

Sanni Nissinen & Kati Pallasvuo

Vesiliikuntaloma Kyproksella yhteistyössä

Tjäreborgin kanssa



Liikunnanohjaaja AMK

Kevät 2020



KAMK • University
of Applied Sciences

Tiivistelmä

Tekijät: Nissinen Sanni & Pallasvuo Kati

Työn nimi: Vesiliikuntaloma Kyproksella yhteistyössä Tjäreborgin kanssa

Tutkintonimike: Liikunnanohjaaja (AMK)

Asiasanat: vesiliikunta, vesiryhmäliikunta, aktiiviloma, palvelumuotoilu, liikunta, liikuntamatkailu

Opinnäytetyö oli muodoltaan toiminnallinen ja se toteutettiin Kyproksella Sunprime Protaras Beach hotellissa 2.-9.9.2019. Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli suunnitella ja toteuttaa aktiiviloma yhteistyössä Tjäreborgin kanssa. Tjäreborg on yksi suurimmista matkanjärjestäjistä ja aktiivilomat ovat yksi heidän matkavaihtoehtoistansa. Vesiliikuntaloma oli uusi aktiivilomakonsepti Tjäreborgille, millaista heillä ei vielä ollut valikoimassa.

Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen, sillä liikuntamatkailu on yksi nopeimmin kasvavista matkailun osa-alueista ja ihmiset haluavat yhdistää liikunnan ja lomamatkailun. Liikuntamatkailu on uudenlainen liikuntapalveluja tarjoava matkailukeino, joka lisää uusien työpaikkojen määrää liikunta-alalla ja monipuolistaa liikunta-alan uramahdollisuuksia. Työssä otettiin huomioon palvelumuotoilu, liikuntamatkailun sekä vesiliikunnan teoria ja niiden pohjalta rakennettiin asiakaslähtöinen, toimiva sekä monipuolinen vesiliikuntaloma.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda elämyksellinen aktiviteettimatkailupalvelu, joka tarjoaisi henkilökohtaisia kohtaamisia, fiilistä ja läsnäoloa. Tavoitteena oli myös suunnitella ja ohjata toimintakykyä ja terveyttä edistävää liikuntaa sekä vahvistaa aiempaa osaamista uudenlaisessa ympäristössä. Opinnäytetyön suunnittelussa ja toteutuksessa hyödynnettiin palvelumuotoiluprosessia. Prosessi alkoi asiakkaan ongelman ja tavoitteiden määrittämisestä, jonka jälkeen siirryttiin yhteisen ymmärryksen rakentamisen (tutkimus) -vaiheeseen, eli otettiin huomioon vesiliikuntaloman vaatimat resurssit, käyttäjätarpeet ja toimintaympäristö. Seuraavaksi suunnitteluvaiheessa palaverien ja taustatiedon tutkimisen jälkeen suunniteltiin, ideoitiin ja konseptoitiin erilaisia ratkaisuita, joiden pohjalta päädyttiin vesiliikuntaloman lopulliseen sisältöön. Tuotantovaiheessa valmis vesiliikuntaloman sisältö vietiin asiakkaiden testattavaksi ja kehitettäväksi. Lopuksi arvioitiin toteutusta asiakaspalautteiden, omien huomioiden ja Tjäreborgin kautta saadun palautteen perusteella. Opinnäytetyön tuloksena syntyi paranneltu versio vesiliikuntaloman viikko-ohjelmasta, joka toteutetaan tulevaisuudessa yhteistyössä Tjäreborgin kanssa.

Opinnäytetyö avasi meille uusia työmahdollisuuksia, kehitti vuorovaikutus- ja organisointitaitoja sekä kokonaisuuksien ymmärtämistä. Toivottiin myös, että vesiliikunnan trendikkyys nousisi, sillä vesiliikunta on erittäin tehokas, hauska ja monipuolinen liikuntamuoto.

Abstract

Author(s): Nissinen Sanni & Pallasvuo Kati

Title of the Publication: Hydrobics Vacation in Collaboration with Tjäreborg

Degree Title: Bachelor of Sports and Leisure Management

Keywords: hydrobics, group hydrobics, active vacation, service design, sports, sport tourism

This functional thesis was carried out in Cyprus at the Sunprime Protaras Beach Hotel between 2.-9.9.2019. The purpose was to design and implement an active vacation in collaboration with Tjäreborg. Tjäreborg is one of the largest tour operators offering active vacations. The hydrobics vacation was a new concept for Tjäreborg that was not yet available.

The theme of this thesis is relevant because sport tourism is one the fastest growing travel sectors and customers want to combine sports and holiday travel. Sport tourism is a new form of travel that offers sports services. It increases the amount of new jobs in the sports industry and adds variety to career paths in sports. The thesis included the theory of service design, sport tourism and hydrobics. Based on this knowledge a customer oriented, practical and diverse hydrobics vacation was created.

The purpose of this thesis was to create a memorable and active travel product that would offer personal encounters, a good atmosphere and presence in the moment. The objective was to design and to instruct activities that would advance the health and performance of the authors' customers, and to increase know-how in a new environment. During the design and implementation of this thesis the service design process was applied. It began by defining the problems and objectives of the customer, creating mutual understanding (research-phase) which meant considering the resources demanded by the hydrobics vacation, user needs and the surroundings. Next, the design phase involved planning, brainstorming and composing various solutions using information from prior meetings and background research. Based on this knowledge, the final content of the hydrobics vacation was decided. In the production phase, the finalized material of the vacation was taken to the customers for testing and improvement. Finally, production was surveyed through customer reviews, observation and feedback from Tjäreborg. As a result of this thesis an improved version of a hydrobics vacation week-program was created and will be carried out with Tjäreborg in the future.

This thesis created new job opportunities for the authors, improved their interaction and organization skills, and ability to understand concepts. It was also hoped that the popularity of hydrobics would increase because it is a very effective, fun and versatile way to exercise.

Alkusanat

Tämä opinnäytetyö on tehty yhteistyössä Tjäreborgin kanssa.

Haluamme erityisesti kiittää Tjäreborgin (group and sports coordinator) Mira Savolaista, hän otti meidät ihanasti vastaan ja innostui ideastamme. Kiitos myös vaivattomasta yhteistyöstä, hyvistä neuvoista ja aidosta mielenkiinnosta aihetta kohtaan.

Lisäksi haluamme kiittää Kajaanin ammattikorkeakoulun opettajia Anne Karhua ja Kirsi Huotaria kärsivällisyydestä, sydämellisyydestä ja työn ohjauksesta.

Iso kiitos myös omille vanhemmillemme, erityisesti Riitta Pallasvuolle, joka on aina uskonut meihin ja puskenut meitä eteenpäin.

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Taustat, tarkoitus ja tavoite	3
3	Palvelumuotoilu	5
3.1	Palvelumuotoiluprosessi	6
3.2	Asiakaskokemus	6
3.3	Palvelupolku	7
3.4	Ympäristö ja hinta	8
3.5	Asiakasymmärrys	9
4	Vesiliikunta	11
4.1	Vesi elementtinä	11
4.2	Vesijumppa- ja juoksu	12
4.3	Vesiryhmäliikunnan ohjaus	13
5	Liikuntamatkailu	14
5.1	Liikuntamatkailun eri muodot ja motiivit	15
5.2	Wellness-matkailu	16
5.3	Aikaisemmat liikuntamatkailuun liittyvät työt	16
6	Vesiliikuntaloman toteutus	18
6.1	Määrittely	18
6.2	Yhteisen ymmärryksen rakentaminen (tutkimus)	19
6.3	Suunnittelu	20
6.3.1	Vesiliikuntaloman suunnittelu ennen lomaa	21
6.3.2	Vesiliikuntaloman suunnittelu loman aikana	22
6.4	Tuotanto	22
7	Asiakaspalautteet ja arviointi	25
7.1	Asiakaspalautteet vesiliikuntalomasta	25
7.2	Toteutuksen arviointi	26
8	Pohdinta	28
	Lähteet	31
	Liitteet	

1 Johdanto

”Aloita lomapäivä vesijuoksulla meressä tai musiikin tahdissa uima-altaalla. Lähde mukaan aktiiviselle vesiliikuntalomalle kauniille Kyproksen saarelle missä lämpöä riittää myöhäiseen syksyyn. Monipuolisen viikko-ohjelman aikana pääset liikkumaan tehokkaasti mm. tanssillisten vesi- ja välinetuntien parissa sekä vesiHIIT-treeneissä. Lisäksi viikon aikana huollamme kehoa ja haastamme tasapainoa.” (Liite 1.) Järjestimme yhteistyössä Tjäreborgin kanssa vesiliikuntaloman Kyproksella 2.-9.9.2019. Viikko-ohjelmassa oli monipuolisesti liikuntaa tarjolla, painottuen kuitenkin erilaisiin vesiliikuntatunteihin.

Nykyään ihmiset haluavat viedä omat harrastukset myös lomamatkalle mukaan ja pelkän lomailun rinnalle toivotaan myös aktiivisempaa tekemistä. Aktiiviloman tavoitteena on edistää terveyttä mielekkään liikunnan avulla. Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen, sillä liikuntamatkailu on yksi suurimmista ja nopeimmin kasvavista matkailun osa-alueista. Liikuntamatkailusta on muodostunut uudenlainen liikuntapalveluja tarjoava matkailuelinkeino, joka lisää myös uusien työpaikkojen määrää liikunta-alan ammattilaisille ja monipuolistaa liikunta-alan uramahdollisuuksia. (Vehmas 2010, 15.)

Opinnäytetyön mahdollisti yhteistyö matkatoimisto Tjäreborgin kanssa. Tjäreborg on yksi suurimmista matkanjärjestäjistä ja heidän mukanaan matkustaa vuosittain noin 185 000 asiakasta. Valikoimista löytyvät matkakohteet, kaupunkilomat, risteilyt ja aktiivilomat sekä pelkät lennot. Tjäreborg järjestää useita teemoiltaan erilaisia aktiivilomia ja niihin voi osallistua minkä tasoinen liikkuja tahansa. Aktiivilomalla keskitytään hyvinvointiin ja kokeillaan uutta samanhenkisessä seurassa. (Aktiivilomat 2020.)

Tjäreborgin tarjonnassa ei ollut vesiliikuntaan painottuvaa aktiivilomaa, joten pyydettiin heiltä toimeksiantoa vesiliikuntaloman toteuttamiseen. Vesiliikuntaloma mahdollisti opinnäytetyön tekijöiden ammattitaidon kasvattamisen, aiemmin opittujen tietojen ja taitojen hyödyntämisen sekä mahdollisuuden uusiin työtehtäviin. Tällä opinnäytetyöllä pyritään kuvaamaan, miten luodaan toimiva ja asiakaslähtöinen vesiliikuntaloma.

Vesiliikuntaloma järjestettiin hyödyntäen palvelumuotoilun, liikuntamatkailun ja vesiliikunnan teoriaa. Työn kannalta keskeistä on laaja osaaminen vesiliikunnasta ja sen ohjaamisesta, aiheeseen liittyvän teorian ymmärtäminen, vuorovaikutus- ja organisointitaidot sekä vesiliikuntaloman kokonaiskuvan hahmottaminen. Opinnäytetyötä suunniteltaessa mietittiin,

miten toiminnallinen opinnäytetyö toteutetaan ja miten tästä opittaisiin mahdollisimman paljon. Pohdittiin myös toteutuksen resursseja ja aikaa, mitä opinnäytetyön toteuttamiseen kuluu.

Opinnäytetyön raportoinnissa käytetään toiminnallisen opinnäytetyön raportin rakennetta. Sisällysluettelon jälkeen esitellään opinnäytetyön taustat, tarkoitus ja tavoitteet sekä yhteistyökumppani. Tämän jälkeen siirrytään palvelumuotoilun, vesiliikunnan sekä liikuntamatkailun teoriataustaan. Lopuksi esitellään vesiliikuntaloman suunnittelu, toteutus ja arviointi sekä lopputulos. Opinnäytetyö pyrittiin tehdä mahdollisimman selkeäksi ja helposti luettavaksi kokonaisuudeksi, jossa tulee kaikki oleellinen monipuolisesti sekä tarkasti ilmi. Toiminnallisen opinnäytetyön lopputuloksena on paranneltu vesiliikuntaloman viikko-ohjelma (Liite 4), joka pohjautuu asiakaspalautteisiin ja itse tehtyihin huomioihin loman onnistumisesta.

2 Taustat, tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön tekeminen tuli ajankohtaisesti syksyllä 2018. Aihe valittiin sen kiinnostavuuden vuoksi, sillä opinnäytetyön onnistumisen edellytyksenä on, että opinnäytetyöntekijät ovat kiinnostuneet aiheesta (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 77). Molempien opinnäytetyöntekijöiden aikaisempi koulutustausta on liikuntaneuvojantutkinto ja valmistumisen jälkeen työnkuva on ollut päätoimisesti monipuolista ryhmäliikunnanohjausta, joka on painottunut vesiryhmäliikuntaan. Opinnäytetyöntekijät ottivat yhteyttä Tjäreborgiin ja pyysivät toimeksiantoa. Toimeksianto toteutui ja päädyttiin liikunnan sekä matkailun yhdistämiseen. Ihmiset haluavat yhdistää matkailun ja liikunnan, joka näkyy aktiivilomien suosion kasvussa. Tjäreborgin mukaan aktiivilomien määrä on kasvanut 10% vuodesta 2017 vuoteen 2018, eli tarve uudelle ja erilaiselle aktiivilomalle oli havaittavissa (Lehdistötiedote 2018).

Opinnäytetyön tarkoituksena oli suunnitella vesiliikuntaloma Tjäreborgille, joka toteutettiin Kyproksella 2.-9.9.2019 Sunprime Protaras beach -hotellissa. Kohderyhmänä oli 20-65-vuotiaat naiset ja miehet. Toteutuksen perusteella kehitetään vesiliikuntalomaa ja pyritään löytämään mahdolliset ongelmakohdat. Opinnäytetyön tuloksena syntyy paranneltu versio vesiliikuntaloman viikko-ohjelmasta (Liite 4). Tämän jälkeen tarkoituksena on jatkaa yhteistyötä Tjäreborgin kanssa aktiivilomien muodossa, joten lopullinen vesiliikuntaloman sisältö esitellään Tjäreborgin yhteyshenkilölle, jonka jälkeen toteutetaan uusi paranneltu vesiliikuntaloma. Opinnäytetyöstä hyötyvät Tjäreborg, opinnäytetyöntekijät sekä muut aktiivilomien järjestämisestä kiinnostuneet liikunta-alan ammattilaiset, sillä he saavat vinkkejä aktiiviloman aikataulutukseen, sisältöön ja toteutukseen.

Tjäreborg on matkatoimisto, joka on perustettu Tanskassa 1950-luvulla ja Suomessa se on toiminut vuodesta 1966 lähtien. He tarjoavat matkakohteita lähes kuudessakymmenessä maassa ympäri maailmaa. Tjäreborg on yksi Pohjoismaiden suurimmista matkanjärjestäjistä ja heidän mukanaan matkustaa vuosittain noin 185 000 asiakasta (Tjäreborg – pohjoismainen matkanjärjestäjä 2020). Tjäreborg panostaa asiakaslähtöisyyteen ja se näkyy siinä, että 98% Tjäreborgin asiakkaista ovat tyytyväisiä palveluun (Asiakastyytyväisyys 2020). Tjäreborgin omisti Thomas Cook Group, joka meni konkurssiin 23.9.2019. Nykyiset omistajat ovat Petter Stordalenin Strawberry Group yhdessä Altor Fund V:n sekä TDR Capitalin kanssa. Samalla lentoyhtiö muutti nimensä Sunclass Airlineksi ja emoyhtiön nimeksi tuli Nordic Travel Leisure Groupiksi. (Tjäreborg 2010-luvulla 2020.)

Tjäreborgin tavoitteena on laadukkaat palvelut, asiakaslähtöinen toiminta ja liiketaloudellinen hyöty. Vesiliikuntaloman avulla Tjäreborg saa uutta asiakaskuntaa sekä opinnäytetyöntekijöistä uuden yhteistyökumppanin. Opinnäytetyöntekijöiden tavoitteena oli hyödyntää sekä syventää aikaisempaa osaamista, oppia uutta liikunta-alalla ja saada uusia työmahdollisuuksia. Tavoitteena oli soveltaa liikuntamuotojen perustietoja ja -taitoja erilaisten kohderyhmien ohjaukseen uudessa ympäristössä. Vesiliikuntalomalla tuli ottaa huomioon liikuntaharjoittelun vaikutusmekanismit ja suunnitella sekä ohjata toimintakykyä ja terveyttä edistävää liikuntaa. Tavoitteena oli käyttää tarkoituksellisesti ja monipuolisesti eri opetus- ja ohjausmenetelmiä sekä löytää kohderyhmälle sopivat menetelmät, joilla varmistaa laadukas vesiliikuntaloma. Lisäksi tämän opinnäytetyön avulla opinnäytetyöntekijät saavat valmiudet liikunta-alan yritystoiminnan mahdollisuuksiin. (Opinto-opas n.d.) Toivottiin myös, että saataisiin nostettua vesiliikunnan trendikkyyttä. Vesiryhmäliikunta koetaan usein ”mummojumppana”, vaikka todellisuudessa se on erittäin tehokasta, hauskaa ja monipuolista.

Opinnäytetyötä ohjasivat seuraavat kysymykset: mitä tulee ottaa huomioon vesiliikuntalomaa järjestettäessä? Miten sisällöstä saadaan toimiva ja monipuolinen? Miten palvelumuotoilun huomioon ottaminen vaikuttaa vesiliikuntaloman onnistumiseen ja asiakastytyvyyteen?

3 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on syntynyt 1990-luvun alkupuolella ja sen kehittymiseen vaikuttivat palvelualan merkittävä kasvu, internetin kehitys sekä teknologia. Todennäköinen ensimmäinen palvelumuotoilun lanseeraaja oli vuonna 1991 professori Michael Erhoff, mutta palvelumuotoilun alkutaipaleeseen on vahvasti vaikuttanut myös Birgit Mager vuonna 1995. Palvelumuotoilun kehittymisen juuret tulevat Euroopasta ja ne ovat lähtöisin muotoilusta. Palvelumuotoiluun ovat vaikuttaneet vahvimmin teolliset muotoilijat, heidän vahvan prosessiosaamisensa vuoksi. Palvelumuotoilu on siis prosessi, jonka tulos on palvelu. (Tuulaniemi 2011.)

Palvelumuotoilu lähtee aina tarpeiden, tunteiden, inhimillisen toiminnan ja motiivien ymmärtämisestä (Miettinen n.d, 13). Palvelumuotoilu auttaa havaitsemaan liiketoiminnassa palveluiden strategiset mahdollisuudet, innovoimaan uusia palveluita ja kehittämään niitä palveluita, jotka ovat jo olemassa. Palvelumuotoilu yhdistää muotoilun peruseriaatteet ja perinteisen palvelun kehityksen menetelmät ja sen avulla yhdistetään vanhoja asioita uudella tavalla. Palvelumuotoilu on konkreettista toimintaa, jolla yhdistetään käyttäjien odotuksen ja tarpeet sekä palveluntuottajan liiketoiminnalliset tavoitteet toimiviksi palveluiksi. Asiakas on osa palvelumuotoilua ja sen yhteydessä puhutaan aina asiakkaan palvelukokemuksesta. (Tuulaniemi 2011.) Palvelumuotoilun tarkoituksena on luoda asiakaslähtöisiä palveluita ja tämä vaatii kattavaa ymmärrystä asiakkaiden tarpeista. Tavoitteena on tarjota asiakkaille tuotetta laajempi ratkaisu, jolla on heille monipuolisempi arvo ja josta he ovat valmiita maksamaan. Arvo on aina asiakkaan ja yrityksen välillä. Verrattain esimerkiksi tuotelähtöiseen ajatteluun, palvelulähtöisessä ajattelussa asiakkaalla on arvon tuottamisessa ja sen määrittämisessä keskeinen rooli. Yrityksen tulee ymmärtää asiakkaan arvon muodostumista ja suunnitella omat palvelunsa tämän mukaan. Palvelulähtöisessä ajattelussa huomio siirtyy tuotteesta asiakkaan ja yrityksen väliseen vuorovaikutukseen sekä malleihin, hyötyihin ja prosesseihin. Lisäksi yrityksen tulee ennakoida ja luoda palveluita asiakkaan tarpeisiin, mitä hän ei vielä tiedä tarvitsevansa. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 17-19.)

3.1 Palvelumuotoiluprosessi

Palvelumuotoilun prosessi koostuu erilaisista, toistuvista ja loogisesti etenevistä toiminnoista. Palvelumuotoilun toimintarunkoa ei tarvitse aina kehittää uudelleen, joka säästää aikaa ja resursseja. Yleinen palvelumuotoilun toimintarunko on: määrittely, tutkimus, suunnittelu, tuotanto ja arviointi. Tämä on yksi tapa hahmottaa palvelun kehittämismalleja ja siinä pyritään huomioimaan kattavasti koko prosessi. Usein palvelumuotoilun kuvaamisessa keskitytään palvelumallin ideointiin, asiakasymmärrykseen, pilotointiin, prototypointiin ja konseptointiin. On hyvä muistaa, että prosessin alkuvaiheessa kannattaa ottaa huomioon myös palveluntuottajaorganisaation käytännön realiteetit. Prosessiin kuuluu myös palvelun vieminen markkinoille kuluttajan arvioitavaksi. Palvelumuotoiluprosessissa olisi tavoiteltavaa, että kaikki osapuolet ovat mukana koko prosessin ajan, jotta prosessista tulisi mahdollisimman toimiva. Alla olevaa kuvaa (kuva 1) voidaan käyttää täydessä mitassaan, mutta omat tarpeet ja käytettävissä olevat resurssit tulee soveltaa oman tarpeen mukaan. (Tuulaniemi 2011).

Palvelumuotoilun prosessi alkaa asiakkaan ongelman määrittämisestä sekä siitä, mitkä ovat suunnitteluprosessin tavoitteet asiakkaan kannalta. Seuraavana palveluprosessissa rakennetaan yhteinen ymmärrys kehittämiskohteesta, resursseista, toimintaympäristöstä ja käyttäjätarpeista haastatteluiden, asiakastutkimusten sekä keskusteluiden avulla. Näiden jälkeen palvelukonsepti viedään tuotantoon testattavaksi ja kehitettäväksi, jonka jälkeen arvioidaan prosessin onnistumista ja sitä kehitetään saatujen palautteiden perusteella. (Tuulaniemi 2011.)



Kuva 1. Palvelumuotoiluprosessi. (Tuulaniemi 2011.)

3.2 Asiakaskokemus

Asiakaskokemus on asiakkaan näkemys yrityksestä kosketuspisteiden, mielikuvien ja tunteiden perusteella. Asiakaskokemus syntyy varhaisessa vaiheessa, jo siitä hetkestä, kun päätät hankkia jotain. Päätökseen vaikuttavat oman kokemuksen lisäksi aiheesta käydyt keskustelut ja luetut

artikkelit. (Korkiakoski 2019, 20.) Asiakas on palvelumuotoilun keskiössä. Asiakaskokemus tarkoittaa asiakkaan kokemusta palvelusta ja se voidaan jakaa kolmeen tasoon: toimintaan, merkityksiin ja tunteisiin. Toiminnalla tarkoitetaan palvelukykyä vastata asiakkaan tarpeisiin, eli prosessien sujuvuus, palvelun saavutettavuus, tehokkuus, käytettävyys, monipuolisuus ja palvelun hahmotettavuus. Merkitystasolla pyritään vaikuttamaan asiakkaan mielikuva- ja merkitysulottuvuuksiin. Tunnetasolla vaikuttavat asiakkaan henkilökohtaiset kokemukset palvelusta ja palvelusta syntyvät välittömät tuntemukset. (Tuulaniemi 2011.)

Asiakaslähtöiseen toimintaan alettiin kiinnittää huomiota, kun yritysten palvelut ja tuotteet eivät eronneet riittävästi toisistaan. Internetillä oli myös iso vaikutus asiakaslähtöisen toiminnan syntymiseen. Internetissä asiakkaat pystyivät helposti vertailemaan eri yritysten hintoja, tuotteita, palveluita ja kokemuksia. Nykypäivänä asiakkailta on paljon enemmän valtaa kuin aikaisemmin ja se vaatii yrityksiltä paljon. On tärkeää, että asiakas ja hänen tarpeensa asetetaan aina etusijalle yrityksen päätöksenteossa ja toiminnassa. Yrityksiltä vaaditaan myös asiakaskokemuksen johtamista ja asiakaslähtöistä kehittämistä sekä asiakkaiden tarpeiden ylittämistä. Lisäksi positiivisilla työntekijäkokemuksilla saavutetaan positiivisia asiakaskokemuksia. (Koivisto ym. 2019, 22.)

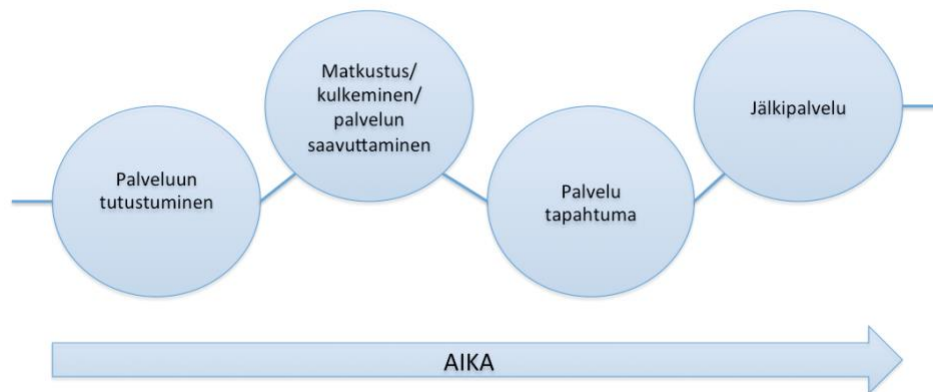
3.3 Palvelupolku

Palvelupolun avulla kuvataan sitä, miten asiakas kokee palvelun ja kulkee sen läpi eli palvelupolku on palvelukokonaisuuden kuvaus. Se on visuaalinen kuvaus yrityksen ja asiakkaan välisistä palveluhetkistä ja sitä mallinnetaan aina asiakkaan näkökulmasta. Palvelupolku auttaa aineettoman palvelun tekemistä näkyväksi kuvaamalla asiakkaan kokema palvelu vaihe vaiheelta. (Törrönen 2020.) Palvelupolun osia ovat palvelutuokiot, jotka koostuvat lukuisista palvelunkontaktipisteistä. Näiden kautta asiakas on kontaktissa palveluun ja näitä ovat esimerkiksi ympäristöt, esineet, ihmiset sekä toimintatavat. (Tuulaniemi 2011.) Palvelupolku on kuin sateenvarjo, sen alla palvelua kuvataan visuaalisesti ja palvelua tutkitaan järjestelmällisesti erilaisilla menetelmillä. Palvelu rakentuu episodien tai jaksojen sarjasta tai joukosta osapalveluja, jotka kaikki muodostavat asiakkaalle arvoa tuottavan palvelun kokonaisuuden. Yksittäinen episodi on palvelutuokio ja se on yksi tapahtuma asiakkaan kokemasta palvelusta. (Innokylä n.d.)

Palvelupolku muodostaa asiakkaalle asiakaskokemuksen sekä arvoa tuottavan palvelun kokonaisuuden. Siihen vaikuttaa asiakkaan omat valinnat sekä palvelun tarjoajan asettama

tuotantoprosessi. Jotta asiakkaan palvelupolkua voidaan analysoida, täytyy se jakaa kolmeen eri vaiheeseen: esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu. Esipalvelun vaiheessa asiakas on ottanut yhteyttä yritykseen ja harkitsee palvelun ostamista. Ydinpalvelun vaiheessa asiakas on päättänyt ostaa palvelun ja viimeisessä jälkipalvelun vaiheessa yritys pyytää asiakaspalautetta palvelutapahtuman jälkeen. (Tuulaniemi 2011.) On tärkeää, että ymmärretään missä vaiheessa palvellaan asiakasta palvelupolulla. Kun ymmärretään asiakkaiden matka, voidaan keskittyä palvelemaan heitä niissä hetkissä, niillä tavoilla ja paikoissa, jotka ovat merkityksellisiä heille. (Väätäinen 2015.)

PALVELUTUOKIOT PALVELUPOLULLA



Kuva 2. Palvelutuokiot palvelupolulla (Tuulaniemi 2011).

3.4 Ympäristö ja hinta

Ympäristöllä on iso rooli palvelun toteutumisen ja sen onnistumisen kannalta. Se vaikuttaa ihmisten mielialaan ja ohjaa heidän käyttäytymistään, siksi ympäristön huomioiminen ja oikean paikan valitseminen on tärkeää. (Tuulaniemi 2011.)

Tarkoituksena on luoda tuote, jolla saadaan asiakkaat tyytyväisiksi ja iloisiksi. Lisäksi tuotteen tulee täyttää palvelun tuottavan organisaation liiketoiminnalliset tavoitteet. Tuotteen tai palvelun suunnittelu ilman liiketoiminnallisia tavoitteita on turhaa, mutta ilman asiakaslähtöistä toimintaa tuotteesta tai palvelusta ei tule toimivaa. Tärkeintä on löytää kultainen keskitie näiden kahden välille. Arvo on hinnan ja hyödyn välinen suhde. Se ei välttämättä ole suoraan rahallista

arvoa, vaan voidaan puhua myös uhrauksista, joita asiakas tekee hankinnan eteen. Taloudellisen arvon lisäksi otetaan tällöin huomioon myös vaiva, jonka hankinta on vaatinut. Arvo koostuu siitä, kun joku kokee tietyn asian tietyn arvoiseksi, eli se on aina suhteellista. Palveluita tai tavaroita ostetaan sen takia, että saadaan tehtyä jotain, eli halutaan saavuttaa jotakin tai ratkaista ongelma. Jos palvelulla tai tavaralla tai niiden yhdistelmällä voidaan saada haluamansa tai ratkaisemaan ongelma, asiakas kokee saavansa arvoa. Palvelun tai tuotteen arvoa konkretisoidaan hinnalla. Joskus ajatellaan, että kallis hinta on arvokkaampi, mutta tuotteella voi luoda enemmän arvoa, jos hinnan ja asiakkaan kokeman hyödyn suhde on parempi halvemmassa, kun kalliimmassa tuotteessa. Hinta ei ole suoraan asiakkaan kokema arvo, vaan hinnalla vaihtoarvon määrittäjänä voidaan luoda asiakkaalle merkittävää arvoa. Kalliin tuotteen myyminen halvalla voi luoda hintatietoiselle asiakkaalle arvoa. (Tuulaniemi 2011.)

3.5 Asiakasymmärrys

Asiakasymmärrys on tärkeä ja kriittinen osa palvelumuotoilua, siinä tutkitaan kohderyhmän odotuksia, tavoitteita ja tarpeita. Tässä vaiheessa kerätään ja analysoidaan suunnittelua ohjaavaa tietoa. Jotta palvelu voi menestyä markkinoilla ja vastata käyttäjien tarpeisiin, on loppukäyttäjien todelliset tarpeet ja motiivit tärkeä havaita ja tunnistaa. (Tuulaniemi 2011.) Asiakasymmärryksen pohjalta pystytään tuottamaan uusia palveluinnovaatioita (Miettinen n.d, 13).

Asiakastutkimuksilla tarkoitetaan tarkoituksenmukaista tiedonhankintaa, eli tutkimusta sellaisesta materiaalista, jota voidaan hyödyntää suoraan suunnittelussa. Asiakkailta saatu tieto voi olla laadullista (kvalitatiivista) tai määrällistä (kvantitatiivista), mutta laadullisilla tutkimusmenetelmillä saadaan parempaa tietoa asiakkaiden tarpeista ja toiveista. Asiakasymmärryksen tiedonkeruumenetelmiä ovat erimerkiksi valmiit lähteet, eli tausta-aineisto asiakkaista, haastattelut ja kyselyt, havainnointi esimerkiksi passiivisesti tarkkaillen tai osallistuen asiakkaan elämään, kohderyhmä mukaan suunnitteluun tai itsedokumentointimenetelmät ja verkossa tapahtuvat online etnografiat ja -tutkimukset. (Tuulaniemi 2011.)

Haastattelulla saadaan hyvin tietoa asiakkaan elämästä, kokemuksista ja ajatuksista palvelua tuottaessa ja kulutettaessa. Sillä pyritään myös rakentamaan ymmärrystä asiakkaiden elämästä ja arjesta. Design pelejä käytetään haastattelujen syventämiseen. Ne ovat pelilautoja, karttoja, kortteja tai tehtäviä, jolla autetaan haastattelua syventymään ja viemään haastattelurungon eri vaiheet. Varjostus on loppuasiakkaan toiminnan havainnointia samalla, kun hän kuluttaa

palvelua. Siinä seurataan palvelutuotantoa ja sen kuluttamista. Tämä tuo esiin tyypillisimmät tai toistuvat toimintamallit. Luotaimilla voidaan itsedokumentoida, eli tutkimuksessa olevat asiakkaat täyttävät päiväkirjaa omasta elämästään sanoin ja kuvin. Online etnografialla voidaan tutkia virtuaaliyhteisöjä ja -ryhmiä, mutta se sopii myös asiakasymmärryksen monipuolistumiseen. Tutkijalle mahdollistetaan osallistuminen verkkoyhteisön toimintaan ja hän voi tehdä samalla havaintoja verkossa tapahtuvasta keskustelusta, tai osallistua keskusteluun tutkimusaiheesta. (Tuulaniemi 2011.)

4 Vesiliikunta

Vesiliikunta pitää sisällään uintia, vesijuoksua ja allasjumppaa (Haikarainen n.d). Vedessä liikkuminen sopii kaikille, koska siellä voi liikkua turvallisesti ja monipuolisesti pelkäämättä kaatumista tai muuta loukkaantumista. Lisäksi se tukee, kannattaa ja antaa vastuksen liikkeelle. Vedessä voi hyödyntää erilaisia välineitä ja harjoitella myös toimintakykyä parantavia, koordinaatiota ja tasapainoa vaativia liikkeitä. Vedessä harjoittelu haastaa kehoa monipuolisesti ja kehittää kokonaisvaltaisesti mm. hengitys- ja verenkiertoelimistöä, liikkuvuutta, tasapainotaitoja, liikesujuvuutta, lihasvoimaa, koordinaatiokykyä, ryhtiä sekä kehon tuntemusta. Lisäksi vesiliikunta on nivelistävällistä ja se mahdollistaa monia liikkeitä, jotka eivät ole maalla mahdollisia, jolloin asiakas saa uudenlaisia liikekokemuksia. (Tulusalo & Vihervaara 2008, 5.)

4.1 Vesi elementtinä

Veden tiheys on tuhat kertainen verrattuna ilmaan, joka vaikuttaa vedessä liikkumiseen. Vedessä liikkumisessa tulee huomioida veden noste, vastus ja hydrostaattinen paine. Veden noste voidaan jakaa kahteen, dynaamiseen ja staattiseen nosteeseen. Dynaamisella nosteella tarkoitetaan liikkeen seurauksena tulevaa nostevoimaa eli esimerkiksi vesijumpassa ihmisten liikkuminen aiheuttaa tätä. Staattinen noste on taas veden vakio-ominaisuus, johon liike ei vaikuta. (Keskinen 2003, 5.) Tämän vuoksi on tärkeää huomioida erityisesti harjoittelusyvyys, koska noste vaikuttaa ylöspäin, jolloin vartalolla on taipumusta nousta irti pohjasta. Veden noste helpottaa ylöspäin suuntautuvia liikkeitä, jolloin esimerkiksi jalan nostaminen ylös on helpompaa kuin maalla ja siihen ei tarvita niin paljon voimaa. Myös tasapainon säilyttäminen on helpompaa ja liikkeet voidaan suorittaa isommilla liikelaajuuksilla sekä hitaammin kuin maalla. Tätä voidaan hyödyntää mm. venytyksissä. Lisäksi tulee huomioida vartalonhallinta ja alkuasennot. Vedessä harjoiteltaessa keskivartalon syvät lihakset työskentelevät aktiivisesti eli keskivartalon hallinta korostuu. (Tulusalo & Vihervaara 2008, 7-8.)

Seuraavaksi tulee huomioida veden antama vastus, joka syntyy muun muassa liikettä vastustavista voimista ja staattisista nostevoimista. Kun liikkeisiin lisätään nopeutta kaksinkertaisesti, vastusvoimat lisääntyvät nelinkertaisesti. (Keskinen 2003, 6.) Veden vastusta voidaan lisätä pidentämällä vipuvarsia, nopeuttamalla liikettä tai laajentamalla työntöpinta-alaa. Lisäksi vesi vastustaa liikettä joka suuntaan ja vastusta saa vielä lisää kiihdyttämällä liikettä loppua

kohti sekä pysäyttämällä liike hetkeksi ennen suunnan muutosta. (Tulusalo & Vihervaara 2008, 7-8.)

Vedessä liikkumisessa tulee huomioida myös hydrostaattinen paine, joka on suurempi kuin ilmanpaine ja saman suuruinen joka suunnasta. Mitä syvemmälle ihminen menee, sitä suuremmaksi paine kasvaa. Hydrostaattisella paineella on merkitystä hengitykseen vedessä. Se vastustaa sisäänhengitystä, jolloin hengityslihakset joutuvat tekemään enemmän töitä ja vahvistuvat. Uloshengitystä on taas helpompaa, joka auttaa esimerkiksi hengityselinsairauksista kärsiviä, kuten astmaatikkoja. (Kosonen 2004, 6-7.)

4.2 Vesijumppa- ja juoksu

Vesijumppa on aerobista liikuntaa vedessä kohderyhmät huomioiden ja siinä käytetään hyväksi musiikkia. Vesijumpassa kehon isot lihasryhmät pääsevät työskentelemään tehokkaasti ja se on suosittu kuntoilumuoto. Liikuntaympäristöltään vesi on haastava ja tuntuman löytäminen saattaa viedä useita kertoja, jos vedessä liikkuminen ei ole tuttua. Sama liike voi tuntua vedessä haastavalta, mutta maalla helpolta ja toisin päin. (Suomen Uimaliitto 2014, 3.)

Vesijumppaa voidaan harjoittaa niin, että jalat ovat pohjakosketuksessa tai ilman pohjakosketusta vesijuoksuvyön avulla. Syvässä vedessä voidaan työskennellä lähes painottomassa tilassa ja näin kehon heikoimmatkin lihakset pääsevät töihin, kun ei voida tukeutua vahvempiin lihaksiin. Lisäksi syvässä vedessä vartalon hallinta on hankalampaa, jolloin se tuo vedessä liikkumiseen vielä lisähaastetta. Vesijumpassa voidaan myös hyödyntää erilaisia välineitä ohjaajan tunnin tavoitteiden mukaisesti. Tunnin voi koostaa monella eri tavalla, mutta perusrunkona voi käyttää: lämmittely, aerobinen/lihaskunto-osuus ja jäähdyttely. Tärkeää on huomioida, että kehon lämpötila laskee nopeasti vedessä, joten jatkuva liike on pakollista. (Suomen Uimaliitto 2014, 3, 5-8.)

Vesijuoksu on juoksua vedessä ilman pohjakosketusta. Apuvälineenä käytetään vesijuoksuvyötä tai jotain muuta kelluttavaa (Suomen Uimaliitto 2014, 8). Vesijuoksu on tehokas ja hauska laji, jossa vesijuoksuvyön avulla edetään vedessä pystyasennossa (Suomalainen vesiliikuntainstituutti n.d).

4.3 Vesiryhmäliikunnan ohjaus

Vesiryhmäliikuntaa ohjattaessa tulee kiinnittää erityistä huomiota ympäristöön, apuvälineiden käyttöön ja liikkeiden näyttämiseen. Usein vesiryhmäliikuntaa ohjataan uimahalleissa, joissa alustana on kova laatta, mikä ei jousta laisinkaan. Lisäksi laatta voi olla märkä ja tunnin aikana ohjausalueelle voi roiskua vettä, joka saattaa olla liukastumisriski. (Suomen Uimaliitto 2014, 21.) Uimahalliympäristö on usein kuuma ja kostea, joka näkyy hikoiluna ja veden juonnin tärkeys korostuu. Tämän vuoksi on tärkeää huolehtia riittävästä veden saannista ja tauoista. (Valvira 2008, 6.)

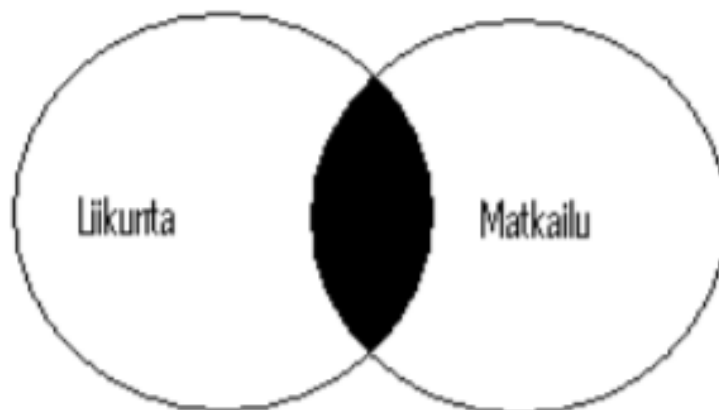
Veden nosteen vuoksi vedessä voidaan suorittaa liikkeitä, jotka eivät ole maan pinnalla mahdollisia. Tämä vaatii ohjaajalta luovuutta ja huolellista tunnin suunnittelua myös näyttöjen osalta. Hyviä apuvälineitä vesiryhmäliikuntaa ohjattaessa ovat tuoli ja kaide, joilla liikkeet voidaan havainnollistaa asiakkaille. (Suomen Uimaliitto 2014, 24.)

Vesiryhmäliikunnassa on hyvä käyttää musiikkia, sillä musiikilla on inspiroiva vaikutus ihmisten psyykkisiin ja fyysisiin toimintoihin kuten esimerkiksi nauruun ja liikuntaan. Lisäksi musiikki motivoi ihmisiä liikkumaan. Vesiryhmäliikunnassa musiikin osalta tärkeää on huomioida musiikin tempo ja rytmi sekä kappaleen rakenne. Tunnit ovat tärkeä suunnitella vedessä musiikin tahtiin, jolloin tiedetään sopiva tempo jokaiselle liikkeelle ja miltä liike tuntuu vedessä. Näin osataan ohjata asiakkaille oikeat suoritustekniikat ja kertoa mitkä ovat liikkeiden ydinkohdat. (Suomen Uimaliitto 2014, 24, 33.)

5 Liikuntamatkailu

Liikuntamatkailu on lähtöisin jo antiikin Kreikan olympialaisista ja sen kehittymisen tärkein vuosisata oli 1900-luku. Eniten siihen on vaikuttanut talvi- ja kesäolympialaiset, liikunnalliset virkistyspaikat, urheilukiertueet ja kaupungistuminen. Liikunnasta tuli rentoutumis- ja vapaa-ajan viettotapa, kun työ ei ollut enää niin raskasta ja liikuntamatkailun kysyntä kasvoi, kun ihmisten vapaa-aika lisääntyi. (Vesterholm 2007, 10-11.) 1990-luvulta lähtien liikuntamatkailu on yksi suurimmista ja nopeimmin kasvavista matkailun osa-alueista. Tämän johdosta on muodostunut uudenlainen liikuntapalveluja tarjoava matkailuelinkeino, joka lisää myös uusien työpaikkojen määrää liikunta-alan ammattilaisille ja monipuolistaa liikunta-alan uramahdollisuuksia. (Vehmas 2010, 15.)

Liikuntamatkailu pitää sisällään kolme pääkäsitettä, jotka ovat liikunta, matkailu ja liikuntamatkailu ja sen yksilöllisyys koostuu siitä, korostetaanko matkailua vai liikuntaa enemmän. Liikuntamatkailussa yhdistyy taloudellisuus, kulttuurisuus ja sosiaalisuus. Nämä muodostuvat, kun toiminta, ihmiset ja paikka ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Näin ollen liikuntamatkailu voidaan määritellä kaikeksi liikuntaan ja urheiluun liittyväksi vapaa-ajan matkustamiseksi. (Vesterholm 2007, 11-12.)



Kuva 3. Liikunta, matkailu ja liikuntamatkailu (Vesterholm 2007, 11).

5.1 Liikuntamatkailun eri muodot ja motiivit

Liikuntamatkailu voidaan jakaa kuuteen eri kategoriaan, sen mukaan mikä matkan tarkoitus on. Nämä kategoriat ovat nähtävyydet, lomakohteet, risteilyt, kiertomatkat, tapahtumat ja seikkailu. Liikuntamatkailu voidaan jakaa myös markkinoinnin ja hallinnon näkökulmasta katsottuna, joko liikuntaan osallistumiseen tähtäävään matkailuun tai sen katseluun. Meidän vesiliikuntalomamme järjestettiin lomakohteessa, joka on yksi kuudesta liikuntamatkailun kategoriasta. Lomakohteissa on asiakkaille tarjolla korkean standardin tiloja ja palveluita, jotka koostuvat hyvin suunnitelluista komplekseista, joissa urheilu tai terveys on keskiössä ja markkinointistrategiana. (Hudson, Lientz & Rea 2002, 2-3, 5).

Liikuntamatkailun voi jakaa myös kolmeen eri kategoriaan: aktiiviseen ja nostalgiseen liikuntamatkailuun sekä tapahtumaliikuntamatkailuun (Matarma 2010, 25-26; Hudson ym. 2002, 3). Aktiivisessa liikuntamatkailussa asiakkaiden kiinnostuksen kohde on liikunnan harrastaminen matkakohteessa. Nostalgialiikuntamatkailussa asiakkaat matkustavat kunnioittamaan museoita sekä urheilupaikkoja ja tavoitteena on päästä nostalgisesti kiinni urheiluhistoriaan. Urheilutapahtumamatkailussa taas matkustetaan katsomaan urheilutapahtumia. (Matarma 2010, 27-28.) Lisäksi liikuntamatkailijat voidaan jakaa vielä kahteen: ”pehmeiksi” tai ”koviksi”. Pehmeäksi luokitellut liikuntamatkailijat haluavat matkaltaan virkistystä, kun taas kovat matkailijat hakevat matkaltaan kilpailuja. (Matarma 2010, 25.)

Matkustusmotiivit ovat matkustuspäätöksiin vaikuttavat tekijät, jotka voidaan jakaa ensisijaisiin ja toissijaisiin. Ensisijaiset matkustusmotiivit kertovat, onko kyseessä esimerkiksi viihde, työhön liittyvät, sosiaaliset tai uskonnolliset syyt. Lisäksi tähän kuuluu fyysiset motiivit, joka pitää sisällään liikuntamatkailun. Toissijaiset matkustusmotiivit tukevat ensisijaisia matkustusmotiiveja, niissä matkailija pohtii minne, miten ja milloin hän matkustaa sekä kenen kanssa ja kuinka kauan matka kestää. Lisäksi toissijaiset voidaan vielä jaotella sisäisiin ja ulkoisiin tekijöihin. Sisäisiin tekijöihin vaikuttavat henkilön omat mielipiteet ja kokemukset, kun taas ulkoisiin tekijöihin vaikuttavat esimerkiksi muiden mielipiteet ja median luomat kuvat. (Vesterholm 2007, 17-18.)

5.2 Wellness-matkailu

Wellness on yksi terveysturismatuotteen osatekijä. Bäckman (2009, 14) kertoo opinnäytetyössään, että matkailun edistämiskeskuksen (MEK 2005) mukaan Halbert Dunn kehitti termin wellness, yhdistämällä sanat fitness ja wellbeing keskenään. Suomennettuna sanat tarkoittavat fyysistä kuntoa ja hyvinvointia.

Wellness-matkailu on matkustamista kotipaikkakunnalta pois terveyteen liittyvien syiden vuoksi ja matkan tavoitteena on terveyden parantaminen sekä edistäminen. Näitä terveyteen liittyviä syitä on esimerkiksi parantaviin hoitoihin, kursseihin ja terveyttä edistäviin palveluihin osallistuminen. Wellness-matkailu on useassa maassa taloudellisesti tuottavaa toimintaa ja se nähdään mahdollisuutena taloudelliseen kasvuun. Sen kasvavaan kysyntään ja kehittymiseen on vaikuttanut esimerkiksi elämäntyylin muutokset, väestön ikääntyminen, kokeneet turistit ja terveydenhuoltosysteemissä havaitut epäkohdat. (Suontausta & Tyni 2005, 39.)

Wellness-matkailu voidaan myös jakaa kahteen ryhmään: kokonainen ja osittainen hyvinvointimatkailutuote. Kokonaisesta wellness-matkailutuotteesta puhutaan silloin, kun matkustusmotiivi on fyysisen, psyykkisen tai sielullisen hyvinvoinnin tavoittelua. Tätä tarjotaan sellaisille matkailijoille, joiden matkustusmotiivina on wellness eli vapaa-aikana tapahtuva kokonaisvaltainen hyvinvointi. Osittaisesta wellness -tuotteesta puhutaan silloin, kun wellness on osana jotain muuta matkailutuotetta. Tällöin ensisijainen matkustusmotiivi on jokin muu kuin wellness, mutta matka voi pitää sisällään myös wellness-aktiviteetteja. (Suontausta & Tyni 2005, 137–139.)

5.3 Aikaisemmat liikuntamatkailuun liittyvät työt

Aikaisemmin aiheeseen liittyviä graduja löytyi neljä, joita on käytetty hyödyksi opinnäytetyön tekemiseen. Ensimmäisessä gradussa, miksi liikuntamatkalle?: laadullinen tutkimus liikuntamatkailijoiden liikunta- ja liikuntamatkailumotiiveista (Vesterholm 2007), tehtiin laadullinen tutkimus, jossa tarkasteltiin liikuntamatkailijoiden motiiveja ja selvitettiin, miksi liikunta liitetään osaksi matkailukokemusta eli miksi lähdetään liikuntamatkalle. Toisessa gradussa, liikuntamatkailun tulevaisuuden uhat ja mahdollisuudet – haastattelututkimus liikuntapalvelumatkailupalveluiden tuottajien näkemyksistä (Matarma 2010), pohdittiin liikuntamatkailun käsitettä ja eri liikunnallisten matkailumuotojen sijoittumista liikuntamatkailun

vaikutusalalle. Lisäksi siinä pohdittiin liikuntamatkailun uhkia ja mahdollisuuksia tulevaisuudessa. Kolmannessa gradussa, liikuntamatkalla Suomessa – Vapaa-ajan valintoja jälkimodernissa yhteiskunnassa (Vehmas 2010), tutkitaan liikuntamatkailun monimuotoisuutta Suomessa sekä selvitetään miten suomalaiset urheiluturistit perustelevat vapaa-ajan valintojansa. Neljännessä gradussa, Liikkumaan viheriöille, veteen tai vuorille: aktiivilomatuote asiakkaan näkökulmasta (Rautiainen 2014), tarkastellaan, millainen aktiiviloma on tuotteena ja millaisia ajatuksia, odotuksia, näkemyksiä ja toiveita ihmisillä on aktiivilomista.

6 Vesiliikuntaloman toteutus

Tässä osiossa kerrotaan vesiliikuntaloman suunnittelusta ja toteutuksesta palvelumuotoiluprosessin avulla. Lisäksi kerrotaan, miten palvelumuotoilun elementit ovat huomioitu vesiliikuntaloman toteutuksessa. Nämä elementit olivat asiakaskokemus, palvelupolku, ympäristö, hinta ja asiakasymmärrys. (Tuulaniemi 2011.)

Toteutettiin vesiliikuntaan painottuva aktiiviloma, koska vesiliikunta on monipuolista, tehokasta ja kaikille sopivaa. Syvät lihakset ja niiden harjoittaminen on tärkeää ja vedessä harjoiteltaessa ne työskentelevät aktiivisesti. Vesiliikuntaa harrastaessa isot lihasryhmät työskentelevät, noste mahdollistaa liikkeitä, jotka maalla eivät ole mahdollisia ja hydrostaattinen paine vahvistaa sisäanhengityslihaksia. (Tulusalo & Vihervaara 2008, 5; Keskinen 2003, 5.)

Liikuntamatkailu pitää sisällään kolme pääkäsitettä, jotka ovat liikunta, matkailu ja liikuntamatkailu ja liikuntamatkailun yksilöllisyys koostuu siitä, korostetaanko liikuntaa vai matkailua enemmän (Vesterholm 2007, 11). Meidän vesiliikuntalomamme yhteistyössä Tjäreborgin kanssa piti sisällä enemmän liikuntaa, mutta matkalla oli myös mahdollisuus tutustua kohteeseen, joko illalla tai yhtenä vapaapäivänä. Asiakkaat saivat vapaaehtoisesti jättää myös liikunta-aktiviteettejä välistä, jos he halusivat kierrellä enemmän kohteessa. Vesiliikuntalomassa yhdistyi taloudellisuus, kulttuurisuus ja sosiaalisuus. Nämä muodostuvat, kun toiminta, ihmiset ja paikka ovat vuorovaikutuksessa keskenään. (Vesterholm 2007, 12.)

6.1 Määrittely

Palvelumuotoiluprosessi alkaa asiakkaan ongelman määrittämisestä ja siitä, mitkä ovat suunnitteluprosessin tavoitteet asiakkaan kannalta (Tuulaniemi 2011). Tässä tapauksessa määrittelyvaiheessa pohdittiin, mitä hyötyä vesiliikuntaloma tarjoaa käyttäjälle ja palvelun tuottavalle organisaatiolle. Tultiin siihen tulokseen, että vesiliikuntaloma tarjoaa vesiliikunnasta kiinnostuneille ja sen kuluttajille mahdollisuuden omaan aktiivilomaan. Hyödyt palvelun tuottavalle organisaatiolle olivat asiakkaiden määrän lisääntyminen, uusi konsepti ja ammattitaitoiset ohjaajat. Määrittelyvaiheessa oli tärkeä ottaa huomioon myös opinnäytetyöntekijöiden oppimistavoitteet, jotta hyödytään opinnäytetyön tekemisestä ja sen tarjoamista tulevaisuuden mahdollisuuksista. Määriteltiin suunnittelutyön tavoitteet, jotka antoivat suunnan haluttuun lopputulokseen. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että vastuualueet

jaettiin ohjaajien kesken. Kati Pallasvuon vastuulla oli yhteydenpito Tjäreborgin yhteyshenkilöön ja Sanni Nissinen kirjoitti kaikista tapaamisista sekä palavereista muistiot.

6.2 Yhteisen ymmärryksen rakentaminen (tutkimus)

Palvelumuotoiluprosessin yksi vaihe on tutkimus, mutta tässä opinnäytetyössä ei tehty tutkimusta, joten vaiheen nimi muutettiin yhteisen ymmärryksen rakentamiseksi. Tutkimusvaiheen sisältö ei kuitenkaan muuttunut, haluttiin vain kuvailevampi nimi vaiheelle. Yhteisen ymmärryksen rakentamisen vaiheessa otettiin huomioon vesiliikuntaloman vaatimat resurssit, käyttäjätarpeet ja toimintaympäristö. Vesiliikuntaloman toteutus vaati paljon voimavaroja ja pohdittiin, miten yhdistetään vesiliikuntaloman suunnittelu ja toteutus, opiskelu sekä työ toimivaksi kokonaisuudeksi. Ympäristöllä on iso rooli palvelun toteutumisen ja onnistumisen kannalta (Tuulaniemi 2011). Toimintaympäristö huomioitiin tässä palvelumuotoiluprosessin vaiheessa. Siitä oli selkeät kriteerit, mitä sen tulee pitää sisällään, jotta vesiliikuntaloman liikunta-aktiviteetit täyttävät annetut lupaukset.

Asiakasymmärrys on otettu huomioon vesiliikuntalomaa suunniteltaessa ja kohderyhmän odotuksia, tavoitteita ja tarpeita on huomioitu. Kerättiin suunnittelua ohjaavaa tietoa ja asiakkaiden motiivit osallistua liikuntamatkalle huomioitiin. Asiakastutkimuksissa käytettiin laadullisia tutkimusmenetelmiä eli asiakkaiden ja muiden aktiivilomien järjestäjien haastatteluita, valmiita lähteitä sekä asiakkaiden passiivista tarkkailua. Otettiin myös muutama kohderyhmään kuuluva asiakas mukaan vesiliikuntaloman sisällön suunnitteluun. Jo yhteisen ymmärryksen rakentamisen vaiheessa pitää siis ottaa huomioon se, että asiakas on aina palvelun keskiössä ja asiakaslähtöiseen toimintaan tulee panostaa. Asiakas ja hänen tarpeensa asetettiin aina etusijalle ja se olikin edellytys toimivalle palvelulle. (Tuulaniemi 2011.)

Uskottiin, että asiakkailla oli jo valmiiksi positiivinen kokemus Tjäreborgista, koska he olivat päätyneet tutkimaan Tjäreborgin tarjontaa. Internetillä on iso vaikutus asiakaslähtöiseen toimintaan, sillä internetissä asiakkaat pystyvät helposti vertailemaan eri yritysten hintoja, tuotteita, palveluita ja kokemuksia (Koivisto ym. 2019, 22). Palvelumuotoiluajattelu oli läsnä myös silloin, kun kirjoitettiin vesiliikuntaloman kuvaus ja omat esittelymme. Esittelyt kirjoitettiin niin, että niistä sai helposti lähestyttävän, ammattitaitoisen ja rennon kuvan meistä. Vesiliikuntaloman kuvauksen tuli olla mahdollisimman mukaansa tempaava ja hyvän fiiliksen luova. Joidenkin

asiakkaiden päätökseen osallistua vesiliikuntalomalle vaikutti myös se, että olimme heille tuttuja ohjaajia. Tällöin asiakkaat tiesivät, mitä vesiliikuntalomalta odottaa.

Matkakohteessa riskejä voi olla tilojen, välineiden ja äänentoiston toimimattomuus. Siksi nämä kartoitettiin heti alkuun ja otettiin se huomioon jo matkakohteen ja hotellin valinnassa. Kaikki tunnit olisi pystynyt siirtämään ulkotiloihin ja mukana oli kannettava äänentoistolaite. Ilman mikrofonia pärjää tarvittaessa.

6.3 Suunnittelu

Vesiliikuntaloman suunnittelu on ollut pitkäkestoinen projekti, joka lähti liikkeelle tapaamisesta Tjäreborgin Mira Savolaisen (group and sport coordinator) kanssa 8.11.2018. Tapaamisen tarkoituksena oli keskustella mahdollisesta yhteistyöstä heidän kanssansa ja jo tapaamisen aikana päätettiin toteuttaa ehdottamamme aktiiviloman. Tämän tuloksena järjestettiin viikon vesiliikuntaloman 2.9.-9.9.2019 Sunprime Protaras beach -hotellilla Kyproksella.

Mira Savolaisen kanssa pidettiin palavereita vesiliikuntaloman sisällöstä sekä Tjäreborgin ja meidän tavoitteistamme vesiliikuntalomaa koskien. Käytiin yksityiskohtaisesti läpi, miten vesiliikuntaloma tullaan toteuttamaan, millaisessa toimintaympäristössä ja kenelle se suunnataan. Palaverien ja taustatiedon tutkimisten jälkeen suunniteltiin, ideoitiin ja konseptoitiin erilaisia ratkaisuja, joiden pohjalta päädyttiin vesiliikuntaloman lopulliseen sisältöön (Liite 1). Jätettiin kuitenkin mahdollisuuksia sisällön muokkaamiseen ja mietittiin valmiiksi mahdollisia vaihtoehtoja. Työnkuvaamme kuuluu vesiryhmäliikuntaa ja sitä kautta kartoitettiin vesiliikuntaloman tarpeellisuutta ja kiinnostavuutta. Lisäksi testattiin vesiliikuntaloman sisältöjä omien asiakkaidemme kanssa ja niistä kerättiin palautetta.

Tärkeää oli tarjota asiakkaille tuotetta laajempi ratkaisu, joista he olivat valmiita maksamaan (Koivisto ym. 2019, 18). Markkinoinnissa ja esitteissä oli tärkeää tuoda ilmi vesiliikuntaloman sisällön suunnittelu niin, että tunnit ovat toisia tukevia sekä huolellisesti ja ammattitaidolla rakennettuja. Näin asiakas saa parhaimman hyödyn vesiliikuntalomasta ja kokee sen arvokkaaksi. Kerätyn ammattitaidon, loistavat puitteet omaavan kohteen ja huolella suunnitellun sisällön perusteella hinta oli hieman korkeampi, kun muissa samantyyppisissä aktiivilomissa. Suunnittelussa tulee huomioida, että asiakkaat saattavat olla tyytymättömiä sisältöön eli he kokevat, ettei matkan sisältö vastaa odotuksia. Tätä voidaan ennakoida vaihtoehtorikkaalla sisällöllä ja

kysymällä asiakkaiden toiveita ja fiiliksiä päivittäin. Mahdollisuuksien mukaan sisältöä pystyi muokkaamaan. Vesiliikuntalomaa suunnitellessa tulee huomioida myös mahdolliset riskit, jotka voivat vaikeuttaa tai pahimmassa tapauksessa perua koko matkan. Ohjaajien sairastumiset ja loukkaantumiset ovat riskejä, mihin ei pysty itse vaikuttamaan. Tämä otettiin suunnittelussa huomioon niin, että vesiliikuntaloma olisi muokattu yhdelle ohjaajalle sopivaksi. Matkan onnistuminen riippuu myös osallistujamäärästä ja liian vähäinen osallistujamäärä merkitsee matkan peruuntumista.

6.3.1 Vesiliikuntaloman suunnittelu ennen lomaa

Vesiliikuntaloman tuntien suunnittelussa otettiin huomioon asiakkaiden ikä, mahdolliset kuntotasot ja tuntien muokattavuus. Sisältö suunniteltiin niin, että päästiin hyödyntämään monipuolisesti vedessä tehtäviä harjoituksia erilaisten tuntirakenteiden avulla ja veden elementtejä hyödyntäen. Esimerkiksi HIIT-treeni, jossa hyödynnettiin veden nostetta ja tanssillinen tunti, jossa hyödynnettiin erilaisia tempoja. Vedessä tehtävät tunnit olivat pääsääntöisesti aerobisia ja reippaita, kun taas maalla pidettävissä tunneissa keskityttiin lihaskuntoon, kehon huoltoon ja rentoutumiseen. Tunneilla käytettiin musiikin tempoa ja liikelaajuuksia eri tavoin hyväksi. Kun liikkeisiin lisätään nopeutta, niin vastusvoimat lisääntyvät. Lisäksi liikkeen vastusta voidaan lisätä pidentämällä vipuvarsia. (Tulusalo & Vihrevaara 2008, 7-8; Keskinen 2003, 6).

Tarkoituksena oli luoda toimiva vesiliikuntaloma, joka pitää sisällään laadukkaat ja toisiaan tukevat harjoitteet. Sisällön suunnittelu vesiliikuntaloman järjestämisessä on erityisen tärkeää, jotta toteutus onnistuu ja osataan reagoida muuttuviin tilanteisiin. Vallon ja Häyrisen (2016, 125) mukaan strategisia kysymyksiä on kolme: miksi tapahtuma järjestetään, kenelle se järjestetään ja mitä järjestetään, missä ja milloin. Operatiiviset kysymykset ovat miten tapahtuma järjestetään, millainen tapahtuman ohjelma tai sisältö on ja kuka toimii isäntänä. Suunnittelussa tulee ottaa huomioon edellä mainitut kysymykset.

Sisällön (Liite 1) suunnittelu aloitettiin, kun vesiliikuntaloma oli varmistunut ja myyntiinlaittopäivä oli sovittu. Ensimmäinen suunnittelupäivä oli tiistaina 12.3.2019, jolloin pidettiin palaveri vesiliikuntaloman sisällöstä. Suunnittelu jatkui perjantaina 17.5. työtehtävien jakamisella ohjaajan mielenkiinnon ja osaamisen mukaan. Tiistaina 11.6. suunniteltiin viikko-ohjelman loppuun ja lähetettiin valmis ohjelma Tjäreborgille. Seuraavina päivinä 18.6., 20.6. ja 26.6. tunnit

suunniteltiin uima-altaassa ja ryhmäliikuntasalissa ja tässä huomioitiin muutaman tutun asiakkaan mielipiteet. Torstaina 18.7. suunniteltiin alkuinfo asiakkaille ja torstaina 22.8. harjoiteltiin tunnit lopulliseen muotoon ja kirjattiin vaihtoehtoisia liikkeitä ylös.

6.3.2 Vesiliikuntaloman suunnittelu loman aikana

Ensimmäisenä päivänä keskusteltiin hotellin managerin ja liikuntavastaavan kanssa tulevasta viikosta, käytettävistä tiloista ja välineistä. Hotellille piti tulla lötköpötköt toiselta hotellilta, mutta näin ei kuitenkaan ollut tapahtunut, joten hotellin manageri kävi ostamassa tarvittavan määrän lötköpötköjä käyttöömme. Liikuntavastaavan kanssa käytiin läpi hotellin liikuntatilat ja äänentoistolaitteet.

Ensimmäisenä päivänä suunniteltiin erilaisia aamukävelyreittejä ja venytyksiä. Tämän pohjalta päädyttiin kolmeen erilaiseen kokonaisuuteen, joita kierrettiin eri päivinä. Lisäksi testattiin myös uima-altaan syvyys ja sopiva kohta, missä pystyimme tunnit toteuttamaan. Seuraavaksi selvitettiin turvallisin reitti mereen, sillä asiakkaita oli eritasoisia ja joissakin kohdissa rantaa oli isoja kiviä. Selvityksen pohjalta päätettiin vesijuosta rannan suuntaisesti turvallisuuden ja virtausten vuoksi.

Vesiliikuntaloman edetessä huomattiin asiakkaiden olevan eri tasoisia, joka johti suunnitelmien muokkaamiseen ja vaihtoehtojen hyödyntämiseen. Myös meressä tapahtuva liikunta pelotti aluksia monia, joka oli jäänyt huomioimatta vesiliikuntaloman suunnittelussa. Erilaisilla motivoivilla ja kannustavilla tavoilla saatiin asiakkaat innostumaan meressä liikkumisessa. Merestä tuli lopuksi suosituin paikka ja asiakkaat olivat siellä lämmittelemässä jo ennen, kun kerettiin itse paikalle.

6.4 Tuotanto

Seuraavaksi keskityttiin palvelutuotantoon eli vietiin valmis vesiliikuntaloman sisältö asiakkaiden testattavaksi ja kehitettäväksi (Tuulaniemi 2011). Vesiliikuntaloma oli vesiliikuntapainotteinen, mutta se piti sisällään myös joogaa, kehonhuoltoa, pilatesta ja liikkuvia tunteja. Liikuntatunnit sijoituivat aamuun, aamupäivään, iltapäivään ja alkuiltaan. Päivät suunniteltiin alkavaksi yhteisellä kävelylenkillä ja venyttelyhetkellä.

Aika	Harjoitus	Ohjaaja	Missä?
Klo 8.15-8.45	Aamukävely	Kati & Sanni	Protaraksen ympäristö
Klo 11.00-11.25	PoolMoves	Sanni	Uima-allas
Klo 11.30-12.00	PoolHIIT	Kati	Uima-allas
Klo 16.00-16.30	Aurinkojamit/Jooga	Sanni/Kati	Ryhmäliikuntasali/Altaan reuna
Klo 17.15-18.00	Vesijuoksu ja -treeni	Sanni & Kati	Meri

Taulukko 1. Esimerkkipäivä.

Kyprokselle saavuttiin maanantaina 2.9., jolloin ei ollut ohjattua toimintaa. Ensimmäisen päivän tavoitteena oli toisiimme tutustuminen, fiiliksen luominen sekä vesiliikuntaloman sisällön ja tuntien läpikäynti. Infotilaisuuden aikana vaihdettiin muutamia aktiviteettien alkamisaikoja asiakkaiden toiveesta. Tiistaina alkoi ohjattu toiminta yhteisellä kävelylenkillä ja venyttelyllä. Yhdessä sovittiin, että kokoonnumme aulaan klo 8.10. Aamukävelyn jälkeen jatkettiin aamupalalle ja toiminta jatkui klo 11.00 uima-altaalla vesiryhmäliikunnan merkeissä. Tämän jälkeen oli vapaa-aikaa aina seuraavan aktiviteettiin asti, jotka alkoivat aina noin klo 16.00 aikoihin. Iltapäivän aktiviteeteistä asiakkailta oli mahdollisuus valita, kumpaan osallistuivat ja vaihtoehtoina olivat kehoa huoltava tai sykettä nostavampi harjoitus. Päivän viimeinen aktiviteetti oli yhteinen vesijuoksu ja -treeni meressä lötköpötköjen kanssa. Oli tärkeää, että päivän lopetus oli yhteinen, sillä sen aikana kysyttiin fiiliksiä ja keskusteltiin rennosti harjoituksen lomassa. Tämä oli asiakkaille myös hyvä muistutus siitä, että harjoittelun ja liikunnan ei tarvitse aina olla niin totista. Viikko jatkui samalla kaavalla perjantaihin asti, mutta tuntisisällöissä oli pieniä eroja (Liite 1). Perjantaina asiakkailta oli mahdollisuus pitää koko päivä vapaata ja tutustua Kyprokseen. Ne ketkä eivät halunneet lähteä kiertämään saarta, heillä oli mahdollisuus osallistua aamukävelyyn ja yhteen vesiryhmäliikuntaan. Toiminta jatkui vielä lauantaina ja sunnuntaina normaalisti, mutta lähtöpäivänä maanantaina 9.9. ei ollut ohjattua toimintaa.

Yksi tärkeimmistä asioista vesiliikuntalomassa oli luoda yhteisöllisyyttä, joka näkyi meidän käytettävyydessämme myös ohjatun toiminnan ulkopuolella. Lisäksi osa asiakkaista osallistui lomalle yksin, joten haluttiin saada jokainen tuntemaan kuuluvansa ryhmään. Asiakkailta oli

puhelinnumeromme, jos he halusivat liikuntaneuvontaa tai juttukaveria. Viimeisenä iltana sunnuntaina 8.9. söimme yhdessä illallisen.

Suurin osa asiakkaan palvelupolkukokemuksesta muodostuu Tjäreborgin kautta ja meidän osuutemme palvelupolusta on sen ydinvaihe, joka on esipalveluvaiheen jälkeen, kun asiakas on jo päättänyt ostaa tuotteen (Tuulaniemi 2011). Meille oli tärkeää, että ymmärrettiin oma osuutemme asiakkaan palvelupolussa ja keskityttiin palvelemaan heitä niissä hetkissä, niillä tavoilla ja paikoissa, jotka ovat merkityksellisiä heille (Väätäinen 2015).

Vesiliikuntalomaa järjestettäessä on muutamia riskejä, joihin ei voi itse vaikuttaa. Esimerkiksi heti vesiliikuntaloman jälkeen syksyllä 2019 Tjäreborgin lentoyhtiö Thomas Cook meni konkurssiin. Jos tämä olisi tapahtunut aikaisemmin, vesiliikuntaloma olisi voitu perua. Tällä hetkellä maailmassa jyllää koronavirus (COVID-19), joka uhkaa seuraavaksi toteutettavaa vesiliikuntalomaa syksyllä 2020. Vaikka pandemia menisi ohi syksyyn mennessä, niin vaikuttaako se matkanjärjestäjien toimintaan jollain tavalla?

7 Asiakaspalautteet ja arviointi

Tässä luvussa käsittelemme asiakaspalautteita ja toteutuksen arviointia. Tuodaan asiakaspalautteiden risut ja ruusut esille sekä arvioidaan toteutusta monipuolisesti.

7.1 Asiakaspalautteet vesiliikuntalomasta

Vesiliikuntaloman aikana asiakkailta kerättiin suullista palautetta, jotka kirjattiin ylös. Lisäksi vesiliikuntaloman jälkeen asiakkaille lähetettiin asiakastytyväisyyslomake. Lomakkeessa kysyttiin muun muassa matkan sisällöstä, hotellista ja hinnasta.

Asiakastytyväisyyslomakkeiden palautteet matkan sisällöstä olivat positiivisia. Asiakkaiden mukaan olimme innostuneita ja ammattitaitoisia liikunnanohjaajia sekä huomioimme asiakkaiden toiveet. Lisäksi palautetta saatiin liikunnan monipuolisuudesta, avuliaisuudesta ja uuden tuomisesta. *”Liikunnanohjaajat olivat innostuneita ja ammattitaitoisia. Liikunta oli monipuolista ja siinä oli otettu huomioon asiakkaiden toiveet musiikin ja liikunnan osalta. Tykkäsin kovasti!”* (Liite 3.)

”Ohjaajat oli ihan superhyviä ja ihania, heidät haluan seuraavalle aktiivilomalle. Kati ja Sanni mukaan parhaat ohjaajat minun matkoillani ikinä. Jes, mikä loma oli ihanaa!” (Liite 3.)

Asiakkaat olivat tyytyväisiä hotellin palveluihin, sijaintiin ja siisteyteen. Erityismainintoja sai hotellin EasyTravel-palvelu ja ruokailut sekä hotellin liikuntatilat ja rannan läheisyys. *”Easy travel palvelu ylitti odotukset. Ei tarvinnut jonottaa kentällä, vaan pystyi kävelemään suoraan koneeseen matkalaukut lähti hotellilta ”itseksensä.”* (Liite 3.)

Matkan hinta oli ainoa asia, josta osa asiakkaista eivät olleet tyytyväisiä ja he toivoivat halvempaa hintaa. *”Uusi matka voisi olla edullisempi koska moni ei lähtenyt mukaan koska matka liian kallis. Minulle sanoi moni näin: nuorilla eikä vanhemmillakaan ole rahaa viikosta maksaa ruokineen kahta tonnia.”* (Liite 3.)

7.2 Toteutuksen arviointi

Matka Suomen lentokentältä Sunprime Protaras beach -hotelliin sujui hyvin. Lennot olivat ajoissa, lennolla tarjottiin ruoka sekä bussikuljetus Kyproksen lentokentältä matkakohteeseen toimi mutkattomasti Tjäreborgin hyvien oppaiden ansioista. Asiakkaille tuli heti luottavainen olo Tjäreborgin toimintaa. Hotellin vastaanotossa jokaiselle vesiliikuntaloman osallistujalle oli valmiina kirjekuori, joka piti sisällään huonekortin, viikko-ohjelman ja muuta yleistä infoa hotellista. Selkeällä toiminnalla vahvistettiin hyvän asiakaskokemuksen syntymistä. Kirjekuorten jakamisen jälkeen porukka koottiin kasaan, jolloin esiteltiin itsemme sekä sovittiin alkuinfon paikka ja ajankohta.

Yhteistyö on ollut Savolaisen kanssa vaivatonta ja tehokasta koko projektin ajan, hän on ollut tukena ja aina tavoitettavissa. Vesiliikuntaloma suunniteltiin huolellisesti ja tarkasti, jolloin sen toteutus oli helpompaa. Tavoitteena oli luoda asiakaslähtöinen ja toimiva aktiiviloma, jonka sisältö on suunniteltu laadukkaasti ja harjoitteet toisia tukeviksi. Palautteiden mukaan kyseinen tavoite toteutui, sillä sisältöön oltiin tyytyväisiä, asiakkaat saivat uusia liikuntaelämyksiä ja harjoitteet tukivat toisiaan.

Suurin osa ohjatuista tunteista toteutettiin suunnitelmien mukaan. Vesitunnit uima-altaassa sujuivat huolettomasti, lukuun ottamatta pieniä muutoksia, joita olivat esimerkiksi vaikeimpien liikkeiden muokkaaminen helpommaksi ja pidemmät toistomäärät. Tähän törmätään päivittäin omassa työssä, joten se oli oletettavissa, eikä tuonut lisästressiä. Eniten muutoksia piti tehdä ryhmäliikuntasalissa pidettäviin tunteihin, esimerkiksi tempoa piti hidastaa ja liikkeitä piti helpottaa. Vaihtoehdot oli mietitty valmiiksi, joka helpotti tuntien sujuvuutta. Yllätyksenä tuli kuitenkin se, että yksi asiakkaista ei päässyt laisinkaan lattialle, joka vaikeutti ohjausta. Tästä tieto tuli vasta tunnin aikana. Yllätyksenä tuli myös se, että meri oli muutamalle pelottava paikka, mutta onneksi tämä mielikuva merestä muuttui nopeasti.

Hotellissa oli vesiliikuntaloman toteutuksen aikana myös paljon muita asiakkaita ja alkuun pohdittiin muiden asiakkaiden suhtautumista vesiliikuntalomaan kohtaan. Huoli oli, että muut hotellin asiakkaat häiriintyisivät musiikista ja uima-altaassa jumppaamisesta. Tämä oli kuitenkin turhaa, sillä musiikki ja liikunta vedessä koettiin enemmän piristävänä kuin häiritsevänä toimintana.

Asiakkaat olivat todella tyytyväisiä vesiliikuntalomaan, mutta kuitenkin palautteissa tuli ilmi, että hinta on liian kova. Pohdittiin, että näillä puitteilla ja sisällöllä hinta ei voi olla paljoa halvempi. Jos hintaa lasketaan, niin puitteet ovat silloin huonoimmat, joka saattaa johtaa huonoon palautteeseen ympäristöstä. Matka Kyprokselta kohti Suomea sujui myös mutkattomasti ja tätä mahdollisti kovin pidetty Easy Travel-palvelu. Näin asiakkaiden ei tarvinnut erikseen huolehtia matkatavaroista lentokentällä, vaan ne haettiin hotellilta ja toimitettiin suoraan lentokoneeseen. Kehityskohtana huomattiin markkinoinnin vähäisyys ja kohderyhmien huomioiminen. Kohderyhmien huomioimisella tarkoitetaan sitä, kenelle markkinointi on suunnattu. Kohderyhmä olisi pitänyt tarkentaa, jotta markkinointi olisi osattu kohdentaa paremmin. Markkinointi olisi pitänyt olla parempaa meidän osaltamme, jotta vesiliikuntalomalle olisi osallistunut enemmän asiakkaita.

8 Pohdinta

Oikea päätös oli valita toiminnallinen opinnäytetyö, sillä opinnäytetyöprosessin aikana päästiin hyödyntämään ja syventämään aikaisempaa osaamista sekä opinnäytetyöprosessi avasi uusia työmahdollisuuksia. Koko opinnäytetyöprosessi oli opettavainen kokemus, varsinkin kun prosessin osat tehtiin väärässä järjestyksessä. Tästä opittiin oikean järjestyksen tärkeys ja väärän järjestyksen tuomat lisähaasteet. Tulevaisuuden opinnoissa tämä otetaan huomioon ja samaa virhettä ei toisteta.

Hyödynsimme liikunta-alan perustietoja ja -taitoja erilaisten kohderyhmien ohjauksessa, sillä lomalle osallistujat olivat eri-ikäisiä ja -kuntoisia. Vesiliikuntaloma perustui siihen, että suunniteltiin ja ohjattiin toimintakykyä ja terveyttä edistävää liikuntaa huomioiden liikuntaharjoittelun vaikutusmekanismit. Muutamassa päivässä havaitsimme mitkä ohjaus- ja opetusmenetelmät sopivat meidän kohderyhmällemme. Lisäksi tämän opinnäytetyön avulla saamme valmiudet liikunta-alan yritystoiminnan mahdollisuuksiin. (Opinto-opas n.d.)

Opinnäytetyö opetti yhteistyötaitoja, kokonaisuuksien ymmärtämistä ja suunnittelua sekä omiin taitoihin luottamista ja rentoutta. Tulevana liikunnanohjaajana on tärkeää osata ottaa vastuuta ja ymmärtää, että eteen voi tulla tilanteita, joihin ei olla varauduttu. Tulevaisuudessa tulemme työskentelemään isojen yritysten sekä yksityishenkilöiden kanssa ja tästä saatiin arvokasta kokemusta yritysten kanssa työskentelyyn, jota pystytään hyödyntämään myöhemmin. Opinnäytetyö perustui palvelumuotoilun, vesiliikunnan ja liikuntamatkailun teoriaan sekä niiden sisäistämiseen. Palvelumuotoilun osuus teoriasta korostui ja ymmärrettiin sen tärkeys nykypäivänä. Palvelumuotoiluun panostaminen on yhä tärkeämpää palveluiden toimivuuden ja erottuvuuden kannalta. Meidän mielestämme tärkeimpiä teoriasta nousseita ydinkohtia olivat palvelumuotoiluprosessin sisäistäminen, veden elementtien hyödyntäminen vesiryhmäliikuntatunneilla sekä ymmärrys liikuntamatkailun eri muodoista ja asiakkaiden motiiveista. Olisimme voineet kuitenkin käyttää vielä enemmän palvelumuotoilun teoriaa hyödyksi esimerkiksi haastatteleamalla vesiryhmäliikunnan asiakkaita ennen lomaa ja käyttää myös muita asiakastutkimuksia hyödyksi. Näitä ovat esimerkiksi havainnointi ja erilaiset kyselyt (Tuulaniemi 2011).

Eri maassa työskentely vaatii kulttuurin ymmärtämistä, sillä kaikki ei mene siellä samalla tavalla, kun Suomessa. Vaikka asiakkaat olivat suomalaisia, niin tuli meidän käyttää kielitaitoamme hotellin yhteyshenkilöiden kanssa, jolloin englannin kielen taito kehittyi. Positiivisen kuvan

jättäminen hotellille meistä ja toiminnasta oli tärkeää, jotta Tjäreborg on tyytyväinen ja saamme jatkaa toimintaa tulevaisuudessa. Opittuja tietoja ja taitoja sovellettiin uudellisessa ympäristössä sekä asiakaspalvelutaidot vahvistuivat. Ennen lomaa olisi kuitenkin pitänyt syventyä liikunta-alan englanninkieliseen ammattisanastoon, jotta kommunikointi olisi ollut sujuvampaa.

Tjäreborgin kanssa sovittiin uudesta vesiliikuntalomasta syksyille 2020 ja siihen tehtäisiin muutama muutos edellisellä lomalla tehtyjen huomioiden perusteella. Koska kyseessä on vesiliikuntaloma, niin vesiliikuntatuntien määrää ja erilaisuutta lisätään, esimerkiksi ohjataan kehoa huoltavia tunteja uima-altaassa. Loman alussa käydään läpi vedessä liikkumisen perusteita, sillä viime lomalla oli muutama, jolle vesiryhmäliikunta oli uutta. Vesi- ja lattiatunnit suunnitellaan aluksi yksinkertaisiksi ja mukaan lisätään tarvittaessa haastavampia vaihtoehtoja. Ennen vesiliikuntalomaa ymmärrys siitä, kuinka energiaa kuluttavaa on työskennellä kuumassa ympäristössä monta kertaa päivässä, olla läsnä ja asiakaspalveluhenkinen vuorokauden ympäri, oli uutta. Tästä opittuna vesiliikuntalomalla tulee olla yksi kokonainen vapaapäivä niin asiakkaille kun meillekin, sillä sama kuumuus vaikutti myös asiakkaiden jaksamiseen. Kun seuraavaa vesiliikuntalomaa suunniteltiin, niin ajankohtaa siirrettiin hieman myöhemmäksi syksyille.

Opinnäytetyön eettisyyttä on mietitty heti aihetta pohdittaessa. Aihe on valittu yhteistyössä toimeksiantajan kanssa ja opinnäytetyö koettiin tarpeelliseksi. Tämän lisäksi pitkäaikainen toiveemme on ollut päästä työskentelemään aktiivilomien parissa. Opinnäytetyö oli toteuttamisen arvoinen, sillä pääsimme hyödyntämään tietoja ja taitoja, joita olimme oppineet Kajaanin ammattikorkeakoulussa. Eettisyyttä mietittiin myös suunnittelussa. Käytimme tietojen hankkimiseen erilaisia haastatteluja ja pohdittiin, miten kohteena olevien ihmisten yksityisyyttä turvataan. Kerrottiin etukäteen asiakkaille, että kyseessä on opinnäytetyö ja keräämämme tieto tulee näkyville. Toteutusvaiheessa otettiin huomioon, että asiakkaat ymmärsivät ja suostuivat tietojen hankintaan ja heiltä kerätty tieto on luottamuksellista sen vaatiessa niin. Tulosten raportoinnissa noudatettiin kirjoittamista ja raportointia koskevia eettisiä periaatteita sekä sääntöjä. Tulokset on raportoitu huolellisesti, tarkasti ja rehellisesti. (Opinnäytetyön eettiset suositukset n.d.)

Opinnäytetyön luotettavuuteen ja uskottavuuteen kuuluu lähdekritiikki sekä tiedon luotettavuus. (Opinnäytetyön eettiset suositukset n.d.) Opinnäytetyön kirjoittamisen aikana kirjastot suljettiin COVID-19-epidemien takia, joten emme saaneet kaikkia tarvittavia kirjoja, joita olisimme toivoneet. Tilanteesta huolimatta saatiin kuitenkin valittua monipuolisesti erilaisia lähteitä: kirjoja, internet-lähteitä, graduja, tutkimuksia sekä yksi kansainvälinen lähde. Sovittuja aikatauluja, sisältöä sekä tavoitteita tuli noudattaa niin koulun, kun yhteistyökumppanin kanssa.

Opinnäytetyön luotettavuudessa tulee ottaa huomioon se, että Tjäreborgin kanssa sovituista aikatauluista on pidetty kiinni ja yhteisiä sääntöjä on noudatettu. (Opinnäytetyön eettiset suositukset n.d.)

Lähteet

- Aktiivilomat. (2020). Tjäreborg. Saatavilla 20.5.2020 <https://www.tjareborg.fi/aktiivilomat>
- Asiakastyytyväisyys. (2020). Tjäreborg. Saatavilla 25.3.2020 <https://www.tjareborg.fi/tietoa-meista/laadunvalvonta/asiakastyytyvaisuus>
- Bäckman T. (2009). *Asiakastyytyväisyystutkimus hoitolan Aromian asiakkaille*. AMK-opinnäytetyö. Keski-pohjanmaan ammattikorkeakoulu. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/6309/backman_tia.pdf?sequence=1
- Haikarainen, T. (N.d.) Erilaista vesiliikuntaa – hyppelytreeni vedessä. Saatavilla 18.3.2020 <https://keventajat.fi/liikunta/erilaista-vesiliikuntaa-hyppelytreeni-vedessa/>
- Hirjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2007). Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Hudson, S. Lientz, B. & Rea, K. (2002). Sport and adventure tourism. Viitattu 12.4.2020 <http://kamk.fi, kirjasto, Ebook Central>
- Innokylä. (N.d.) Palvelupolku. Saatavilla 18.3.2020 <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/palvelupolku>
- Kajaanin ammattikorkeakoulu. (N.d). Opinto-opas. Koulutuskohtaiset osaamistavoitteet (kompetenssit). Saatavilla 29.4.2020 <http://opinto-opas.kamk.fi/index.php/fi/68147/fi/68090>
- Keskinen, O. (2003). Kooste vesijuoksututkimuksista. Suomen vesiliikuntainstituutti Oy. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/50466/1/951-39-1648-0.pdf>
- Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. (2019). Palvelumuotoilun bisneskirja. Viitattu 1.4.2020 <http://kamk.fi, kirjasto, Alma Talent Oy>.
- Korkiakoski, K. (2019). Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus – uusi aika, uudenlainen johtaminen. Viitattu 1.4.2020 <http://kamk.fi, kirjasto, Alma Talent Oy>.
- Kosonen, T. (2004). Vesivoimisteluliikkeiden aikainen hengitys- ja verenkiertoelimistön kuormittuminen terveillä sekä hengitys- ja verenkiertoelinsairailta naisilla. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/8284/1/G0000614.pdf>

Lehdistötiedote. (2018). Tjäreborg. Viitattu 12.5.2020
<http://www.mynewsdesk.com/fi/tjareborg/pressreleases/kyselyn-tulos-suomalaiset-laehtevaet-mieluiten-jooga-tai-pyoeraeilylomalle-tjaereborgin-jaerjestaemien-aktiivilomien-maeaerae-kasvanut-10-prosenttia-dot-dot-dot-2626283>

Matarma, T. (2010). *Liikuntamatkailun tulevaisuuden uhat ja mahdollisuudet – haastattelututkimus liikuntamatkailupalveluiden tuottajien näkemyksistä*. Pro Gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-2011061010978>

Miettinen, S. (N.d). Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Saatavilla 15.4.2020
https://www.teknologiainfo.net/sites/teknologiainfo.net/files/documents/pdf/Palvelumuotoilu_alkusivut.pdf

Opinnäytetyön eettiset suositukset. (N.d). Kajaanin ammattikorkeakoulu. Saatavilla 20.5.2020
<https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Opinnaytetyoprosessi/SoTeLi/Opinnaytetyoprosessi/Eettiset-suositukset>

Opinto-opas. (N.d). Kajaanin ammattikorkeakoulu. Saatavilla 20.5.2020 <http://opinto-opas.kamk.fi/index.php/fi/68147/fi/68090>

Rautiainen, N. (2014). *Liikkumaan viheriölle, veteen tai vuorille: aktiivilomatuote asiakkaan näkökulmasta*. Pro Gradu -tutkielma. Lapin yliopisto. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ula-201404081076>

Suomalainen vesiliikuntainstituutti. (N.d). Vesijuoksu on-line. Saatavilla 18.3.2020
<https://www.vesiliikunta.com/index.php?page=131>

Suomen Uimaliitto. (2014). Vesijumppa- ja HydroBic-ohjaajan käsikirja. Saatavilla 15.4.2020
https://d2t6wyhz55tig8.cloudfront.net/assets/files/14784/materiaali_vesijumppa_ja_hydrobic.pdf

Suontausta, H. & Tyni, M. (2005). *Wellness-matkailu – hyvinvointi matkailun tuotekehityksessä*. Helsinki: Edita Prima Oy.

Tjäreborg 2010-luvulla. (2020). Tjäreborg. Saatavilla 19.5.2020 <https://www.tjareborg.fi/tietoa-meista/yritystietoa/historia/2010-luku>

Tjäreborg – pohjoismainen matkanjärjestäjä. (2020). Tjäreborg. Saatavilla 25.3.2020
<https://www.tjareborg.fi/tietoa-meista>

Tulusalo, P. & Vihervaara, T. (2008). Saatavilla 25.3.2020 Toimintakykyä vedestä. Liikunnan ja kansanterveyden julkaisuja 211.

Tuulaniemi, J. (2011). Palvelumuotoilu. Viitattu 20.4.2020 <http://kamk.fi>, kirjasto, Ellibs

Törrönen, V. (2020). Mikä on palvelupolku? Miksi se on strategisesti tärkeä? Saatavilla 1.4.2020
<https://www.kreapal.fi/blogi/mika-on-palvelupolku/>

Vallo, H. & Häyrynen, E. (2016). Tapahtuma on tilaisuus: tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Valvira. (2008). Uimahallien ja kylpylöiden sisäilmastoa ja ilmanvaihtoa koskevat terveydelliset ohjeet. Oppaita 3. Saatavilla 6.5.2020
https://www.valvira.fi/documents/14444/22511/Oppaita_3_2008_Uimahallien_ilmanvaihto_5.pdf

Vehmas, H. (2010). Liikuntamatkalla Suomessa – Vapaa-ajan valintoja jälkimodernissa yhteiskunnassa. Jyväskylän yliopisto.
<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/22709/9789513937720.pdf>

Vesterholm, M. (2007). *Miksi liikuntamatkalle?: laadullinen tutkimus liikuntamatkailijoiden liikunta- ja liikuntamatkailumotiiveista*. Pro Gradu. Jyväskylän yliopisto.
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-200804091328>

Väätäinen, M. (2015). Miksi jokaisen johtajan tulisi ymmärtää asiakkaiden palvelupolku? Saatavilla 8.4.2020 <https://www.solita.fi/blogit/miksi-jokaisen-johtajan-tulisi-ymmartaa-palvelupolku/>

VESILIIKUNTALOMAN SISÄLTÖ



Vesiliikuntaloma Kyproksella

2. - 9.9.2019

Tervetuloa aktiiviselle vesiliikuntalomalle Kyprokselle!

Litteenä viikko-ohjelma. Huomioithan, että viikko-ohjelmaan voi tulla pieniä muutoksia viikon aikana.

Maanantai 2.9.2019

Matkustuspäivä.

Lento DK 1376 Helsinki (HEL) klo 07:00 Saapuminen – Kypros (LCA) klo 11.05.

Lento laskeutuu Larnacan lentoasemalle. Tjäreborgin oppaat odottavat kentällä ja opastavat busseihin. Lentokenttäkuljetukset lentokentältä hotellille kestää n. 1 t – 1,5 t bussilla (n. 66 km).

Majoittuminen Sunprime Protaras Beach -hotelliin.

Lisätiedot hotellista ja hotellin palveluista: <https://protarasbeach.sunprime.net/>

Lisätiedot Tjäreborgin kohdepalveluista: <http://mycyprus.tjareborg.fi/>

Klo 18:00 Kokoontuminen hotellin vastaanotossa ja viikko-ohjelman läpikäynti.

Tiistai 3.9.2019

Klo 8:15 30 min aamukävely

Klo 11:00 30 min PoolMoves

Klo 11:30 30 min PoolCircuit

Klo 16:45 30 min lattiatunti terve selkä / jooga

Klo 17:30 30 min vesijuoksu ja treeni meressä

Keskiviikko 4.9.2019

Klo 8:15 30 min aamukävely

Klo 11:00 30 min PoolMoves

Klo 11:30 30 min PoolDance

Klo 16:30 30 min lihaskunto/pilates rannalla

Klo 17:15 45 min vesijuoksu ja treeni meressä

Torstai 5.9.2019

- Klo 8:15 30 min aamukävely
Klo 11:00 30 min PoolMoves
Klo 11:30 30 min PoolHIIT
Klo 16.30 30 min aurinkojamit jumppasalissa/yooga rannalla
Klo 17.15 45 min vesijuoksu ja treeni meressä

Perjantai 6.9.2019

- Klo 8:15 30 min aamukävely
Klo 9:00 30 min kehonhuolto rannalla
Klo 11:30 30 min PoolMoves

Lauantai 7.9.2019

- Klo 8:15 30 min aamukävely
Klo 11:00 30 min PoolMoves
Klo 11:30 30 min PoolDance
Klo 15:30 30 min terve selkä jumppasalissa/pilates rannalle
Klo 16:15 45 min vesijuoksu ja treeni meressä

Sunnuntai 8.9.2019

- Klo 8:15 30 min aamukävely
Klo 11:00 30 min PoolMoves
Klo 11:30 30 min PoolHIIT
Klo 15:30 30 min latiatunti aurinkojamit/kehonhuolto
Klo 16:15 45 min vesijuoksu ja treeni meressä

Maanantai 9.9.2019

Kotimatka. Surprise Protaras Beach -hotellissa on tarjolla Easy Travel.

Lisätiedot: <https://protarasbeach.sunprime.net/going-home/luggage-check-in/>

Lento DK 1377 Kypros (LCA) klo 12.25 Saapuminen Helsinki (HEL) klo 16.35

Tuntikuvaukset ja tarvittavat välineet

- *Jumppasalin tunteihin tarvitset mukaasi juomapullon, hikipyyhkeen sekä sisäliikuntakengät.*
- *Ran tatunteihin tarvitset mukaasi alustan esim. rantapyyhe, juomapullon sekä hikipyyhkeen.*
- *Vesitunteihin tarvitset mukaasi uimapuvun, pyyhkeen sekä vesipullon.*

Aamukävely: Kehoa herättelevä aamukävely.

PoolMoves: Helppoja liikkeitä vedessä mukaansa tempaavan musiikin tahdissa.

PoolCircuit: Kiertoharjoittelutreeni vedessä musiikin tahtiin.

Terve selkä: Alkulämmittelyssä helppoja askelluksia, kiertoja ja avauksia. Lihaskunto-osuudessa keskitytään keskivartaloon ja selkään, sekä tehdään tasapainoharjoituksia.

Jooga rannalla: Helppoa ja rauhallista kehon huoltamista, jossa hengitys on mukana tukemassa liikkeitä. Tarkoituksena on vahvistaa liikkuvuutta, voimaa sekä tasapainoa.

PoolDance: Helppoja tanssillisia liikkeitä vedessä mukaansa tempaavan musiikin tahdissa.

Vesijuoksu ja vesitreeni meressä: Käymme yhdessä vesijuoksu-tekniikan läpi, jonka jälkeen vesijuoksemme ohjatusti yhdessä lötköpötköjen kanssa. Vesijuoksun jälkeen teemme meressä vielä vesitreenin lötköpötköjä apuna käyttäen.

PoolHIIT: Helppo HIIT-harjoitus vedessä. Tarkoitus nostaa sykettä.

Aurinkojamit jumppasalissa: Tanssista vivahteita saanut helppo askellustunti mukaansa tempaavan musiikin tahtiin.

Kehonhuolto rannalla: Helppoja liikkuvuutta ja kehon hyvinvointia lisääviä liikkeitä.

Ohjaajana matkalla

Kati Pallasvuo ja Sanni Nissinen

Lisätiedot lääkärin diagnosoimiin terveysasioihin, jotka voivat vaikuttaa treenaamiseen voi tarvittaessa lähettää sähköpostilla osoitteeseen: kati@undamoves.fi

Tjäreborgin kohdepalvelut Kyproksella

Tjäreborgin oppaisiin yhteyden aina kun haluat: +35799235334

Tekstiviesti: +3584573950097 klo 08.00-20.00 Sähköposti: kypros@tjareborg.fi



**Aktiivisesti
lomalla**

VESILIIKUNTALOMA KYPROKSELLA SYYSKUUSSA 2019

Aloita lomapäivä vesijuoksulla meressä tai musiikin tahdissa uima-altaalla. Lähe mukaan aktiiviselle vesiliikuntalomalle kauniille Kyproksen saarelle missä lämpöä riittää myöhäiseen syksyyn. Monipuolisen viikko-ohjelman aikana pääset liikkumaan tehokkaasti mm. tanssillisten vesi- ja välinetuntien parissa sekä vesiHIIT-treeneissä. Lisäksi viikon aikana huollamme kehoa ja haastamme tasapainoa.

Ajankohta:	2. - 9.9.2019
Hotelli:	Sunprime Protaras Beach ♥♥♥♥♥
Hinta:	1 viikko alk. 1 200,-/hlö
Hintaan sisältyy:	<ul style="list-style-type: none"> • Edestakaiset lennot Helsingistä Kyprokselle • Ateriat lennoilla • Lentokenttäkuljetukset • Matkatavarat lennolla • Majoitus 7 vrk • Monipuolinen viikko-ohjelma suomalaisten ohjaajien johdolla
Lisämaksusta:	<ul style="list-style-type: none"> • Huone omaan käyttöön alk. +340,- • Aamiaiset +49,- • Sunprime All Inclusive +320,- • Sunprime Inclusive, ei lounaita +189,- • Kysy myös muita huonetyyppejä • Lisäviikko mahdollinen • Suosittelemme matkavakuutusta
Lisätiedot ja varaukset:	<p>Tjäreborgin ryhmämyynti Ma-pe klo 9-17 puh. 09 123 7681 ryhmat@tjareborg.fi www.undamoves.fi</p>



ASIAKASPALAUTTEET

ASIAKASPALAUTTEET



"Kiitos hienosti toteutetusta vesiliikuntamatkasta Kyprokselle ja hienoa, että saimme purettua hieman matkan kulkua myös puhelimitse. Tässä lupaamani asiakaspalautteet. Palaute on todella hyvää, eli onnittelut hienosta kokonaisuudesta."

Mira Savolainen, Tjäreborg.

- Liikunnan ohjaajat innostuneita ja ammattitaitoisia. Liikunta oli monipuolista ja siinä oli otettu huomioon asiakkaiden toiveet musiikin ja liikunnan osalta. Ohjaajat auttoivat ja neuvoivat asiakkaita liikuntaan liittyvissä asioissa, innostivat ja toivat jokaiselle jotain uutta liikuntaan, kuten meressä vesiliikunta, terve selkä liikunta jne. Tykkäsin kovasti.
- Uusi matka voisi olla edullisempi koska moni ei lähtenyt mukaan koska matka liian kallis. Minulle sanoi moni näin: nuorilla eikä vanhemmillakaan ole rahaa viikosta maksaa ruokineen kahta tonnia. Ohjaajat oli ihan superhyviä ja ihania, heidät haluan seuraavalle aktiivilomalle. Hotelli oli hyvä ja siisti ja kaikki oli meille ystävällisiä. Gluteeniton ruoka oli hyvin merkitty, sitä arvostan myös suuresti. rannalle pääsi jumpalle hyvin ja allas oli hyvä jumpalle samoin sisätilat, mutta kuten kerroin edullisempi hinta toisi enempi jumppareita mukaan ja tulisimme vaikka samaan hotelliinkin ja tietty Kati ja Sanni mukaan parhaat ohjaajat minun matkoillani ikinä. jes mikä loma oli ihanaa.!
- Todella hyvä vesiliikuntaloma! Lisää näitä. Hinta ehkä liian korkea.....siinä voisi olla varaa tarkistaa,Dinnerillä oli juoma-politiikka hieman outo.....mielestäni vesi olisi pitänyt kuulua viinin yms.lisäksi.
- Matkalla kaikki sujui hyvin kaikki sujui suunnitelmien mukaan. Siisti, uusi hotelli upealla sijainnilla gluteeniton ruoka oli merkitty kunnolla
- Easy travel palvelu ylitti odotukset. Ei tarvinnut jonottaa kentällä, vaan pystyi kävelemään suoraan koneeseen matkalaukut lähti hotellilta "itseksensä"

PARANNELTU VIIKKO-OHJELMA

PARANNELTU VIIKKO-OHJELMA

**Päivä 1: saapuminen**

18:00 Info & illallinen

Päivä 2

8:00 Aamukävely (30 min)
11:00 Vedessä liikkuminen -tekniikkatunti (30 min)
11:30 PoolMoves (30 min)
16:15 Terve selkä/Jooga (30 min)
17:00 Vesijuoksu- ja treeni meressä (45 min)

Päivä 3

8:00 Aamukävely (30 min)
11:00 PoolMoves (30 min)
11:30 PoolStretch (30 min)
16:15 Aurinkojamit/Kehonhuolto (30 min)
17:00 Vesijuoksu ja -treeni meressä (45 min)

Päivä 4

8:00 Aamukävely (30 min)
11:00 PoolMoves (30 min)
11:30 PoolHIIT (30 min)
16:15 Terve selkää/Jooga (30 min)
17:00 Vesijuoksu- ja treeni meressä (45 min)

Päivä 5

Ei ohjattua liikuntaa

Päivä 6

8:00 Aamukävely (30 min)
11:00 PoolMoves (30 min)
11:30 PoolDance (30 min)
16:15 Aurinkojamit/kehonhuolto (30 min)
17:00 Vesijuoksu ja -treeni (45 min)

Päivä 7

8:00 Aamukävely (30 min)
11:00 PoolMoves (30 min)
11:30 PoolCircuit
16:15 Terve selkä/Jooga (30 min)
17:00 Vesijuoksu- ja treeni (45 min)

Päivä 8: lähtö

Lähtö takaisin Suomeen

Ajat ovat suuntaa antavia ja riippuvat hotellin aikatauluista