten kanssa tehty yhteistyö sekä heidän tukensa. Paikallisten verkostojen kutsuminen tilaisuuteen oli näin hyödyllistä molemmille osapuolille. Avointen ovien tapahtuma sen sijaan toivotti kaikki halukkaat ja aiheesta kiinnostuneet tervetulleiksi uuden huoneistohotellin avajaisiin, joten tilaisuudesta tiedotettiin esimerkiksi paikallisessa lehdessä sekä sosiaalisen median kanavissa.

### 3.6 Tapahtumaviestintä

Tapahtumaviestintä sisältää kolme tärkeää osa-aluetta, joita kannattaa tavoitella viestinnän tehokkuuden takaamiseksi. Näistä ensimmäinen on houkutteluviestintä. Houkutteluviestinnällä tarkoitetaan asiakkaan mielenkiinnon ja kiinnostuksen herättelyä niin, että käytetään houkuttelevuutta markkinoinnin keinona. Tapahtumasta voidaan luoda houkutteleva asiakkaiden silmille esimerkiksi visuaalisen ilmeen avulla sekä mahdollisesti mielenkiintoa herättävillä ohjelma-numeroilla. On kuitenkin tärkeää muistaa käyttää houkutteluviestinnässä sellaisia lupauksia, jotka on myös mahdollista toteuttaa käytännössä. (Catani 2017, 30.)

Toinen keino viestinnän tehokkuuden varmistamiseen on informaation jakaminen. Asiakkaalle jaettavan informaation tulee olla helposti ymmärrettävää sekä napakasti jäsenneiltyä. Informaation tulee myös olla helposti saatavilla, josta esimerkiksi voi olla kutsussa ilmoitettu sähköpostiosoite tai puhelinnumero mahdollisia kysymyksiä varten. Riittävä määrä informaatiota tilaisuuteen liittyen on asiakkaalle välttämätöntä, jolloin pystytään välttämään epäselvyydet. Informaation jakamiselle on nykyisin hyvin monia eri väyliä, kuten sosiaalisen median kanavat, nettisivut sekä perinteiset viestintävälineet. (Catani 2017, 30.)

Kolmas keino viestinnän tehostamiseen on aktiivinen ja kestävä vuoropuhelu asiakkaan ja tapahtuman järjestäjän välillä. Aktiivinen vuoropuhelu asiakkaan kanssa on hyvin tärkeää, jotta vieras tuntee itsensä tärkeäksi sekä halutuksi tilaisuuteen. Vuoropuhelu alkaa heti ensimmäisestä yhteydenotosta, oli se sitten kirjeitse lähetetty kutsu tai yksinkertainen sähköpostiviesti. Tapahtumassa käyty vuoropuhelu henkilökohtaisesti saa vieraan tuntemaan tervetulleeksi, ja antaa usein vieraille usein positiivisen ja paremman muistijäljen tapahtumasta. Tapahtuman jälkeen vieraille olisi hyvä lähettää esimerkiksi kiitos tapahtumaan osallistumisesta. Eleiden ei tapahtumanjärjestäjän taholta tarvitse olla suuria, mutta ne ovat sitäkin tärkeämpiä vieraille heidän sitoutumisensa kannalta. (Catani 2017, 31.)

### 3.7 Vastuu

Onnistuneen tapahtuman järjestämiseksi on jo heti alussa hyvä nimetä henkilö, joka kantaa päävastuun tapahtuman suunnittelusta sekä toteuttamisesta (Catani 2017, 38). Tärkeimmät tehtävät vastuuhenkilöllä ovat projektin johtaminen, suunnittelu, budjetointi, tuotanto, toteutus sekä seuranta. On alusta alkaen hyvä tietää mitä tapahtuman järjestämisellä halutaan tavoittaa. (Vallo & Häyrinen 2016, 267.)

Projektipäälliköstä voi käyttää myös nimikettä tapahtumantuottaja. Tärkeitä työtehtäviä on esimerkiksi säännöllisesti pidettävät kokoontumiset ja palaverit, tiedottaminen, työnjako, aikataulutus sekä päätöksistä delegoiminen. Päävastuussa on parhaimmillaan yksi henkilö tai työpari, mutta tapahtuman onnistuminen vaatii myös koko työryhmän tasapuolisen panostuksen tapahtuman järjestämisen tueksi. (Vallo & Häyrinen 2016, 267.)

Tilaisuuteen kutsutut työntekijät ja muut apukädet ovat tärkeitä tapahtuman sujuvuuden kannalta. Heidän kouluttamisensa ja perehdyttäminen vaatii vastuuhenkilöltä aikaa ja panostusta, jotta heistä olisi mahdollisimman paljon hyötyä tapahtuman aikana. Huonosti hallitusta ja perehdytetystä henkilöstöstä voi koitua tapahtuman aikana enemmän haittaa kuin hyötyä, sillä jokaisen työntekijän olisi parasta tietää tehtävänsä jo hyvissä ajoin ennen tapahtuman alkua. Työntekijöille on myös hyvä kerrata turvallisuuteen liittyvät asiat ennen työtehtävien aloittamista. (Työsuojelu 2018.)

Huoneistohotelli Lietsun avajaisten työtehtävät sekä työnjako päätettiin niin, että niistä neuvoteltiin pääasiassa käytyjen palavereiden aikana. Toimeksiantajat toimivat työparina tapahtuman suunnittelun ajan ja olivat siitä päävastuussa. Yhteistyö toimeksiantajien ja opinnäytetyöntekijän kanssa sujui ongelmitta, ja tapahtui palavereiden lisäksi esimerkiksi sähköpostin sekä WhatsApp-sovelluksen välityksellä koko opinnäytetyöprosessin ajan.

### **3.8 Luvat tapahtumaan**

Tapahtumanjärjestäjällä on vastuu hankkia tapahtuman järjestämistä koskevat luvat hyvissä ajoin ennen tapahtumaa. Tapahtumaluvan Joensuussa järjestettävästä tapatumasta antaa Joensuun kaupungin tapahtumapalvelut, ja hakemus tehdään Lupapiste.fi- sivustolla. Tapahtumalupahakemukseen tulee sisältää tiedot tapahtuman sijainnista, tapahtuman aikataulu sekä alueen kartta. Lisäksi liitteiksi kuuluu lisätä kopiot pelastussuunnitelmasta, lupa tilapäisestä anniskelutoiminnasta sekä jätehuolto- ja ympäristösuunnitelmasta. (Joensuu.fi 2019.)

Poliisin kautta hankittavat luvat on ilmoitettava vähintään viisi vuorokautta ennen tilaisuutta, mutta tapahtuman ollessa suuri, jo kuukautta ennen tapahtumaa. Pelastuslaitokselle ilmoitetaan pelastussuunnitelma, jotta tilaisuus olisi turvallinen niin tilaisuudessa vieraileville, kuin myös ulkopuolisille henkilöille. Pelastuslaitokselle pelastussuunnitelma on toimitettava 14 vuorokautta ennen tapahtuman alkua. Ympäristönsuojelulain mukainen ilmoitus on tehtävä, jos tapahtumasta mahdollisesti seuraa meluhaittoja. Ilmoitus on tehtävä vähintään 14 vuorokautta ennen toiminnan aloittamista. (Joensuu.fi 2019.)

## **4 Asiakkaan polku**

Toimeksiantajien kannalta avajaistapahtumien suunnitteluvaiheessa oli tärkeää tietää asiakkaan polku, joten se sisällytettiin opinnäytetyöhön. Asiakkaan polun avulla pystyi muodostamaan polun asiakkaan näkökulmasta, ja siitä mitkä asiat vaikuttivat mahdollisesti asiakkaan päätöksiin. Asiakkaan polun kartoittamisella voi oivaltaa myös paremmin asiakkaan kannalta olennaisia asioita tapahtumaketjun varrelta, joita ei mahdollisesti tulisi miettineeksi ilman kartoitusta (kuva 1). Asiakkaan polkua kuvataan tässä opinnäytetyössä neljällä todennäköisimmällä tilanteella, jota ovat tietoisuus, harkinta, osallistuminen ja asiakkuus. Asiakkaan

polku käsittää niin kutsuvierastilaisuuden, kuin myös avointen ovien vieraan mahdolliset kokemukset palvelupolun ajalta. Tähän asiakkaan polkuun hyödynnettiin asiakkaan ostoprosessia kuvaavaa mallipohjaa (Suomen Digimarkkinointi 2019). Sisältöä muokattiin sopivaksi avajaistilaisuuteen osallistuvan vieraan poluksi.



Kuva 1. Asiakkaan polku Lietsun avajaistapahtumassa (Mukaillen: Suomen Digimarkkinointi 2019.)

Asiakkaan polku avajaistilaisuuden tapauksessa alkaa mallipohjan mukaisesti tietoisuudesta. Tieto Huoneistohotelli Lietsun avajaisista kulkeutui vieraalle todennäköisimmin mainosten, tai kutsuvieraan tapauksessa fyysisen kutsun kautta. Tietoisuutta oli mahdollista lisätä kohdennetulla mainostuksella esimerkiksi sosiaalisen median kanavissa. Lisäämällä erilaisia julkaisuja jo käytössä oleviin sosiaalisen median kanaviin, voidaan lisätä tietoisuutta sosiaalisen median kanavien seuraajien keskuudessa. Tässä tapauksessa Huoneistohotelli Lietsun sosiaalisen median kanavista aktiivisimmin käytössä ovat olleet Facebook sekä Instagram. Tietoisuutta paikallisten ihmisten keskuudessa lisäsi mahdollisesti myös YLE:n tekemä artikkeli ilmastokumppanuussitoumuksista, joita Joensuun kaupungin kanssa on tehty. Kyseisestä aiheesta tehtiin myös uutinen Itä-Suomen paikallisuutisiin, jossa Huoneistohotelli Lietsun toimitusjohtaja Helena Puhakka-Tarvainen kertoi yrityksen ympäristötietoisuudesta (Laitinen 2019).



Tämän kautta uusi yritys sai näkyvyyttä paikallisesti ja mahdollisesti lisäsi tietoisuutta ihmisten keskuudessa hyvin positiivisessa mielessä.

Tietoisuuden jälkeen asiakkaan polku jatkuu mallipohjan mukaisesti harkinnalla, jonka aikana potentiaalinen asiakas tekee päätöksen mahdollisesta osallistumisestaan avajaistapahtumaan. Harkintaan voi liittyä avajaisten tapauksessa esimerkiksi kiinnostuksen, aikataulujen sekä saavutettavuuden selvittämistä, jonka perusteella tehdään päätös osallistumisesta tapahtumaan. Ennen päätöksen tekemistä potentiaalinen vieras voi ottaa selvää yrityksen toiminnasta, kuten vierailulla nettisivuilla tai sosiaalisen median kanavissa. Kutsuvieraan tehdessä päätöksensä, vastaa hän ohjeiden mukaisesti kutsussa mainittuun sähköpostiin osallistumisestaan. Avoimiin oviin saapuva vieras tekee päätöksen itsenäisesti oman tahtonsa mukaan, eikä hänen odoteta ilmoittavan järjestäjille osallistumisestaan avajaisiin.

Vieraalle merkittävin osa asiakkaan polussa on osallistuminen tilaisuuteen, jonka aikana odotuksien odotetaan täyttyvän. Osallistuminen tilaisuuteen alkaa paikalle saapumisesta, johon liittyy esimerkiksi liikenneyhteydet, saavutettavuus, pihalueen helppokulkuisuus, fyysiset tilat, mahdollisesti ensikohtaaminen palveluntarjoajan kanssa ja asiakaspalvelutilanne. Liikenneyhteydet ja saavutettavuus ovat vieraan kannalta tärkeitä esimerkiksi parkkipaikkojen suhteen sekä marraskuun lumitilanne täytyy ottaa huomioon lumitilanteen ja aurauksen kannalta. Vieraat saapuvat oletettavasti päällystakeissa tilaisuuteen, joten niille oli tarjottava säilytysmahdollisuus tilaisuuden ajaksi. Tilaisuuden aikana vieras sai mahdollisesti jopa ensimmäisen kohtaamisen yrityksen henkilökunnan kanssa, joten oli tärkeää tehdä hyvä ensivaikutus asiakaspalvelutilanteissa, ja kohdella jokaista vierailijaa potentiaalisena asiakkaana tulevaisuudessa. Osallistuessaan tilaisuuteen jokainen vieras sai halutessaan nauttia tarjoiluista, joten oli tärkeää varmistaa tarjottavien tuotteiden määrät, jotta myös viimeiset vieraat saisivat mahdollisuuden maistella tarjottavia tuotteita. Jokaisen vieraan oli mahdollista osallistua maksutta arvontaan, jossa oli mahdollisuus voittaa 120€ arvoinen majoituslahjakortti Huoneistohotelli Lietsuun.

Tilaisuuden jälkeen vieras parhaimmillaan koki osallistuneensa tilaisuuteen, josta jäi positiivinen vaikutus niin avajaistapahtumasta kuin myös Huoneistohotelli Lietsusta yrityksenä. Asiakkaalle lähetettiin sähköpostitse jälkimarkkinointia, jos hän oli antanut siihen arpajaisiin osallistuessaan luvan. Arpajaisten tuloksista jännittäminen ja mahdollinen voittaminen voi lisätä asiakkaan myönteistä kokemusta yritystä kohtaan. Sähköpostin yhteyteen liitettiin myös kiitosviesti avajaisiin osallistumisesta. Tästä toivottavasti jäi asiakkaalle myönteinen olo yritystä kohtaan ja lisää tämän halua palata Huoneistohotelli Lietsuun tulevaisuudessa myös maksavana asiakkaana.

## **5 Huoneistohotelli Lietsun avajaistapahtumien suunnittelu**

### **5.1 Paikka**

Avajaisten järjestäminen Huoneistohotelli Lietsun omissa tiloissa oli tapahtuman luonteen kannalta järkevin ja helpoin valinta, sillä sen tilat sopivat hyvin kyseisten tilaisuuksien järjestämistä varten. Avajaisten järjestäminen huoneistohotelli Lietsun tiloissa loi tilaisuudelle aidon tunteen ja toi asiakkaat lähelle uuden huoneistohotellin toimintaa. Huoneistohotelli Lietsu sijaitsee Joensuun keskustan alueella, keskeisten palvelujen kupeessa, joten saavutettavuus tapahtumapaikalle oli erinomainen.

Vieraiden oli helppo päästä paikalle julkisilla kulkuvälineillä, kuten linja-autolla, taksilla tai junalla. Myös lentokentältä on hyvät kulkuyhteydet Joensuun keskustaan julkisilla liikennevälineillä. Tapahtumapaikan läheisyydessä on myös maksullisia parkkipaikkoja yksityisautoilla paikalle saapuville vieraille. Tapahtumapaikka oli helppo löytää ja moni paikallinen tiesi huoneistohotellin avaavan ovensa ”vanhaan Postitaloon”, jonka sijainti saattoi olla monelle jo entuudestaan tuttu (kuva 2).



Kuva 2. Huoneistohotelli Lietsun rakennus (Kuva: Maria Saastamoinen).

Huoneistohotelli Lietsu toimii rakennuksen neljännessä ja viidennessä kerroksessa, jotka ovat rakennuksen ylimmät käytössä olevat kerrokset. Rakennuksessa toimii myös muita yrityksiä, ja rakennuksen kahden pääsisäänkäynnin luona on molemmissa hissit sekä rappuset rakennuksen ylimpiin kerroksiin. Hissi on esteettömyyden kannalta rakennuksessa välttämätön, ja se mahdollisti kaikille vierailijoille esteettömän pääsyn huoneistohotellin avajaisiin.

## 5.2 Tila

Huoneistohotelli Lietsun kutsuvierastilaisuus järjestettiin huoneistohotellin yleisissä tiloissa, jotka koostuvat aamiastilasta sekä vastaanoton tilasta. Huoneistohotelli Lietsun yleiset tilat mahdollistivat tapahtuman järjestämisen korkeintaan noin 60 henkilölle. Jos tiloissa olisi ollut samanaikaisesti pidemmän ajan yli 60

ihmistä, olisivat tilat voineet käydä liian ahtaiksi. Tämän takia kutsuvierastilaisuuteen päätettiin pitää rajana noin 60 henkilöä. Kutsuvierastilaisuutta varten yleiseen tilaan oli tarkoitus sisällyttää pienehkö alue esiintyjille sekä juontamista ja puheita pitävälle henkilölle. Tilassa oli myös pienimuotoista ruoka- ja juomatarjoilua, jotka olivat tarjolla vieraille aamiastilan pöytätasoilla tai tarjoiltiin tarjoilijoiden toimesta suoraan vieraille. Huoneistohotelli Lietsun tilat sopivat avajaisten järjestämiseen erittäin hyvin. Avajaiset voitiin järjestää huoneistohotellin omissa tiloissa, joten tiloja voitiin myös muokata ja koristella täysin tilaisuuden tarpeiden mukaisesti.

Huoneistohotellin avajaiset, niin kutsuvierastilaisuus kuin myös avoimet ovet, sisälsivät huoneistojen esittelyn, joka tapahtui pääasiassa itsenäisesti kiertämällä ennalta valikoiduissa huoneissa. Huoneistohotelli Lietsu sijaitsee rakennuksen neljännessä ja viidennessä kerroksessa, ja molemmissa kerroksissa sijaitsi vieraille tutustumiseen avoinna olleita huoneistoja sekä muita yleisiä tiloja. Avajaisissa esiteltäviksi huoneiksi valittiin kahdeksan huoneistoa eri teemoista, sekä myös huoneistohotelli Lietsun neuvottelu- ja saunatilat olivat avoinna vierailijoille kierrettäviksi avajaisten aikana.

Avajaisiin osallistuvilla vierailijoilla oli mahdollisuus tutustua kaikkiin huoneistoihin, jotka olivat avattu avajaisia varten. He saivat halutessaan valita kierrettävät huoneistot oman kiinnostuksensa mukaan. Jokaisessa huoneistossa oli kaksi opiskelijaa esittelemässä kyseisen huoneen tarinaa vierailijoille, ja heiltä oli mahdollista myös kysyä kysymyksiä huoneesta ja siihen liittyvästä tarinasta. Tavoitteena oli kierrättää vierailijoita huoneistossa niin, että huoneistoihin ei tulisi liian suurta ruuhkaa avajaisten aikana. Näin varmistettiin, että vierailijat pääsisivät tutustumaan huoneisiin rauhassa ja kiireettömästi. Avointen ovien tilaisuuteen verrattuna kutsuvierastilaisuuteen osallistuvia vierailijoita oli helpompi kontrolloida huoneissa kiertelyn aikana, sillä heitä saapui avajaistilaisuuteen rajattu määrä. Avointen ovien tapauksessa ihmisten määrä sekä heidän saapumisensa paikalle olivat ennalta arvaamattomia, joten mahdolliseen ruuhkaan täytyi varautua.

### 5.3 Ajankohta

Avajaistapahtuman ajankohdaksi päätettiin marraskuun 2019 loppupuoli, sillä rakennuksen remontin oli tarkoitus valmistua viimeistään ennen kyseistä ajankohtaa. Alustava ajankohta avajaisille oli alun perin tarkoitus olla lokakuussa 2019, mutta remontin viivästymisen takia aikataulua muutettiin siirtämällä avajaisia myöhemmäksi noin kuukaudella. 27.11.2019 järjestettävät avajaiset olivat ajankohdaltaan sopivat, sillä Joensuun alueella ei tiettävästi sattunut olemaan samankaltaisia tai muuten tilaisuuden kävijämääriin negatiivisesti vaikuttavia tilaisuuksia tai tapahtumia.

Keskiviikko oli hyvä viikonpäivä tilaisuuden järjestämiseen etenkin kutsuvierastilaisuutta varten, sillä arkena moni pääsee osallistumaan avajaisiin työhön liittyvänä tilaisuutena. Päivätilaisuus kello 10.00-12.00 oli monelle kutsuvieraaksi kutsutulle yhteistyökumppanille työaikaa, joka mahdollisti tilaisuuteen osallistumisen. Avoimet ovet houkuttelivat päivemmällä etenkin eläkeläisiä, mutta iltapäivällä myös työssäkäyviä vierailijoita sekä opiskelijoita etenkin kello 16.00 jälkeen.

Marraskuussa järjestettävän tilaisuuden järjestämisessä pystyi hyödyntämään joulun ajan teemaa, sillä myös pikkujoulukausi oli kyseisenä ajankohtana kiivaimillaan. Marraskuun sää oli otettava huomioon esimerkiksi vieraiden pukeutumisen kannalta ja varauduttava päällysvaatteiden säilyttämiseen etenkin kutsuvierastilaisuuden ajaksi. Lumitilanne ulkona oli huomioitava ja varmistettava kulkureittien auraus. Myös mahdollinen sisätilojen liukkaus kenkien mukana kantautuneen sulaneen lumen seurauksena täytyi ottaa huomioon, ja tarvittaessa kuivata ajoittain sisäänkäyntien lattioita.

## 5.4 Teema

Huoneistohotelli Lietsulla on majoituspalveluja tuottavana yrityksenä selkeät arvot toiminnalleen, joita noudatettiin myös avajaistilaisuuksien suunnittelussa. Arvoja ovat vieraanvaraisuus, paikallisuus, omaleimaisuus ja vastuullisuus. Avajaisten teema toisti näitä samoja aiheita esimerkiksi värien ja tarjottavien ruokien ja juomien osalta. Avajaistilaisuuksien tavoitteena oli tuoda esille yrityksen arvoja vastaava vieraanvaraisuus esimerkiksi asiakaspalvelun kautta. Paikallisuus näkyy yrityksen toiminnassa niin palvelun sekä tarjottavien tuotteiden kautta, kuten myös väreissä ja sisustuksessa. Pohjois-Karjalan perinteiden mukaisesti brändin väriteemana toimii punainen ja valkoinen, jotka toistuvat esimerkiksi yrityksen verkkosivuilla, kutsukorttien väreissä sekä tilaisuuden somisteissa. Avajaistilaisuuksien teema pyrittiin pitämään samanlaisena alusta loppuun, joka toi harkittua tarinallisuutta ja jatkumoa vieraiden nähtäville.

Tilaisuuden ajankohta marraskuussa oli teeman kannalta positiivinen asia, sillä ajankohtaan liittyvä koristelu tiloissa voi myötäillä jouluteemaa. Tilojen somistamisessa hyödynnettiin Huoneistohotelli Lietsun pysyviä koristeita ja sisustuselementtejä esimerkiksi yleisissä tiloissa. Avajaisia varten hankittiin esimerkiksi lyhyt uloskäynnille ja huoneistoihin somisteiksi oikeita kukkia. Huoneistohotellin yleisiin tiloihin suunniteltiin hankittavaksi myös kukka-asetelmia. Tilaisuus pidettiin marraskuussa, joten joulun ajan lähestyminen huomioitiin myös vieraille tarjotussa omenaglögissä. Kutsuvieraille tarjotut karjalanpiirakat ja kaikille vieraille tarjottu pullapitko edustivat pohjoiskarjalaista teemaa ruoan osalta.

## 5.5 Kutsut

Avajaisten kutsuvierastilaisuuteen kutstuille vieraille päätettiin lähettää fyysiset kutsut sähköpostikutsujen sijaan (kuva 3). Tilaisuuden perinteitä kunnioittavan teeman mukaan fyysinen kutsu luo vieraille henkilökohtaisemman tunteen, ja mahdollisesti herättää enemmän mielenkiintoa kutsun vastaanottajassa tilaisuutta kohtaan. Suunnitteluvaihe kutsujen lähettämiseen alkoi keväällä 2019 ja

kutsut saatiin postitettua kutsuvieraille 14.10.2019, eli noin puolitoista kuukautta ennen tilaisuuden ajankohtaa.



Kuva 3. Kutsukirjeet valmiina postitettaviksi (Kuva: Maria Eronen).

Fyysisten kutsukirjeiden lähettäminen vaati hieman enemmän panostusta verrattuna sähköiseen kutsuun. Postitettavien kutsujen ideoiminen lähti käyntiin kutsujen ulkonäön suunnittelulla, jonka jälkeen alkoi materiaalien etsiminen ja niiden hankkiminen. Kirjekuoreksi valittiin luonnonvaalea, hieman kuvioitu kuori, johon taiteltiin A4-kokoinen kutsukirje sisälle. Kutsukirjeen paperiksi valittiin luonnonvaalea ja jäykkä paperi, jolle pystyi kuitenkin tulostamaan helposti normaalilla väritulostimella. Kutsukirjeen sisällöstä vastasi Huoneistohotellin sisällöntuottaja. Kutsukirje sisälsi oleelliset tiedot kutsuvierastilaisuudesta, kuten ajankohdan, paikan ja päivämäärän osallistumisesta ilmoittamista varten. Kutsun sisällöstä tuli erittäin hyvin ilmi yrityksen ilme ja se toi yrityksen brändin mukaisen kuvan vastaanottajalle. Kutsukirjeen ulkonäkö saatiin onnistumaan suunnitelmien mukaisesti, ja kutsuihin alettiin saamaan vastauksia pian postituksen jälkeen.

Kirjekuoreen kirjoitettiin tarvittaessa organisaation nimi, sekä vähintään kutsun vastaanottajan nimi ja osoitetiedot. Kirjekuoren sulkemiseen valittiin vanhanaikainen vahasta sulatettava sinetti, joka korostaa vastaanottajalle mielikuvaa perinteisestä kirjeestä. Kutsuja varten tilattiin myös tilaustyönä tehty sinetti Huoneistohotelli Lietsun logoon liittyvällä L-kirjaimella, mutta tilaus ei kerennyt valitettavasti saapua perille ennen kutsujen postitusta. Sinettinä käytettiin aiemmin askartelu-liikkeestä ostettua ruusun mallista sinettiä, joka sekin kuitenkin vastasi hyvin teemaa, ja muistutti myös hyvin paljon muodoltaan karjalanruusua.

Fyysisten kirjeiden lisäksi tarkoituksena oli lähettää muistutusviesti sähköpostitse 14.11.2019 niille henkilöille, jotka eivät ole vielä siihen mennessä ilmoittaneet osallistumisestaan kutsuvierastilaisuuteen. Kutsuvierastilaisuuteen viimeinen ilmoittautumispäivä oli 21.11.2019, joten muistutusviestin jälkeen ilmoittautumisaikaa oli noin viikon verran. Tapahtuman järjestäjille tilaisuuteen osallistuvien vieraiden määrä oli hyvin tärkeä tieto, jotta tarjoiluiden ja järjestelyjen suunnitteleminen tilaisuutta varten onnistuisi mahdollisimman hyvin ja täsmällisesti.

Avointen ovien tilaisuuteen odotettiin noin 400-500 vierailijaa, joten markkinoinnissa hyödynnettiin pääasiassa sosiaalisen median kanavia sekä ilmaislehti Karjalan Heiliä. Näin oli mahdollista saada tieto paikallisille Joensuun alueella asuville potentiaalisille vierailijoille, sekä kohdistaa markkinointia sosiaalisen median kautta jo valmiiksi Huoneistohotelli Lietsua seuraaville käyttäjille. Sosiaaliseen mediaan yrityksen omille kanaville tehdyt julkaisut olivat käytännössä ilmaisia, ja paikallislehteen laitettava mainos tuli kustantamaan noin 400 euroa. Karjalan Heiliin mainos tulee 20.11.2019, jolloin avointen ovien tilaisuuteen oli viikko aikaa. Edellä mainittujen markkinointikanavien lisäksi mainos avoimien ovien tapahtumasta laitettiin joihinkin uutiskirjeisiin, joiden avulla pystyttiin tavoittamaan hie- man tarkemmin haluttuja kohderyhmiä avointen ovien tilaisuudesta. Myös sosiaalisen median mainoksia tehtiin tilaisuutta varten, mutta niiden tekeminen oli ulkoistettu.



## 5.6 Ohjelma ja esiintyjät

Ohjelman suunnittelu Huoneistohotelli Lietsun avajaisten kutsuvierastilaisuuteen alkoi keväällä 2019 hyvissä ajoin. Heti suunnittelun alkuvaiheessa oli melko selvää, että ohjelman haluttiin sisältävän elävää musiikkia, lyhyitä puheita sekä jotain mieleenpainuvaa ja hieman erikoisempi ohjelmanumero. Ohjelman sisältö muuttui melko useaan otteeseen suunnitteluvaiheen aikana, sillä piti ottaa huomioon kutsuvierastilaisuuden aikataulu sekä sen tyyli. Ohjelman sujumuuden kannalta oli tärkeää miettiä myös mahdollista juontajaa kutsuvierastilaisuuteen, mutta tilaisuuden lyhyen keston ja pienimuotoisuuden vuoksi siitä päätettiin luopua. Päätettiin, että kutsuvierastilaisuuden juontajana toimii tarvittaessa joku henkilökunnasta, tai juonnot tekee aina edellinen esiintyjä ja kutsuu lähtiessään seuraavan esiintyjän paikalle.

Kutsuvierastilaisuuden kesto kokonaisuudessaan oli noin tunnin mittainen, josta aikataulutettua ohjelmaa oli 45 minuuttia. Aikataulutetun ohjelman ulkopuolelle jäävä aika jätettiin vieraille tarjoilusta nauttimiseen sekä omatoimiseen kiertelyyn huoneistohotellin tiloissa ja huoneistoissa. Aikataulutettuun ohjelmaan tuli suunnittelun aikana monia muutoksia, mutta tilaisuudessa oli ainakin elävän musiikin kanneesitys, huoneistohotellin tilojen siunaustilaisuus ortodoksin papin sekä evankelisluterilaisen papin toimesta ja puheita esimerkiksi Huoneistohotelli Lietsun yrittäjiltä ja mahdollisesti joiltakin yhteistyökumppaneilta.

Kutsuvierastilaisuuden ohjelma:

- 10:00 Lietsun tarina (Jarmo Mäkelä)
- 10:02 Tervetuliaispuhe -ja malja
- 10:04 Juhlapuhe (Eira Varis)
- 10:12 Kantelemusiikkia (Reetta-Mari Kellokoski)
- 10:20 Yrittäjien puheet & kiitokset
- 10:30 Tilojen ekumeeninen vihkiminen
- 10:45 Kahvit ja tutustuminen huoneistohotellin tiloihin

Ohjelma kutsuvierastilaisuudessa alkoi Lietsun tarinan kertomisella, jonka jälkeen pidettiin tervetuliaispuhe sekä nostettiin yhdessä tervetuliaismaljat. Tämän jälkeen Eira Varis piti kutsuvierastilaisuuden juhlapuheen. Elävän musiikin esitys oli Reetta-Mari Kellokosken esittämä kantelemusiikkiesitys. Tämän jälkeen Lietsun yrittäjät Maria Saastamoinen ja Helena Puhakka-Tarvainen pitivät kiitospuheet. Kiitospuheiden jälkeen alkoi ohjelmanumero, josta vastasivat evankelisluterilainen pappi sekä ortodoksipappi, ja he yhdessä siunasivat uuden Huoneistohotelli Lietsun tilat. Tilojen siunauksen jälkeen vieraat pääsivät tutustumiskierrokselle huoneistohotellin tiloihin sekä saivat omaan tahtiin nauttia kahvitelusta ja pienestä purtavasta.

Avajaispäivänä Huoneistohotelli Lietsun tiloissa vierailijoiden oli mahdollista osallistua arpajaisiin, jossa arvottiin onnekkaalle voittajalle 120 euron arvoinen lahjakortti Huoneistohotelli Lietsuun. Arpajaispiste sijaitsi Huoneistohotelli Lietsun yleisissä tiloissa, ja jokainen sai ohi kulkiessaan kirjoittaa arpalipukkeeseen tietonsa. Arvontalipukkeiden kirjoittamista varten lähistölle laitettiin pöytä, ja Huoneistohotellin omalla logolla varustetut kynät olivat käytössä vieraille. Arvontalipuke tiputettiin vanhanajan tuohikoriin, joka toimi arvontalipukkeiden astiana. Arvontapisteelle laitettiin A4 kokoinen tiedote kehyksiin, jossa oli näkyvillä tarkemmat tiedot arpajaisten ohjeista ja säännöistä.

Arvontaan pystyivät osallistumaan kaikki, jotka vierailivat Huoneistohotelli Lietsun avajaispäivänä sen tiloissa, joten jokaisella oli yhtä suuri todennäköisyys voittaa

arpajaispalkinto. Arvonta suoritettiin paperisilla arvontalomakkeilla, joihin pyydettiin täyttämään osallistujan nimi, lähiosoite sekä sähköpostiosoite mahdollista jälkimarkkinointia varten. Arvontalipukkeeseen laitettiin osallistujalle täytettäväksi myös kohta, jossa hyväksyttiin jälkimarkkinointi sähköpostiin sekä arvontaan. Arvontaa ei markkinoitu ennakoon esimerkiksi sosiaalisen median tai paikallislehden mainoksissa, jotta pystyttiin vähentämään pelkän arvannon perässä tulevia vieraita. Näin avajaisiin paikalle houkuteltiin aidosti aiheesta kiinnostuneita vieraita.

## 5.7 Tarjoilu

Kutsuvierastilaisuuden aikana vieraille oli tarjolla syötävää sekä juotavaa Huoneistohotelli Lietsun tuvassa. Odotettu kutsuvierasmäärä tilaisuuteen oli noin 60 henkilöä, sillä kutsuvieraita kutsuttiin tilaisuuteen yhteensä noin 70 henkilöä. Tarjoilut mietittiin tarkkaan, jotta ne kantoivat yrityksen asettamia vastuullisuuden ja paikallisuuden arvoja. Tarjoiltavat ruoat ja juomat olivat tilattu pääosin ulkopuolelta, ja tarjouspyyntö lähetettiin muutamaa eri ravitsemispalvelun yritykseen Joensuun alueella syyskuun alussa. Ruoan ja juoman ideointi perustui paikallisesti tunnettuihin ruokiin ja raaka-aineisiin, mutta tarjoilussa haluttiin näkyvän myös vivahde trendikkyyttä ja nykyaikaisuutta. Tarjoiluiden lisäksi yhteistyökumppanin kautta saatiin apua esimerkiksi tiskaamiseen, siistimiseen sekä tuotteiden esillepanoon ja tarjoiluun.

Kutsuvierastilaisuuden tarjoilu sisälsi karjalanpiirakan munavoilla, juomaksi tarjottiin kahvia, teetä sekä omenaglögiä. Näiden lisäksi kutsuvierastilaisuudessa oli tarjolla marjasmoothie, joka tarjoiltiin shottilasista juotavassa muodossa. Vieraille oli tarjolla myös perinteisiä kaneliässiä ja kettukarkkeja. Avointen ovien tarjoilu oli yksinkertaistettu versio kutsuvierastilaisuuden tarjoilusta. Juomaksi tarjolla oli kahvia, teetä sekä omenaglögiä. Kahvileipänä tarjottiin perinteistä pohjoiskarjalaisista pullaelttiä, joka on pohjoiskarjalainen lettipulla tai pullapitko. Myös avointen ovien aikana tarjoiltiin vieraille kaneliässiä ja kettukarkkeja.

Karjalanpiirakat sekä pullapitko tehtiin laktoosittomina, mutta niille tarvittiin myös gluteenittomat vaihtoehdot tarjolle. Karjalanpiirakoita kutsuvierastilaisuuteen tilattiin gluteenittomana 10 kappaletta ja pullapitkoa varattiin gluteenittomana 20 hengelle. Marjasmoothie tarjottiin kutsuvierastilaisuudessa kokonaisuudessaan laktoosittomana ja gluteenittomana kaikille. Näin erikoiruokavaliot otettiin huomioon avajaisten tarjoiluissa, ja vieraille tarjoihtiin niihin sopivia vaihtoehtoja.

Esille laittoon tarvittu astiat sekä kahvitarjoilussa käytetyt kahvipannut tarvittiin palveluntarjoajalta, mutta kahvin, teen ja glögin Huoneistohotelli Lietsu hankki itse. Myös juomien lämmittämiseen tarvittavat tarvikkeet hoituivat avajaisiin Huoneistohotelli Lietsun toimesta. Vieraiden käyttämät astiat esimerkiksi kahvikupit sekä shottilasit olivat myös Huoneistohotelli Lietsun omia astioita. Avointen ovien tilaisuuteen kuumia juomia varten Huoneistohotelli Lietsu hankki biohajoavat pahvimukit. Kertakäyttöastiat tarjoiluissa eivät olleet vastuullisuuden kannalta paras vaihtoehto, mutta tilaisuuden vieraiden määrän kannalta välttämättömyys. Omenaglögin lämmittäminen onnistui suurissa kattiloissa, jotka olivat Huoneistohotelli Lietsun omia. Kaneliässät ja kettukarkit laitetaan esille Huoneistohotelli Lietsun omissa astioissa.

## **5.8 Tekniikka**

Kutsuvierastilaisuudessa järjestettävä ohjelma ei vaatinut äänentoistoon tarvittavaa tekniikkaa. Tila on sen verran pieni, että ohjelmanumerot ovat mahdollisia järjestää ilman äänentoistoa. Avajaistilaisuudessa esitettävät puheet oli mahdollista järjestää ilman mikrofonia, sillä vieraat olivat kuuntelemassa niitä yhdessä tilassa. Visuaalista ilmettä lisäämään yleisissä tiloissa oli näyttö, johon oli mahdollista tehdä avajaisia varten kuvaesitys. Kuvaesitykseen oli tarkoitus laittaa diaesityksen tavoin pyörimään kuvia, jotka kertoivat tarinaa Huoneistohotelli Lietsun vaiheista alusta alkaen. Kuvaesitykseen valittiin sellaisia valokuvia, joita ei ollut välttämättä vielä julkaistu esimerkiksi nettisivuilla tai sosiaalisessa mediassa, joten ne olivat vieraille uusia. Kuvaesityksen tarkoituksena oli tuoda Huoneistohotelli Lietsuun ja sen perustamiseen liittyviä vaiheita ikään kuin kulissien takaa.

Kuvaesitys oli tarkoitus tehdä valmiiksi muistitikulle ennen avajaisia, joka on helposti liitettävissä televisioon, josta sen saa näkyviin automaattisesti.

Jokaisessa huoneistossa on seinällä yksi televisio, johon oli mahdollista yhdistää laite Bluetoothilla tai Wi-Fi yhteydellä. Jokaiseen huoneistoon oli mahdollista saada soimaan sen teemaan sopivaa musiikkia, esimerkiksi käyttämällä puhelimesta soitettavaa musiikkia. Huoneistoja oli avajaisissa avoinna kahdeksan kappaletta, joten musiikkia varten tarvittaisiin myös kahdeksan puhelinta tai muuta laitetta, jolla sai lähetettyä musiikin televisioon. Avajaispäivää ennen oli selvitetävä, miten ja kenen laitteet yhdistetään televisioihin, ja mihin huoneisiin halutaan musiikkia taustalle. Myös huoneistoissa soitettavat kappaleet oli hyvä valita etukäteen teeman mukaisiksi.

## **5.9 Sopimukset ja luvat**

Lupien hakeminen tapahtuman järjestämistä varten oli tärkeää, jotta avajaistilaisuudet sujuisivat mahdollisimman mutkattomasti ja ilman epämiellyttäviä yllätyksiä. Avajaistilaisuutta varten täytyi tehdä ilmoitus poliisille, selvittää tarvitseeko elävän musiikin esitystä varten luvan, sekä Teosto ja Gramex musiikinsoittoluvat. Elävän musiikin esitykseen ei tarvittu hakea lupaa, sillä tilaisuudessa esiintynyt esittäjä soitti itse tekemäänsä musiikkia. Teosto ja Gramex luvat Huoneistohotelli Lietsu hankki muutenkin yritykselleen, joten niistä tuli selvittää avajaisiin mennessä hinnasto.

Arpajaisten järjestäminen vaati selvitystä siitä, onko avajaisissa järjestettävät arpajaiset mahdollista järjestää ilman erillistä lupaa. Koska avajaiset oli kaikille vieraille ilmaiset, eikä keneltäkään vaadittu niihin osallistumisesta mitään vastiketta, voitiin arpajaiset järjestää ilman lupaa. Arpajaisiin oli myös kuuluttava sattumaperusteinen mahdollisuus voittoon, eikä kenelläkään osallistujalla voinut olla parempaa mahdollisuutta voittoon. Huoneistohotelli Lietsun avajaisissa järjestettäviiin arpajaisiin ei siis vaadittu erillistä lupaa niiden järjestämiseen, joten ne olivat suhteellisen helpot järjestää.

## 5.10 Vastuut ja tehtävät henkilökunnalle

Vastuun ja työtehtävien jakautuminen työntekijöille ja apulaisille päätettiin ennen avajaistapahtumaa, jotta jokainen pystyi valmistautumaan työtehtäväänsä hyvissä ajoin. Tilaisuuteen oli tärkeää saada töihin ja avustamaan motivoituneita henkilöitä, jotka luovat Huoneistohotelli Lietsulle positiivisen ja myönteisen kuvan vieraiden silmissä. Tilaisuutta varten päätettiin toimia yhteistyössä Karelia-ammattikorkeakoulun matkailun koulutuksen opiskelijoiden kanssa, sillä heiltä tiedetään löytyvän motivaatiota sekä tietoa matkailualaan liittyen. Matkailun koulutuksen opiskelijat saivat avajaistilaisuuteen osallistuessaan suoritetuksi opintojaksoon liittyviä tunteja, jotka toivottavasti motivoivat heidän panostaan tähän tehtävään.

Huoneistohotelli Lietsun työntekijät, joita oli yrittäjien lisäksi töissä avajaisissa kolme, osallistuvat avajaispäivän tilaisuuksiin. Työntekijöiden työhön perehdyttäminen alkoi noin viikko ennen avajaispäivää, jonka aikana uudet työntekijät saivat tietoa yrityksen toiminnasta, josta oli hyötyä myös avajaispäivän tilaisuuksissa. Työntekijät järjestivät avajaistilaisuutta ja toimivat tilaisuuden aikana vieraiden vastaanottajina sekä muuten apuna tilaisuuksissa. Alustavasti sovittiin, että työntekijät ovat esimerkiksi ottamassa vastaan vieraita alakerran pääovilla, avustavat Huoneistohotelli Lietsun sisäänkäynnillä esimerkiksi ulkovaatteiden kanssa sekä toivottavat vieraat tervetulleiksi avajaisiin.

Karelia-ammattikorkeakoulun opiskelijoita saatiin avustamaan esimerkiksi huoneistojen esittelyssä avajaisiin saapuville vieraille. Avajaispäivän aikana vieraille oli avoinna kahdeksan huonetta, joihin jokaiseen tarvittiin kaksi esittelijää. Huoneistojen lisäksi esiteltävänä olivat myös Huoneistohotelli Lietsun neuvottelu- ja saunatilat, joita esittelemään tarvittiin kaksi opiskelijaa. Jokaiselle esittelijäparille jaettiin materiaalit hyvissä ajoin ennen avajaisia, joista pystyi valmistautumaan kyseisen huoneen teemaan jo ennakkoon. Huoneen teemaan liittyvän materiaalin lisäksi esittelijän oli hyvä osata tarvittaessa kertoa huoneen kalusteista, esineistä ja huoneen materiaaleista, sekä mahdollisista valmistajista, myyjistä ja valintaperusteista. Esittelyt oli hyvä suorittaa pareittain, jotta yhden henkilön ei

tarvinnut opetella kaikkia ennakkomateriaaleja, vaan halutessaan pari pystyi puo-  
littamaan tiedot ja tilaisuudessa täydentää toisen tietoja omillaan. Oli myös tär-  
keää, että mahdollisiin kysymyksiin Huoneistohotelli Lietsun toiminnasta osattiin  
vastata, joten perustietojen opettelu yrityksestä oli myös tarpeen.

## 6 Pohdinta

Tapahtuman järjestäminen aiheena on mielenkiintoinen osa markkinointiviestin-  
tää, jonka takia aiheen tarkempi opiskeleminen opinnäytetyötä varten oli itselleni  
mieluisaa. Lopputuloksena opinnäytetyö on Huoneistohotelli Lietsun avajaisten  
suunnitteluvaiheen kattava kokonaisuus. Lopulliseen opinnäytetyöhön sain sisäl-  
lytettyä yleistä teoriapohjaa tapahtuman järjestämisestä sekä toiminnallisen  
osuuden tehdystä työstä. Kirjallisuuden tietopohjan tutkimisesta oli hyvin paljon  
hyötyä käytännön järjestelyiden hoitamisessa. Moni asia suunnitteluvaiheesta  
olisi voinut jäädä käsittelemättä esimerkiksi suunnitteluryhmän palaverissa, jos  
kirjallisuuden kautta saatua tietopohjaa ei olisi hyödynnetty etukäteen. Myös asi-  
akkaan polun kartoittaminen osoittautui toimeksiantajille hyödylliseksi välineeksi  
havainnoimaan asiakkaan kokemusta tilaisuuden ympärillä. Tämän avulla saatiin  
käsitys tärkeimmistä palvelupolun vaiheista. Asiakkaan polun kartoittaminen oli  
itselleni mieluisin vaihe opinnäytetyön sisällöstä, jossa koin myös onnistuneeni  
hyvin.

Opinnäytetyö prosessina kulki tasaisesti. Aikaa opinnäytetyön tekemiseen oli riit-  
tävästi ja suunnitellussa aikataulussa pysyttiin hyvin. Heti alussa olisi ollut kuiten-  
kin hyödyllistä päättää vastuun jakaminen joko toimeksiantajille tai minulle koko-  
naisuudessaan. Ensimmäisen kuukauden ajan vastuu oli jaettu osittain kaikille  
osapuolille, jonka jälkeen huomattiin helpoimmaksi keinoksi asettaa toimeksian-  
tajat päävastuuseen tehtävien jakamisen osalta. Alussa opinnäytetyöhön oli tar-  
koitus sisällyttää myös tapahtuman toteutus ja sen raportoiminen. Tämä oli kui-  
tenkin aikataulullisesti järkevämpää jättää lopullisesta työstä pois, koska

opinnäytetyön valmistuminen olisi luultavasti lykkääntynyt vuodenvaiheen yli. Toiteuksen sekä raportoinnin sisällyttäminen tähän opinnäytetyöhön olisi voinut kuitenkin tehdä opinnäytetyöstä kattavamman kokonaisuuden. Laajemman aiheen kautta myös tietopohjaa ja siihen liittyvää kirjallisuutta olisi voinut hyödyntää opinnäytetyön sisällössä monipuolisemmin.

Tapahtuman järjestämisen suunnitteluvaihe on ollut toimeksiantajien kanssa tehtynä yhteistyönä molemmille osapuolille hyödyllinen. Opinnäytetyön lopputulosta voidaan tämän vuoksi pitää onnistuneena. Kokonaisuudessaan avajaistapahtumat sujuivat ongelmitta ja tilaisuuksien tunnelma oli tavoitteiden mukaisesti rento. Jatkotutkimukset aiheesta Huoneistohotelli Lietsun kanssa tehtynä yhteistyönä ovat tulevaisuudessakin mahdollisia. Tämän opinnäytetyön sisältöä voi hyödyntää tulevaisuudessa järjestettävien tapahtumien suunnittelussa.

Opinnäytetyöprosessin aikana pääsin tutustumaan myös uuden majoituspalveluja tuottavan yrityksen aloitusvaiheeseen, joka oli erittäin mielenkiintoinen sekä ainutkertainen kokemus. Pääsin seuraamaan sivusta yrityksen aloituksen vaiheita, ja sain jonkinlaisen kuvan siitä, miten paljon asioita majoituspalveluyrityksen perustamisessa täytyy ottaa huomioon. Opinnäytetyön tekeminen kyseisille toimeksiantajilleni oli tällä tavoin hyvin opettavainen prosessi ja ammatillisessa mielessä kasvattava kokemus. Tulevaisuutta ajatellen opinnäytetyön merkitys on ollut todella tärkeä, sillä opinnäytetyöprosessin jälkeen yhteistyö jatkuu yrityksen kanssa työsuhteena.



## Lähteet

- Catani, J. 2017. Onnistunut yritystapahtuma. Helsinki: Alma Talent Pro.
- Fenich, G. 2015. Planning and management of meetings, expositions, events, and conventions. New Jersey: Pearson, Inc.
- Innanen, P. 2018. Palvelupolulla kehitetään parempia palveluita. Palvelumuotoilu Palo.  
<https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/2018/10/13/palvelupolun-kuvauksilla-kehitetaan-parempia-palveluita>. 11.9.2019.
- Joensuu.fi. 2019. Viranomaispalvelut- ja ohjeet.  
<https://www.joensuuevents.fi/info/>. 11.9.2019.
- Laitinen, T. 2019. Joensuun vanhaan Postitaloon tulee huoneistohotelli. Yle.fi.  
<https://yle.fi/uutiset/3-10667940>. 30.10.2019.
- Lietsu Boutique Aparthotel. 2019. Lietsun tarina.  
<https://www.lietsuhotel.fi/lietsun-tarina/>. 28.10.2019.
- Saastamoinen, M. & Puhakka-Tarvainen, H. Piämäntä & piänaine. Lietsu palvelut Oy. Suullinen tiedonanto. 7.6.2019.
- Suomen Digimarkkinointi. 2019. Asiakaspolun ymmärtäminen asiakaskokemuksen keskiössä.  
<https://www.digimarkkinointi.fi/blogi/asiakaspolun-ymmartaminen-asiakaskokemuksen-keskiossa>. 12.11.2019.
- Työsuojelu. 2018. Opetus ja ohjaus.  
<https://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla/opetus-ja-ohjaus>. 11.9.2019.
- Vallo, H. & Häyrynen, E. 2016. Tapahtuma on tilaisuus. Tallinna: Tietosanoma Oy.