

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

2020

Jenna Pekkinen

# NÄIN TOIMIT MEIDÄN TALLILLAMME – UUDEN ASIAKKAAN OPAS

– Case: Onnenperän talli

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalous

2020 | 14 sivua, 10 liitesivua

Jenna Pekkinen

# NÄIN TOIMIT MEIDÄN TALLILLAMME – UUDEN ASIAKKAAN OPAS

- Case: Onnenperän talli

Tämä toiminnallinen opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Onnenperän tallille. Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda uusille asiakkaille konkreettinen opas, jotta ratsastustunnille voi valmistautua jo ennen tuntia. Opinnäytetyön päätavoitteena oli helpottaa ja havainnollistaa, mitä tapahtuu, kun tallille saapuu ja mitä sitä ennen kannattaa ottaa huomioon esimerkiksi pukeutumisessa.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään yleisesti asiakaskeskeisyyttä ja palvelumuotoilua.

Opinnäytetyön opasta varten havainnoitiin toimintaa uuden asiakkaan saapuessa ratsastuskoululle. Oppaan tiedot kerättiin opinnäytetyön tekijän työkokemuksesta sekä nykyisten ja entisten työntekijöiden kommentteista.

Työn tuloksena syntynyttä opasta tullaan käyttämään toimeksiantajan tiloissa ja osana sen palvelua.

ASIASANAT:

Talli, opas, ratsastus, palvelumuotoilu, asiakaskeskeisyys.

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business

2020 | 14 pages, 10 pages in appendices

Jenna Pekkinen

# HOW TO ACT AT OUR STABLE – NEW CUSTOMERS GUIDE

- Case Onnenperän talli

This functional thesis was made to stable Onnenperän talli as an assignment. The purpose of the thesis was to create a concrete guide for new customers so that they can get ready before the riding lesson. The main object of the thesis was to facilitate and to illustrate what will happen when a new customer arrives at the stable and what they should take into consideration before the lesson for example what they should wear.

The theoretical basis of the thesis is about customer focus and service design.

For the guide of the thesis, new customers' actions were observed when they arrived at the riding school. The guide's information was gathered from the work experience of the author of the thesis as well as from current and former employee's comments.

As a result of the thesis, the guide will be used on the client's premises and as a part of its service.

KEYWORDS:

Stable, guide, riding, Service Design, customer focus.

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>5</b>
<b>2 ASIAKASKESKEISYYS</b>	<b>7</b>
<b>3 PALVELUMUOTOILU</b>	<b>8</b>
3.1 Asiakasymmärrys	9
3.2 Palvelumuotoilun hyödyt	10
<b>4 OPPAAN TEKEMISEN VAIHEET</b>	<b>12</b>
<b>5 LOPUKSI</b>	<b>13</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>14</b>

## LIITTEET

Liite 1. Uuden asiakkaan opas

# 1 JOHDANTO

Ratsastus on harrastuksena suosittu laji. Sitä harrastaa ympärivuotisesti noin 140 000 ja kesällä harrastajamäärä kohoaa jopa 160 000:een. Tämä Suomen Ratsastajainliiton eli SRL:n arvio harrastajamääristä perustuu Kansalliseen liikuntatutkimukseen (2009–10) ja yleisiin ratsastuksen trendeihin, kuten SRL:n jäsenmäärän kasvuun. SRL on perustettu vuonna 1920 ja se on ratsastusharrastuksen ja -urheilun hallinto- sekä edunvalvontajärjestö. Merkittäviä toiminta-alueita SRL:llä ovat kilpaurheilun ja harrastuksen edistäminen, nuorisotyö, monipuoliset liikuntamahdollisuudet sekä hevosen hyvinvointi ja turvallisuus. ([www.ratsastus.fi](http://www.ratsastus.fi))

Tämä opinnäytetyö tehdään toimeksiantona Onnenperän tallille. Onnenperän talli on Vaskiolla toimiva ratsastuskoulu, joka on saanut alkunsa jo 1990-luvulla hevoskerhon muodossa. Ratsastuskoulutoiminta on alkanut vuonna 2002, Onnenperän tallin saadessa tuolloin virallisen toiminimen. Alkuaikoina hevosia on ollut vain kolme ja nykyisin hevosmäärä on noussut noin kolmeenkymmeneen. Tallilla on nykyisin myös omaa kasvatustoimintaa. Omat kasvatit tunnistaa Onnenperän etuliitteestä. ([www.onnenperantalli.fi](http://www.onnenperantalli.fi))

Onnenperän talli on Suomen ratsastajainliiton hyväksymä ja valvoma laatutalli, jonka tärkein periaate on asiakkaiden ja hevosten turvallisuus sekä hyvinvointi. Vuonna 2012 Onnenperä valittiin SRL:n vuoden ratsastustalliksi. ([www.onnenperantalli.fi/](http://www.onnenperantalli.fi/))

Talli on harrastetalli, joka sopii niin aikuisille kuin lapsillekin ja se on profiloitunut kaiken tasoisille ratsastajille aina aloittelijoista kokeneempiin harrastajiin. Tallilla on mahdollista harrastaa monipuolisesti, kouluratsastusta, esteratsastusta ja maastoratsastusta.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää mitä ensimmäistä kertaa ratsastuskouluun tulevan asiakkaan tarvitsee tietää ja miten tallilla kuuluu toimia, ja tehdä tästä opas, jossa esitellään toimintaohjeet kaikissa vaiheissa.

Opinnäytetyön lähteinä on käytetty kirjallisuutta ja verkkolähteitä, tekijän omaa osaamista sekä haastatteluja. Tärkeimpinä kirjoina opinnäytetyössä on Tuulaniemen (2011) Palvelumuotoilu sekä Bergströmin ja Leppäsen (2018) Yrityksen asiakasmarkkinointi. Keskeisemänä teoria osuutena on asiakaskeskeisyys.

Tekijä on itse harrastanut ratsastusta 18 vuotta ja ollut kyseisellä tallilla neljä vuotta töissä, joten aihe on läheinen. Toimeksiantaja tarvitsee oppaan tallille tulijoille, jotta uusien harrastajien perehdyttäminen olisi helpompaa ja he voivat valmistautua ratsastustuntiin jo etukäteen.

## 2 ASIAKASKESKEISYYS

Asiakaskeskeisyys on yrityksessä toimintaa ohjaava ajattelutapa. Lähtökohtana palvelujärjestelmässä ovat asiakkaan tarpeet. Tarpeet on otettu huomioon yrityksen toiminta-ajatuksessa. Toiminta-ajatus kertoo yrityksen syyn olla olemassa ja sen perustehtävän. Perusedellytyksiä asiakaskeskeisessä ajattelutavassa ovat:

- Kilpailukykyisesti asiakkaiden tarpeiden täyttäminen edellyttää asiakkaiden tarpeiden, motiivien ja ostokäyttäytymisen tuntemusta.
- Yritys ottaa vastuun asiakkaiden tarpeista ja sopeuttaa palvelutarjontansa sekä toimintatapansa niin, että huomioon otetaan myös yrityksen sisäiset kuin ulkoisetkin tekijät.
- Yrityksen sitoutuminen pitkäaikaiseen ja kustannustietoiseen toimintaan.
- Yrityksen on tiedettävä oma paikkansa markkinoilla kilpailijoiden ja yhteistyökumppaneiden suhteen.

Asiakaskeskeisyyden mukaan tuote on asiakkaan oma kohtaiseen arviointiin perustuva kokemus. Kokemuksella on tarkoin määritelty hinta ja se syntyy prosessissa, jossa asiakas osallistuu palvelun tuotantoprosessiin hyödyntämällä palveluja. Tavoitteena asiakkaalla on omakohtainen kokemus palvelun hyödystä tai arvosta. Toisin sanoen tuotteen kehittämisen edellytyksenä on asiakaskeskeisyys. (Komppula, Boxberg 2002, 66.)

Palveluiden käyttäjien ja asiakkaiden kuuntelemiseen sekä ymmärtämiseen liittyy läheisesti asiakas- ja käyttäjäläheisyys. Yrityksen asiakaslähtöisessä markkinoinnissa ja myynnissä kauppaaminen muuttuu keskustelemiseksi ja kuuntelemiseksi. Tärkeää on kuunnella, mitä asiakkaat sekä käyttäjät oikeasti tarvitsevat. Asiakas- ja käyttäjälähtöiselle yritykselle on tärkeää tuottaa palvelu tai tuote, joka luo arvoa sen käyttäjälle. (De Mooij, Kortesmäki, Lammi, Lautamäki, Pekkala, Sinkkonen 2005, 22.)

Asiakas- ja käyttäjälähtöisyys on strateginen päätös, johon yrityksen henkilökunnan ja johdon on sitouduttava. Päätöksien on perustuttava vähitellen kehittyneisiin arvoihin ja toimintatapoihin, joita yrityksellä on. Yrityksen arvojen muuttaminen on hidasta, joten muutoksia päätöksissä ei tapahdu, ellei ole tuloksellista arvomaailmaa, tavoitteita ja käytännön toimia. Tämän takia päätökseen tarvitaan asiakas- ja käyttäjälähtöisiä asenteita, kulttuuria ja toimintoja, joissa pidetään tärkeänä asiakkaiden ja käyttäjien mielipiteitä. (De Mooij, Kortesmäki, Lammi, Lautamäki, Pekkala, Sinkkonen 2005, 22-23.)

### 3 PALVELUMUOTOILU

Palveluiden suunnittelua on ollut niin kauan kuin palveluitakin. Palvelumuotoilu on tieteenala, joka on suhteellisen uusi ja jatkuvasti kehittyvä. Palvelumuotoilun asiantuntijat ovat yhtä mieltä palvelumuotoilun määritelmästä: sillä ei ole vain yhtä määritelmää. (Kreapal, 6.) Sitä voidaan käyttää moniin eri tapoihin sekä tarpeisiin. Palvelumuotoilu on hyvä lähestymistapa yritykselle. Se antaa selkeän toimintamallin ja yhdistää toimivalla tavalla yrityksen ja liiketoiminnan tavoitteet asiakkaan perspektiiviin. (Tuulaniemi 2011, 45.)

Palvelumuotoilu on palveluiden sekä liiketoiminnan ihmislähtöistä kehittämistä, johon otetaan aktiivisesti käyttäjä mukaan. (Tuulaniemi 2011, 31.) Se on muotoiluajatteluun perustuva osaamisala, missä erikoistutaan palvelujen, asiakkaiden ja työntekijöiden kokemukseen sekä ihmislähtöiseen kehittämiseen palveluliiketoiminnassa. (Koivisto, Sänjäkangas, Forsberg 2019,21.) Palvelumuotoilun kulmakiviä on asiakaslähtöinen tulevaisuuteen suuntaava ajattelutapa ja osallistava työtapa, jolla voidaan yhdistää asiakkaan ja liiketoiminnan tarpeet. (Kreapal, 6.)

Palvelumuotoilu on muotoilun menetelmin palvelujen innovointia sekä kehittämistä. Palveluja muotoillaan asiakkaalle käyttäjälähtöisesti. Niiden tulisi olla helppoja ostaa ja käyttää sekä kokemuksena palvelun tulisi olla merkityksellinen. Toisin sanoen palvelujen muotoilulla tarkoitetaan konkreettista tekemistä kuten esimerkiksi tilojen, esineiden ja työntekijöiden vaatteiden suunnittelua ja näiden kautta muotoillaan kokonaisuutta uusiksi. Palvelukokemuksen tarkoitus on muuttaa asiakkaan ajatustapaa sillä tällöin asiakas muistaa kokemansa, sitoutuu yritykseen sekä suosittelee palvelua muille. (Kalliomäki 2014, 33.)

Palvelumuotoilu on kollektiivisesti jaettu toiminta- ja ajattelutapa. Se tuo palveluiden kehittämisesä eri osaamisalat yhteen. Työkaluvalikoimana ja prosessina palvelumuotoilu lisää palvelun kehittäjän omaa osaamista ja omaan toimintaympäristöön sopivia menetelmiä sekä välineitä. (Palvelumuotoilu, 30.) Palvelumuotoilussa brändin ja ihmisten välinen vuorovaikutus on tärkeää. Tarkoituksena on luoda positiivinen brändikokemus asiakkaan näkökulmasta ja vahvistaa samalla brändiä markkinoilla. (Koivisto, 68.)

Liiketoiminnallisesti tarkastellen palvelumuotoilun edut sitoutuvat yhteen kaksoisvoittona. Toisin sanoen tällä tarkoitetaan sitä, että toimintaa tarkennetaan



asiakaslähtöiseksi, suunnataan yritystä strategisesti, kehitetään sisäisiä projekteja, syvennetään brändiä ja asiakassuhteita sekä kehitetään olemassa olevia ja uusia palveluita. (Tuulaniemi 2011, 45.)

Palvelumuotoilu edistää prosessina havaitsemaan missä, miten ja milloin yrityksen palveluista luodaan yritykselle itselleen ja asiakkaalle arvokkaampia. Palvelumuotoilu auttaa luomaan palveluita ja havaitsemaan uusia liiketoiminta mahdollisuuksia, jotka ovat strategisesti järkeviä ja luovat asiakkaalle arvoa. Se hyödyttää yritystä löytämään liiketoimintapaikat, joissa palveluilla tuotetaan yrityksen sekä asiakkaan arvonmuodostusta. (Tuulaniemi 2011, 45.)

### 3.1 Asiakasymmärrys

Asiakkuuksien hallinnan ja johtamisen lähtökohtana on asiakasymmärrys. Markkinoinnissa asiakkaan ajatuksia ja toimintaa ymmärretään. Siinä on ymmärrettävä, miten asiakas toimii ostoksia tehdessään tai käyttäessään erilaisia palveluita ja tavaroita. (Bergström, Leppänen 2018, 360) Markkinointiin kuuluu asiakkaiden sitouttaminen yritykseen. Tämän tarkoituksena on tehdä palvelut ja tuotteet tärkeiksi asiakkaille ja yritykselle sekä sitouttaa asiakas yritykseen. (Kalliomäki 2014, 47.) Palvelun tuottamiseen vaikuttaa olennaisesti asiakaspalvelijat, asiakkaat sekä erilaiset palveluun liittyvät esineet ja ympäristöt, jotka voivat olla fyysisiä tai virtuaalisia. (Tuulaniemi 2011, 33.) Palvelumuotoilussa kyse on asiakaskokemusten kipupisteiden tunnistamisesta ja korjaamisesta ja tämä edellyttää kunnollista asiakasymmärrystä. (Koivisto, Säynäjäkangas, Forsberg 2019, 80.)

Asiakasymmärryksessä yritykset ymmärtävät asiakkaan toimintoja ja tapoja, jotka kuuluvat elämään. Asiakkaat on tunnettava, jotta palveluita voidaan luoda. Yritysten on tiedettävä asiakkaiden tarpeet, odotukset ja motiivit sekä mihin arvoihin asiakkaiden valinnat perustuvat. Toisin sanoen asiakasymmärryksessä tiedostetaan, mistä asiakkaan arvo muodostuu ja elementit, joista arvo muodostuu palvelussa. Yrityksen arvolupaus muodostuu ymmärtämällä asiakkaiden tarpeita. Arvon muodostamisen elementtejä ovat tarpeet, tottumukset, tavat, arvot, odotukset, palvelun hinta ja ominaisuudet, muiden mielipiteet ja vastaavien palvelujen hinta. Asiakasymmärrystä hyödyntämällä voivat yritykset luoda uusia palvelukonsepteja ja suunnitella toisista palveluista eroavia asiakaskokemuksia. (Tuulaniemi 2011, 35-36.)

Asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä palvelu on vuorovaikutusprosessi. Ratkaisuja tuottaessa keskeiseksi nousee käsitys ihmisten tarpeista ja toiminnan motiiveista. Palvelua suunniteltaessa on ymmärrettävä sen kokonaisuus. Palveluja kulutetaan ja tuotetaan toisten palveluiden kanssa ja niiden eri osat tukevat toisia palveluita. Näin palvelut ovat kytköksissä toisiinsa. (Tuulaniemi 2011, 33)

Asiakasymmärryksessä odotusten, tarpeiden ja käyttäytymisen tietäminen on tärkeää. Yritys pystyy täyttämään asiakkaan odotukset ja tuottamaan arvoa asiakassuhteelle tutustumalla asiakkaaseen ja puhumalla asiakkaan kieltä. Arvon tuottaminen käsityksenä on riippuvaista. Toiselle kannattamaton suhde voi olla toiselle arvokas. Asiakkaan hankkiessa palvelu tai tuote, mitä ei itse käytä, vain yritykselle syntyy arvoa. Kun yritys ei tuota arvoa asiakkaalle, on epätodennäköistä, että kyseinen asiakas käyttäisi enää yrityksen palveluita. Kehittämällä ja kertomalla palvelun hyödyistä, yritys auttaa asiakasta löytämään sen arvon. (Haapala 2017.)

Yrityksen tarjoamaa ja asiakaspalvelua kehitetään paremmaksi hyvällä asiakasymmärryksellä. Asiakaskokemuksia voidaan tuottaa paremmiksi, kun tiedetään, miten asiakas käyttäytyy ja mikä eri tilanteissa asiakkaalle on arvokasta. Asiakasymmärryksellä myös tarkoitetaan, että yritys osaa viestiä oikeaan aikaan ja medioissa, joita asiakas käyttää. (Bergström, Leppänen 2018, 361.)

### 3.2 Palvelumuotoilun hyödyt

Palvelumuotoilua käytetään apuna yrityksen haasteiden ratkomisessa ja kehittämisessä. Mikäli vertailu kohteena on vain työkustannukset, palvelumuotoiluprojekteja pidetään kalliimpana kuin perinteisinä pidettyjä kehittämistoimintojen projekteja. Tämä johtuu palvelumuotoilussa käytetystä henkilökunnan sekä asiakkaiden osallistamisesta. Ratkaisun kehittäminen palvelumuotoilun kehittämisotteella parantaa kehittämisinvestoinnin tuotosta. Kun kehitetty ratkaisu palvelumuotoiluprojektissa perustuu todellisiin ja tunnistettuihin asiakastarpeisiin ja ratkaisuiden yhteiskehittämiseen, yrityksellä on pienempi riski tarjota asiakkaille ratkaisuja, jotka ovat puutteellisia. Yritykselle kannattava investointi on tuottaa ratkaisu käyttäjilleen aidon tarpeen ja hyödyn mukaan. (Koivisto, Säynäjäkangas, Forsberg 2019, 77.)

Hyödyntämällä palvelumuotoilua pystytään saavuttamaan suoria ja välillisiä liiketoimintahyötyjä. Suorat liiketoimintahyödyt tarkoittavat palvelumuotoilun aiheuttamia

välittömiä vaikutuksia yrityksen liiketoimintaan. Välillisiä liiketoimintahyötyjä muodostuu palvelumuotoilun seurauksena esimerkiksi silloin, kun tuotantoprosessin kipupisteiden kunnostaminen vähentää reklamaatioiden sekä erilaisten virheiden selvittämistä. Tämä taas lisää vuorostaan henkilöstön tyytyväisyyttä välillisenä hyötynä. (Koivisto, Säynäjäkangas, Forsberg 2019, 77.)

Palvelumuotoilun hyötyihin kuuluu tuotteiden ja palveluiden muotoilu käyttäjille sekä osittavalle asiakasryhmälle, osastojen välisen yhteistyön tiivistyminen, positiivisten asiakaskokemusten tuottaminen, asioiden tekeminen järkevästi asiakkaalle arvoa tuottaen ja asiakaslähtöisyyden vahvistuminen. ([www.contribyte.fi](http://www.contribyte.fi).)

## 4 OPPAAN TEKEMISEN VAIHEET

Opinnäytetyön idea syntyi kesällä 2020, kun Onnenperän tallille syntyi uusi kasvatti. Tamman ja varsan yhteiselön hankala alku sai opinnäytetyön tekijän miettimään ratsastuskoulujen verkostoja. Ensin ajatuksena oli tutkia opinnäytetyössä tallin verkostoja, mutta aihe vaihtui käytännöllisemmäksi ja uuden asiakkaan opas tuntui juuri oikealta vaihtoehdolta.

Teoriapohjassa keskityttiin asiakaskeskeisyyteen ja palvelumuotoiluun yleisellä tasolla. Asiakaskeskeisyys vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen ja sitä kautta siihen, miten asiakkaat kokevat tallilla viihtymisen.

Opinnäytetyön on tehty syksyn aikana. Marraskuun aikana aktiivinen hevosharrastaja ja valokuvauksesta kiinnostunut, eläinlääkäriopiskelija otti kuvat oppaaseen. Oppaassa näkyvät kuvat, lukuun ottamatta kansikuvaa, on otettu vain opasta varten. Kansikuvakin on samalta kuvaajalta ja se on myös saatu vain opasta varten.

Opinnäytetyön tekemisen ja suunnittelun vaiheita on lukenut läpi tradenomiksi jo valmistunut henkilö. Hän on kommentoinut ja auttanut kielipillisissä ongelmissa sekä tsempannut koko kirjoittamisen ajan.

Liitteenä olevan oppaan eri vaiheita on lukenut ja kommentoinut useampi ihminen. Näihin kuuluu muun muassa ratsastusta aktiivisesti harrastavia ihmisiä ja nykyisiä, että entisiä tallin työntekijöitä ja henkilöitä, jotka eivät harrasta ratsastusta.

Opas on koottu Microsoft PowerPoint ohjelmalla. PowerPoint toimi oppaan tekemiseen parhaiten. Ohjelmassa sai yhdistettyä tarvittavat kuvat ja tekstit näppärästi. Ulkoasun muokkaaminen Onnenperän tallin näköiseksi oli helppoa PowerPointilla. PowerPointista on myös helppo tehdä tarvittavat muodot oppaalle, kuten pdf ja tulostettava painettu versio.

## 5 LOPUKSI

Tämän opinnäytetyön päätavoitteena oli luoda opas Onnenperän tallin uusille asiakkaille. Opas informoi uudelle asiakkaalle ratsastuskoulun käytännön toiminnasta jo ennen tallille saapumista. Sen sisältö on luotu hankittujen taustatietojen sekä teorian pohjalta. Opas on toteutettu havainnoimalla tallilla tapahtuvaa toimintaa, siitä kun uusi asiakas saapuu. Toimintaa on myös kartoitettu kyselemällä sekä entisiltä että nykyisiltä työntekijöiltä, mitkä olisivat heidän mielestään tärkeimpiä asioita, mitä uuden asiakkaan oppaassa pitäisi olla. Viimeistä versiota on koeltu muutaman henkilön toimesta, jotka eivät ole koskaan aikaisemmin käyneet ratsastuskoulussa sekä työntekijöiden toimesta.

Opinnäytetyön aihe vaihtui välissä ja tästä syystä tekeminen kesti odotettua kauemmin. Oppaan tekeminen oli kuitenkin sujuvaa ja se valmistui nopeasti, sillä pohjatyöt oli tehty kunnolla. Itse oppaan tekeminen tuntui ajatuksena helpolta, mutta tekstien kirjoittaminen ymmärrettäväksi ratsastusharrastusta aloittelevalle oli varsinkin alussa hankalaa. Ulkoasun luominen ratsastuskoulun imagoon sopivaksi oli hankalaa, mutta opasta varten otettut kuvat helpottivat ulkoasun valitsemista. Oppaan oli tärkeää olla yksinkertainen ja helpposti luettava, missä onnistuin mielestäni hyvin. Kuvien ottaminen toi omat haasteensa oppaan tekemiseen. Kuvaaminen oli haastavaa pandemian aikana. Ulkona ei voinut ottaa kuvia, sillä pariin otteeseen vaihtunut kuvaus päivä oli harmaa ja toi lisähaasteita kuvaamiseen. Ratsastuskoulussa pyöri tuntitoiminta saman aikaisesti hieman rajoitti liikumista tallialueella.

Teoriapohja osassa mainittu asiakaslähtöisyys sekä asiakaskeskeisyys auttoivat oppaan kirjoittamisessa, sillä opas tehtiin asiakaslähtöisesti. Onnenperän talli toimii asiakaskeskeisesti liiketoiminnassaan ja sen tuominen esille oppaassa oli tärkeää.

Oppaalle on varmasti käyttöä tulevaisuudessa, kun Onnenperän talli saa uusia asiakkaita. Opas on käytännönläheinen ja on toteutettu juuri kyseistä tallia varten. Valmiin version lukeneet ovat kommentoineet oppaan olevan selkeä ja havainnollistava sekä kokonaisuutena toimiva.

Opasta tullaan käyttämään Onnenperän tallin markkinoinnin apuna verkkosivuilla ja mahdollisesti myös sosiaalisessa mediassa. Oppaasta tehdään muutama painettu versio, jotta sitä voidaan tarjota uudelle asiakkaalle tallissa tai tapahtumissa, joissa Onnenperän talli on mukana esimerkiksi tarjoamassa ponitalutuksia.

## LÄHTEET

- Bergström, S. Leppänen, A. 2018. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita Publishing Oy
- Contribyte. 2018. Mihin palvelumuotoilua tarvitaan? – Palvelumuotoilun 5 hyötyä. Viitattu 28.11.2020. <https://contribyte.fi/2018/02/26/mihin-palvelumuotoilua-tarvitaan-palvelumuotoilun-5-hyoty/>
- De Mooij, M. Kortesmäki, T. Lammi, M. Lautamäki, S. Pekkala, J. Sinkkonen, I. 2005. Kompanssina asiakas – Näkemyksiä ja kokemuksia käyttäjälähtöisyydestä. Tampere: Teknologiainfo Teknova Oy
- Haapala, A. 2017. Asiakasymmärrys parantaa palvelua ja auttaa arvonluonnissa. Viitattu 30.11.2020. <https://www.almamedia.fi/uutishuone/uutinen/13-11-2017-asiakasymmarrys-parantaa-palvelua-ja-auttaa-arvonluonnissa>
- Kalliomäki, A. 2014. Tarinallistaminen – palvelukokemuksen punainen lanka. Viro: Talentum Media Oy
- Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? – Muotoilujen hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Viitattu 28.11.2020. [http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/Lopputyo\\_TaM\\_Mikko-Koivisto\\_2007.pdf](http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/Lopputyo_TaM_Mikko-Koivisto_2007.pdf)
- Koivisto, M. Säynjäkangas, J. Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Alma Talent Oy
- Komppula, R. Boxberg, M. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Helsinki: Edita Prima Oy
- Kreapal. Palvelumuotoilu – Opas palvelumuotoiluun. Viitattu 11.2020. <https://www.kreapal.fi/wp-content/uploads/Palvelumuotoilu-opas.pdf>
- Miettinen, M. 2014. Muotoiluajattelu. Tampere: Tammerprint Oy
- Onnenperän talli. Viitattu 11.2020. <http://www.onnenperantalli.fi/>
- Suomen ratsastajainliitto. Ratsastuksen tunnuslukuja. Viitattu 31.10.2020. <https://www.ratsastus.fi/srl/ratsastuksen-tunnuslukuja/>
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Media Oy

## Liitteet

Liite 1. Uuden asiakkaan opas



Uuden asiakkaan  
opas

## TUNNIN VARAUS JA PERUUTUS

Ratsastustunnin voit varata ottamalla yhteyttä puhelimitse: soittamalla, tekstiviestillä tai WhatsApp-viestillä. Helpoiten kiinni saa tekstiviestillä tai WhatsApp-viestillä.

- o Tuntia varatessa on hyvä kertoa ratsastuskokemuksesta, jotta sinulle osataan valita oikean tasoinen ryhmä ja sopiva ratsu.

Peruutuksista tulee ilmoittaa tuntia edeltävänä iltana klo 21.00 mennessä.

Äkillisissä sairaustapauksissa tunnin voi peruuttaa maksutta arkisin saman päivän aikana klo 9.00 mennessä ja viikonloppuisin edellisenä iltana klo 21.00 mennessä.





## SÄÄNNÖT

Onnenperällä on olemassa sääntöjä sekä hevosten että ihmisten turvallisuuden ja viihtyvyyden vuoksi.

1. Talli on hevosen koti, joten tallialueella tulee käyttäytyä rauhallisesti. Siellä ei saa huutaa tai juosta.
2. Karsinoihin tai tarhoihin ei saa mennä ilman lupaa. Anna hevosille rauha omassa karsinassaan ja tarhassa.
3. Hevosten lähellä liikutaan turvallisesti, ei hevosen takaa tai mahan alta
4. Hevosia ei saa ruokkia, eikä niille saa antaa makupaloja ilman lupaa, koska hevoset voivat sairastua sopimattomista herkuista.
5. Tavarat pidetään siististi ja viedään käytön jälkeen takaisin omille paikoilleen, ellei toisin ohjeisteta. Pidä huolta omaisuudestasi: talli ei vastaa kadonneista tavaroista.
6. Katsomossa on liikuttava ja oltava hiljaa, koska hälinä häiritsee opetusta ja hevosia. Ennen maneesin oven aukaisemista ilmoita tulostasi esimerkiksi viheltämällä. Ilmoittamalla tulostasi muut osaavat varautua oven aukeamiseen.
7. Tervehdi tallille tulijoita, ole ystävällinen ja reipas. Auta tarvittaessa toisia ratsastajia ja hoitajia.

Ilmoita heti tallihenkilökunnalle, jos huomaat, että joku hevonen tai asia ei ole kunnossa. Säännöt ovat luettavissa myös tallin ilmoitustaululla ja nettisivuilla.

## VAKUUTUKSET

Onnenperän tallilla on satunnaisratsastajavakuutus esimerkiksi ensimmäistä kertaa ratsastusta kokeileville, mutta kaikkien säännöllisesti ratsastavien suositellaan liittyvän ratsastusseuraan tai hankkivan Green Card -jäsenyyden. Green Card -jäsenenä saat tapaturmavakuutuksen, joka on voimassa hevosia hoitaessa ja ratsastaessa. Ratsastusseuran jäsenenä saat tapaturmavakuutuksen lisäksi muitakin etuja, kuten kilpailuoikeuden ja Hippos-lehden.

Onnenperän talli tekee läheistä yhteistyötä Onnenperän Ratsastajat ry:n kanssa. Seuran jäsenyydestä voi kysyä lisää tallin henkilökunnalta tai lukea tallin ilmoitustaululta.

## PUKEUTUMINEN

Alkuun pääset ilman isoja hankintoja, mutta harrastuksen jatkuessa omien varusteiden hankinta kannattaa.

Tallille kannattaa aina pukeutua säänmukaisesti. Ratsastusvarusteista kypärä on tärkein ja kaikille pakollinen varuste. Nykyisten säännösten mukaan kypärässä tulee olla VG1-turvaluokitus. Turvaliivin käyttöä suositellaan etenkin lapsille sekä este- ja maastoratsastukseen. Alkuun voit lainata tallilta sekä kypärän että turvaliivin. Sovitusohjeita saat henkilökunnalta.

Ratsastukseen sopivat parhaiten ratsastushousut, mutta myös joustavat, ei-liukkaat housut toimivat hyvin. Jalkineiksi suositellaan matala- ja leveäkorkoisia kenkiä, esimerkiksi kumisaappaita. Ratsastaessa on hyvä olla pitävät käsineet. Parhaiten tarkoitukseen sopivat ratsastushanskat.

Tallipukeutumisessa tulisi välttää kaikkea, mikä voi jäädä kiinni tai kiristyä esimerkiksi putoamistilanteessa. Jätäthän pukeutumisestasi siis pois roikkuvat kaulahuivit ja korut. Pitkät hiukset on myös pidettävä kiinni.

## TALLILLE SAAPUMINEN

Onnenperällä parkkipaikkoja löytyy ympäri tallialuetta. Paikat on merkitty P-merkillä.

Tallille on suositeltavaa saapua vähintään 30 minuuttia ennen ratsastustunnin alkua.

Tallin henkilökunnan tunnustat STAFF-liiveistä.

Ensimmäisellä kerralla tallityöntekijä opastaa, mistä löydät:

- Ratsastuskentän, maneesin sekä wc-tilat
- Lainavarusteet
- Tuntilistan ja ratsusi



## ENNEN TUNTIA

Tuntilista löytyy tallin eteisestä. Siitä näet päivän ratsusi ja tunnin aiheen. Listasta näet myös, onko ratsusi jo edellisellä tunnilla valmiina ja/tai jatkaako se sinun jälkeesi seuraavalle tunnille.

Hevoset laitetaan kuntoon joko karsinassa tai käytävällä kiinni sidottuna. Käytävällä hevonen kiinnitetään molemmin puolin ketjuihin. Karsinassa hevoset sidotaan vetosolmulla, jonka saa tarvittaessa nopeasti auki. Tallityöntekijä opettaa, miten vetosolmu tehdään.

**Hoitaessa hevosen tulee aina olla kiinni riimusta, ei koskaan suitsista!**

Satula ja suitsit löytyvät satulahuoneesta nimetyiltä paikoilta. Harjapakit ja suojat löytyvät käytävältä satulahuoneen läheisyydestä. Ennen tuntia hevonen harjataan huolella, kaviot puhdistetaan ja hevonen varustetaan. Pyydä apua tarvittaessa.



## TUNNILLE

Tallista siirrytään ratsastustunnille henkilökunnan opastuksella.

- Hevoselta otetaan ohjat pois kaulalta, jalustimet pidetään ylhäällä ja talutetaan kentälle tai maneesiin.

Hevoset ohjataan kentällä sekä maneesissa keskelle kaartoon samansuuntaisesti muiden hevosten kanssa.

- Ohjat laitetaan takaisin kaulalle, jalustimet lasketaan ja satulavyö kiristetään.
- Selkään noustaan aina penkiltä ja henkilökunnan ohjeistuksella.
- Jalustimet säädetään sopiviksi. Tallilta löytyy kaksi puuhevosta, joilla voi opetella itse säätämään jalustimia.
- Liikkeelle saa lähteä, kun on saanut luvan.



## TUNNIN JÄLKEEN

Tallityöntekijä ohjeistaa, jatkaako hevonen vielä seuraavalle tunnille vai hoidetaanko hevonen pois tunnin jälkeen.

Talliin lähdetään työntekijän johdolla jonossa. Hevonen talutetaan samalla tavalla kuin tunnille mentäessäkin: ohjat pois kaulalta ja jalustimet ylös nostettuina.

Hevonen laitetaan riimusta joko käytävälle ketjuihin tai sidotaan karsinaan kiinni hoitamisen ajaksi. Hevonen harjataan tunnin jälkeen sekä kaviot puhdistetaan. Varusteet viedään aina omille paikoilleen, kuolaimet pestään hyvin seuraavaa käyttöä varten ja suojat harjataan. Tarvittaessa hevonen loimitetaan.

Henkilökunnalta saat ohjeita siitä, jääkö hevonen tunnin jälkeen talliin vai viedäänkö hevonen ulos.



## NÄHDÄÄN ENSI VIIKOLLA!

Kun hevonen on hoidettu tai luovutettu seuraavalle ratsastajalle, voit lähteä kotiin.

Henkilökunta auttaa aina, jos jokin asia askarruttaa!

Pistä seurantaan Onnenperän tallin Instagram ja Facebook -sivut, niistä voit seurata ajankohtaisia tiedotteita.

