



NUORILLE RÄÄTÄLÖITY  
KOULUTUSTAPAHTUMA,  
TERVETULO A BAARIIN!

LAHDEN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjel-  
ma  
Ravintolan johtaminen  
Opinnäytetyö  
Syksy 2011  
Miikka Tähtinen

Lahden ammattikorkeakoulu  
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

Tähtinen Miikka Samuli, Nuorille räätälöyty koulutustapahtuma, tervetuloa baariin!

Ravintolan johtaminen, opinnäytetyö, 34 sivua, 2 liite sivua

Syksy 2011

## TIIVISTELMÄ

---

Tämä opinnäytetyö käsittelee asiakaspalvelun haasteita asiakaspalvelijan näkökulmasta ja erityisesti yökerhossa työskentelevän ammattilaisen näkökulmasta. Loppu tulema on luoda suunnitelma koulutustapahtumalle, jonka kohderyhmänä ovat lukiota käyvät täysi-ikäisyyttä lähestyvät nuoret. Opinnäytetyön toiminnallisena osana suunniteltua tapahtumaa ei ole tarkoitus toteuttaa työn osana.

Tehtäväni on laittaa oman ammattitaitoni peliin kertomalla omat kokemukseni asiakaspalvelusta ja sen haasteista. Haasteet ja ongelmat joita minä ja kollegani olemme kohdanneet työssämme. Ongelmat ja tilanteet valjastan tapahtuman sisältöön. Pohjustan työni tutkimalla suomalaisten juomakulttuuria, sen kehittymistä ja eri toteen, sen vaikutusta yökerhojen toimintaan. Tutkin myös saatavilla olevia tietoja nuorten 18- 30 vuotiaiden aikuisten, alkoholin juomisen syitä ja tarkoituksia

Pohdin työssäni, miksi joillain nuorilla asiakkaila tuntuu olevan niin haastavaa käyttäytyä yökerhoissa asiallisesti. Asiakkaiden tulisi käyttäytyä niin itseään, kuin muita asiakkaita ja henkilökuntaa huomioiden ja kunnioittaen. Voisi luulla, että tavoitteena olisi kaikilla asiakkaila sama: viihtyminen. Paneudun työssäni nuorison ja nuorten aikuisten käytös- ja käyttäytymistottumuksiin ja näistä johtuviin ongelmiin yökerhossa. Tavoitteena opinnäytetyössäni on, että jos yksikin nuori muuttaa käytöstään käytyään tai kuultuaan järjestämästäni tapahtumasta ja muuttaa käyttäytymistään. Olen onnistunut työssäni.

Avainsanat: palvelu, juomatavat, nuoret juojat

Lahti University of Applied Sciences  
Degree Programme in tourism and hospitality

TÄHTINEN, MIIKKA:

Education Event for Young Bar Patrons

Bachelor's Thesis in Restaurant management, 34 pages, 2 appendices

Autumn 2011

## ABSTRACT

---

The subject of this functional thesis is problem situations between customer and customer service provider. Why young bar patrons behave how they behave when they drinking alcohol. This thesis is done from the service provider's perspective, especially from the professional nightclub worker's perspective.

First I study Finnish people's drinking habits, particularly the drinking habits of younger Finnish people; why they drink, when they drink and where they like to drink? I also interview my workmate's from a nightclub and collect those problem situations, which they have seen while doing their work. I study also, what youngsters are doing before they go to a nightclub.

Based on the over all theory and problem situations, I plan to crate an educational event particularly for high shool students who are getting closer to the legal drinking age of 18. My task in this work is to apply my own and my workmates' professional skills to this event. The main task for this event is to change young people's behavior fot the better in restaurants and in nightclubs. One of thi's event's tasks will be also, get that valuation for restaurant workers witch is currently missing. I try to settle in this thesis, why proper behavior is so hard for some of restaurant customers.

My goal for this work is a win- win situation. The bartender would have better possibilities to serve better and the bartender would have a better chance to enjoy his or her work. And if the bartender is happy and motivated, the customer would have a better opportunity to enjoy the delights of the night. If even one incoming customer changes his or her behavior in a restaurant, I will have reached my goal for this thesis.

Key words: service, drinking habits, young drinkers

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	TOISEN TYÖAIKA	3
2.1	Palveluympäristö	3
2.2	Tärkeimmät lainsäädännölliset rajat anniskelussa	4
2.3	Ajatuksia yökerhotyöstä	7
3	TOISEN VAPAA-AIKA	9
3.1	Post- ja transmoderni kuluttaja	9
3.2	Mielestäni sopiva asiakas yökerhoon	10
3.3	Opiskelijat ja nuoret ravintola-asiakkaana	9
3.4	Keskeistä tietoa alkoholinkulutuksesta Suomessa	13
3.5	Miksi nuori juo, humala ja sosiaalisuus	15
3.5.1	Nuorten juomistavat	15
3.5.2	Missä juodaan etkot ja pohjat	16
3.6	Ajatuksia alkoholinkäytöstä	17
4	HAASTEET BAARITISKILLÄ	17
4.1	Haastattelun peruspilarit	18
4.2	Haasteita yökerhossa	19
4.3	Humalassa hölmöily	20
4.4	Helppoja vinkkejä, joilla asiakas mahdollistaa hyvän palvelun	21
5	TERVETULOA YÖELÄMÄÄN	19
5.1	Tapahtuman järjestäminen	22
5.2	Teoriasta tapahtumaksi räätälöinti ja pohdintaa	23
5.3	Pohjustus tapahtumalle	25
5.4	Tapahtuma hetkestä hetkeen	29
5.5	Palautteet koulutustapahtumasta	32
5.6	Tarvittavat välineet ja rekvisiitta tapahtumalle	32
6	YHTEENVETO	32
	LÄHTEET	35
	LIITTEET LIITE 1	36
	KOLLEGOILTA KERÄTYT KOKEMUKSET	36

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyössäni pyrin selventämään sekä avaamaan palvelutilannetta ja sen ongelmakohtia asiakaspalvelijan näkökulmasta. Opinnäytetyön teoriaosassa pyrin selvittämään, mikä saa nuoret käyttäytymään niin häikäilemättömästi ja asiakaspalvelijaa kunnioittamatta yökerhoissa. Pohdin opinnäytetyössäni asiakaspalvelua ja asiakaspalvelutyön haastavuutta, sekä asiakkaan ja asiakaspalvelijan välisitä palvelutilannetta ja ongelmien syitä palvelutilanteessa. Miten ja millä tasolla asiakkaan käytös vaikuttaa asiakkaan omaan viihtyvyyteen yökerhossa, ja miten asiakkaan käytös vaikuttaa asiakaspalvelijan arkeen sekä työssä viihtymiseen ja tuotetun palvelun laatuun. Teoriapohjan tueksi keräsin 11.3. – 13.3.2011 välisenä aikana viideltä kollegaltani kokemuksia ja esimerkkejä konfliktitilanteissa, joita he ovat työssään kohdanneet. Kollegani, joilta kokemuksia keräsin, ovat työskennelleet ravintola-alalla yhdestä kymmeneen vuoteen, joista vielä ovat suurimman osan työurastaan tehneet yökerhoissa.

Toiminnallisena osana suunnittelen tapahtuman, jonka kohderyhmäksi valitsin lukiota käyvät nuoret, jotka lähenstyvät täysi-ikäisyyttä. Tapahtuman peruspilarina käytän tapahtumajärjestämisen aakkosia höystettynä kollegoideni näkemyksillä ja kokemuksilla. Tavoitteena tapahtumalla on helpottaa asiakaspalvelijan työtaakkaa sekä helpottaa ja lisätä asiakkaiden viihtyvyyttä yökerhoissa. Tehtävänä myös voisin mainita tapahtumalla olevan ravintola-alan hiljainen markkinointi. Tehtäväksi opinnäytetyölleni mainitsisin myös saada huomiota ja puuttuvaa kunnioitusta palvelualojen ammattilaisille. Jos työni saa yhdenkin asiakkaan muuttamaan käytöstään asiakaspalvelijaa kohtaan, olen suoriutunut tehtävästäni. Tehtävänäni on luoda asiakkalle laadukkaampi kokemus asionnissa, mutta myös helpottaa asiakaspalvelijan työtaakkaa. Jokainen tietää, että työ on innoittavaa ja motivoivaa, jos työssään pääsee keskittymään ainoastaan pää-ajatukseen, eli tässä tapauksessa hyvän palvelun ja hyvien tuotteiden tuottamiseen. Eikä, että asiakaspalvelija joutuu joka toiselle asiakkaalle opettamaan työnsä ohella peruskäytöstapoja, kuten tervehtiminen tai kiittäminen.

Itse olen työskennellyt eri yökerhoissa baarimikkona yli viiden vuoden ajan ja nähnyt työssäni monenlaista asiakasta. Miten asiakkaat voivat käyttäytyä niin tökerösti ja ajattelemattomasti yökerhon baaritiskillä? Perusajatuksena kuitenkin pitäisi olla kaikilla asiakkailla sama; asiakkaat ovat vapaa-ajalla, ja vapaa-ajalla tulisi viihtyä sekä rentoutua. Kuinka asiakas voi kuvitella saavansa parasta mahdollista palvelua, jos asiakas ei edes osaa tervehtiä tai kiittää baarimikkoa saamastaan palvelusta?

Opinnäytetyössä keskityn asiakaspalvelijan näkemyksiin ja kokemuksiin työssään. enkä niinkään kinnitä huomiota asiakkaan haluihin ja tavoitteisiin yökerhokäynnillään. Käsittelen nuorten käytöstapoja ainoastaan humalatilassa.

## 2 TOISEN TYÖAIKA

Tässä kappaleessa käsittelen asiakaspalvelijaa työssään ja työympäristössään. Mitä asiakaspalvelija tarvitsee suoriutuakseen työstään niin, että asiakas saa miellyttävän palvelukokemuksen?

### 2.1 Palveluympäristö

Asiakaspalvelijaksi määritellään usein työntekijä, joka joutuu työssään suoritukseen ja kontaktiin muiden ihmisten kanssa. (Hemmi & Lahdenkauppi 2002, 35-36). Tosin nykypäivänä lähes jokainen työntekijä on asiakaspalvelija työnsä lomassa, niin tarjoilija kuin LVI-asentaja. Molemmilta alan ammattilaisilta vaaditaan taitoa käsitellä erilaisia ja erityyisiä asiakkaita. Molempien työsuoritusten onnistumiseen tarvitaan ammattitaidon lisäksi kykyä kommunikoida ja toimia asiakkaan kanssa kontaktitilanteessa.

Hyvä palvelu syntyy useammasta tekijästä. Tarvitaan palveluilmapiiri, asiakkaan tarpeet tyydyttävä palvelu ja tuote. Edellä mainittujen raaka-aineiden tasapainoisesta keitosta syntyy hyvä palvelukokemus niin asiakkaalle kuin asiakaspalvelijalle. (Hemmi & Lahdenkauppi 2002, 33.)

Palvelutilanteeseen tarvitaan aina kaksi, asiakas ja asiakaspalvelija. Asiakaspalvelija ohjaa tilanteen kulkua omalla ammattitaidollaan. Palvelutilanteen onnistuminen ei ole helppo määritellä. Kolikossa on kaksi puolta, niin myös asiakaspalvelutilanteessa. Asiakas haluaisi täyttää omat tarpeensa, asiakaspalvelija taas yrittää täyttää yrityksen liikeidean mukaisen tavoitteen, tuottaa mahdollisimman paljon kassavirtaa yritykselle, saada asiakkaasta jatkuva kassavirta, ja taas toisaalta asiakaspalvelija pyrkii myös täyttämään asiakkaan tarpeet. Sanat palvelutilanteessa eivät ole niinkään ratkaiseva vaan, asiakaspalvelijan ilmeet, eleet ja äänenpaino. Hyvä asiakaspalvelija keskittyy, kuuntelee ja kyselee, jotta hän saisi mahdollisimman hyvin asiakkaan halut ja tarpeet toteutettua. (Hemmi & Lahdenkauppi 2002, 35.)

Esimerkillisen palvelutilanteen kaava on, että asiakas on ajanut itsensä palvelutilanteeseen tietyn tarpeen takia; hän haluaa juoda tuopin olutta valitsemassaan ravintolassa. Ammattitaitoinen asiakaspalvelija tervehtii asiakasta valitsemallaan tavalla, vanhempaa rouvaa asiallisesti teititellen, nuorempaa asiakasta rennosti tervehtien. (Hemmi & Lahdenkauppi 2002, 35.)

Usein myös, varsinkin isommat ravintolaketjut antavat tietyn palvelumallin asiakaspalvelutilanteen suorittamiseen ja pyrkivät laittamaan sanat työntekijän suuhun.

## 2.2 Tärkeimmät lainsäädännölliset rajat anniskelussa

Tässä luvussa käsittelemme keskeisiä lakeja ja säädöksiä, jotka liittyvät anniskeluun ja erityisesti anniskeluun yökerhossa.

Ravintola saa ottaa uusia asiakkaita toimipisteeseen viimeistään puolituntia ennen säädettyä sulkemisaikaa (Maral 3 § mom 3; Valvira 2011 mukaan). Sulkemisajan jälkeen ravitsemusliikkeessä ei tule viettää aikaa tai nauttia alkoholijuomia. Myös ravintolanhenkilökunnan alkoholin nauttiminen on kiellettyä ravintolan tiloissa. Anniskeluravintolassa tulee olla tarvittava määrä henkilökuntaa tehokkaan valvonnan ja järjestyksen pidon toteuttamiseksi. (Alkol 21 c§; Valvira 2011 mukaan.) Alkoholia ei saa tarjoilla alle 18-vuotias, ellei hänellä ole tarvittavaa koulutusta tai kokemusta alalta. Opiskelija, joka on täyttänyt 16 vuotta, voidaan käyttää anniskelutehtävissä, edellyttäen että opiskelijalla on ohjaaja, joka on täyttänyt 20 vuotta, ja ohjaajalla on asianmukainen koulutus. Ravintolan henkilökunta ei saa olla työssään päihdyttävien aineiden vaikutuksen alaisena. Anniskelupaikassa tulee olla vastaava hoitaja, ja hänellä tulee olla tarvittava määrä sijaisia. Vastaavan pätevyys voi saada koulutuksen



kautta tai työkokemuksen kautta. Vastaava huolehtii, että anniskelupaikassa noudatetaan alkoholilain säännöksiä. Aina ravintolan ollessa auki tulee paikalla olla vastaava hoitaja. (AlkoL 21 b §; Valvira 2011 mukaan.) Päähtynyttä henkilöä ei saa päästää anniskelupaikkaan. Asiakas, joka on selvästi päähtynyt tai käyttäytyy häiritsevästi, on välittömästi poistettava ravintolasta (Alkol 23§ mom 1; Valvira 2011 mukaan).

Päähtyneen henkilön tunnusmerkkejä ovat toiminnalliset poikkeavuudet, kuten kova ja sammltava puhe, lasittunut katse ja horjuminen. Usein myös ongelmatilanteet, jotka tapahtuvat ravintolassa, johtuvat päähtyneestä henkilöstä ja hänen toiminnastaan. Alkoholijuomia ei saa anniskella, jos asiakas on alle 18 vuoden ikäinen, päähtynyt, tai jos on aiheutta olettava alkoholin väärinkäyttöä (Alkol 24§ mom1; Valvira 2011 mukaan.). Alkoholijuoman ostajan on vaadittaessa todistettava henkilöllisyytensä, jotta voidaan todeta hänen olevan täysi-ikäinen (AlkoA 26§; Valvira 2011 mukaan). Nuoren asiakkaan ikä on varmistettava, ellei varmuudella tiedetä hänen olevan täysi-ikäinen. Alaikäisen oleskelu ravintolassa ei ole kiellettyä, mutta jos alaikäinen on ravintolassa, tulee hänen seuruettaan tarkkailla, jotta saadaan varmuus, ettei alaikäinen nauti alkoholipitoisia juomia. Ravintola saa valita asiakkaansa, kunhan asiakkaiden valintaperusteet eivät ole rasisia tai syrjiviä. Ravintola voi määrittää asiakkaan sisäänkäynnin ehdoksi viitteellisiä rajoitteita, kuten ikä tai pukeutuminen.(Yhdenvertaisuuslaki § 6; Valvira 2011 mukaan.)

Anniskelun perussäädökset ja lait, jotka koskevat anniskelua toimipisteessä ovat seuraavanlaiset. Anniskelupaikassa tulee olla tarjolla riittävä määrä mietoja alkoholijuomia, sekä kohtuuhintaisia alkoholittomia juomia (AlkoL 25§; Valvira 2011 mukaan). Alkoholi juomaa saa tarjoilla kerrallaan vain yhden perusannoksen verran. Väkevien alkoholijuomien pulloittain myyntiin ja tarjoiluun tulee suhtautua erittäin pidättyväisesti, ja tämän tyyppinen toiminta tulee olla hyvin perusteltu. Alkoholin anniskelu ”tuplana” on kiellettyä, eli siis tarjoilla asiakkaalle samanaikaisesti kaksi tai useampi perusannos samanaikaisesti. Väkevien alkoholijuomien perusannos on 4cl (AlkoA § 24 2 mom; Valvira 2011 mukaan.), joskin niitä tulee myös tarjoilla 2cl:n annoksina, jos asiakas niin haluaa. Mietojen alkoholijuomien

perusannos on 8cl. Mietoja alkoholijuomia tulee tarjoilla myös 4cl:n erissä, jos asiakas niin haluaa. (Alkol § 24 3 mom; Valvira 2011 mukaan). Alkoholijuoma, joka on valmistettu käymisteitse ja jonka alkoholiprosentti on maksimissaan 5,5 tilavuusprosenttia, saadaan anniskella asiakkaalle yhden litran kerrallaan. (AlkoA § 24 4 mom; Valvira 2011 mukaan.) Anniskeltaessa juomasekoituksia, joihin tulee useampaa eri alkoholia, juoman alkoholipitoisuus saa olla enimmillään yhtä korkea kuin 4cl:ssa väkevää alkoholijuomaa. (AlkoA § 24 5 mom; Valvira 2011 mukaan) Joitain poikkeuksia kuitenkin löytyy. Näiden juomien tai juomasekoitusten valmistukseen tarvitaan Valviralta lupa. (AlkoA § 24 6 mom; Valvira 2011 mukaan). Alkoholijuomia ei saa anniskella velaksi, panttia vastaan tai vaihtokaupalla, poikkeuksena luottokortit (AlkoA 25 § 2 mom; Valvira 2011 mukaan). Anniskellusta alkoholijuomasta on myös aina annettava asiakkaalle kuitti asiakkaan pyytämättä. (AlkoA 25 § 3 mom; Valvira 2011 mukaan.) Anniskeltua alkoholijuomaa ei saa viedä ulos anniskelualueelta, kuten esimerkiksi yökerhossa tupakointitilaan, koska tällöin valvonta on lähes mahdotonta. Anniskeluun tai anniskelua varten ravintolaan toimitettua alkoholijuomaa ei saa kuljettaa tai myydä ulos ravintolasta. (AlkoL § 23 2 mom; Valvira 2011 mukaan.)

Anniskelussa käytettävät mitat ja hanalaitteet tulee olla va'attu ja vahingoittamattomia. Alkoholin anniskelu paljousalennuksella on kiellettyä. Myöskään alkoholin myyntiä ei saa edistää esim. hyödykkeillä houkuttelemalla, kuten ”osta olut, saat lippalakin kaupanpäälle” (AlkoL 33 a §; Valvira 2011 mukaan).

Yllä mainitut lait ja säädökset koen tärkeimmiksi yökerhotyössä alkoholituotteiden myynnin parissa toimiessani.

Tarvikkeet ja raaka-aineet ovat laadukkaan ja ammattitaitoisen työn perusta. Työn tekemisen lähtökohtana ovat sopivat, istuvat ja miellyttävät työvaatteet, työajat, palkkaus, työympäristö, työ-ilmapiiri, oma työpiste, asiaankuuluvat työvälineet ja raaka-aineet. Ajatuksena on, että jos baarimikko on päässyt työhön, hänellä on alan koulutus ja tai kokemusta alalta. (Hemmi & Lahdenkauppi 2002, 35.)

### 2.3 Ajatuksia yökerhotyöstä

Mielestäni onnistunut asiakaspalvelutilanne ei välttämättä vaadi aina täydellistä onnistumista tai asiakkaan tavoitteiden täydellistä toteutusta. Myös humoristinen epäonnistuminen tai vaihtoehtoisen tuotteen tarjoaminen voi antaa asiakkaalle yhtä suuren nautinnon ja laadukkaan vaikutelman kuin alkuperäisen tuotetoiheen toteuttaminen. Tämän kaltainen palvelu on minusta suurinta ammattitaitoa. Mielestäni tärkeä osa ammattitaitoa on, kun asiakaspalvelija osaa valmistautua, ennakoida ja ratkaista eteen tulleet ongelmatilanteet niin, että asiakkaalle jää ns. hyvä maku suuhun. Näitä asioita ei voi koulussa opiskella, vaan nämä opit tulevat käytännön työn ja kokemusten kautta.

Tarjoilijan saatua vastakaikua asiakasta kohtaan antamalleen huomiolle, aletaan usein palvelutilanteen haastavimpaan vaiheeseen, asiakkaan halujen ja tarpeiden selvittämiseen. Saattaa olla haastavaa, saada asiakkaalta, tietoa mitä hän mahtaisi haluta nauttia. Ammattitaitoinen asiakaspalvelija kuitenkin osaa suositella ja esitellä erilaisia tuotteita asiakkaalle, tuotteita jotka mahdollisesti olisivat avain mahdolliseen onnistuneeseen asiakaspalvelutilanteeseen. Ravintolan tuotevalikoimista osaavan asiakaspalvelijan avustuksella on löydetty tuote, joka kiinnostaa asiakasta. Asiakaspalvelija tarjoilee tuotteen oikein asiakkaalle. Tämän jälkeen suoritetaan maksutoimenpiteet, jotka usein myös tuottavat ongelmia. Itse suosittelen käteisen pitämistä mukana lompakossa, jos on tarkoitus viettää iltaa ravintolassa. Käteisellä rahalla maksutapahtumat suoriutuvat huomattavasti nopeammin kuin maksusuoritus esimerkiksi Visa Electron -kortilla, joita usein erityisesti nuoriso suosii. Maksutapahtuma on suoritettu ja valuutta vaihtanut omistajaansa. Vihdoin, asiakas pääsee nauttimaan lunastamaansa tuotetta, ja asiakaspalvelija vaihtaa taas silmänräpäyksessä takaisin ns. aloitusmuotoon ja on valmis palvelemaan jo kenties odottavaa seuraavaa asiakasta.

Olen itse toiminut tarjoilijana seitsemässä erilaisessa seurusteluravintolassa sekä yökerhossa. Olen sitä mieltä, että ammattitaitoiselle asiakaspalvelijalle ei tarvitse laittaa sanoja suuhun, eivätkä usein halutut sanamallit tai lauseet ole sopivia eteen tulleeseen palvelutilanteeseen. Usein kuulen yökerhossa työskennellessäni asiakkaan suusta lausahduksen ”Laita tuplat”, mutta harva asiakas oikeasti tietää, että tämä on laitonta, ja kenenkään yökerhossa työskentelevän ei tulisi ”tuplia” tarjoilla.

Asenne on mielestäni avaintekijä onnistuneeseen palveluun. Ammattitaitoisella baarimikolla on asennetta, palvelualttiutta, intohimoa ja motivaatiota työhönsä. Riippuen tietysti tavoitteista, yrityksestä, liike-ideasta, missä toimitaan ja kenen kanssa. Ammatilainen on ammatilainen, ja hän pystyy muuntautumaan hetkessä teemasta tai ideasta toiseen. Ammatilainen myös pystyy hetkessä muokkaamaan palvelutyylään, asennettaan ja vastaamaan uusiin haasteisiin, vaikkei hän olisi-kaan omalla mukavuusalueellaan. Ammattitaitoinen baarimikko palvelee niin ensimmäistä asiakasta kuin viimeistäkin yökerhon asiakasta samalla, motivoituneella ja innostuneella asenteella. Mielestäni niin ensimmäinen kuin viimeinenkin asiakas ovat ihan yhtä tärkeitä.

Ammattitaitoinen, lainkuuliainen sekä asiakkaan toiveet täyttävä baarityö ei ole itsestäänselvyys eikä mielestäni helppo homma. Erityisen haastavaa lainkuuliaisesta anniskelusta tekee asiakkaat. On hyvin haastavaa arvioida asiakkaan humalatilaa anniskelutilanteessa. Itse palvelutilanne on kuitenkin niin lyhyt, ja asiakkaan anniskelukelpoisuuden arvioiminen tulee aloittaa jo edellistä asiakasta palvellessa. Parhaan mahdollisen palvelun tuottaminen vaatii myös yökerholta paljon. Baarimikko tarvitsee työhönsä kunnan työvaatteet ja työvälineet, unohtamatta tarvittavaa määrää erilaisia alkoholeja, miksereitä ja siirappeja. Tulee myös muistaa, että tuoreet marjat ja yrtit nostavat juomasekoitukset uudelle ja erityiselle tasolle. Tietysti tuotteiden ja raaka-aineiden tulee palvella mahdollisimman hyvin asiakasta ja yrityksen liikeidea.

### 3 TOISEN VAPAA-AIKA

Tässä kappaleessa käyn läpi kaksi asiakaskunnan ääripäätä, jotka yökerhossa usein kohtaan. Pohdin myös kumpi sopii mielestäni yökerhoon paremmin asiakkaaksi. Paneudun alkoholin kulutukseen Suomessa, koska se on merkittävä osa suomalaisten elämää ja etenkin merkittävä osa nuorten aikuisten elämää ja vapaa-aikaa.

Asiakkaan määrittelyminen onkin jo itsessään haaste. Milloin yrityksestä tai henkilöstä tulee asiakas yritykselle? Tässä tilanteessa voidaan jakaa asiakkaat yritys- ja yksityisasiakkaisiin. Näistä kahdesta paneudun opinnäytetyössäni yksityisasiakkaisiin, joita eniten yökerhon työntekijä työssään kohtaa. Milloin ihmisestä tulee asiakas esimerkiksi yökerholle. Mielestäni määritelmä on hiukan vaikea toteuttaa. Näkisin kuitenkin niin, että ihmisestä tulee asiakas yökerholle siinä vaiheessa, kun hän astuu toimipisteeseen.

#### 3.1 Post- ja transmoderni kuluttaja

Postmodernin kuluttajan mieli on haastava vangita. Postmodernia kuluttajaa kiinnostaa niin uudet kuin vanhatkin asiat, erilaiset tyyli- ja suunnat. Postmoderni kuluttaja hakee näiden yhteyksiä elämässään. Kuluttajana häntä esimerkiksi saattaa ensimmäisenä kiinnostaa vanha kunnon pihvipaikka. Hetken päästä häntä mahdollisesti alkaakin kiinnostaa kunnon fuusiokeittiön tuottamat ruoka-annokset. Postmoderni kuluttaja osoittaa usein, mitä hän haluaa. Kuluttaja pyrkii näyttämään oman uniikin mielipiteensä ja mielenkiintonsa aiheita kohtaan sekä toiveensa tilatessaan. Kuitenkin taustalla postmodernilla kuluttajalla on kaipuu ja halu olla vahvasti yhteisön jäsen. Postmodernia kuluttajaa usein kuvaillaan jopa pinnalliseksi. Hän saattaa hyvinkin tiedostaa ongelmat yhteiskunnassa ja lähipiirissään, mutta hän ei yksinkertaisesti välitä asioista, jotka eivät osu hänen napaansa. (Heikkinen 2010, 15.)

Transmodernin kuluttamisen pohjana on ns. harmonia, hyväolo tuotteista ja palveluista itselle, mutta transmodernia kuluttajaa kiinnostaa myös muut ihmiset, luonto ja yhteiskunnan toimiminen. Tavoitteena hänen toiminnalleen on siis ihmisen ja luonnon sopusointu ja yhtenevyys elämän eri osa-aloilla. Vastoin postmodernia kuluttajaa, transmoderni kuluttaja kokee itsensä osaksi yhteiskuntaa ja vastuunpiiriä. Kuluttajana transmoderni kuluttaja on suvaitseva ja perusajattelultaan sekä toiminnaltaan epäitsekäs. Transmoderni kuluttaja ymmärtää palvelussa ja tuotteissa tapahtuvat mahdolliset virheet ja ongelmakohdat. Transmoderni kuluttaja on avoin uusille aatteille, ajatuksille, toiminnalle ja toimintamalleille, kuitenkin arvostaen vanhoja perinteitä ja aatteita. (Heikkinen 2010, 14- 19.)

### 3.2 Mielestäni sopiva asiakas yökerhoon

Kohderyhmän määrittely eli segmentointi on tärkeä osa yritystoimintaa. Olen kuullut eräältä arvostamaltani ammattilaiselta ”kaikille kaikkea, ei kenellekään mitään” ajatuksen. Laajassa mitassa tämä pitääkin paikkansa. Tarkka segmentointi on monen oppikirjan mukaan avainkysymys onnistuneeseen yrittämiseen. Tuotteet, ympäristö ja markkinointi pitää olla räätälöity sopimaan ihmisille, joita yritys tavoittelee asiakkakseen.

Aloitetaan ajatusleikki, kumpi sopii yökerhoasiakkaaksi paremmin postmoderni vai transmoderni kuluttaja. Vastaus on yhtä laaja kuin yökerhojen määrä Suomessa. Kaikenlaisille asiakkaille löytyy paikkansa, on sitten eri asia löytääkö asiakas oikean paikan itselleen. Osa yökerhoista varsinkin pääkaupunkiseudulla luottaa laajasti postmoderniin kuluttajakuntaansa. Asiakkaat ovat valmiita maksamaan seurastaan ja hintavista juomistaan, kunhan näyttävät hyviltä ja tuntevat itsensä osaksi ns. parempaa yhteiskuntaluokkaa. Mielestäni tämä jos joku on pinnallista. Transmoderni kuluttaja on myös jokseenkin haastava tapaus yökerhon baaritiskillä asiakaspalvelijan näkökulmasta katsottuna, saattaa olla hiukan haastavaa baarimikon mielestä löytää tarjonnasta asiakkaan aatteisiin ja tarpeisiin istuvaa tuotetta. Virvoketta, joka on mahdollisimman pienellä hiilijalanjäljellä tuotettu, ja juoman tuottanut tehdas on todistetusti ns. luontoystävällinen. Tämän lisäksi tuotteen tulisi vielä vastata kuluttajan makumaailmaa. Kun samaan aikaan sata asiakasta odot-

taa jonossa valmiina tilaamaan ja nauttimaan illasta, transmoderniin malliin lukeutuvien asiakkaiden palveleminen tasokkaasti ja asiakasta tyydyttävästi on siis haastavaa.

Itse väittäisin kuitenkin, että suurinta osaa yökerhojen 18- 30 vuotiaista asiakkaista yhdistää samat tarpeet. Väittäisin kuitenkin, että perusajatuksena ja tarpeena suurimmalla osalla asiakkaista on hauskanpito ja viihtyminen. Totuus mielestäni vain on niin, että harvemmassa Suomen kaupungissa on mahdollista segmentoida kovinkaan tarkasti asiakaskuntaansa ja pitää segmentoinnista kiinni. Osaltaan tähän on syynä yökerhojen asiakaskunta. Ikävä kyllä esim. Lahdessa ei riitä jokaiseen yökerhoon tarvittavaa asiakasmäärää, jotta toiminta olisi kannattavaa. Tarjontaa ja yrittäjää on kyllä nähty useita edellisen viiden vuoden aikana, kun olen ollut mukana Lahden yökerhotoiminnassa. Useimmat liikeideat ovat kuolleet jo ennen edes ensimmäistä vuosijuhlaa. On mielestäni uskomatonta ja kiinnostavaa, onko Lahti ainoa paikkakunta, jossa toimii ajatus ”kaikille kaikkea”. Esimerkkinä tähän voitaisiin mainita yökerho Jackalope, joka sijaitsee Lahden keskustassa. Kyseinen yökerho on porskuttanut lähes kymmenen vuotta keskustan yökerhojen kärkikahinoissa ajatellen asiakasmääriä. Tosin onpa Jackalopekin joutunut tiputtamaan ns. ikärajojaan asiakkaiden suhteen.

### 3.3 Opiskelijat ja nuoret ravintola-asiakkaana

Yksi tärkeimmistä segmenteistä ravintola-alalla koostuu 18- 30 vuotiaista nuorista aikuisista. Segmenttinä tosin 18- 30 vuotiaat nuoret ja aikuiset ovat hyvin epäyhdenäinen. 18- 30 vuotiaat nuoret aikuiset kun voivat olla täysin eri elämäntilanteissa. Toiset opiskelevat, toiset toimivat jo täyttä häkää työrintamalla. Toisella nuorista aikuisista on jo oma perhe, puoliso ja lapsia, kun toinen taas vielä asuu lapsuuskodissa ja nostaa vanhemmiltaan viikkorahaa. (Heikkinen 2010, 13.)

Asiakkaita on monenlaisia. Toinen asiakas tulee yökerhoon vain viihtymään, yksin tai ystävien kanssa, toinen tulee yökerhoon hakemaan seuraa tai nauttimaan tunnelmasta. Joissain tapauksissa jopa kaikki edellä mainitut elämäntilanteet toteutuvat yhden asiakkaan kohdalla. Tästä nuorten aikuisten segmentistä voidaan

kiistatta poimia eniten yökerhoja työllistävä ryhmä, etenkin anniskelupalveluita käyttävä ryhmä: opiskelijat. Suurin osa opiskelijoista on elämäntilanteeltaan hiukan joka paikassa, opintosuoritteet kesken, urakehitys kesken, elämänkumppani vielä haussa tai odottelemassa toisella paikkakunnalla. Runsas vapaa-aika, vähäinen harrastustoiminta ja usein miten sosiaaliset tapahtumat tapahtuvat ravintoloissa, ja osa nuorista ja opiskelijoista onkin ns. ”heavy-usereita”, jotka käyttävät ravintolapalveluita 2-5 kertaa viikossa.” (Heikkinen 2010, 13.)

Segmenttinä opiskelijat olisivat paras mahdollinen asiakasryhmä yökerhoille: virtaa riittää, viina maistuu ja vaihtuvuus on hyvä. Ainoana ongelmana suurimmalla osalla opiskelijoista onkin raha. (Heikkinen 2010, 13.)

Raha, tuo kaiken suunnanantaja, elämän alku ja loppu, koko ajan mukana elämässä ja ohjaamassa elämää kellon lailla. Viimeisen kymmenen vuoden aikana kaikki palvelut ja tuotteet ovat kallistuneet. Kuitenkin nuorten ostovoima on pysynyt samana, jopa heikentynyt. Syy tähän on yksinkertainen. Kaikki liittyen liiketoimintaan on kallistunut. Yksi suurimmista syistä edellä mainittuun tuotteiden hintojen nousuun on polttoaineiden perusraaka-ainehintojen nousu. Esim. vuokrat ovat nousseet huomasti, kun taas valtion tarjoamat tuet, kuten asumis- ja opintotuki eivät ole nousseet läheskään samassa suhteessa kuin tuotteiden ja palveluiden hinnat ovat nousseet. (Heikkinen 2010, 13.)

Pelkästään ajatellen ongelmatilanteita ja konflikteja asiakaspalvelutilanteessa, valjastaisin postmodernit asiakkaat tai siis postmodernit ajatusmallit ja toimintatavat syytäiksi ongelmiin asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä. Tällaisia ovat mm. itsekkyyys, itsekeskeisyys, toisen huomiotta jättäminen, toisen työn aliarvostaminen ja peruskäyttäytymisohjeiden vastainen toiminta. Nämä ovat usein ongelmatilanteiden takana. Tietysti myös suurimman osan ongelmatilanteiden takaa löytyy alkoholi ja humalanhakuinen juominen. (Mäkelä, Mustonen & Tigerstedt 2009, 56.)

Useat tutkimukset kuitenkin nostavat esille kerta kerran jälkeen termin



sosiaalisuus. Juomisella pyritään usein nostamaan tunnelmaa ja pyritään luomaan yhteishenkeä ja yhteenkuuluvuuden tunnetta. Tässä vaiheessa mukaan astuu humalajuominen.

### 3.4 Keskeistä tietoa alkoholinkulutuksesta Suomessa

Alkoholin myyntitilastot kertovat karua kieltään suomalaisten juomistottumuksista ja juomatavoista. Vuonna 2008 Suomessa ostettiin erilaisia alkoholijuomia 45,5 miljoonaa litraa muutettuna sataprosenttiseksi alkoholiksi. Lisäksi voidaan mainita vielä kaikki ulkomailta tuodut alkoholituotteet, joita ei ole kyetty laskemaan mukaan tutkimuksiin. (Mäkelä ym. 2010, 49.)

Suomessa alkoholin myynnistä 12% vuonna 2008 tapahtui jouluaikana. Seuraavaksi suurimmat myyntikaudet täsmentyivät kesälomakuukausille, kesä- ja heinäkuulle. Vähäisintä alkoholimyynti oli tammikuussa, jolloin kenties osa väestöstä vietti tipatonta tammikuuta ja osa nautiskeli vielä joulahjaksi saatuja lahjajuomia. Seuraavaksi suurimmat piikit alkoholituotteiden myynneissä sijoittuvat juhlapyhille kuten juhannus ja vappu. (Mäkelä ym. 2010, 56.)

Juomisen jakautuminen viikonpäiville. Tutkimuksen mukaan juomiskerroista, jotka johtavat humalatilaan (yli 1 promillen alkoholipitoisuuteen veressä), neljä viidestä juomiskerrasta sijoittuu viikon loppupuolelle. Viikonlopun temmellyksessä suomalaiset kuluttavat vajaat 80 % koko viikon aikana kulutetusta alkoholista. Eroavaisuuksia sukupuolien alkoholin käytössä viikkojakaumassa on huomattavissa. Naiset nauttivat miehiä selkeämmin suurimman osan alkoholistaan loppuviikon aikana. Pääpäivänä alkoholin käytössä nousee selvästi ylitse muiden

lauantai. Vahvana kakkosena juomapäivinä tulee perjantai ja kolmanneksi suosituin alkoholin nauttimis päivä on keskiviikko. (Mäkelä ym. 2010, 56.) Tutkimus myös todistaa, että suurin osa miehistä osaa myös ottaa alkoholia ns. ”kohtuudella”.

Nuorten aikuisten humatilaan johtavista juomiskerroista miehillä 80 % ja naisilla 90 % sijoittuvat viikonlopun ajalle. Sukupuolta suuremmaksi vaikutteeksi alkoholinkäytön jakautumiselle viikon eri päiville tutkimuksen mukaan on ikä. Tutkimustulosten perusteella vanhempien ikäryhmien alkoholinkäyttökerrat ja humaltumiskerrat jakaantuvat tasaisemmin koko viikon ajalle verrattaessa nuorempiin ikäryhmiin. Vanhempien ikäryhmien juomiskerrat eivät siis keskity niinkään viikonlopulle. (Mäkelä ym. 2010, 58.)

Yllä mainittu tekstikatkelma vahvisti omannäkemykseni nuorison alkoholinkäyttötottumuksista niin oman vapaa-aikani kautta kuin töidenkin osalta. Omakohtaisen kokemuksen mukaan on helpompi puhua henkisesti raskaista asioista tuopin äärellä, kuin että olisi esim. kahvikuppi tuopin tilalla.

Vielä tulisi tietää kellonajat, milloin viikonlopun aikana sitä alkoholia nuoriso eniten käyttää. Tutkimuskaavion mukaan alkoholinkäyttö käyttäjämäärien perusteella on huipussaan lauantaina klo 21 tienoilla, jolloin tutkimusta tehdessä ilmoitti 900 000 suomalaista olevansa ns. ”mukin ääressä”. Tutkimus vahvisti tietoni, jonka olen saanut töitä tehdessäni. Suomalaiset juovat eniten lauantaisin, toiseksi eniten perjantaisin. Kolmantena tulee keskiviikko, ei kuitenkaan enää niin suurella erolla esimerkiksi tiistaihin ja torstaihin. (Mäkelä ym. 2010, 56.)

### 3.5 Miksi nuori juo, humala ja sosiaalisuus

Nuorten alkoholin käyttöön ja humalanhakuiseen juomiseen ei ole vain yhtä syytä. Jokaisella nuorella on omat syynsä juomiseen ja käytöksenä, tosin useimmilla nuorilla alkuperäiset syyt ja ajatukset juomiseen ovat hyvin samankaltaiset.

(Heikkinen 2010, 13.)

Usein juomistilanteisiin liittyvällä sosiaalisuudella yritetään myös pönkittää muita sosiaalisia suhteita. Tutkimukset kertovat alkoholin juomisen helpottavan sosiaalista kanssakäymistä, koska on havaittu alkoholin nauttimisen hälventävän omaa ajattelumallia itsestään ja muista, mikä puolestaan helpottaa kiinnittymistä, sulautumista ja liittymistä yhteisiin keskustelun, aiheisiin ja tilanteisiin. Alkoholi myös helpottaa pääsemään eroon arkipäivien haasteista, koulusta, työstä, parisuhteesta. Alkoholi helpottaa irtaantumista arjesta ja auttaa siirtymään vapa-aikaan ja yhteisölliseen toimintaan. Saman tunteen tavoittelu ja logiikka toteutuu myös pienempien alkoholimäärien nauttimisessa, esim. arki-iltana ns. ”yhdellä” käyminen.

(Heikkinen 2010, 14)

Käytöksessä ja toiminnassa miesten ja naisten välillä humalassa on eroja. Siinä missä ns. perusmallin mies keskittää huomionsa yökerhossa juomiseen ja seuraansa, naiset taas huomioivat yökerhossa myös mitä suurimmissa määrin juomisessa ja juomistapaamisten suunnittelussa myös juomisen puitteet. Yökerhon tilat ja sisustus sekä tunnelma ovat keskeisessä roolissa. Naiset myös huomioivat miehiä huomattavasti useammin muun seurueen mielipiteet ja odotukset illan kulusta.

(Mäkelä ym. 2010, 88 -89.)

Omakohtaisen kokemuksen mukaan ero on huomattava miesten ja naisten käytöksellä. Useimmiten jos ns. ”rikotaan rajoja” yökerhossa, kyseessä on humalainen nuorimies. Samaan hengenvetoon mainittakoon, että onhan eroja miesten ja naisten kohdalla juomatavoissa, sekä myös käyttäytymisessä pöytäseurueessa.

### 3.5.1 Nuorten juomistavat

Miten suomalainen nuori juo? Se riippuu, mistä roikkuu. Kuka juo, mitä juo, missä juo, ja kenen kanssa juodaan? Voi olla, että otetaan yhden rankan työrupeaman päätteeksi työkavereiden kesken työmaan nurkalla tai ravintolassa. Voi taas olla, että otetaan kavereiden kesken kunnan kännit mökillä ja saunotaan aamuun asti. Tai voi olla, että nautitaan lasillinen viiniä parisuhde illallisen yhteydessä tai lasillinen kuohuvaa mummon syntymäpäiväjuhilla. Tosin oli paikka mikä tahansa, tilaisuus mikä tahansa, varsinkin julkisissa tapahtumissa yleensä on aina joku, joka ei hallitse juomistaan, ja tästä usein syntyy ongelma. (Mäkelä ym. 2010, 83.)

### 3.5.2 Missä juodaan etkot ja pohjat

Usein miten kun suomalainen nuori juo alkoholia enemmän kuin yhden annoksen illanvieton aikana, on tapana käydä useammassa ravintolassa, ennen kuin seurue päättyy ns. illan viimeiseen anniskelupaikkaan, joka usein suomalaisilla nuorilla on yökerho. (Mäkelä ym. 2010, 77- 78.)

Nykyaikana ravintoloiden alkoholiannoksien hinnoissa on tapahtanut korotuksia, kun kaikki muukin kallistuu, myös anniskelu ravintoloissa kallistuu. Tämän seurauksena on hyvin yleistä varsinkin nuorison keskuudessa, että ennen ravintolaan siirtymistä nautitaan alkoholia yksin tai seurueessa ns. ”etkoilla”. Etkoilla suoritettavaa alkoholipitoisten juomien nautintaa kuvaamaan sanavalmiit suomalaiset ovat keksineen ihan oman terminkin, ”pohjat”. Pohjien ottaminen on kätevä tapa aloittaa ilta. Etkoilla seurustellaan ystävien kanssa, kenties pelaillaan jotain pelejä, katsotaan televisiota ja kuunnellaan musiikkia. Perimmäisenä tarkoituksena etkoilla on nauttia illasta seuran, juoman ja aktiviteettien yhteistuloksena. Lähes yhtä tärkeänä osana etkoilla seuraan verrattaessa on alkoholi. Käsitteenä ”pohjat” tarkoittaa etkoilla nautittua alkoholia. Pohjat ovat erityisesti nuorison suosiossa. Hyvin harvalla nuorella nimittäin budjetti antaa myöden kokoillan juomakavalkaadin nauttimiseen ravintolassa. (Heikkinen 2010, 13)

### 3.6 Ajatuksia alkoholinkäytöstä

Perehtyminen tutkimukseen ja kirjaan Suomi juo, vahvisti omat ajatukseni alkoholinkäytöstä Suomessa. Alkoholien käyttö ajan saatossa on kohdistunut yhä enemmän myöhemmäksi illalle ja yölle. Myös alkoholien käytöstä on tullut yhä suvaittavampaa niin arkena kuin viikonloppunakin. Nykyään alkoholimainontaa näkyy jopa katukuvassa, ja alkoholista sekä alkoholinkäytöstä on tullut entistä kaupallisempaa ja trendikkäämpää. Kansalaisvelvollisuutena on pakko tässä yhteydessä mainita alkoholiongelmien, kun alkoholien käytöstä tulee suvaittavampaa, kulutus lisääntyy, yhä useammat käyttävät ja alkoholiongelmien lisääntyvät.

Mielestäni etkot ja pohjat ovat loistava tapa nauttia alkuillasta niin seurasta kuin alkoholistakin. Useimmiten yökerhoissa on kova meteli ja hulina, joten mahdollisuus sivistyneeseen keskusteluun ja sosiaaliseen kanssakäymiseen on lähes mahdoton yhtälö. Kun nuoriso nauttii suurimman osan illan aikana juodusta alkoholista etkoilla, tuottaa se ravintoloille ja yökerhoille reilusti haasteita. Ravintolaan tullaan entistä myöhemmin ja entistä enemmän humalassa. Omakohtaisen kokemuksen mukaan suurin osa nuorisosta nauttiikin yökerhossa arviolta yhdestä neljään alkoholiannosta vierailun aikana.

Työvuorot, jotka olen tehnyt yökerhoissa, ovat painottuneet keskiviikolle ja viikonloppulle, jolloin suurin osa yökerhoista Lahden alueella tekeekin suurimman osan tuloksestaan. Lahti on vahva opiskelijakaupunki. Kuitenkin opiskelijatoiminta ja aktiviteetit ovat hyvinharvassa kaupunkikuvaa katseltaessa. Potentiaalia opiskelijoissa kyllä olisi, tosin tähän aiheeseen en enempää puutu.

Mitä tulee alkoholien kulutukseen ja yökerhossa käyttäytymiseen, tässä tulee mukaan aktiviteetit ja toiminta ennen yökerhoon tulemistä. Asiakkaan nautittua kunnan pohjat etkoilla yökerhoon saapuminen saattaa tuntua hiukan oudolta, kun on paljon erilaisia ihmisiä. Vastaa yökerhossa saattaa tulla joku niistä ihmisistä joita ei välttämättä haluaisi nähdä. Yökerho on julkinen tila. Julkisissa tiloissa vaaditaan erilaista käytöstä kuin kotiolosuhteissa. Omakohtaisten kokemuksien mukaan kuitenkin suurin osa suomalaisista nuorista osaa juoda ja osaa käyttää alkoholia. Mielestäni termi ”osaa juoda” sisältää kaiken mahdollisen huomioon otettavan

arvoisen alkoholinkäyttöön liittyvissä asioissa. Ne ovat asioita, jotka liittyvät niin seuraan, juomaan, juomapaikkaan, aikaan ja käytökseen.

Edellä mainitut osatekijät, alkoholi, vierastila, käytöstottumukset, uudet tuttavuudet ja vanhat tutut yhteen tai erikseen liitettynä jo saattavat aiheuttaa osalle nuorista asiakkaita ongelmia. Onneksi kuitenkin suurin osa yökerhojen nuorista asiakkaista on muutautumiskykyisiä, positiivisia, hyvää oloa tavoittelevia nuoria-aikuisia. Ongelmat ja ongelmatilanteet, jotka seuraavassa kappaleessa esitän, ovat vain raapaisu asiakaspalvelijan työhön ja työn haasteisiin. Näihin omiin ja kollegoideni kokemuksiin kuitenkin perustan koko opinnäytetyöni toiminnallisen osan.

#### 4 HAASTEET BAARITISKILLÄ

Tässä kappaleessa kurkistan ongelmatilanteisiin yökerhossa, niin ongelmiin asiakkaiden kesken, kuin myös asiakkaan ja henkilökunnan välisiin kahinoihin. Kappaleen sisällön pohjustan haastatteluihin, joiden kohteena olivat työtoverini, joiden työkokemus vaihtelee yhden ja kymmenen vuoden välillä. Kollegoiden haastattelut suoritin työvuorojen jälkeen 11.3- 13.3 2011 välisenä aikana. Kollegoilta kerätyt ajatukset, kokemukset ja tilanteet löytyvät puhtaaksikirjoitettuina ja avattuina liitteistä.

##### 4.1 Haastattelun peruspilarit

Haastattelu on yksi käytetyimmistä tiedonkeruumenetelmistä, niin tutkimuksissa kuin kehittämistyössäkin. Haastatteluiden yleisyyden syynä voi olla, ettei muita tutkimusmenetelmiä välttämättä tunneta niin yleisesti kuin haastattelua. Haastattelu on oiva tiedonkeruu menetelmä, jos on tarkoituksena saada syvällistä tietoa lyhyessä ajassa. Haastattelun haastavuutena on vuorovaikutus ja luottamussuhteen löytäminen haastateltavan ja haastattelijan välille. Haasteena on myös haastateltavan tulkitseminen oikein ja asianmukaisesti. Usein kun puhutaan tunteista ja henkilökohtaisista asioista, on tärkeää seurata tarkkaan haastateltavan ilmeitä ja eleitä. Näin ollen, usein suositellaankin nauhoittamaan tai kuvaamaan haastattelut, jotta

saadaan tarvittavat tunteet ja mielikuvat luotua tutkimukseen. Tulee muistaa, että jos haastattelu äänitetään tai videoidaan, on tähän pyydettävä haastateltavan suostumus. On myös suositeltavaa, että äänittämisestä tai videoinnista ilmoitetaan etukäteen haastateltavalle, jotta haastateltavalle se ei tule yllätyksenä, ja näin ollen taltiointi ei pääse vaikuttamaan haastateltavan mieleipiteisiin ja tunteisiin. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 95- 98.)

Kollegoideni haastattelu sujui helposti ja luontevasti, koska tunsimme toisemme entuudesta ja olemme työskennelleet samssa työpaikassa. Useimmat esimerkillisistä konfliktitilanteista olen kuullut jo aikaisemmin heidän suustaan, mutta nyt otin hiukan etäisemmän kannan näihin tilanteisiin, ja pyrin myös katsomaan asiaa hiukan laajemmin sekä asiakkaannäkökulmasta.

#### 4.2 Haasteita yökerhossa

Jokainen, joka on käynyt yökerhossa, tietää mistä kirjoitan. Aina illan aikana jollain asiakkailla on sanaharkkaa, kähmintää, kahnasta tai tappelua. Yökerhossa kohtaavat monet vaaralliset tekijät. Nykyään yökerhossa on asiakkaina kaikenlaisia ihmisiä. Asiakkaita on eri maista, eri kulttuureista, eri-ikäryhmistä, eri-uskonnoilla ja aatteilla höystettyjä yksilöitä. Jokaisella yksilöllä on erilainen kasvatusta, koulutus, ajatusmalli maailmasta, mielipide höystettynä persoonallisuudella ja käytöksellä. Sitten vielä jokaiselle laitetaan eritasoinen humalatila päälle niin avot, mausteeksi ripaus esimerkiksi etkoilla tullut riita tai kahnasta, tai kipinä aatteellisista keskusteluista ja soppa on valmis. Nämä kaikki tekijät löytyvät yhden illan aikana yökerhosta.

Välikohtaus syntyy, kunhan sille antaa pienen kipinän, se ei tarvitse muuta kun harmittoman katseen tai vahingossa tapahtuneen kosketuksen. Tästä se sitten lähtee käihinä, kahnasta tai suukopu. Ongelmatilanne havaitaan ja järjestyksenvalvojat siirtyvät ongelmapaikalle selvittämään tapahtumaa. Usein jollei fyysistä kamppailua ole tapahtunut, pyritään yleisesti siihen, että ilta voisi jatkua molempien riitapukarien osalta vielä ravintolassa, mutta varoituslaukaus on ammuttu, järjestyk-

senvalvojat tarkkailevat tilannetta. Jos fyysinen kahnauksen on ollut, järjestyksenvalvojat pyrkivät selvittämään kahnauksen aloittajan. Jos tapaukselle ei löydy selvää aloittajaa niin usein kahnauksen ja konfliktin puinnin aggressiivisempi osapuoli on kahnauksen aloittaja. Kyseinen asiakas poistetaan ravintolasta ja ilta voi jatkua. Harvemmin kuitenkaan nuori on yksin yökerhossa, joten tällaiset tuiki tavalliset konfliktitilanteet vaikuttavat monen muunkin, kuin itse riitapukareiden iltaan.

Voisin varauksetta sanoa ongelmatilanteista, jotka olen nähnyt tai kuullut yökerhossa tapahtuneeksi, niin 9/10 tapauksista molemmat osapuolet ovat humalassa. Olen kirjoittanut tähän asti tekstin melkoisen positiivisella mielellä, koska minusta alkoholi on hyvä renki, mutta huono isäntä. Tällä tarkoitan että alkoholi on mahdollisuus. Se voi helpottaa elämää, uusiin ihmisiin tutustumista, antaa makua ja ulottuvuuksia elämään, kohtuukäyttö on avainsana. Jos nuori ei osaa hallita itseään ja juomistaan tai toimintaansa alkoholinvaikutuksena, en voi suositella julkisissa tiloissa esiintymistä humalassa.

#### 4.3 Humalassa hölmöily

Jos tulee hölmöiltyä humalassa, usein kuultu selitys kaikelle tekemälleen on ” Olin kännissä, en mä muista”. Mielestäni tämä ei ole hyväksyttävä selitys tekemisilleen. Jos ihminen ottaisi edes vähän vastuuta itsestään ja tekemisistään hän ei vetoaisi humalatilaa.

Yhdysvalloissa, Missourissa tehdyn tutkimuksen mukaan alkoholin nauttimien heikentää tai turruttaa sen osan aivoista joka normaalissa olotilassa varoittaisi tulevasta vaarasta ja ns. ”varoitusvalo” syttyisi. Tämä johtaa siihen että kun aivot eivät enää humalassa lähetä varoittavia signaaleja käytöksestä tulee arvaamatonta. Seurauksena normaalisti ajatuksia herättävät teot ja ajatukset eivät pelota yhtään niin paljoa kuin selvin päin. Tutkimukseen osallistui 67 ihmistä, iältään 21 -35 vuotta (Nauerh 2011.)

Edellä mainittu tutkimus vahvistaa kuitenkin ajatukseni ja toteaman ihmisten käytöksestä humalassa.



Mieltymyksiä on yhtä paljon kuin ihmisiäkin, jokainen pitää eri asioista ja tyyleistä, kuitenkin onnistunut asiakaspalvelutilanne vaatii tietyt työkalut. Seuraavaan lukuun avaan omakohtaisia ajatuksia ja kokemuksia, joita minulle on tullut vastaan työskennellessäni yökerhoissa. Palvelutilanne on aina kuitenkin kahden kauppa, edes kokenein ja ammattitaitoisin baarimikko ei voi taata mukavaa ja miellyttävää palvelutilannetta asiakkaalle jos asiakas on päättänyt olla äreä.

#### 4.4 Helppoja vinkkejä, joilla asiakas mahdollistaa hyvän palvelun

Kun asiakas odottaa tilaisuutta tilata juomaa tiskiltä, asiakkaan tulee pysyä paikallaan rauhallisena ja odottaa vuoroaan, baarimikko kyllä ilmoittaa asiakkaalle milloin on hänen vuoronsa tilata. Asiakkaan on turha huutaa baarimikolle sijaintiaan ”täällä täällä!”. Asiakkaan on myös turha heiluttaa rahaa tai maksukorttia, se ei missään tapauksessa nopeuta palvelun saamista. Asiakkaan tulee odottaa vuoroaan ja samalla alkaa miettiä tilaustaan. Kun asiakaspalvelija tulee asiakkaan kohdalle ja pyytää tilausta, tulee tilaus olla mielellään valmiina. Kun on vuoroaan odottavan asiakkaan vuoro tilata, huomaa sen kyllä, asiakaspalvelija osoittaa asiakasta ja tervehtii ja kysyy ”mitä saisi olla”? Asiakkaan siis tulisi aluksi muistaa tervehtiä baarimikkoa. Kun baarimikko astuu asiakkaan kohdalle ja kysyy ”mitä saisi olla”? asiakkaalla on valmiina tieto mitä haluaa tilata, jos asiakas ei ole varma tuotteista mitä haluaa, voi asiakas kysyä baarimikolta suositusta tuotteista tai kysyä rohkeasti mitä tuote sisältää. Asiakas saa tilaamansa tuotteet ja tulee maksutapahtuman vuoro. Maksu tulisi suorittaa mieluiten käteisellä. Asiakkaan myös tulisi muistaa kiittää baarimikkoa saamastaan palvelusta. Käyttäytymällä korrektisti ja asianmukaisesti, asiakas varmistaa myös, että seuraavalla kerralla tilatessaan hän saa yhtä hyvää ja asiantuntevaa palvelua kuin aiemminkin kerroilla. (Yhteenveto Kuvio 1).

##### Kuvio 1

1. Jonota rauhassa, omalla paikallasi. Suunnittele, päätä odottaessasi mitä haluat tilata ja valmistaudu jo suorittamaan maksutoimenpiteet.
2. Tervehdi baarimikkoa ja tee tilauksesi selkeällä ja kuuluvalla äänellä.
3. Maksa tilauksesi käteisellä ja kiitä palvelusta.
4. Lähde baaritiskiltä saatuasi ja maksettuasi tilaamasi juoman/juomat.
5. Toimi seuraavallakin kerralla saman toimintakaavan mukaisesti.

”Käteisellä olisit jo kännissä!”, humoristinen lausahdus, mutta pitää paikkansa etenkin yökerhossa. Nuoriso jos oppisi käyttämään käteistä maksaessaan tilaustaan, se helpottaisi ja nopeuttaisi paljon baarimikontyötä. Ihmiset saapuvat yökerhoon ja suuntaavat baaritiskille, niin siellähän on jonoa. Nämä jonot aiheutuvat omankokemukseni kautta suurimmaksi osaksi kanssa-asiakkaista. Usein asiakkaat vielä nälkivät ja halveeraavat baarimikkoja. Ei se ole baarimikon vika, jos asiakkaat vitkuttelevat tilausta tehdessään tai maksaessaan. Useimmiten yökerhon asiakkailla (varsinkin nuorilla) on visa electron- kortti käytössään. Visa electron- kortilla maksaminen kestää minuutista kahteen minuuttiin. Vertailunvuoksi mainittakoon, että käteisellä suoritettut maksusuoritukset kestävät viidestä sekunnista kolmeen kymmeneen sekuntiin. Lopputulos on selvä, jos nuoriso maksaisi useammin tilauksensa käteisellä, olisi palvelu monin kerroin nopeampaa ja kaikille miellyttävämpää, niin asiakkaille kuin baarin henkilökunnallekin.

Jos asiakkaalla on henkisesti epätasapainoinen tai negatiivinen olo, asiakkaan tulisi antaa kanssa ihmisille rauha ja mahdollisuus mukavaan iltaan. Siis jos asiakkaalla on negatiivisia tunteita tai aggressiivinen olotila, suositellaan kotiin jäämistä.

## 5 TERVETULOA YÖELÄMÄÄN

Tässä kappaleessa toteutan paperille opinnäytetyöhöni liittyvät tapahtumansuunnittelun. Tapahtuman idean pohjustan omiin ja kollegoideni kokemuksiin. Kokemusten pohjalta suunnittelin humoristisen, mutta opettavan ns. ”tutkimusmatkan yökerhoon” täysi-ikäisyyttä lähestyville nuorille. Eri toteen segmentoin kohde-ryhmäksi lukiota käyvät nuoret. Tavoitteena työlleni on helpottaa täysi-ikäisyyttä lähestyvien nuorten aikuisten siirtymistä ”aikuistenleikkipaikoille” yökerhoihin. Yhtenä tärkeimmistä tehtävistä toiminnalliselle työlleni on vähentää tulevilta asi-

akkailta ns. ”ensimmäisenkerran jännitystä”. Samalla tarkoituksena on valmistaa heitä toimintaan ja käyttäytymään yökerhossa, ajatellen heidän omaa parastaan ja tietysti myös helpottamaan asiakaspalvelijantyötä. Tehtävä työlleni on siis win-win tilanne. Baarimikko saa työrauhan ja hän pystyy keskittymään paremmin asiakkaan halujen täyttämiseen ja palvelunlaatuun. Asiakas taas saa parempaa ja miellyttävämpää palvelua. Asiakkaan on myös nähdäkseni helpompi nauttia illasta, kun muutkin asiakkaat osaavat käyttäytyä asiallisesti.

## 5.1 Tapahtuman järjestäminen

Tässä kappaleessa käyn läpi tapahtuman järjestämisen teoriaa. Ensiksi käyn läpi kohtakohdalta tapahtuman järjestämiseen liittyviä, mielestäni tärkeimpiä asioita erityisesti suunnittelemaani tapahtumaan. Käyn tietyn asian läpi, tämän jälkeen upotan työstämäni asian omaan tapahtumansuunnitelmaani jonka kirjaan asiateks-  
tin jälkeen.

Onnistunut tapahtuma vaatii tavoitteen, tapahtumalla voi olla yksi tavoite ja useampia tehtäviä. Tapahtuman tavoitteen ja tehtävien kuitenkin tulee tukea ja täydentää toisiaan. Usein tapahtuman tavoitteena on lanseerata esimerkiksi uutta tuotetta tai yritystä, markkinoida ja myydä. Perusideana tapahtumalla on olla mieleen painuva positiivisella tavalla ja jättää kysymyksiä ja luoda mielenkiintoa. ”Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty”, sananparsi tukee myös tapahtuman järjestämistä.(Häyrinen & Vallo 2003, 129- 130.)

Tavoitteen määrittely ja suunnittelu on avain asemassa kun aletaan rakentamaa tapahtumaa. Tärkeintä on pohtia mitä halutaan tavoitella tai viestiä tapahtumalla (Häyrinen & Vallo 2003, 129- 131.)

Jokaisella tapahtumalla tulee olla pääviesti ja mahdollisesti myös pääviestiä tukevia sivuviestejä. On tärkeää tiedottaa tapahtuman viesti ja idea, jo tapahtuman rakentamisvaiheessa kaikille järjestelyissä mukana oleville, jotta on selvää miksi mitään tehdään. Tapahtuman osallistujille ensimmäinen ja tärkein viesti on aloituspuhe, jossa tulee hyvin selvästi kertoa mitä tapahtuma sisältää ja minkä takia

jotta osallistujien ei tarvitsisi keskittyä tapahtumassa osallistumisen tarkoituksellisuuden punnitsemiseen. (Häyrinen & Vallo 2003, 132.)

Yksi tärkeimmistä asioista tapahtuman suunnittelun kannalta on kohderyhmän määrittäminen ajoissa, jotta kaikki tapahtumanosat ovat suunniteltu ja räätälöity palvelemaan mahdollisimman hyvin valittua kohderyhmää. (Häyrinen & Vallo 2003, 136.)

Kutsu tapahtumaan osallistujille, kutsun tulisi herättää mielenkiintoa kutsutuissa tapahtumaa kohtaan sekä motivoida ajatusten juoksua ja herättää ja lisätä mielenkiintoa aihetta kohtaan. Kutsussa tulee myös mainita tietyt pääasiat, kuten monelle kutsu on, tarvitseeko kutsuun vastata, monelta tapahtuma alkaa ja tapahtuman kesto. Kutsussa on hyvä mainita myös tarjonnasta, jotta osallistujat osaavat tarvittaessa ravita itsensä ennen tapahtumaa (Häyrinen & Vallo 2003, 142.)

Itse tapahtuma, onko tapahtuma asia- vai viihdetapahtuma, vai kenties hiukan kumpaakin (Häyrinen, Vallo 2003, 155- 156.) Tapahtuman pääviestin mukaisesti ideana tapahtumalla on parantaa niin henkilökunnan oloja työpaikallaan, kuin parantaa asiakkaan kokemaa palvelukokemusta ja parantaa samalla asiakkaan viihtyvyyttä yökerhossa. Osittain tapahtuma on siis asia tapahtuma, koska kaikki ohjelmat sisältävät myös koulutusta ja käytösoppeja nuorisolle. Toisaalta taas tämä on viihdetapahtuma, tarkoituksena huumorin sävyttämä asiatapahtuma. Humoristisilla dramatisoinneilla saadaan helposti mieleenpainuvuutta nuorison keskuudessa.

Tapahtuma paikka tulee olla tarkoin mietitty ja harkittu, niin idean kuin kustannuksienkin kannalta. Tapahtumapaikkaa valitessa täytyy pitää kirkkaana mielessä tapahtuman pääviesti, sivuviestit ja että tapahtumapaikan tulisi myös tukea näitä. Tulee myös muistaa mahdolliset kuljetuskustannukset tapahtumaan osallistujille sekä järjestelykustannukset tapahtumapaikan osalta. (Häyrinen & Vallo, 2003, 156- 157.)

Ajankohta ja kesto ovat myös avainkäsitteitä onnistuneelle tapahtumalle, tähän tulee myös panostaa aikaa ja ajatuksia, koska huonosti aikataulutettu tai huonoon

ajankohtaan sijoitettu tapahtuma voi pilata muuten hyvin suunnitellun ja järjestetyn tapahtuman. (Häyrinen & Vallo 2003, 163.)

Hyvin suunnitellun tapahtuman yksi peruspilareista on budjetti, on tärkeää jo tapahtuman alussa suunnitella budjetti pääpiirteittäin, ettei sitten tule ongelmia yllättävistä kuluista, mitä ostetaan? paljonko maksaa? kuka maksaa? ovat pääkysymykset. (Häyrinen & Vallo 2003, 165- 166.)

Tarjoilu on tärkeä osa onnistunutta tapahtumaa, kuuluuko tarjoilu tapahtumaan vakiona, vai onko tarjoilu maksullinen? tarvitaanko varautua ruoka-aineallergioihin tarjoilua suunnitellessa? onko tarjoiltavat oman järjestelytoimikunnan tuotoksia, vai luotetaanko ravitsemisvastuu pitopalvelulle. Tarjottavaa tulisi olla tarjolla riittävän usein ja tarjottavaa tulisi myös riittää jokaiselle osallistujalle, lähes yhtä tärkeää on myös muistaa että tarjottavat tuotteet tukevat tapahtuman pääviestiä. (Häyrinen & Vallo 2003, 169.)

## 5.2 Teoriasta tapahtumaksi räätälöinti ja pohdintaa

Tavoitteena suunnittelemani tapahtumalle on tutustuttaa nuoret yökerhomaailmaan ja yökerhontoimintaan. Henkilökunnantehtäviin ja asiakkailta haluttuun käytökseen, jotta yökerhokokemus olisi mahdollisimman mukava, viihdyttävä ja rentouttava, niin asiakkaille kun yökerhossa työskentelevälle. Hyvin suunniteltu tapahtuma sisältää myös viestin tapahtumaan osallistujille, koko tapahtuma tulee suunnitella ja toteuttaa samanväristen silmälasien läpikatsottuna. Karkeana esimerkkinä voitaisiin mainita Luomu- tuote messut, joilla on esillä muutakin tuotteita kuin Luomu- tuotteita.

Pääviesti, jonka haluan nuorison tietouteen ja ajatteluun tuoda tapahtumalla on kunnioituksen ja arvostuksen herättäminen yökerhon henkilökuntaa kohtaan. Esi-

merkiksi baarimikon työ on paljon muutakin kuin kaljahanan napin painamista jotta olut valuu tuoppiin. Sivuviestinä haluan herätellä nuorten kiinnostusta yökerhotyötä kohtaan sekä myös markkinoida koko ravintola-alaa tuleville uraohjuksille.

Tapahtuma suunnitellaan täysi-ikäisyyttä lähestyville nuorille aikuisille jotka opiskelevat lukiossa. Tämän valinnan perustan siihen että harvalla lukiolaisella on vielä tiedossa mitä he haluavat tehdä elämällään tai lukio-opiskeluiden jälkeinen suunta on vielä avoinna, tässä kohtaa otan mukaan myös ravintola-alan markkinoinnin. Kohderyhmään yhteyden saaminen on usein varsinkin isompien tapahtumien järjestämisessä ongelma, tässä tapahtumassa kuitenkin näkisin että kohderyhmään yhteyden saaminen ei ole kovinkaan haastavaa. Yhteyden kohderyhmään voi ottaa joko lukion rehtorin tai tutoreiden kautta, näillä eväillä edetä eteenpäin suunnittelussa ja uskon että opintomatkan yöelämään saa hyvin istumaan jonkin kurssin sisältöön, kun saan opetustapahtumamme sisältymään esimerkiksi terveystiedon kurssiin, niin se poistaa myös suurimman ongelman tapahtumasta. Tämän johdosta ei tarvitse huolehtia tuleeko osallistujia tapahtumaan vai ei. Oman kokemuksen nojalla, jos kurssiin kuluu jokin uusi ja hiukan salattu asia tai tapahtuma, niin kyllähän näillä eväillä saa mielenkiinnon nuorten parissa helposti nousemaan. Pyydän myös lukion puolen yhteistyöhenkilöä ilmoittamaan kahta iltaa ennen sovittua tapahtumapäivää tapahtumaan osallistuvien lukumäärän viiden henkilön tarkkuudella.

Kutsuja en kyseiseen tapahtumaan laadi, jätän vastuun oppilaiden informoimisesta lukion puolen yhteishenkilölle. Uskon, että yhteishenkilöllä on avaimet ja taito motivoida nuoret saapumaan paikanpäälle tapahtumaan. Kuitenkin pidän huolen siitä että yhteistyöhenkilö tietää kaikki tarvittavat asiat tapahtumasta.

Itse olen edellä mainitut seikat huomioon ottaen suunnitellut tapahtumapaikaksi Lahden keskustassa sijaitsevan Senssi ravintolan, jossa aiemmin työskentelin ja tuolloin kysyin alustavan luvan tapahtuman toteutukselle yökerhossa. Mielestäni Senssi yökerhona on sopivan kokoinen tämän tapahtuman toteutukseen, ei liian pieni, osallistujat eivät tunne itseään kalusteiksi, eikä taas liian suuri, että saadaan tapahtuma pidettyä hallittuna ja ns. narut pidettyä käsissä. Taas tunnelman puoles-

ta yökerho on mielestäni ainoa oikea paikka tämänkaltaisen opetus- ja markkinointitapahtuman järjestämiseen, koska somisteluun sekä muun rekvisiitan hankkimiseen ja järjestelyyn ei turhaa tarvitse kulutta aikaa, koska kaikki tarvittava, kuten baarimikon ja Dj:n työpisteet ja työvälineet ovat jo paikoillaan ja valmiina toimivassa yökerhossa.

Tapahtuman kausittaisella ajankohdalla ei niinkään ole väliä suunnittelemalleni tapahtumalle, koska yökerho on toiminnassa ympärivuoden ja ympäriviikon. Tärkeimmässä osuudessa aikataulutukselle ovat lukiot sekä kurssit ja niiden järjestäminen. Riippuen päivästä ja kellonajoista, kuitenkin ajattelisin, että sopiva ajankohta opetustapahtumalle olisi iltapäivä. Kenties tunnit lounaan jälkeen olisivat oppilaille ajateltuna sopivimmat. Opiskelijat jaksaisivat vielä kuitenkin keskittyä tapahtumaan, koska he tietäisivät pääsevänsä kotiin suoraan tapahtuman jälkeen. Ettei sitten tapahtuman jälkeen tarvitsisi mennä koulunpenkille istumaan, koska pulinaahan sitä vaan syntyisi, eivätkä oppilaat enää jaksaisi keskittyä tylsältä tuntuvaan opiskeluun.

Kestoksi koko tapahtumalle olen suunnitellut 2 tuntia, joka sisältää yhteensä puolituntia taukoa. Uskon tämän aikataulun olevan suotuinen niin osallistujille, kuin järjestävälle taholle.

Budjetti onkin tämän suunnitelman haastavin osuus. En kuitenkaan usko budjetoinnin olevan ylitsepääsemätön ongelma. Tämän tapahtuman järjestämiseen ja suunnitteluun en tarvitse kun itseni. Minulla ja työlläni on arvo, mutta näistä toiminnoista en peri maksua tässä työssä. Olen järjestänyt tapahtumalle henkilökunnan ja tilat, tarvitaan vielä tuotteet joita tarjoillaan osallistujille. Esimerkkinä voisin hakea sponsorointisopimusta tapahtumalleni läheisestä Sinuhesta, yrityksestä johon minulla on jo kontakteja. Uskon, että tauolla tarjottavat sämpylät voisin saada neuvoteltua Sinuhesta win-win tyyliin. Minä saan vieraillessi tarjottavaa ja minä mainitsen Sinuhen tarjonnan osallistujille nämä evästuotteet. Tämä taas lähes varmasti lisää Sinuhen brändiä nuorten keskuudessa ja asiakasvirtaa, mutta tietysti vain jos heidän tarjoamat tuotteet olisivat hyvänmakuisia ja laadukkaita vieraideni mielestä.

Käsitteellään ajatuksen asteella kuluja, jotka Sinuhelle tapahtuman yhteistyöstä koituisi. Yhteensä neljä tapahtumaa, joihin jokaiseen heiltä tarvittaisiin 30 sämpylää, tekee yhteensä 120 sämpylää, joka tarkoittaa kustannuksien olevan todella kohtuulliset verraten mainontaan ja asiakaskuntaan, jonka Sinuhe näillä tarjoamillaan sämpylöillään saavuttaa. Uskon myös vakaasti Senssin omistajatahon lähtevän samalla periaatteella mukaan sponsorointiin kuin Sinuhe, tosin juomien suhteen. Alkujuomat jotka tarjotaan tapahtuman avauspuheenvuoron yhteydessä ja juomat, jotka tarjotaan sämpylän yhteydessä. Kulut, jotka näistä syntyvät ovat hyvinkin minimaaliset rinnastettuna mainosarvoon ja markkinointiin, jonka tapahtuman järjestäminen Senssissä yritykselle tuo. Kuitenkin pidetään mielessä, että kyse on tulevista yökerhoasiakkaista.

Suunnittelemassani tapahtumassa luotetaan hyvin pitkälti tarjoilun osalta juomapuoleen. Tarjoilemme osallistujille alkujuoman sekä myöhemmin lisää alkoholitonta juomaa ja sämpylän. Suunnittelin sämpylätarjonnan olevan ihan perus kattava. On kinkku juusto, juusto, meetwursti ja muutama kappale täysin kasvisvaihtoehtoisia sämpylöitä, jotta jokainen tapahtumaan osallistuva varmasti löytää mieleisensä.

### 5.3 Pohjustus tapahtumalle

Ekskursion perusajatuksena on poistua jo totutusta ympäristöstä tai tilanteesta. Tuodaan ryhmä tai työyhteisö uuteen tilaan ja ympäristöön. Ekskursiossa pyritään virittämään ajatusta uudella tavalla uuteen suuntaan, ekskursioissa voidaan esimerkiksi käsitellä jo kauan jatkunutta ongelmaa tai hakea uusia ajatuksia työnteokoon. Ekskursiot sisältävät usein leikkejä tai pelejä, joilla koetetaan saada aikaiseksi osallistujissa rentoutumista ja herätellä ideoita sekä luovuutta kohdistaen saadut tuntemukset arkisiin ongelmiin ja niiden ratkaisuun. Ekskursiot ovat hyvä menetelmä jos tuntuu että esim. tilanne tai ongelma ei suostu avautumaan tai kehittymään parempaan suuntaan. Ekskursion jälkeen palataan alkuperäisen työn ja ongelman ääreen virkistyneenä, uusia ajatuksia, ideoita ja oppeja hyödyntäen käytännöntyöhön soveltaen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 155.)



#### 5.4 Tapahtuma hetkestä hetkeen

Täysi-ikäisyyden porteilla liikuskelevat nuoret aikuisenalut on saatu yökerhon ovelle odottelemaan ekskursion alkua. Täysikäisyyttä lähellä olevat lukio-opiskelijat on saatu houkutelua yökerhon eteen yhteistyöhenkilöiden avustuksella. Ennekuin ovet avataan opiskelijoiden opettaja passittavat nuoret jonoon yökerhon ovien ulkopuolelle. Yökerhon ovet avataan ja järjestyksenvalvoja toivottaa nuoret tervetulleeksi yökerhoon yksikerrallaan. Järjestyksenvalvoja tarkistaa nuorilta henkilöllisyyden ja antaa jokaiselle nuorelle ”pääsylippurahan” ja ”narikkarahan”. Seuraavaksi nuoret kulkevat lipunmyyntitiskin kautta ja ”ostavat” pääsylipun yökerhoon.

Tämän jälkeen nuoret kulkevat sulavasti narikkajonoon, jossa odottavat järjestyksenvalvojat valmiina ottamaan päällysvaatteet talteen narikkaan. Nuorten vaatteet otetaan yksikerrallaan vastaan ja järjestyksenvalvojat antavat jokaiselle oman narikkalipun ja toivottavat mukavaa iltaa. Edellä mainittuun osioon on varattu aikaa kymmenen minuuttia. Tehoste valot on päällä ja musiikki pauhaa. Nuoret saavat hetken kuljeskella ja tutkailla yökerhoa, käydä esimerkiksi vessassa jos on tarvetta. Viiden minuutin kuluttua, Dj kuuluttaa mikrofooniin, ”yökerhonasiakkaiden tulisi siirtyä yökerhon tanssisalin puolelle”. Nuoriso siirtyy tanssisalin puolelle ja järjestyksenvalvojat kiertävät tilat ja varmistavat, että kaikki nuoret ovat tanssiallissa.

Nyt astun minä Dj koppiin ja hiljennämme musiikkia. Otan mikin käteeni ja toivotan nuoret tervetulleiksi ekskursioon. Kerron kuka olen, mitä olen ja miksi olen täällä. Pohjustan hiukan puhettani kertomalla mitä teen työkseni ja miksi opiskelijat ovat täällä. (puheeni aikana kollegani valmistavat jokaiselle paikanpäälle saapuneelle nuorelle alkoholittoman drinkin). Puheeni jälkeen pyydän opiskelijoita hakemaan drinkit baaritiskiltä ja kohotan maljan ja toivotan nuoret uudelleen tervetulleiksi ekskursioon ja kehoitan heitä nauttimaan. Nuorten nauttiessa juomiaan

esittelen henkilökunnan. Ensiksi esittelen järjestyksenvalvojat, ja yksi järjestyksenvalvojista kertoo hiukan itsestään, kuka on ja mitä tekee työkseen ja mitä hänen työ sisältää. Seuraavaksi esittelykierröksessä on baarimikko, joka kertoo nuorille samaan tyyliin itsestään ja työstään kuin järjestyksenvalvojatkin. Baarimikon jälkeen esittelyvuorossa on blokkari. Blokkari esittelee itsensä ja työnsä yökerhossa. Viimeisenä muttei vähäisempänä Dj ottaa tilan haltuun ja esittelee itsensä ja työnsä, toivottaa nuorison jälleen tervetulleeksi ja laittaa kemut pystyyn ja suosittelee nuoria kiertelemään, tutustumaan yökerhoon ja kyselemään henkilökunnalta mitä mielen juolahtaa alasta, työstä, koulutuksesta jne. Tähän esittely osioon olen varannut aikaa kymmenen minuuttia.

Seuraavaksi vuorossa tapahtumassa on ongelmatilanteiden esitystä ja dramatisointia. Henkilökunta tai esittäjät eivät kerro mikä tilanteessa menee vikaan, vaan kysymme tilanteen esityksen jälkeen nuorisolta, mikä heidän mielestään tilanteessa meni vikaan asiakkaan käytöksessä? Jos emme saa nuorilta haluttua vastausta, kerromme mikä meni vikaan tilanteessa. Tilanteet jotka esitämme liittyvät tositarinakertomuksiin ja kollegoideni kokemuksiin, joita edellisessä luvussa esittelin. Tavoitteena edelliselle tehtävälle ei ole missään nimessä ylistää ravintolantyöntekijöitä, vaan saada heille tarvittavaa ja heidän ansaitsemaansa kunnioitusta ja arvostusta. Tehtävänä myös esityksillä on saada nuorison päähän ajatus, että jos käyttäytyy asiallisesti ja hyvin, niin myös mahdollisesti saat parempaa ja laadukkaampaa palvelua helpommin. Tämähän pätee myös ravintolan ulkopuolella tapahtuviin palvelukontakteihin. Tähän tehtäväosioon varaisin aikaa kaksi minuuttia per esitetty kohtaaminen ja kolme minuuttia kohtauksesta keskusteluun per tilanne. Tilanteita käydään läpi yhteensä neljä, aikaa kuluu siis 20 minuuttia.

Dramatisoinnin jälkeen seuraavaksi pidetään vessa/ tupakkatauko, tauon pituus viisi minuuttia. Tauon jälkeen nuoriso saa tutustua ravintolan tiloihin henkilökunnan avustuksella. Nuoret jaetaan tanssisalissa n. 4-5 hengen ryhmiin ja ryhmät kiertävät rasteja. Seuraavassa tehtävä-osiossa on tarkoitus syventyä henkilökunnan eri töihin, niin työpisteeseen kuin työtarvikkeisiin. Nuoret pääsevät kurkistaman Dj koppiin, baaritiskin taakse, narikan taakse ja valvonnallisiin tiloihin, vapaa sana, henkilökunta ja yhteistyökontakti patistelevat nuoria kyselemään mitä mieleen juolahtaa, taustalla Dj soittaa menevää musiikkia. Jokaisella rastilla on

henkilökunnanedustaja näyttämässä paikkoja ja työpistettään, sekä vastaamassa mahdollisiin työtehtävään liittyviin kysymyksiin. Tässä tehtäväosiossa käytän armeijassa hankkimaani rastikoulutusmallia. Rastipisteitä on yhteensä neljä. Rastilla 1, baarimikko esittelee työpistettään, työvälineitään ja tekee mallisuorituksen drinkin valmistamisesta. Rastilla 2, järjestyksenvalvoja kertoo hiukan lisää työstään, esittelee toimitilojaan ja varustustaan, jos joku oppilaista haluaa, järjestyksenvalvoja voi näyttää muutamia perushallintaotteita ja laittaa lopuksi nuoren käsirautoihin. Rastilla 3, blokkari kertoo työstään ja ongelmista, joita hän kohtaa työssään liikkeessään ympäri ravintolan lasitornit käsissään. Blokkari myös esittelee huoltotilat, henkilökunnantilat ja varastot. Rastilla 4, Dj esittelee työmaansa, kertoo työstään tarkemmin ja esittää muutamien musiikin miksaustempun. Jokainen rastiharjoituskerta kestää 9 minuuttia, rastilta toiselle siirtymiseen on varattu ryhmille 1 minuutti per siirtyminen. Näin ollen, kun rasteja on neljä, tulee koko rastiharjoituksen pituudeksi 40 minuuttia.

Rastiharjoitusten jälkeen pidetään 10 minuutin tauko, jolloin nuoret saavat juotavaa ja sämpylät jos maistuu. Tämän tauon yhteydessä keräännytään yhteen ryp-pääseen rastiryhmittäin. Jokainen rastiryhmä joutuu keksimään vielä yhden kysymyksen jokaiselle ammattilaiselle, ryhmällä on aikaa 5 minuuttia keksiä kysymykset. Tämän jälkeen nuorilta kerätään kysymykset ja esitän ne henkilökunnan jäsenelle, tähän on varattu aikaa 10 minuuttia.

Alkaa olla loppupuheenvuoron aika. Kiitän tapahtumaan osallistuneita paikalla olosta ja mielenkiinnon osoittamisesta. Kiitän henkilökuntaa ja avustajia työstään ja annan nuorille vielä mahdollisuuden kysymyksiin ja palautteen antoon. Kiitän vielä kerran nuoria ja toivotan mukavaa loppu päivää (valomerkki välähtää) ja ohjaamme henkilökunnan kanssa nuoret ulos yökerhosta. Koko ekskursion suoritukseen on varattu aikaa 2 tuntia ja uskon vakaasti, että näiden aikamääreiden alla on mahdollista suorittaa annetut vaateet ja tehtävät.

### 5.5 Palautteet koulutustapahtumasta

Palautteen keruun opiskelijoilta suoritan kyselylomakkeella jonka löytää kohdasta liitteet. Palautelomakkeeseen yksiselitteisesti ja yksinkertaisesti kysyn opiskelijoiden mielepidettä tapahtumasta, tapahtuman onnistumisesta ja viihtyivätkö he tapahtumassa, sekä tärkein, oppivatko nuoret mitään ravintolakäyttäytymisestä tai ravintola-alasta (Liite 2). Lukion yhteishenkilö toimittaa minulle palautteet ja samalla pyydän häneltä suullisen palautteen tapahtumasta.

### 5.6 Tarvittavat välineet ja rekvisiitta tapahtumalle

Tapahtuman henkilökunnan vaatetukseen ei tarvitse käyttää ajatuksia tai energiaa, koska olen suunnitellut henkilökunnan suorittavan tapahtuman työvaatteissaan. Tietenkin pyydän heitä olemaan siisteissä ja puhtaissa vaatteissa Tarjottavat juomat tilataan normaalisti muiden yökerhon tilauksien yhteydessä. Tarvittavat laitteet ja ammatti välineet löytyvät jokaisesta yökerhosta.

## 6 YHTEENVETO

Tässä kappaleessa kerään kokemukseni opinnäytetyön tekemisestä yhteen. Mukana tuntemukset, ajatukset ja mietteet sekä työnarviointi.

Opinnäytetyössäni pyrkimykseni oli selvittää syitä asiakaspalvelijan kohtaamiin ongelmatilanteisiin työssään. Mikä näihin ongelmiin on syynä ja miten voitaisiin tilanteet välttää, jotta asiakaspalvelija voisi panostaa kaiken työaikansa ja motivaationsa palveluun ja myyntityöhön. Tämä helpottaisi asiakkaiden viihtyvyyden tunnetta yökerhoissa. Näitä käsiteltyjä ongelmia yökehossa lähdin avaamaan ja selventämään tutustumalla suomalaisten juomatapoihin. Pääkirjallisuutena käytin teosta Suomi juo, joka osoittautuikin hyväksi ja tietoa antavaksi kirjaksi työn kannalta. Kirjan sisältö tuki myös omia tutkimuksiani ja aatteita suomalaisten, ja etenkin nuorison juomatottumuksista. Kaiken kaikkiaan nuorten alkoholinkäyttö on vuosien saatossa lisääntynyt, aivan kuten alkoholinkäyttö tottumukset koko Suomessa ikäryhmiin tai sukupuoliin katsomatta. Ongelmatilanteisiin en saanut suoraan tietoperustasta liitettyä alkoholia ja humalanhakuista juomista, onhan selvä, että suurin osa ongelmista ja konflikteista johtuu asiakkaan humalatilasta. Tapahtuman suunnittelupohjana käytin kirjaa: Tapahtuma on tilaisuus, joka oli hiukan liian laaja tietotarpeisiini. Kuitenkin sain poimittua kirjasta kohdat ja ajatukset, jotka pystyin räätälöimään ja sisällyttämään oman tapahtumani suunnitteluun. Tärkeimpänä osana tapahtuman suunnittelua, kuitenkin valjastin omat ja kollegoiltani kerätyistä kokemuksista saadut ajatukset ja tuntemukset, jotka räätälöin tapahtuman asiapohjaan, sävytettynä viihdemomentilla tietenkin, jotta tilanteet ja esitetyt tapahtumat jäisivät paremmin nuorison mieleen, ajatuksiin ja toivottavasti myös heidän päivittäiseen käytökseensä.

Tavoitteena opinnäytetyölleni oli, että jos saisin edes yhden tulevan yökerho asiakkaan miettimään käytöstään ja tapahtumallani olisi positiivinen vaikutus nuorten käytökseen, olisin onnistunut työssäni.

Työn onnistumisesta tai työn arviointia on hiukan haastava toteuttaa, koska tapahtumaa ei ole kertaakaan toteutettu vielä. Uskoisin kuitenkin vakaasti, että tällä suunnittelemani tapahtumalla ei voi olla negatiivista vaikutusta nuorison käyt-

täytymiseen. Asiaa mietittyäni, ainoa negatiivinen ajatus, jonka olen tapahtuman toteutuksesta saanut, on kenties se että, muutama nuorista saattaa miettiä: että ei-hän tuonne yökerhoon enää tarvitse mennä, koska siellähän on jo käyty. Tämä söisi yhteistyökumppanina toimineelta yökerholta tienestejä ja potentiaalista asiakaskuntaa. Uskon myös, että tämän tapahtuman järjestäminen kyseisessä yökerhossa ja yökerhon näkeminen, tiloihin ja henkilökuntaan tutustuminen toimii myös osalle nuorista positiivista mainosta yökerhosta. Uskon vakaasti, että osa nuorista mielellään tulisi juhlistamaan täysi-ikäisyyttään kyseiseen yökerhoon.

Uskon myös vahvasti, että yhteistyökumppanit, jotka olen suunnitellut tapahtumalle saavat ainoastaan hyvää mainosta yritykselleen ja yhteisölleen. Esimerkkinä voitaisiin mainita Sinuhe, jonka olen suunnitellut järjestävän sämpylöiden tarjoamisen tapahtumassani. Sinuhen toimipiste sijaitsee kauppakeskus Triossa, jossa nuoret tykkäävät viettää aikaa vapaa-aikaansa. Tapahtuma varmasti toisi myös Sinuhelle lisää näkyvyyttä. Näin ollen tapahtuma lisäisi myyntiä sekä asiakasvirtaa yrityksen kahviloihin ja myymälöihin.

Työn onnistumista ja henkilökohtaista panostustani työhön taas on helpompi arvioida. Työssä näkyy intohimoni käytännöntyöhön ravintola-alalla, niin asiakaspalveluun kuin siihenkin, että pyrin asiakastyytyväisyyteen tehdessäni töitä ja toivoisin myös samaa asennetta ja motivaatiota kollegoiltani. Ainoana negatiivisena tuntemuksena tässä opinnäytetyössäni on, etten kerinnyt toteuttamaan tapahtumaa henkilökohtaisten kiireiden takia. Näkisin kuitenkin, että tämä opinnäytetyö on hyvä, helppo, motivoiva ja innostava pohja, jonkun tulevan restonomiopiskelijan opinnäytetyölle, koska mielestäni tästä opinnäytetyöstä saa hyvä pohjan laajemmalle tutkimukselle. Kenties jopa maanlaajuiselle projektille, johon voisi hakea hanketta tukemaan esim. Alkoa tai Veikkausta mukaan yhteistyöhön.

Jos tapahtuma olisi keritty järjestämään, varmasti suurimmat muutokset tapahtumaan olisi tehty ensimmäisen ja toisen tapahtuma kerran välillä. Jos tapahtuma olisi järjestetty ja osallistujilta olisi saatu palautteet, koko opinnäytetyön arviointityö olisi ollut huomattavasti helpompaa ja rakentavampaa.

## LÄHTEET

- Heikkinen, V.A. 2010. Elämysteollisuus pelitilana. Kameleonttikuluttaja, ikuista mielihyvää ja unelmaa etsimässä.2. painos. Helsinki: Haaga Instituutin ammatti-korkeakoulu, 13- 19.
- Hemmi, M., & Lahdenkauppi, M. 2002 Avec asiakaspalvelua ravintolassa. 4. Painos. Porvoo: WSOY.
- Häyrinen, E. & Vallo, H, 2003 Tapahtuma on tilaisuus. Helsinki: Hakapaino
- Mäkelä, P., Mustonen, H., & Tigerstedt, C. 2010. Suomi Juo. Helsinki: Yliopistopaino.
- Ojasalo, K., Moilanen, T., & Ritalahti, J. 2009, Kehittämistyön menetelmät. Helsinki: WSOY pro

## Elektroniset lähteet

- R. Nauert. 2011, Making stupid mistake's when drunk: here's how, Psych Central, [viitattu 22.10.2011]. Saatavissa  
<http://psychcentral.com/news/2011/09/02/making-stupid-mistakes-when-drunk-heres-how/29128.html>
- Valvira, 2010, Alkoholiasiat ravintolassa, aluehallintovirasto, [viitattu 10.10.2011 ] Saatavissa  
[http://www.valvira.fi/ohjaus\\_ja\\_valvonta/alkoholi/ajankohtaista/alkoholijuomien\\_anniskelun\\_ja\\_vahittaismyynnin\\_ohjeet](http://www.valvira.fi/ohjaus_ja_valvonta/alkoholi/ajankohtaista/alkoholijuomien_anniskelun_ja_vahittaismyynnin_ohjeet)

## KOLLEGOILTA KERÄTYT KOKEMUKSET

Alle olen kerännyt omat ja kollegoiltani keräämät kokemukset ja tilanteet, jotka olemme kokeneet ahdistaviksi tai ongelmallisiksi työssämme. Lisään vielä kokemusten perään hiukan ajatuksia aiheista tai tapahtumista jos koen sen tarpeelliseksi. Tavoitteena kommentoinnille on avata ongelma, jonka baarimikko on kokenut, tai miksi tilanne on ollut ongelmallinen, jollei lukija ei näe tilanteessa ongelmaa.

Mikä asiakkaiden käytöksessä heikentää jaksamistasi työssäsi?

Asiakkaat, jotka kuvittelevat olevansa jossain kaupan lihatiskillä, ei yökerhoissa ole mitään vuoronumeroita tiskillä, joku voi tosiaan saada juoman ennen sinua, vaikka tulitkin aiemmin tiskille jonottamaan kun toinen asiakas.

- Asiakkaat, jotka käyvät avautumaan edellisestä asiasta.
- Asiakkaat, jota käy neuvomaan, missä järjestyksessä niitä pitäisi palvella
- Asiakkaat, jotka käy neuvomaan miten minun pitää työni tehdä koska he luulevat tietävänsä miten työni tehdään, kun heidän kaveri teki joskus johonkin baariin muutaman työvuoron.
- "Sinä et varmaan ole ollut kauan töissä", Asiakas: "Katsoin ettei tuo homma oikein näytä sujuvan.." (en saanut auki valkovenäläispohjan pulloa, kun se oli jämähtänyt kiinni.)
- Asiakkaat, jotka varastaa mittoja, baarimattoja tai ihan mitä vaan joka on yökerhon omaisuutta. Tämä on yllättävän iso ongelma yökerhoissa ja rasittaa työntekijöitä kun joutuu kokajan vartioimaan työkalujaan.
- Asiakkaat, jotka eivät osaa tervehtiä kun tulevat baaritiskille vaikka itse tervehtisit heitä kuinka kohteliaasti vastaus on vaan "bisse".
- Asiakkaat jotka sylkevät lattialle yökerhossa, sylkevätkö ihmiset kaupassakin lattialle?
- Asiakkaat, jotka pitää kättä suun edessä kun tekevät tilauksia, kun yökerhossa ei muutenkaan kuule helposti mitä asiakkaat tilaavat.
- Tilaus: "moi, mitä sinulle?" "ömgmgmm" (epäselvää mutinaa) "siis mitä?"



"mögmmmh"(epäselvää mutinaa) "sori, en saa nyt mitään selvää, eli mitä laitan?"  
". No laita vittu vaikka bisse, kun et varmaa muutakaan osaa laittaa" (hyvin selkeää artikulaatiota)

- Asiakkaat jotka tinkivät( esim.: 2 siideriä, silloin yht. 7,6€.. asiakas: "laita seitsemään" ja antaa 7€.. sanon, ei, se olisi 7,6€. asiakas: " älä nyt, eihän siitä paljoa puutu ja tämä toinen tulee naiselle" ).

- Asiakas: "Laita nyt vähän ylimäärästä viina sinne drinkkiin" tai "Ei haittaa, vaikka vähän tulisi liikaa", voi kun laki on laki.

- Asiakkaat, jotka huutaa mun nimeä tiskillä ja kuvittelee et voivat sillä saada nopeammin juotavaa tiskillä, vaikka minulla ei ole mitään hajua kuka kyseinen henkilö on.

- Asiakkaat joiden on pakko kommentoida jotain ulkonäköni liittyvää asiaa ja niitä on paljon ( tyyliin: "miks sul on tänään hiukset noin".. tai "onks sun kuppikoko B vai C? katottiin tossa ja yritettiin miettiä porukalla?" tai esimerkiksi "Noissa housuissa sun perse näyttää paremmalle, kun niissä toisissa" tai " aika paha finni sulla naamassa", käytöstä kiitos a) olen töissä b) minulla on peili kotona.

- Asiakkaat jotka kertovat nähneensä sinut kun olet itse ollut vapaa-ajalla, asiakkaan kommentti voi olla esimerkiksi. "Teitkö tänään lihapullia? näin kun ostit kaupasta jauhelihaa" tai " oliko hyvää kahvia, mä näin sut eilen istumassa kahvila jonkun kanssa", en ihmettele jos tämän tyylliset kommentit ahdistavat kollegoitani, joista vielä suurin osa on naispuolisia.

Asiakkaat, jotka kävelevät päin tai eivät vain muuten voi väistää, kun olet keräämässä laseja pöydistä, tai kannan esimerkiksi varastosta lisää juotavaa tiskille myytäväksi. Asiakkaat jotka väittävät, että jäät laimentaa niiden juomia. Sitten kun jäät jättää pois juomasta, samat asiakkaat valittavat sitä että juoma ei ole kylmää.

- Asiakas:" Osaatko tehdä drinkin x ? "Baarimikko: "En kyllä osaa, paitsi jos osaat kertoa mitä siihen tulee" " No osaatko tehdä drinkin xx? " " En kyllä ole kuullut tuollaisestakaan drinkistä mitään", "Tiedätkö mitä siihen drinkkiin tulee?" "Mitä sä sit osaat tehdä? Osaatko tehdä valkovenäläisen?".

Napsuttelijat, vislaajat, huiskijat ja paras kaikista huomion haluisista oli kilikelloa kilkattanut tyttö. Nämä konstit eivät nopeuta yhtään sinun vuorosi tulemista, päinvastoin, usein kun näiden huomionhakuisten kohdalle aikanaan menee ja kysyy,

”että mitäs sinulle”, asiakas ei tiedä, ja hän alkaa tiedustelemaan kavereiltaan mitä otettaisiin. Kun vihdoinkin asiakas on saanut päätettyä mitä tilataan, tilauksen tehtyä asiakas alkaa etsimään rahaa millä maksettaisiin jo valmiiksi tehdyt juomat.

- Asiakas tilaa oluen, kaivaa lompakostaan ensin kolikot, joita on esim. 85 senttiä ja loput hän haluaa maksaa kortilta. Eihän tässä ole mitään järkeä.

- Asiakas tilaa jonkun muun piikkiin ja alkaa soittelemaan kaverilleen että tulisi maksamaan jo valmiina odottavan tilauksen.

- Lauma asiakkaita (kaveriporukka), jotka huutava yhtä aikaa tilauksia. Parhaimmillaan vielä vaihtavat tilauksensa muutama kertaan ja kaikki maksavat erikseen.

- Asiakkaat, jotka eivät ymmärrä, ettei niiden vuoro ole heti silloin, kun he tulevat tiskille.

- Asiakkaat jotka tilaavat pelkkää vettä, ei veden tilaamisessa mitään vikaa ole, mutta sitten kun haluaisit periä siitä 1 € suuruisen maksun ni se ei ole hyvä ja alkaa hirveä möykkääminen ja itkeminen. ”Voinhan mä mennä tuonne vessaan juomaan vettä, niin miksi se maksaa tässä tiskillä?”

- Asiakkaat, jotka olettavat saavansa jotain alennuksia, vaikken edes tiedä ketä he ovat.

Edellä mainitut ongelmatilanteet ovat osa baarimikon karuksikin jopa kutsuttavaa arkea. Nämä tilanteet todistavat sen, että osa ihmisistä ei osaa käyttäytyä yökerhossa. Suurimpaan osaan tapauksista liittyy vahvasti humala, mutta olen sitä mieltä itse, että humala ei saa olla ainoa syy käytökselle, teoille tai sanomisille.

## Palautteet koulutustapahtumasta

*Mitä mieltä olet tapahtuman sisällöstä ja käytetystä ajasta?*

---

*Muuttaako tapahtuma käytöstäsi?*

---

*Muuttiko tapahtuma mielipidettäsi yökerhoista?*

---

*Muuttiko tapahtuma kiinnostustasi ravintola-alaa kohtaan?*

---

---

*Vapaa sana, kehittämissuhteet, ideat, moitteet ja kiitokset*

*Anna vielä kouluarvosana tapahtuman onnistumisesta asteikolla 4-10.*

*(4 huono, 10 erinomainen)*

---

---

*Kiitos palautteesta!*