



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Asiakaspalveluprosessin laadun kehittäminen Esimerkkinä: Vierumäki Resort&Kitchen

Patomäki, Tuomas

2012 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Leppävaara

Asiakaspalveluprosessin laadun kehittäminen
Esimerkkinä: Vierumäki Resort&Kitchen

Tuomas Patomäki
Hotelli- ja ravintola-alan
liikkeenjohdon koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2012

Patomäki, Tuomas

Asiakaspalveluprosessin laadun kehittäminen Esimerkkinä: Vierumäki Resort&Kitchen

Vuosi 2012 Sivumäärä 98

Opinnäytetyön aiheena on asiakaspalveluprosessin laadun kehittäminen Vierumäellä sijaitsevassa Rresort&Kitchenin ravintolamaailmassa. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Vierumäki Resort&Kitchenin ravintoloiden asiakaspalveluprosessin nykytila ja antaa kehitysehdotuksia asiakaspalveluprosessin laadun parantamiseksi. Tavoitteena on kehittää Resort&Kitchenin ravintoloiden asiakaspalveluprosessin laatua siten, että Vierumäelle saapuva asiakas valitsisi Resort&Kitchenin tarjoamat ravintolapalvelut ensisijaisiksi ravintolapalvelujen tarjoajaksi alueella. Toisena tavoitteena on löytää palveluprosessin puutteet, jotta prosessi voitaisiin rakentaa niin, että Vierumäeltä poistuisi aina tyytyväinen asiakas.

Työn teoreettisessa osassa kuvataan asiakaspalveluprosessia ja siihen vaikuttavina tekijöinä palvelutuotantoa, palvelukulttuuria ja palvelupakettia. Lisäksi teoriaosuudessa paneudutaan laadun ja palvelun laadun kehittämiseen sekä mittaamiseen palvelun asiakkaan näkökulmasta. Tämä tarkastelu nostaa laadun mittareiksi asiakastyytyväisyyden, laatumielikuvan ja asiakaskeskeisyyden.

Tutkimusmateriaalina on käytetty Vierumäen ja Scandic Vierumäen keräämiä asiakaspalautteita, joissa Vierumäen teettämään kyselyyn oli vastannut 308 ja Scandic Vierumäen teettämään 136 asiakasta. Pääosin kvantitatiivisilla tutkimusmenetelmillä kerättyjä palautteita on analysoitu Microsoft Office Excel -ohjelman avulla. Scandic Vierumäen teettämä palaute oli jo valmiiksi graafisessa muodossa.

Tutkimuksen tulokset osoittivat, että palvelun laatu on tutkimuskohteena olleessa Resort&Kitchenin ravintolamaailmassa varsin korkealla tasolla. Kehittämiskohteiksi nousivat tarkempi asiakassegmentointi, palvelun ja ruoan laatu sekä asiakaslähtöisen markkinoinnin ja myynnin tehostus. Tuloksista näkyi myös selkeästi, että negatiivisen palautteen pohjana olivat usein liian korkeat odotukset palveluista.

Tulosten perusteella itse asiakaspalveluprosessi näyttäisi olevan kunnossa. Mutta ollakseen täydellinen, se vaatii työntekijöiden vahvaa sitoutumista laadun ylläpitämisessä. Tätä varten olisi tärkeää, että Vierumäelle kehitettäisiin palvelun ja ruoan minimilaatustandardit. Niiden avulla saavutettaisiin luotettavuutta, varmuutta, reagoitiherkkyyttä ja kohotettaisiin koko ravintolamaailman imagoa.

Asiasanat: asiakaspalvelu, asiakaspalveluprosessi, asiakastyytyväisyys, palvelun laatu

Patomäki, Tuomas

Quality Development of Customer Service Process Case: Vierumäki Resort&Kitchen

Year	2012	Pages	98
------	------	-------	----

This thesis scrutinized the quality development of the customer service process in Resort & Kitchen restaurants located in Vierumäki. The purpose of this study was to determine the current state of Vierumäki Resort & Kitchen restaurants' customer service process and provide development proposals to improve the quality of the customer service. The objective was to develop the quality of the Resort & Kitchen restaurants' customer service process so that the arriving customer would choose Vierumäki Resort & Kitchen restaurant in the Vierumäki area. The second objective was to list the weaknesses of the service process, so that the process could be built so that the customer would always be leaving Vierumäki satisfied.

The theoretical section of the thesis describes the customer service process and the factors that affect it, the service production, the service culture and the service package. In the theoretical section the focus is also on quality and service quality improvement and the measurement of the customer's service experience. This analysis listed the indicators of quality which are customer satisfaction, quality image and customer-orientation.

The analyzed study material is customer feedback collected by Vierumäki and Scandic Vierumäki. The survey conducted by Vierumäki was answered by 308 customers and 136 customers answered Scandic Vierumäki's survey. The collected feedback has been analyzed by quantitative research methods by using Microsoft Office Excel software. The feedback received from Scandic Vierumäki was already in a graphical form.

The results of the study showed, that the quality of the service in Rresort&Kitchen restaurants is at a very high level. The study indicates targets for development that are customer segmentation, service and food quality and the improvement of marketing and sales. The results also clearly demonstrated that the negative feedback was based in most of cases on customers' too high service expectations.

The results reveal that the customer service process seems to be all right. But in order to be perfect, it requires a strong commitment from employees to maintain the quality. It is essential to develop minimum quality standards for the food and service in Vierumäki, The standards help to achieve reliability, security, responsiveness, and these set standards will raise the whole image of in the restaurants.

Keywords: customer satisfaction, customer service, customer service process, quality of service

Sisällys

1	JOHDANTO.....	6
2	Vierumäki Resort&Kitchen toimintaympäristönä	8
2.1	Resort&Kitchenin toiminta-ajatus, arvot ja strategia	9
2.2	Resort&Kitchenin asiakaspalveluprosessi	9
3	Asiakaspalveluprosessin näkökulmat	11
3.1	Asiakaspalveluprosessin kuvaaminen	12
3.2	Palvelutuotanto.....	15
3.3	Palvelukulttuuri ja palvelupaketti	16
4	Laadun kehittäminen ja mittaaminen	17
4.1	Palvelun laatumielikuva.....	19
4.2	Asiakaskeskeinen laatu.....	20
4.3	Asiakastyytyväisyys osana palvelun laatua	20
4.3.1	Asiakastyytyväisyys.....	21
4.3.2	Tyytyväinen asiakas	22
4.4	Asiakaspalvelun laadun kehittäminen	23
5	Tutkimusmenetelmien valinta ja toteutus.....	25
5.1	Aineiston hankinta	25
5.2	Aineiston analysointi.....	26
5.3	Tutkimuksen luotettavuus	27
6	Tulokset ja kehittämiskohteet	28
6.1	Vierumäen asiakas	28
6.2	Ravintolapalveluiden ja palvelun nykytila	31
6.3	Asiakastyytyväisyys vastaanotto- ja majoituspalveluihin	35
6.4	Tyytyväinen kokousvieras	36
6.5	Onnistunut kokonaisuus	37
6.6	Kehittämiskohteet	37
7	Johtopäätökset ja kehitysehdotukset	38
	Lähteet	40
	Kuviot	42
	Liite 1: Vierumäen kyselylomake ja saatekirje	43
	Liite 2: Scandic Vierumäen kyselyn tulokset.....	50
	Liite 3: Vierumäen kyselyn tulokset	63

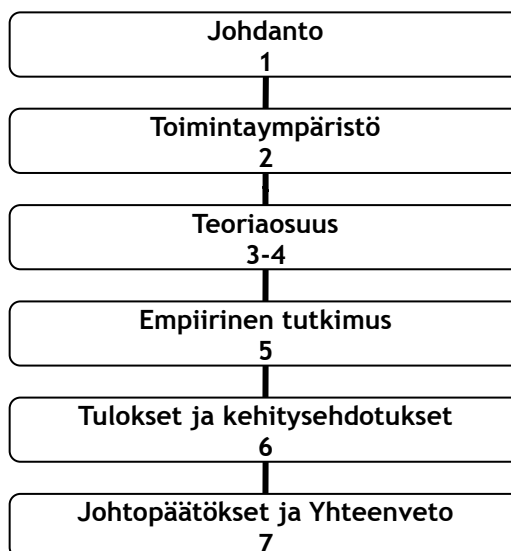
1 JOHDANTO

Palvelualalla toimivan yrityksen toiminnan ylläpidon lähtökohtana on tyytyväinen asiakas, joka valitsee saamansa palvelun uudelleen ja suosittelee saamaansa palvelua muillekin. Asiakaspalautejärjestelmien tarkoituksena on paljastaa palveluyrityksen toiminnasta ne osa-alueet, jotka vaativat eniten huomion. Samalla nähdään myös mitkä asiat asiakaspalveluprosessissa jo toimivat. Asiakastyytyväisyyden tärkeyttä ei voida turhaan painottaa, koska se on yritykselle keino, jolla voi saavuttaa huomattavan kilpailuedun muihin alan yrittäjiin nähden. (Lahtinen & Isoviita 2001, 81.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Vierumäki Resort&Kitchenin ravintoloiden asiakaspalveluprosessin nykytila ja antaa kehitysehdotuksia asiakaspalveluprosessin laadun parantamiseksi. Tutkimusmateriaalina käytän Vierumäen ja Scandic Vierumäen keräämää asiakaspalautetta, joista selviää palveluprosessin nykytila ja saan tietoa kuinka hyvin asiakkaan tarpeet ja odotukset pystytään täyttämään.

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää Resort&Kitchenin ravintoloiden asiakaspalveluprosessin laatua siten, että Vierumäelle saapuva asiakas valitsisi Resort&Kitchenin tarjoamat ravintolapalvelut ensisijaisiksi ravintolapalvelujen tarjoajaksi alueella. Toisena tavoitteena on löytää palveluprosessin puutteet, jotta se voitaisiin rakentaa niin, että Vierumäeltä poistuisi aina tyytyväinen asiakas. Tutkimuksessa käytettyjä asiakaspalautteita analysoimalla pyrin vastaamaan kysymyksiin, kuinka asiakaspalveluprosessin laatua voidaan kehittää ja mitkä ovat asiakaspalveluprosessin kompastuskivet ja miten ravintolapalveluita voitaisiin kehittää kannattavasti ja asiakaslähtöisesti. Tutkimuksen pääkäsitteitä ovat asiakaspalvelu, palvelun laatu, asiakastyytyväisyys ja asiakaspalveluprosessi, joiden pohjalle rakennan tutkimuksen teoreettisen kehyksen.

Opinnäytetyön rakenne on esitetty kuviossa 1. Johdannon jälkeen luvussa 2 esitellään toimintaympäristö, joka koostuu Vierumäki Resort&Kitchenin esittelystä ja Resort&Kitchenin asiakaspalveluprosessista. Luvuissa 3-4 käydään läpi tutkimuksen teoreettinen viitekehys, asiakaspalveluprosessin ja laadun kehittämisen näkökulmista. Luvussa 5 käsitellään



Kuvio 1: Opinnäytetyön rakenne

tutkimuksen empiirinen osuus, jossa esitellään tutkimusmenetelmä, aineiston hankintamenetelmä, aineiston analysointi ja tutkimuksen luotettavuus. Tutkimus tulokset ja kehitysehdotukset tehdään luvussa 6. Luvussa 7 esitetään johtopäätökset ja raportoin tutkimuksen yhteenvedon.

2 Vierumäki Resort&Kitchen toimintaympäristönä

Vierumäki Resort&Kitchenin ravintolamaailma on osa Vierumäkeä, joka toimii ainutlaatuisena ihmisten ja yhteisöjen hyvinvointipalvelujen, terveystoiminnan ja liikunnallisten vapaa-aikapalveluiden tuottajana, sekä monipuolisena liikunta-alan koulutuksen ja urheilun kehittäjänä Euroopassa. Vierumäellä käy vuosittain yli 400000 asiakasta. Vierumäki sijaitsee keskellä puhdasta Suomalaista luontoa. Suomen urheiluopiston toiminta alkoi alueella jo vuonna 1928, jolloin juuri luonto lumosi opiston sijoituspaikkaa etsineet. Siisti ja puhdas luonto onkin tärkeä osa Vierumäen aatemaailmaa vielä tänäkin päivänä ja merkittävä vetovoimatekijä asiakkaille. Tämän vuoksi Vierumäki pyrkii kaikin tavoin huomioimaan toimintansa ympäristövaikutukset. Vierumäellä on ISO 14001 ympäristösertifikaatti ja Vierumäen ravintolat ovat saaneet Pohjoismaisen Joutsenmerkin toisena ravintolana Suomessa. Vierumäki jakautuu kahteen eri toimijaan Suomen Urheiluopistoon, jonka ydintoimintaa ovat liikunta-alan koulutus, terveystoiminta ja urheilu, sekä ravintola-, kokous ja hotellipalveluja tuottavaan Vierumäki Country Club Oy:hyn, jatkossa VCC, johon myös Resort&Kitchenin ravintolamaailma kuuluu. (Vierumäki 2011.)

VCC pitää sisällään monipuolisen ravintolamaailman, johon kuuluu buffet-, á la carte- ja tilausravintoloita sekä kahviloita, yökerho, oma leipomo ja catering-palvelu. VCC kiteyttää toiminta-ajatuksensa seuraavasti: ”Vierumäki Country Club Oy kehittää, toteuttaa ja markkinoi korkealaatuisia kokous- ja kongressi- sekä liikunta- ja hyvinvointipalveluja, niitä tukevia ravintola-, kahvila- ja catering-palveluja sekä rakennustoimintaa ja kiinteistömyyntiä.” Opinnäytetyössä tutkin Scandic Vierumäen yhteydessä olevaa VCC:n ylläpitämää Resort&Kitchenin ravintolamaailman toimintaa. Resort&Kitchenin ravintolamaailmaan kuuluu buffet-, á la carte-ravintola, kahvila, baari ja viihderavintola. Resort&Kitchenin buffetravintolana toimii aamiaisravintola, joka tarjoaa päivittäin aamiaisen Scandic-hotellissa majoittuville, kokousvieraille sekä tarjoaa mahdollisuuden lähialueen muille majoittujille ja asukkaille nauttia hotellitason aamiainen. Lisäksi ravintolassa on mahdollista nauttia maittava ruokaa lounasbuffeesta lähes päivittäin. Lounasaikaan á la carte ravintolana asiakkaita palvelee Campania, jonka lista koostuu italialaistyypisistä ruoista. Iltaisin á la carte ravintolana toimii Grill, jonka lista on sekoitus italialaisia ja espanjalais-amerikkalaisia herkkuja. Isommankin ryhmän illallistapahtuman läpiviemiseksi löytyy erillinen tila Taiga Ballroom, jossa voidaan järjestää jopa 400 hengen illallistilaisuus. (Vierumäki 2011.)

Lisäksi Resort&Kitchenin ravintolamaailmaan kuuluu hotellin aulassa sijaitsevat Cafe Bakery ja Lobby Bar, joissa on mahdollista nauttia Vierumäen oman leipomon herkkuja höyryävän kahvin kanssa tai virkistävän juoman kera. Voit myös ostaa täältä Vierumäen oman leipomon tuotteita mukaan. Resort&Kitchenin ravintolamaailmaa täydentää vielä viihderavintola Teatro

ja sen yhteydessä oleva hohtokeilarata. 400-paikkainen Teatro tarjoaa monipuolista ohjelmaa musiikkitapahtumista kisastudioihin. (Vierumäki 2011.)

2.1 Resort&Kitchenin toiminta-ajatus, arvot ja strategia

Resort&Kitchenin toiminta-ajatuksena on tarjota Vierumäki Scandicissa, VCC:llä ja Suomen Urheiluopistolla majoittuville sekä päiväkävijöille niin läheltä kuin kaukaa, laadukkaita ja monipuolisia ravintolapalveluita. Resort&Kitchenin toiminta-ajatuksen arvopohjana on Vierumäen arvot. Arvomaailma rakentuu viiden käsitteen päälle. Käsitteitä ovat vastuuntuntoisuus, innovatiivisuus, yhteistyöhakuisuus, asiakkaasta välittäminen ja osaaminen. Vastuuntuntoisuudella tarkoitetaan vastuun ottamista toiminnassa, niin pienissä yksityiskohtaisissa asioissa, kuin suurissa yhteisissä asioissakin. Vastuuntuntoisuus heijastuu mm. vastuuna ympäristön ja luonnon hyvinvoinnista, joista tunnustuksena ISO-14001-standardin mukaan sertifioitu ympäristöjärjestelmä sekä Vierumäen ravintoloiden saama Pohjoismainen Joutsenmerkki. Innovatiivisuudella tarkoitetaan jatkuvaa uudistumista ja kehittymistä ja uusien palvelujen ja konseptien käyttöön ottona. Yhteistyöhakuisuus on pohjana työlle Vierumälle. Yhteinen visio ja yhteiset päämäärät ja niiden saavuttaminen yhteistyöllä on toiminnan perusta. Toiminnan tärkein tekijä on tyytyväinen asiakas, johon päästään asiakkaasta välittämällä, edellä kuvattujen arvojen avulla ja huippuosaajien avoimella ja aktiivisella osaamisella. (Vierumäki 2011.)

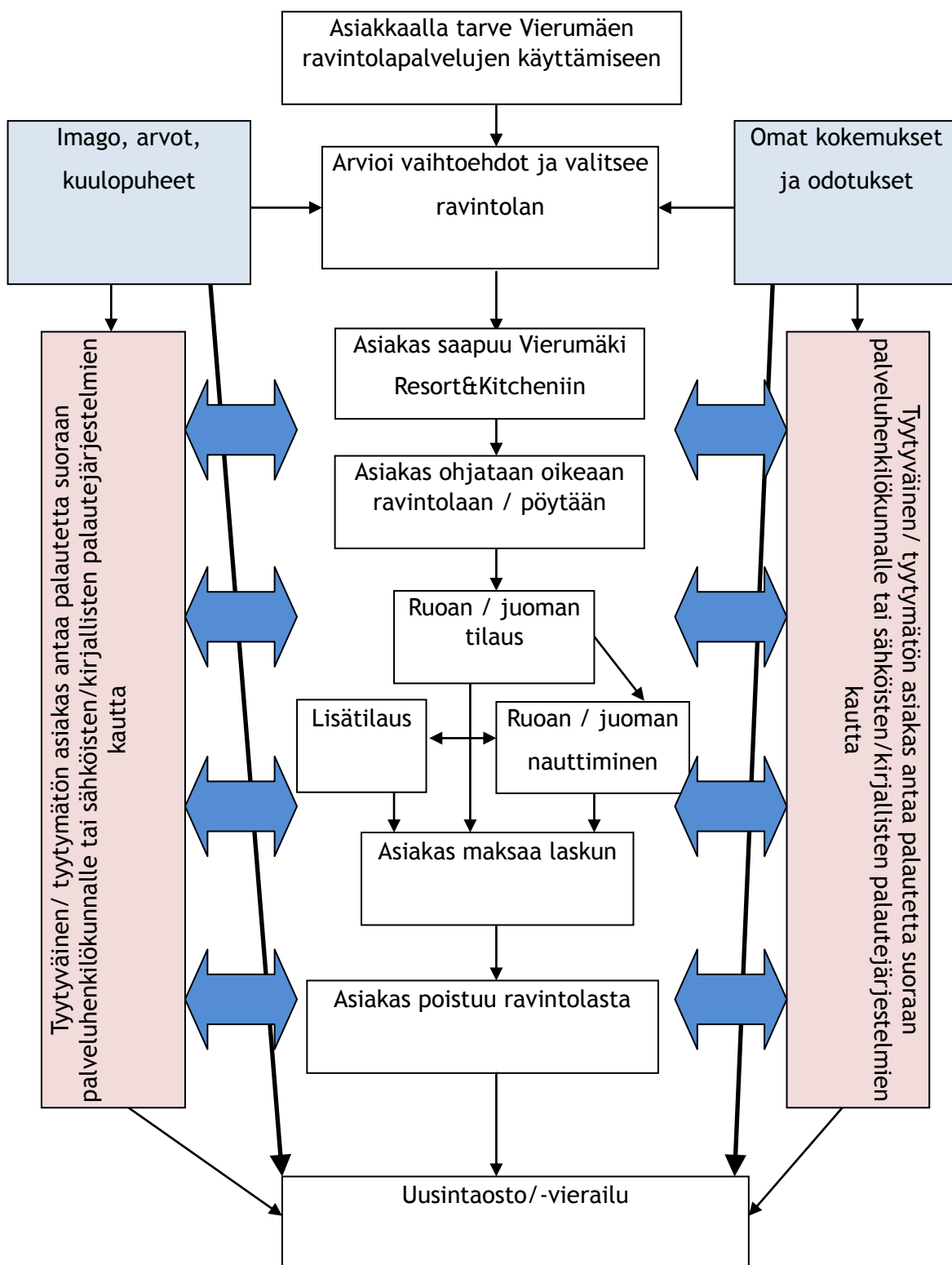
Strateginen pohja taas rakentuu asiakaslähtöisestä toiminnasta, kannattavuudesta ja kasvusta. Nämä kolme käsitettä on määritelty Vierumäen strategian ytimeksi.

Strategisen toiminnan ajatuksena on huippuluokkainen, kannattava, asiakaslähtöinen toiminta, joka tukee toiminnan kasvua. Tämän strategisen ajatuksen avulla Vierumäestä pyritään kasvattamaan entistäkin parempi liikunta-, hyvinvointi- ja ravintolapalveluiden tarjoaja, joka nauttii kansainvälistä arvostusta. Asiakaslähtöisyys perustuu asiakkaan tunnistamiseen, jonka avulla voidaan segmentoida asiakkaat ryhmiin ja nähdä asiakkaan motiivit ja luoda asiakkaan näköisiä tuote- ja palvelupaketteja. Apuvälineinä tähän toimii asiakashallintajärjestelmät ja vankka osaaminen. Kannattavuus perustuu operatiiviseen tehokkuuteen ja laadukkaisiin palveluihin ja tuotteisiin. (Vierumäki Intra 2011.)

2.2 Resort&Kitchenin asiakaspalveluprosessi

Palvelu on yleensä asiakkaalle suunnattu aineeton tapahtuma. Asiakaspalveluprosessin avulla pyritään siis kuvaamaan tätä asiakkaalle näkyvää palvelutapahtumaa. Lepola, Pulkkinen, Raivio, Selinheimo ja Sulkanen (1998,21) muistuttavat asiakaspalvelun sisäisistä asiakkaista, joiden tekemän työn onnistuminen takaa sujuvan ja hyvän palvelun ulkoiselle asiakkaalle itse

palvelutilanteessa. Tutkimuksessani keskityn lähinnä ulkoisen asiakkaan näkemään näkyvään palveluprosessiin. Asiakas arvioi saamaansa palvelun usein sen perusteella, millainen



Kuvio 2: Vierumäki Resort&Kitchenin asiakaspalveluprosessi

mielikuva hänellä on palvelusta etukäteen. Kuten luvussa 4.1 kuvaan, on asiakkaalla palvelusta laatumielikuva, jonka perusteella asiakas on joko tyytyväinen tai tyytymätön palveluun. Kuviossa 2. kuvaan tutkimuskohteen Vierumäki Resort&Kitchenin asiakaspalveluprosessia. Kuvion 2 asiakaspalveluprosessissa lähdetään liikkeelle siitä oletuksesta, että asiakas on jo valinnut Vierumäen ravintolamaailman ruokailupaikakseen. Näin ollen asiakkaan prosessi käynnistyy siitä, että asiakas valitsee ravintolan Vierumäen valikoimasta. Tässä vaiheessa asiakkaan valintaan vaikuttaa voimakkaasti omat aiemmat kokemukset, odotukset, kuulopuheet ja yrityksen imago ja arvot. Tämän jälkeen asiakas tekee valintansa ja siirtyy ravintolaan, josta alkaa varsinainen palveluprosessi. Tässä vaiheessa ravintolan henkilökunta liittyy konkreettisesti mukaan prosessiin. Asiakas siis nauttii palvelusta ja ruoasta ja juomasta. Samalla asiakas arvioi saamaansa palvelua ja käyttäytyy oman tyytyväisyystasonsa mukaisesti. Asiakas voi missä vaan palveluprosessin vaiheessa antaa palautetta saamastaan palvelusta tai antaa palautteen jälkikäteen esimerkiksi sähköisesti. Hyvin sujunut asiakaspalveluprosessi johtaa todennäköisemmin palvelun uudelleen käyttöön. Tästä johtuen asiakaspalveluprosessin laadun kehittäminen pitäisi tapahtua juuri asiakkaiden toiveiden ja palautteiden pohjalta.

3 Asiakaspalveluprosessin näkökulmat

Tässä luvussa kuvaan asiakaspalveluprosessin toimintoketjua ja sen vaiheita ja miten prosessia ilmentetään prosessikuvausten avulla. Lisäksi avaan käsitteitä palvelutuotanto, palvelukulttuuri ja palvelupaketti. Aluksi kerron kuka on asiakas ja mitä on palvelu ja asiakaspalvelu.

Asiakas on ihminen, jolla on tietyt tarpeet ja käsitys siitä mitä hän palvelulta haluaa (Woodruff & Gardinal 1996, 20). Ilman asiakkaita ei olisi palveluita ja niiden tuottajia. Asiakkaan ja yrityksen välille muodostuu vuorovaikutus, jota kutsutaan asiakkuudeksi ja jokainen asiakas näin ollen muodostaa omaan asiakkuuden. (Korkeamäki, Lindström, Ryhänen, Saukkonen & Selinheimo 2002, 125.) Saadakseen palvelua asiakas joutuu itse osallistumaan palvelun tuottamiseen. Hänen täytyy selvittää palvelun tarjoajalle minkä laista palvelua hän haluaa. Yrityksen toiminnan kannalta on oleellista huomioida asiakkaiden yksilöllisyys ja palveluiden ja palvelutilanteiden heterogeenisuus. Jokainen asiakas kokee palvelun oman itsensä kautta ja jokainen palvelu tilanne on yksilöllinen. (Ylikoski 1999, 25.)

Palvelu on vuorovaikutusta palvelun tuottajan ja palvelun vastaanottajan kanssa. Palvelut ovat useimmiten asiakkaan kanssa tehtäviä aineettomia tekoja, jotka kulutetaan ja tuotetaan ainakin osittain samanaikaisesti. Palvelua ei pystytä varastoimaan. Vaikka itse palvelu on usein aineetonta, siihen liitetään kuitenkin monissa tapauksissa jotain konkreettista ainetta, kuten ravintolassa ruoka ja juoma. (Grönroos 1998, 52-53.) Palvelun keskeisenä ideana on siis

se, että joku tekee jotakin asiakkaan puolesta. Asiakas saa palvelun edun joko itse palvelu tilanteessa tai palvelun ja tapahduttua. Palvelu on prosessi, joka käynnistyy ensimmäisestä asiakkaan ja palvelun tarjoajan välisestä kontaktista ja kattaa kaiken sen mistä asiakas kokee maksavansa. (Ylikoski 1999, 19-20.)

Kinnunen (2004, 7) tarkastelee kirjassaan, Palvelujen suunnittelu, palvelua sekä tuottajan, että kuluttajan näkökulmasta. Hän määrittelee palvelun toimenpiteiden sarjaksi, jolla asiakkaalle tuotetaan jokin fyysinen tai useimmiten immateriaalinen hyöty. Tässä mallissa tuottaja suunnittelee palvelun kulun ja siihen liittyvät prosessit ja asiakas tuo mukanaan palvelutilanteen muuttuvat tekijät. Palvelun tuottaja pyrkii palvelusuunnittelun avulla ohjaamaan asiakasta toimimaan haluamallaan tavalla. Palvelun suunnittelun pohjana ovat asiakkaan tarpeet. Liiallisessa palvelun suunnittelussa on kuitenkin riskinsä, koska suunnittelun avulla palvelua tuotteistetaan ja standardisoidaan. Tämä johtaa oletukseen, että kaikki asiakkaat ja kaikki asiakkaiden ongelmat ovat samanlaisia. (Kinnunen 2004, 7-8.)

Hyvän asiakaspalvelun perusta on henkilökunta, jolla on riittävät taidot hallita asiakastilanteita. Hyvät asiakaspalvelutaidot rakentavat myönteistä asennetta asiakkaita ja asiakastyötä kohtaan. Vaikka asiakaspalvelija kokee onnistuvansa työssään, se ei välttämättä tarkoita että palvelu oli hyvää. Pieni osa ihmisistä on sellaisia, ettei heistä kouluttamallaakaan saada osaavia asiakaspalvelijoita. Yhtä lailla pieni osa ihmisistä on niitä, jotka syntyvät asiakaspalvelijoiksi. Vaikka suurin osa asiakaspalvelutyössä olevista on ystävällisiä ja haluaa tehdä työnsä mahdollisimman hyvin, asiakas jää liian usein kylmäksi. Asiakaspalvelun parantaminen vaatii kokonaisvaltaista ja pitkäjänteistä kehittämistä ja johtamista. Asiakaspalvelu ei ole organisaation muusta toiminnasta irrallinen oleva toiminto, vaan sitä tulee johtaa ja kehittää organisaation kokonaistoimintaa (Reinboth 2008, 8, 20-34).

3.1 Asiakaspalveluprosessin kuvaaminen

Lecklin (2006, 123) määrittelee prosessin toimintoketjuksi, jonka avulla yritys muuttaa omaamansa voimavarat asiakkaan tarpeet täyttävään muotoon. Prosessilla on aina yrityksen sisäinen tai ulkoinen asiakas, jolle prosessin avulla tuotetaan lisäarvoa. Toisin kuin projekti, prosessi on toistuva sarja määriteltäviä ja mitattavia tehtäviä. (Lecklin 2006, 123.)

Ydinprosessien avulla kuvataan yrityksen ydintehtäviä. Ne kuvaavat niitä toimintoja, joita varten yritys on olemassa. Ydinprosessien avulla palvelua jalostetaan asiakkaalle lisäarvoa tuottavaksi kokonaisuudeksi. Ydinprosessit ovat siis ulkoista asiakasta palvelevia prosesseja, joiden avulla tehdään yrityksen tulos. Tukiprosessit ovat yleensä yrityksen sisäisiä prosesseja, jotka luovat edellytykset ydinprosessien onnistumiselle. Tukiprosesseja ei synny ilman ydinprosessia, vaikka ne ovatkin yrityksen toiminnan kannalta yhtä tärkeitä kuin

ydinprosessit. Yrityksen tehtävänä on toimia ydinprosessien toteuttamiseksi ja niitä varten tarvitaan tukiprosesseja. Tukiprosessi voi tuottaa myös palveluja toiselle tukiprosessille. Prosessikartasta ilmenee yrityksen ydin- ja tukiprosessit ja kuinka ne linkittyvät toisiinsa. (Rouvari, Laitinen, Luokkanen, Saarti & Tyrväinen, 2007, 30.)

Yrityksen toiminnan kannalta kriittisimpiä prosesseja kutsutaan avainprosesseiksi ja samalla ne ovat myös tärkeimpiä kehityskohteita. Avainprosessit voivat olla ydin- tai tukiprosesseja tai vain niiden osaprosesseja. (Lecklin 1997, 141)

Prosesseja ilmennetään prosessikuvausten avulla. Prosessikuvausten avulla kerrotaan prosessin perustehtävät vaiheittain prosessikaaviona. Siitä ilmenee sanallisessa muodossa prosessin tehtävä, rajapinnat toisiin prosesseihin, prosessiin vaikuttavat ulkoiset ja sisäiset toimijat ja tekijät, kriittiset menestystekijät ja toteutuksen vastuut ja valtuudet. Kuvauksesta ilmenee myös prosessin alku ja loppu. Prosessi kuvausten avulla voidaan helpottaa kokonaisuuden hahmottamista, parantaa laatua selkeyttää ja uusia toimintatapoja. (Rouvari, Laitinen, Luokkanen, Saarti & Tyrväinen, 2007, 30.)

Lecklin (1997, 150) määrittää prosessikuvaukset osaksi laatu järjestelmää, joiden avulla etsitään vastauksia kysymyksiin: mitä tehdään, milloin tehdään, kuka tekee ja miten hän sen tekee. Prosessikuvaukset eivät ole vain perehdyttämisen apuvälineitä, vaan toimivat myös toimintamalleina vanhoille työntekijöille (Lecklin 1997, 150-151).

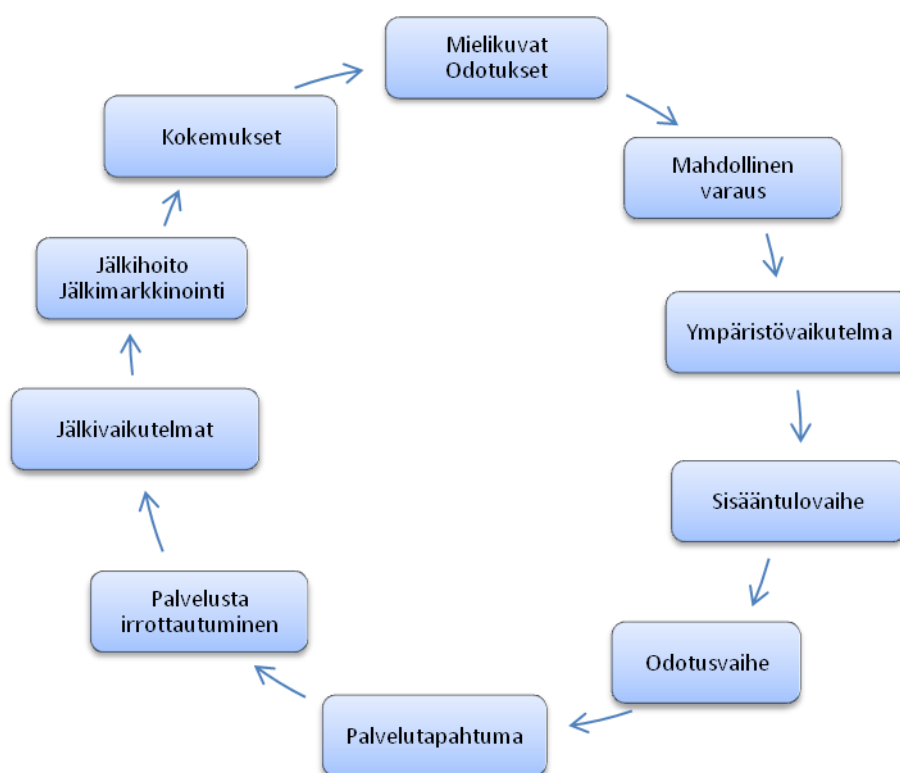
Ylikoski (1999, 94) kuvaa palvelun ostoprosessin kolmivaiheiseksi tapahtumaksi. Ennen palvelun ostoa asiakkaalla on tarve, jonka tyydyttämiseksi asiakas etsii tietoa haluamastaan palvelusta, sekä kartoittaa eri vaihtoehtot, joilla tarpeet voidaan tyydyttää. Valintansa tehtyä asiakas siirtyy palvelun kulutusvaiheeseen. Nautittuaan saamastaan palvelusta asiakas on joko tyytyväinen tai tyytymätön. Tyytyväisyys peilaa suoraan asiakkaan aiempiin kokemuksiin ja odotuksiin, joita asiakkaalla kyseistä palvelua kohtaan on. (Ylikoski 1994, 94.)

Palvelun ostoprosessin käynnistäjänä toimii siis asiakkaan tarve. Tarpeensa tyydyttämiseksi asiakas kartoittaa vaihtoehtot palvelutarjonnasta. Tässä työssä apuna toimivat omat aiemmat kokemukset, ulkoiset tiedonetsinnän välineet, kuten internet, lehdet, ja puhelinluettelo ja omat henkilökohtaiset tietolähteet. Henkilökohtaisilla tietolähteillä, joita ovat mm. ystävät, sukulaiset ja työtoverit on yleensä päätöksenteon kannalta varsin suuri painoarvo. Lisäksi päätöksen tekoon vaikuttaa suuresti julkiset lähteet, joilla tarkoitetaan kuluttajaviranomaisia ja kuluttajien etuja ajavia järjestöjä ja joukkoviestimiä. (Ylikoski 1994, 96-100.)

Ylikoski (1994,101) toteaa, että ennen varsinaista palvelua asiakas valitsee löytämistään palveluntarjoaja ehdokkaista harkintajoukon, johon kuuluu asiakkaan mielestä parhaat

vaihtoehdot. Palvelun tarjoajaa valitessaan valintapäätöksen pohjana toimii asiakkaan palvelulle määrittämät valintakriteerit, joita ovat: tekniset, taloudelliset, sosiaaliset ja henkilökohtaiset kriteerit. Jokaisella kriteerillä on oma painoarvonsa, mikä määrittyy asiakkaan omien tarpeiden ja mieltymysten mukaisesti. Tehdäkseen järkevän päätöksen asiakas tarvitsee riittävästi oikean laista informaatiota, sillä informaation määrän kasvu voi heikentää itse päätöksen teon tehokkuutta. (Ylikoski 1994, 103-104, 109.)

Palvelun käyttö on osa asiakkaan kokemaa asiakaspalveluprosessia. Asiakaspalveluprosessin vaiheet voivat olla esimerkiksi Kuvion 3 mukaiset, jossa asiakkaan näkökulmasta



Kuvio 3: Asiakaspalveluprosessi (Lepola, Pulkkinen, ym. 1998, 24)

palveluprosessi alkaa mahdollisesta varauksesta, jonka taustalla on aiemmat kokemukset, mielikuvat, odotukset ja yrityksen tekemä markkinointiviestintä. Asiakas ryhtyy rakentamaan kuvaansa palveluprosessista, kun hän saapuu paikkaan jossa yritys sijaitsee. Asiakas rakentaa itselleen kuvan yrityksen ulkoisesta ympäristövaikutelmasta, johon kuuluu yrityksen julkisivu, sijainti ja alueen yleinen viihtyisyys ja siisteys. (Lepola, Pulkkinen, ym. 1998, 25.)

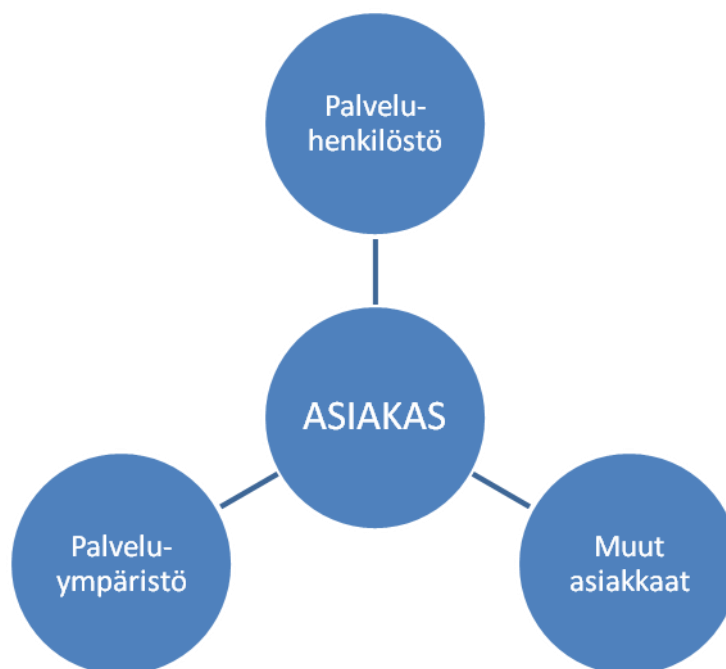
Asiakkaan astuessa yritykseen sisään, yrityksen tulisi näyttää siltä, että asiakkaan on helppo löytää haluamansa palvelu tai tuote ja saada palvelua. Nyt on edessä odotusvaihe, jolla tarkoitetaan aikaa jona asiakas odottaa vuoroaan tulla palveluksi. Tähän hetkeen olennaisesti

liittyviä asioita ovat asiakkaan huomioiminen, muut asiakkaat, tilat ja odotusajaksi mahdollisesti järjestetty ajanviete. (Lepola, Pulkkinen, Raivio, Selinheimo & Sulkanen, 1998, 25.) Tämä vaihe tulisi olla mielestäni erittäin lyhyt. Tämän jälkeen siirrytään itse palvelutapahtumaan eli koko asiakaspalveluprosessin ydinpalveluun, jossa palveluhenkilö pyrkii löytämään ja ratkaisemaan yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan tarpeet tyydyttävän palvelun. Tähän vaiheeseen liitetään tarvekartoitus, ratkaisun tarjoaminen ja kaupan päättäminen tai palvelun tuottaminen. (Lepola, Pulkkinen ym., 1998, 25-26.)

Lepolan, Pulkkinen, ym. (1998 24, 27) esittämän asiakaspalveluprosessimallin mukaisesti seuraavat prosessein vaiheet ovat palvelusta irrottautuminen ja jälkivaikutelmat. Näiden vaiheiden aikana asiakas maksaa saamastaan palvelusta, hänet hyvästellään ja hän poistuu itse palvelu paikalta ja vertaa saamiaan kokemuksia aiempiin kokemuksiin ja toisten kokemuksiin. Loppusilauksen asiakaspalveluprosessille antaa jälkihoito ja jälkimarkkinointi, joiden avulla pyritään jättämään asiakkaalle ikimuistoinen ja positiivinen kuva saamastaan palvelusta. (Lepola, Pulkkinen, ym. 1998, 26-27.)

3.2 Palvelutuotanto

Palvelujen tuottaminen on palvelutapahtumien muodostama ketju. Palvelun syntyminen vaatii asiakkaan kontaktin muiden palvelutuotantoon liittyvien osien kanssa, joita ovat palveluympäristö, palvelevat henkilöt ja muut asiakkaat. Kuvio 4. avaa näiden osien välistä yhteyttä. (Lahtinen 2004, 4)



Kuvio 4: Palvelujen tuotantoprosessin osat (Lahtinen 2004, 3)

Lahtisen ja Isoviidan (2001, 54) mukaan asiakas on palvelutuotannon osa, joka osallistuu ja vaikuttaa palvelun lopputulokseen. Asiakas arvioi palvelun laatua ja odottaa palvelulta yksilöllisyyttä ja on yritykselle sanansaattaja ja suosittaja. Ensisijaisen tärkeää asiakkaalle on palveluympäristö. Palveluympäristön tulisi olla viihtyisä, selkeä, hygieeninen ja sinne saapuminen pitäisi olla vaivatonta ja palvelun läpiviemiseksi tarvittavien välineiden tulisi olla asianmukaisessa kunnossa. Myös palveluhenkilöstön tulee olla palvelualtista, ammattitaitoista, tilannetajuista ja joustavaa, koska jokainen asiakas on yksilö. Palveluympäristöön ja asiakkaan hyvinvointiin ja ratkaisuihin vaikuttaa myös voimakkaasti muut asiakkaat. He voivat olla niitä, jotka suosittelevat tai eivät suosittele. Suurista asiakasmääristä voi muodostua jonoja/ruuhkia, jolloin vaaditaan erilaisia toimintatyyplejä ja käyttäytymismalleja riippuen asiakasmääristä. (Lahtinen & Isoviita 2001, 54.)

3.3 Palvelukulttuuri ja palvelupaketti

Palvelukulttuuri kattaa kaiken sen mitä asiakas kokee ja aistii palvelua suorittavan yrityksen palveluyhteisössä. Palvelukulttuuri on palveluyhteisön palveluilmapiiri. Se heijastaa yrityksen arvoja ja vaikuttaa palvelukokonaisuuden toimintaan. Palvelukulttuuri määrittää rajat sille miten palveluyhteisössä toimitaan ja mikä on sallittua ja suotavaa ja mikä taas kiellettyä. Palvelukulttuuri muovautuu itsestään ajan kuluessa, mutta siihen voidaan myös vaikuttaa henkilöstöpolitiikan keinoin. (Lahtinen & Isoviita 2001, 50.)

Asiakassuuntautuneesti ajattelevan organisaation palvelukulttuurin pohjana on ajatus, jossa lähimpänä asiakasta toimiva työntekijä eli asiakaspalvelija nostetaan organisaatiossa ylimmäiseksi ja muiden tehtävänä on tukea ja helpottaa omilla toimillaan heidän työtään, niin henkisesti kuin materiaalisestikin. Perinteinen organisaatiomalli on siis käännetty ylösalaisin. Asiakaspalvelijat ovat kokoajan yhteydessä asiakkaisiin ja heidän tehtäviinsä kuuluu vuorovaikutusmarkkinointi ja ulkoinen markkinointi. Hyvin tehty asiakaspalvelu näkyy ja kuuluu tyytyväisinä asiakkaina, jotka tekevät suositusmarkkinointia eteenpäin. Pelkkä hyvä asiakaspalvelu ei riitä, koska asiakas aistii yrityksessä vallitsevan palvelukulttuurin. Menestyäkseen yrityksellä on oltava vahva palvelukulttuuri, johon pyritään määrätietoisesti johdon tukemana ja kannustamana. (Lahtinen & Isoviita 2001, 50–51.)

Myös Aarnikoivu (2005, 28-29) nostaa palvelukulttuurin osaksi yritysten asiakaspalvelua. Hänen mukaan palvelukulttuuri syntyy asiakaslähtöisyyden ja asiakaskeskeisen toiminnan tuotteena. Hyvä asiakaspalvelu on asiakaspalvelijoiden toimintaa asiakkaan hyväksi ja asiakkaasta käsin. Palvelukulttuuri on kuitenkin vielä enemmän. Hyvän palvelun on ensin oltava koko yhtiössä yhteinen keskeinen arvo, jonka jälkeen voidaan puhua palvelukulttuurista.

Lahtisen ja Isoviidan (2001, 52) mukaan tuottaakseen hyvää palvelua, yrityksellä täytyy olla jokin ydinpalvelu, jonka ympärille voidaan muodostaa joukko liitännäispalveluja. Näistä palveluista rakentuvaa kokonaisuutta kutsutaan palvelupaketiksi. Ydinpalvelulla tarkoitetaan sitä mitä palveluyhteisö käytännössä tekee. Liitännäispalveluilla tarkoitetaan niitä palveluja, jotka mahdollistavat ydinpalvelun tuottamisen asiakkaalle kiinnostavalla tavalla. Ravintolassa ydinpalveluna on ruokailumahdollisuus, jonka ympärille muodostuu ravintolan palvelupaketti. Palvelupaketti voidaan rakentaa kolmivaiheisesti. Ennen ydinpalvelun käyttöä tapahtuvat toimet, ydinpalvelun aikana tapahtuvat toimet ja ydinpalvelun käytön jälkeen tapahtuvat toimet. Juuri näiden liitännäispalvelujen avulla voidaan erottua kilpailijasta ja saada aikaiseksi yksilöllinen, asiakkaan tarpeiden mukainen palvelukokonaisuus. (Lahtinen & Isoviita 2001, 52–53.)

Ylikosken (1999, 215) mukaan palveluorganisaation tarkoituksena on tuottaa asiakkaalle hyödyllisiä palvelutuotteita tai palvelupaketteja, kuten Lahtinen ja Isoviita edellä. Nämä palvelut ovat yrityksen palveluajatuksen eli liikeidean mukaisia. Palveluajatus tai ajatukset muovautuu asiakkaiden tarpeiden, yrityksen omien voimavarojen, kilpailutilanteen ja vallitsevan yhteiskunnallisen tilanteen avulla asiakassegmenttien tarpeita tyydyttäväksi kokonaisuudeksi. Palveluajatuksen tulee elää ja muuttua kilpailutilanteen ja yhteiskunnan muutosten mukana. (Ylikoski 1999, 215-217.)

Myös Ylikoski (1999, 224) kuvaa palvelutuotteen monikerroksiseksi tuotteeksi, joka koostuu ydinpalvelusta ja liitännäispalveluista, joita ovat Ylikosken mukaan avustavat palvelut ja tukipalvelut. Palvelun toteutumisen kannalta välttämättömiä palveluja kutsutaan avustaviksi palveluiksi. Avustavia palveluita ovat informatiiviset palvelut, kuten hintatiedot, aukioloajat, opasteet ja asiakaspalveluhenkilöiden antama tieto palvelusta. Muita avustavia palveluita ovat, tilaaminen, varaaminen, laskutus ja maksaminen. Asiakkaan mukavuutta lisääviä ja palvelun käyttöä helpottavia palveluita kutsutaan tukipalveluiksi, joiden avulla pyritään takaamaan palvelunautinto. (Ylikoski 1999, 226-227.)

4 Laadun kehittäminen ja mittaaminen

Tässä luvussa kuvaan mitä on laatu ja sen suhdetta prosessin kehittämiseen. Kuvaan kuinka palvelun laatumielikuva rakentuu ja mitä on asiakaskeskeinen laatu sekä miksi asiakastyytyväisyys on osa laadukasta palvelua. Paneudun vielä lopuksi asiakaspalvelun laadun kehittämiseen.

Laatu on käsitteenä laaja ja sen saaminen yhteen lauseeseen on vaikeaa, siksi se kannattaakin lähteä avaamaan tarkoin ja mahdollisemman yksiselitteisesti. Tuominen ja Lillrank (2000)

selventääkin laatua käsitteenä helposti ja ymmärrettävästi. Suomenkielinen sana *laatu* tulee venäjänkielen sanasta *lad*, joka tarkoittaa sopuisa, rauhaisa, tyyni ja myös sauma ja liitos. Modernissa kielen käytössä laatu tarkoittaa kahta asiaa. Ensinnäkin se viittaa tavarain tai palvelun toteutuksen virheettömyyteen. Laadun toinen ja laajempi merkitys liittyy asiakkaan kokemukseen saamastaan tavarasta, palvelusta, tiedosta tai niiden yhdistelmästä. (Tuominen & Lillrank 2000, 11.)

Laatu voidaan määritellä asiakkaiden tarpeiden täyttämisenä mahdollisimman tehokkaalla ja kannattavalla tavalla. Laadun määrittämiseen voidaan liittää myös jatkuva kehittyminen, innovaatioiden, kilpailijoiden toiminnan, markkinoiden muutosten seuraaminen ja hyväksikäyttäminen ja tietenkin virheettömyys. Tuotteen tai palvelun laadussa pitää välttää ylilaatua, joskin asiakkaan odotusten ylittäminen ei tarkoita ylilaatua, jos sen avulla saavutetaan kilpailuetu. Sisäisen toiminnan tehokkuus ja virheettömät lopputuotteet eivät takaa korkeata laatua, vaan korkean laadun edellytyksenä on ulkopuolisen arvioijan/asiakkaan näkemys, jonka pitää olla yhtenevä yrityksen laatuajattelun kanssa. (Lecklin, 2006, 18-19.) Mielestäni ylilaatu käsitteenä on varsin vaikea, koska esimerkiksi ravintola-alalla ei ole ylilaatua tai sen määrittäminen on ainakin vaikeaa. Voiko ruoka olla liian hyvää tai asiakkaan saama palvelu täydellistä? Nämähän ovat niitä asioita joilla saavutetaan ravintolamaailman kilpailuedut. Teknologia teollisuus taas selvästi välttää ylilaatua, koska ihmiset eivät esimerkiksi ostaisi uutta ”läppäriä”, jos vanha kestäisi loputtomiin.

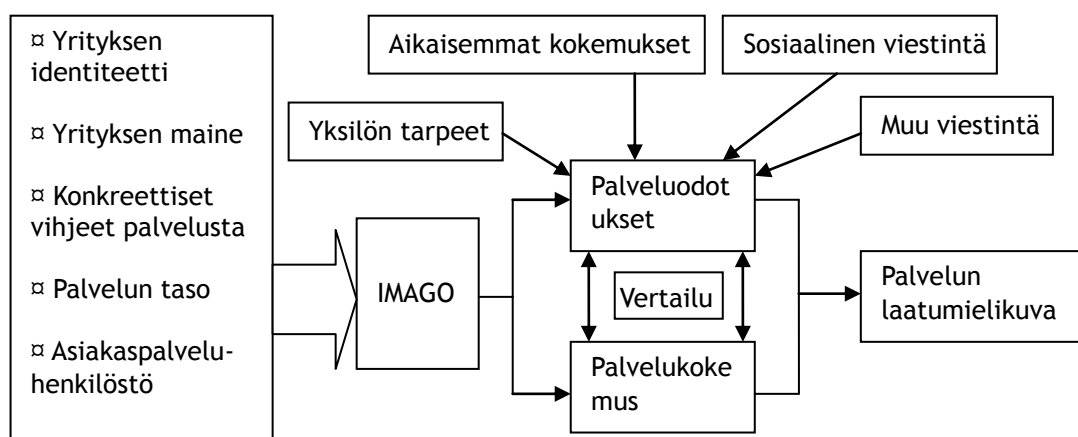
Aiemmin kuvasin asiakaspalveluprosessia ja nyt sitä varten pitäisi rakentaa mittarit, jotta prosessia voitaisiin kehittää ja sen laatua parantaa. Prosessin mittareilla hankitaan tietoa prosessin onnistumisesta. Toimintaa koskevien mittarien valinnassa on ensisijaista oikeiden asioiden mittaus. Lisäksi mittareiden on oltava selkeitä, luotettavia ja helppokäyttöisiä. Mittareilla voidaan seurata esimerkiksi prosessin tavoitellun läpimenoajan toteutumista. (Rouvari, Laitinen, Luokkanen, Saarti & Tyrväinen, 2007, 32.)

Prosessin kehittäminen alkaa prosessin kartoituksella ja kuvailulla, jossa pyritään löytämään epäkohdat prosessin eri vaiheista ja keksimään niille kehittämis- ja parannusehdotuksia. Virheellisen lopputuloksen takana on yleensä virhe prosessin sisällä, jolloin lopputuloksen korjaaminen ei välttämättä poista virhettä itse prosessissa. Prosessin parantamisen kannalta on hyvä käydä läpi kaikki kehittämis- ja parannusehdotukset. Vaikka kaikki ehdotukset käydäänkin läpi, ei ole aina järkevää liiketoiminnan kannalta tarttua jokaiseen ehdotukseen. Valittujen kehittämis- ja parannusehdotusten toteuttamiseen tulee laatia aikataulu ja kartoittaa resurssit niiden toteuttamiseen. Ehdotukset joita ei toteuteta, on myös kirjattava ylös ja tiedostettava mahdollista myöhempää käyttöä varten. (Rouvari, Laitinen, Luokkanen, Saarti & Tyrväinen, 2007, 32.)

Myös Lecklinin (1997, 146) mukaan niiden prosessien kehittäminen, joiden suoritteena tuote tai palvelu syntyy, tulisi olla yrityksen kehitystyön lähtökohtana. Palveluprosessin kehittäminen ei ole vain ideointia ja niiden käyttöön ottoa, vaan siihen liittyy myös seuranta ja arviointi. Kehittämisen avulla voidaan parantaa prosessin teknistä laatua, mutta prosessin muutoksen läpi viemiseksi tulee jokaisen sitoutua myös henkisesti muutokseen. (Lecklin 1997, 147-148.)

4.1 Palvelun laatumielikuva

Palvelun laatu on asiakkaan arvioinnin kohteena läpi koko palvelutuotantoprosessin. Fyysisen tuotteen laatu on havaittavissa melko helposti, kun taas palvelun laatua arvioitaessa jokainen muodostaa oman laatumielikuvan. Palvelun laatumielikuvaan vaikuttaa palveluodotukset, palvelukokemukset ja yrityksen imago. Tämä johtaa siihen, että laadun tarkkailun kriteereinä on enemmän tunne kuin tieto. Asiakas siis vertailee omia odotuksiaan saamiinsa palvelukokemuksiin ja on tyytyväinen palvelun laatuun, jos se vastaa odotuksia tai ylittää ne. (Lahtinen & Isoviita 2001, 55-56.) Kuvio 5. näkyy laatumielikuvan muodostumiseen vaikuttavat tekijät.



Kuvio 5: Palvelun laatumielikuvan syntyminen (Lahtinen & Isoviita 2001, 55 ja Ylikoski 1999, 123, 132,138).

Asiakkaiden yleisvaikutelma yrityksestä muodostaa yrityksen imagon. Yleisvaikutelman muodostumiseen vaikuttaa yrityksen identiteetti ja maine: nimi, hinnat, mainonta, uskottavuus, yritys kulttuuri, luotettavuus, maine ja laatu. Myös konkreettiset vihjeet palvelusta ja palvelun taso kuten, sisustus, rakennukset, muut asiakkaat, valot, palvelun saavutettavuus ja palveluprosessit vaikuttavat imagon muodostumiseen. Myös asiakaspalvelunhenkilöstön tapa toimia asiakas pinnassa ja henkilökunnan pätevyys vaikuttavat imagon muodostumiseen. (Ylikoski 1999, 138-139.)

Yrityksen imago heijastuu palveluodotuksiin ja itse palvelukokemukseen. Palveluodotusten muodostumiseen vaikuttaa asiakkaan ominaisuudet ja palvelukokemukset, palvelun tarjoajan markkinointitoimenpiteet ja muiden ihmisten palveluorganisaatiosta kertomat asiat. (Ylikoski 1999, 123.) Asiakas vertailee palveluodotuksia palvelukokemukseen, joka muodostuu itse palvelu tilanteessa. Palvelukokemus muodostuu palveluympäristön, vuorovaikutussuhteiden ja palvelun lopputuloksen laadusta. (Lahtinen & Isoviita 2001, 56.)

4.2 Asiakaskeskeinen laatu

Ylikosken (2001, 34) mukaan asiakaskeskeisyys tarkoittaa sitä, että toiminnan lähtökohtana on asiakkaan tarpeiden tyydyttäminen. Asiakkaat odottavat ja olettavat saavansa hyvää palvelua ja juuri asiakas on laadun lopullinen arvioija. Palveluntuottajalla on oma käsityksensä siitä, miten hyvää palvelua on. Asiakaskeskeisyys edellyttää kuitenkin, että palvelua katsotaan asiakkaiden silmin. Eri ihmisille hyvä palvelu merkitsee eri asioita. Organisaation tulee selvittää, mitä asioita juuri sen yrityksen asiakkaisiin tavoittelemaat ihmiset arvostavat. Parhaiten asiakkaidensa tarpeet määrittävä yritys saa tällä tavoin itselleen kilpailuedun. (Ylikoski 2001, 34-35.) Mielestäni asiakaskeskeisen laadun kartoituksen lähtökohtana voidaan myös pitää jo luvussa 4.1 esitetyn laatumielikuvan määritelmää.

Yrityksen pyrkiessä asiakastyytyväisyyteen tulisi sen kyetä täyttämään tai ylittämään asiakkaidensa odotukset. Odotusarvoihin on mahdollista vaikuttaa mm. mielikuvien avulla. Mielikuva ei kuitenkaan saa olla liian korkea, jottei syntyisi laatuaukkoa eikä asiakastyytyväisyys laskisi. Puolestaan taas liian alhainenkaan mielikuva ei ole hyvä, koska tällöin asiakkaan kiinnostus yritystä kohtaan on hyvin vähäistä. (Lecklin 2006, 91-92.)

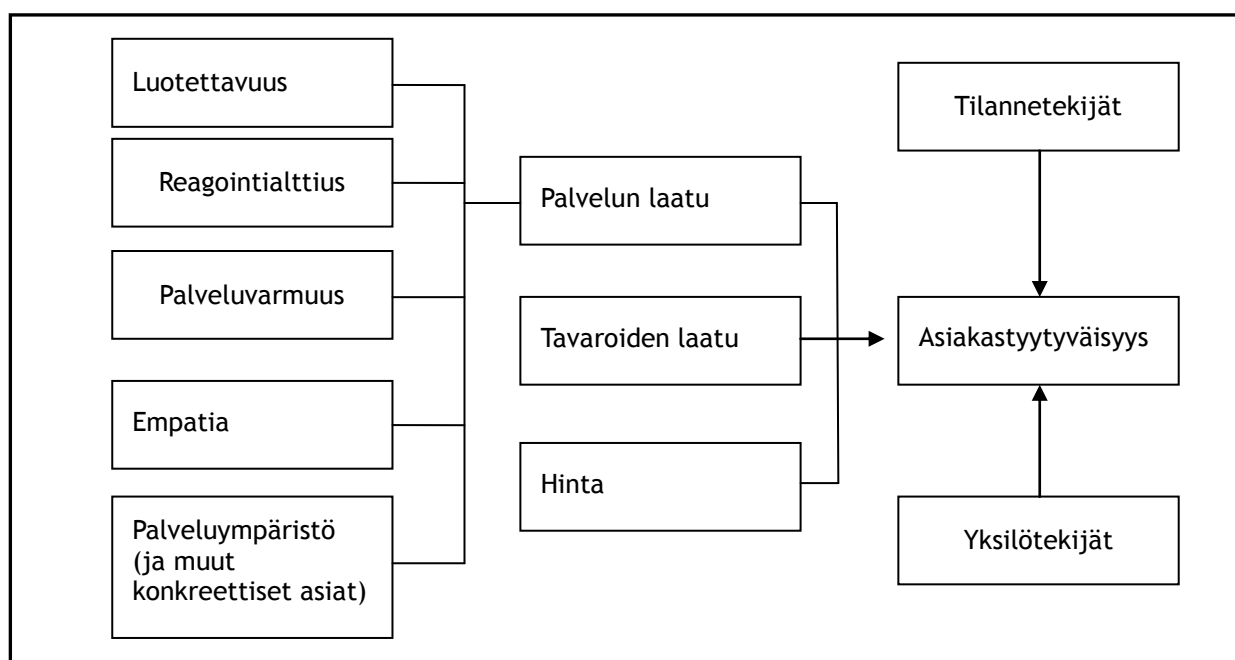
4.3 Asiakastyytyväisyys osana palvelun laatua

Lecklinin (2006, 105) mukaan asiakas määrittää laadun ja tämän takia asiakastyytyväisyys on laadunkehittämisen kannalta tärkeä painopistealue. Vain jos asiakas on valmis maksamaan yrityksen tuotteista ja palveluista riittävän summan voi yritys jatkaa toimintaansa. Tyytyväiset asiakkaat ovat yrityksen menestyksen ehto. Ylikoski (1999, 149) määrittää palvelun laadun yhdeksi osaksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä. Asiakastyytyväisyyteen voidaan vaikuttaa ja sitä voidaan parantaa asiakkailta kerätyn tiedon avulla. Asiakastyytyväisyys luo perustaa asiakasuskollisuudelle, joka puolestaan on edellytys pitkäaikaisen asiakassuhteen kehittymiselle. (Ylikoski 1999, 149, 173)

Seuraavaksi kerron asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä. Esitän myös näkemyksen siitä mikä on tyytyväinen asiakas ja kuinka asiakkaalle tärkeät asiat saadaan selville.

4.3.1 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat ennen kaikkea tuotteen tai palvelun ominaisuudet (Kuvio 6), sekä odotettu tuotteen tai palvelun laatu. Palvelun laatu muodostuu eri osa-alueista, joita ovat luotettavuus, reagointialttius, palveluvarmuus, empatia ja palveluympäristö. Tavaroiden laatu, kuten ravintolassa ruoka, vaikuttavat asiakkaiden tyytyväisyyteen. (Ylikoski 1999, 152-153.)



Kuvio 6: Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät (Ylikoski 1999, 152)

Myös tuotteen edullisella hinnalla voidaan vaikuttaa asiakkaan tyytyväisyyteen (Zeithaml & Bitner 2003, 86). Hinnalla voidaan myös osoittaa asiakkaalle tuotteen arvo (Bergström & Leppänen 2003, 213). Ylikoski (1999, 123-124) taas esittää, että palvelun tai tuotteen hinnalla on vaikutuksia asiakkaan odotuksiin. Jos palvelun tai tuotteen hinta on korkea, asiakkaan odotukset ovat korkeammat kuin jos hinta on alhainen.

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat palveluorganisaation vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolelle jäävät tilannetekijät ja asiakkaan yksilölliset ominaisuudet eli yksilötekijät (Ylikoski 1999, 153). Tilannetekijöihin kuuluvat esimerkiksi asiakkaan kiire, erilaiset tunnetilat, muut asiakkaat ja palveluntarjoajan mahdollisuus vaikuttaa tapahtumien kulkuun (Zeithaml & Bitner 2003, 87-88). Yksilötekijöihin kuuluvat esimerkiksi asiakkaan kulttuurinen tausta, ikä, sukupuoli, taloudellinen tilanne ja koulutus. Yksilön käyttäytymiseen

palvelutilanteessa vaikuttaa myös psykologiset tekijät, kuten motivaatio, oppiminen ja informaation käsittely. (Ylikoski 1999, 78, 153).

Asiakkaan palvelukokemukseen vaikuttaa, kuinka paljon asiakas kokee itse panostavansa palvelun saamiseen verrattuna saamaansa hyötyyn. Palvelua valitessaan asiakas miettii sitä, mikä organisaatio tuottaisi hänelle eniten arvoa. Asiakkaan palvelukokemuksen muodostavat asiakkaan saama arvo, palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys, jotka kaikki liittyvät olennaisesti toisiinsa, sekä lisäksi näihin kaikkiin kolmeen tekijään voidaan vaikuttaa markkinoinnin toimenpitein. Palvelukokemukseen vaikuttavat myös vuorovaikutustilanteet palveluhenkilöstön kanssa, palveluympäristö, organisaation imago ja palvelusta peritty hinta. Ne vaikuttavat laatuun, tuottavat asiakkaalle arvoa ja luovat asiakastyytyvää. (Ylikoski 1999, 153.)

Asiakkaan tyytyväisyys ja hyvä laatu tulisi saada aikaan jokaisessa palvelutapahtumassa, koska yksittäisten palvelutilanteiden onnistumiset vaikuttavat asiakkaan tyytyväisyyteen ja organisaation toimintaan kokonaisuutena. Asiakastyytyvää voidaan tarkastella sekä yksittäisen palvelutapahtuman tasolla että kokonaistyytyväisyytenä. Asiakas saattaa olla tyytymätön tiettyyn yksittäiseen palvelutapahtumaan, mutta kuitenkin tyytyväinen organisaation toimintaan kokonaisuutena tai päinvastoin. (Ylikoski 1999, 155.)

4.3.2 Tyytyväinen asiakas

Käytettyään palvelua asiakas on joko tyytyväinen tai tyytymätön. Asiakaskeskeinen organisaatio pyrkii tavoitteidensa toteutumiseen juuri asiakastyytyvää avulla. Kun asiakas on tyytyväinen ostamiinsa tuotteisiin ja saamaansa palveluun, hän asioi yrityksessä mielellään uudelleen. Näin asiakkaan odotukset täyttyvät tai jopa ylittyvät, asiakassuhde tiivistyy ja asiakas kertoo saamastaan hyvästä palvelusta tutkimusten mukaan keskimäärin kolmelle muulle henkilölle. Tyytymätön asiakas sen sijaan kertoo kielteisestä kokemuksestaan keskimäärin yhdelletoista muulle henkilölle. Parasta markkinointia on hyvin tehty työ. Se antaa tukevan perustan yrityksen kannattavuudelle. Kun yritys pitää asiakkaistaan hyvää huolta, sen ei tarvitse välttämättä alentaa hintojaan eikä käyttää runsaasti rahaa hankkiakseen uusia asiakkaita. Monilla yrityksillä on niin vähän potentiaalisia asiakkaita, että asiakasmenetyksiin ei ole varaa. Tämän vuoksi kerran menetetyt asiakkaat yritetään saada takaisin. Suomessa tehdyn tutkimuksen mukaan tarvitaan jopa 27-kertainen markkinointisijoitus menetetyin asiakkaan takaisin saamiseksi verrattuna kanta-asiakkaan pitämiseksi tarvittavaan sijoitukseen. Uusien asiakkaiden hankkiminen taas on noin 10 kertaa kalliimpaa kuin myynti kanta-asiakkaalle. Yrityksen kannattaa siis toimia niin, että se säilyttää asiakkaansa. (Lahtinen & Isoviita 2001, 9-10.)

On selvittävää mitkä tekijät ovat asiakkaan tyytyväisyyden saavuttamiseksi tärkeitä. Nämä kriittiset tekijät ovat asiakastyytyväisyyden muodostumisen kannalta erittäin tärkeitä ja myös tutkimuksen kannalta kriittisiä arvoja ja käsitteitä. Tässä vaiheessa on hyvä muistaa, että asiakkaan mielestä tärkeä asia ei välttämättä ole yrityksen arvomaailmassa aivan samassa järjestyksessä. (Ylikoski 1999, 158.) Pöllänen ja Rope (1994, 64) nimeävät tämän vaiheen niin sanotuksi esitutkimusvaiheeksi, jolla selvitetään asiakastyytyväisyyden pohjalla olevat tekijät, eli mitä asiakas odottaa yritykseltä. Tähän on yleensä kolme perustekniikka: suorakysymystutkimus, asiantuntijaworkshopit ja ryhmäkeskustelumenetelmä. Ylikoski (1999, 159) lisää vielä joukkoon kriittisten tapausten tekniikan.

Suorakysymystutkimuksen ongelmana on lähinnä se, että se perustuu kyselyn laatijan oletuksiin ja näkemyksiin siitä mitkä tekijät ovat tärkeitä asiakastyytyväisyyden luomiseksi. Ongelmana on myös se, että ollakseen kattava ja tehokas kysely laajenee helposti liian laajaksi ja pikkutarkaksi tai liian toisaalta kysely voi jäädä turhan suppeaksi, jos tärkeitä ominaisuuksia ei pilkota. (Pöllänen & Rope 1994, 64-66.)

Asiantuntijaworkshoppien ongelmakohtina ovat osallistujien asiantuntemus tai sen puute, ryhmän vetäjän kyky johtaa keskustelua. Ryhmän pitäisi toimia demokraattisesti ja motivoituneesti. Lisäksi tämän tyyppisen keskusteluun pohjautuvan tutkimus tavan pitäisi olla erittäin huolellisesti suunniteltua. Myös ryhmäkeskustelumenetelmän ongelmat ovat lähes samat, kuin asiantuntijaworkshoppeissa, mutta niissä vastuu onnistumisesta on vielä enemmän ryhmäkeskustelun vetäjän harteilla. (Pöllänen & Rope 1994, 71-72.)

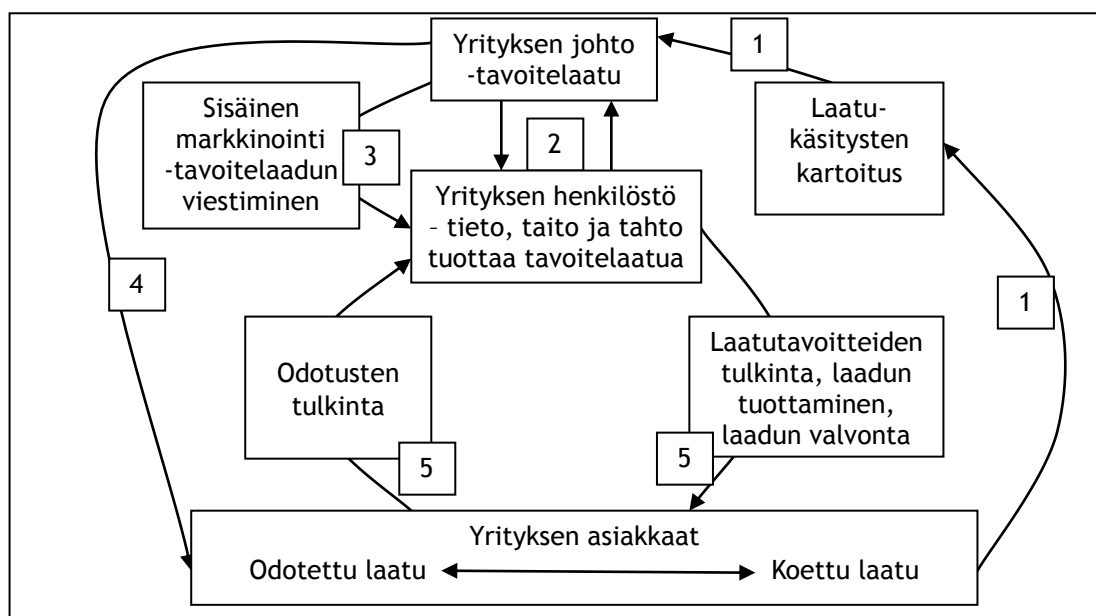
Kriittisten tapausten menetelmän ideana taas on, että etsitään asiakkaan mieliin jääneitä poikkeavia palvelutilanteita. Näin voidaan kaivaa esiin niitä tekijöitä, jotka toistuvat onnistuneissa ja epäonnistuneissa palvelutilanteissa. Kriittisten tapausten menetelmässä voidaan käyttää kohderyhmänä myös henkilökuntaa. (Ylikoski 1999, 159-160.)

4.4 Asiakaspalvelun laadun kehittäminen

Asiakaspalvelun laadun parantamiseksi on tärkeää, että jokainen yrityksen työntekijä ymmärtää olevansa osa hyvää asiakaspalvelua, koska hyvä asiakaspalvelu muodostuu hyvästä palvelupaketista, jonka liitännäispalvelut ja palvelu ilmapiiri on kunnossa. Olisikin hyvä, että yritys määrittäisi itselleen ja työntekijöilleen yhteiset palvelustandardit, joihin jokaisen tulee sitoutua. Näitä standardeja luodessa on hyvä muistaa, että asiakas määrittää palvelun laadun ja laadun ylläpitämiseksi on tehtävä jatkuvasti töitä. Jotta laatua voitaisiin kehittää ja ylläpitää, tarvitaan palautetta, tukea, avoimuutta, tietoa ja hyvää suunnittelua. Hyvä laatu asiakaspalvelussa on palvelulupauksesta kiinni pitämistä. Jos jotain on luvattu, niin pitää

toimia sen mukaisesti. Muuten vastassa on asiakastytymättömyyttä. (Lahtinen & Isoviita 2001, 55-57.)

Ylikoski (1999, 140-142) nostaa asiakaspalvelun laadun kehittämisen pohjaksi mallin, jossa asiakkaan maailma kytketään osaksi yrityksen toimintaa niin sanotun laadun johtamisen viitekehysmallin avulla (Kuvio 7.). Tämänkin mallin pohjan on se, että yritys määrittelee laatutavoitteet eli standardit asiakaslähtöisesti (1). Samanaikaisesti tulee kartoittaa henkilöstön palvelun laatuksitykset (2) ja mitkä ovat henkilöstön resurssit ja mahdollisuudet toteuttaa vaadittuja laatutavoitteita. Yrityksen johto kertoo sisäisen viestinnän avulla, mitä on palvelun tavoitelaatu ja kuinka sitä tuotetaan (3). Tämän jälkeen asiakkaalle voidaan antaa palvelu lupaus esimerkiksi mainonnan avulla (4). Nyt henkilöstön tehtävänä on tuottaa palvelua ja reagoida siitä saatuun palautteeseen (5) ja puuttua laatuongelmiin ja kehittää palvelua edelleen.



Kuvio 7: Laadun johtamisen viitekehys (Ylikoski 1999, 141).

Palvelun laadun ylläpitämiseksi on pidettävä huolta niin teknisestä, kuin toiminnallisestakin laadusta ja niiden kehittämisestä. Tekninen laatu pitää sisällään yrityksen miljöö ja työntekijöiden ammattitaidon. Toiminnallinen laatu tarkoittaa itse palvelutapahtumia, niiden ilmapiiriä ja asiakkaiden ja asiakaspalvelijoiden välistä vuorovaikutusta. Palvelun kehittämisen pohjana on aina asiakkaalta saatu palaute ja palvelutilanteessa asiakaspalvelijan tekemät huomiot. (Kiiras, Korkeamäki & Pakkanen 2009, 47-49.)

5 Tutkimusmenetelmien valinta ja toteutus

Tutkimus on yleensä joko kvantitatiivinen eli määrällinen tai kvalitatiivinen eli laadullinen. Näitä tutkimusmenetelmiä voidaan myös yhdistää kattavamman mittariston saavuttamiseksi. Kvalitatiivisen tutkimuksen liittäminen kvantitatiiviseen tutkimukseen auttaa myös mielekkäiden tulkintojen tekemisessä, kun ollaan tutkimuksen analysointi vaiheessa. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa pyritään kuvaamaan tutkimuskohdetta erilaisilla mahdollisimman tarkkoilla mittausmenetelmillä ja keräämään näin tutkimusmateriaalia, jota on helppo analysoida tilastotieteellisin menetelmin. Kvalitatiivinen tutkimus taas perustuu taas hyvinkin vapaamuotoiseen materiaalin keruuseen, jonka pohja ovat aihealueeseen liittyvät monimuotoiset haastattelumallit, kuten syvähaastattelu tai ryhmätilanne. Tässä tutkimusmenetelmässä tutkimuskohteena olevat henkilöt pääsevät kertomaan vapaasti oman mielipiteen tutkittavasta aihealueesta. (Tilastokeskus, 2012.)

Tämä tutkimus pohjautuu pääosin kvantitatiivisilla tutkimusmenetelmillä hankittuihin jo olemassa oleviin tutkimusmateriaaleihin. Osa materiaalista on myös monivalintakysymyksiä täydentäviä avoimia palautteita, joten tutkimus sisältää myös piirteitä kvalitatiivisesta tutkimuksesta.

5.1 Aineiston hankinta

Tutkimustehtävä tai tutkimusongelmat määrittävät aineiston keruumenetelmät. Tutkimuksessa voidaan käyttää myös jo olemassa olevaa aineistoa, johon etsitään uutta näkökulmaa. Menetelmästä riippumatta on tärkeää, että kerättävä aineisto vastaa tutkimusongelmiin ja asetettuun tutkimustehtävään. Myös käytettävä aika, tutkimuksen laajuus ja taloudelliset resurssit vaikuttavat aineiston keruuseen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tutkimusta tehdessä käytetään lähes poikkeuksetta hyväksi aiempia tutkimuksia. Ne ovat usein apuna teoreettisen viitekehyksen luomisessa ja jopa aineistona uudelle tutkimukselle. Tämän tutkimuksen lähtökohtana on käyttää jo olemassa olevaa aineistoa. Yleisesti muiden tutkijoiden keräämiä aineistoja kutsutaan sekundaariaineistoiksi ja niistä tehtyjä analyyseja sekundaarianalyyseiksi. Saaranen-Kauppinen & Puusniekka (2006) vakuuttavat, että valmis tutkimusmateriaali ei ole huonompaa, kuin itse kerätty materiaali. Tärkeintä on, että pystyy käyttämään aineistoa oman tutkimuksen kannalta oikein ja samalla huomioimaan aineiston syntymiseen vaikuttaneet asiat.

Aineiston eli otoksen vähimmäis- tai enimmäismäärään määrittämiseksi ei ole olemassa sääntöä, vaan otoksen koko määräytyy tutkimushankkeen laajuuden ja resurssien mukaan.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa voidaan päästä hyvinkin yleistettäviin päätelmiin, jos tutkittavasta perusjoukosta on tehty tarpeeksi kattava otos. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Edustavaan otokseen pyrittäessä on varmistettava, että mikään havaintoyksikköjen ryhmä ei jää jatkuvasti otoksen ulkopuolelle tai saa erityistä huomiota (KvantiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto).

Tutkimuksen perusjoukkoa olivat Vierumäen asiakkaat ja niissä erityisesti Scandic Vierumäen ja Resort&Kitchenin asiakkaat. Asiakaskunta koostuu pääasiassa yksityis- ja yritysasiakkaista, opiskelijoista ja urheiluseuroista. Tutkimuksen perusjoukoksi tuli noin 100 000 henkeä, joista tutkimuksen otokseksi tuli 308 Vierumäen kyselyyn vastannutta asiakasta ja 136 Scandic Vierumäen kyselyyn vastannutta asiakasta.

Tämän tutkimuksen aineisto koostuu siis kahdesta eri asiakastyytyväisyyskyselystä saadusta materiaalista. Toinen kysely on Vierumäellä vierailuille varauksen vahvistaneilla asiakkailla, ryhmävarausten tekijöille ja sähköpostiosoitteensa jättäneille lähetetty Vierumäen asiakastyytyväisyyskysely. Toinen osa aineistoa on Vierumäki Scandicin asiakkailta kerätty palaute. Saadut palautteet ovat väliltä 1.10.2011 - 31.12.2011.

Vierumäen teettämä asiakastyytyväisyyskysely (Liite 1.) koostuu 16 monivalintakysymyksestä ja yhteystietosivusta, jolle jätettyjen yhteystietojen avulla kyselyn täyttäjät voi osallistua, joka kuukautiseen arvontaan. Kysely täytetään internetin avulla. Kyselyn alussa kartoitetaan asiakkaan vierailua koskevia taustatietoja neljän monivalintakysymyksen avulla. Seuraavaksi kyselyn täyttäjät vastaa kymmeneen monivalintakysymykseen, jotka liittyvät kokemuksiin Vierumäestä ja vierailusta Vierumäellä. Jokaisessa kokemukseen liittyvässä kysymyksessä on myös tilaa avoimelle palautteelle. Seuraavassa osiossa kysytään yleisarviota vierailusta, sekä suosittelun todennäköisyyttä monivalintakysymyksiin. Kyselyn tulokset liitteenä (Liite 3).

Scandic Vierumäen teettämästä kyselystä en saanut kyselylomaketta, mutta käytössäni on ollut kyselyn tulokset (Liite 2). Tuloksista käy kyllä ilmi kysymysten määrä, joita kyselyssä on 48. Kyselyssä arvioidaan vastaanottoa, kokouspalvelua, ravintolapalveluita, hotellihuoneita, asiakasohjelmaa, tehokkuutta, palvelua, puhtautta, vastinetta rahalle, uudelleen tuloa, kokonaistyytyväisyyttä ja suosittelua.

5.2 Aineiston analysointi

Tutkimuksen kannalta Vierumäen teettämä kysely tuottaa paljon materiaalia, joka ei suoraan koske Resort&Kitchenin toimintaa, mutta on Vierumäen alueen palautteena hyvin käyttökelpoista kehittämisen kannalta. Myös Scandicin teettämässä kyselyssä on paljon materiaalia, joka ei koske suoraan ravintolan toimintaa. Tutkimuksista saadun tiedon

perusteella saa kuitenkin hyvän kuvan palvelun laadun kokonaisuudesta Vierumäellä. Täältä pohjalta on hyvä etsiä asiakaspalveluprosessin kehityskohteita.

Keskeisiä kysymyksiä, ajatellen tutkimustani, ovat Vierumäen teettämässä kyselyssä kysymykset, jotka koskevat asiakkaiden taustatietoja, suhtautumista ravintolapalveluihin ja palveluun, vastaanottoon ja majoitukseen ja odotusten täyttymiseen. Scandic Vierumäen kyselystä olen poiminut tutkimukseeni vastaavat osa-alueet ja kokoustoimintaa koskevan osion. Nämä ovat mielestäni tutkimukseni kannalta keskeisimpiä osa-alueita.

Olen analysoinut Vierumäen teettämän kyselyn tuloksia Microsoft Office Excel- taulukkolaskentaohjelmalla. Tulokset olen muuntanut graafisiksi taulukoiksi ja niistä olen valinnut piirakkamallin, koska se kuvaa selkeästi eri osa-alueitten suhteita. Scandic Vierumäen teettämän kyselyn tulokset olivat valmiiksi muutettu graafisiksi taulukoiksi, joten tehtäväkseni jäi tulosten analysointi.

5.3 Tutkimuksen luotettavuus

Tieteellisen tutkimuksen tulisi olla luotettavaa ja tietyt normit ja arvot täyttävää. Varsinkin kvantitatiivisen tutkimuksen mittauksen luotettavuuden arvioinnin keskeisiä käsitteitä ovat validiteetti ja reliabiliteetti. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.). Mittarit ja menetelmät eivät kuitenkaan välttämättä vastaa sitä todellisuutta, jota tutkija kuvittelee tutkivansa. Tutkimuksen validiteetilla tarkoitetaan pätevyyttä, mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Hyvän validiteetin saavuttamiseksi täytyy käsitteet määrittää täsmällisesti ja ymmärrettävästi. (KvantiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto.)

Reliabiliteetilla tarkoitetaan kvantitatiivisessa tutkimuskielessä mittarin johdonmukaisuutta ja sitä, että mittari mittaisi aina samaa asiaa, eikä sen lopputulokseen vaikuta satunnaisvirheet tai olosuhteet. Reliabiliteetista mittarista voidaan erottaa vielä kaksi osatekijää, joita ovat stabiliteetti ja konsistenssi. Stabiliteetilla mittarilla tarkoitetaan pysyvyyttä ajassa. Jos mittari on epästabiili, siinä näkyy helposti olosuhteiden, vastaajan mielialan ja muiden satunnaisvirheiden vaikutus. Mittarin konsistenssilla eli yhtenäisyydellä tarkoitetaan mittarin eri osioiden kykyä mitata samaa asiaa. Tutkimuksen kannalta on tärkeää, että tutkimuksessa käytetty mittari on reliabeli ja validi, koska pelkkä mittarin johdonmukaisuus mittaus tuloksissa ei takaa sitä, että mittari mittaa oikeaa asiaa. (KvantiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto.)

Tutkimuksessa käytetty materiaali on jokseenkin validia. sillä kyselyihin laaditut kysymykset ovat selkeitä ja helposti ymmärrettäviä ja kohdistettu hyvin mitattaviin kohteisiin.

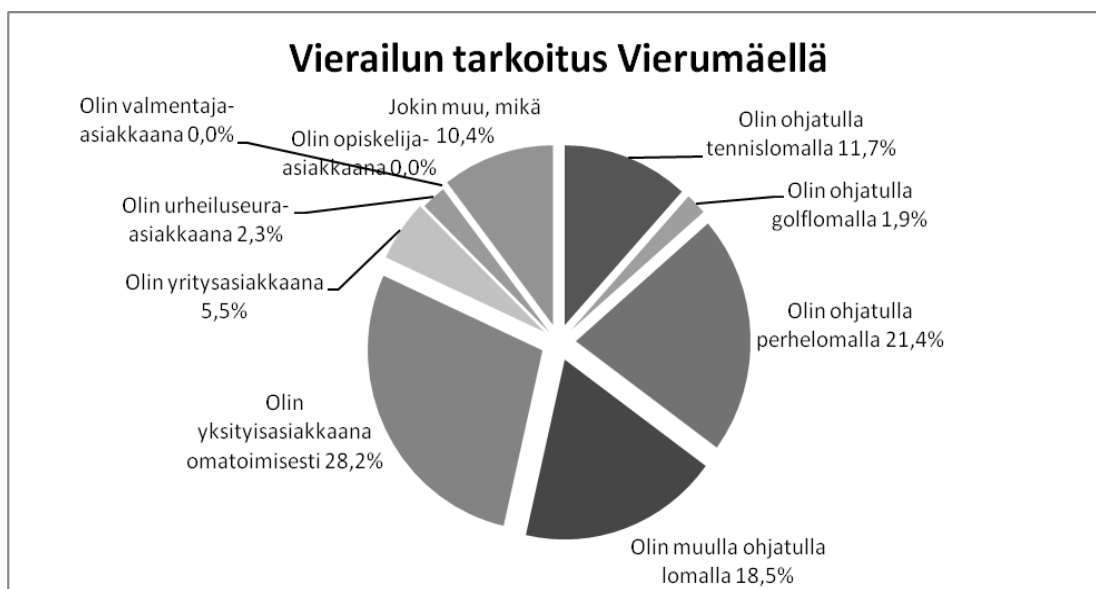
Stabiliteetin osalta luotettavuudessa on pieniä puutteita, kuten aina kun arvioidaan saatua palvelua. Asiakas kokee palvelun henkilökohtaisena ja se saattaa nostattaa pintaan liiankin voimakkaita tunteita, jotta kyselyyn vastaaja pystyisi vastaamaan kaikkiin kysymyksiin mahdollisimman totuudenmukaisesti. Kokonaisuutena tutkimukseni täyttää edellä esitetyt tutkimuksen luotettavuutta koskevat normit ja arvot. Tulokset eivät ole kuitenkaan yleistettävissä vastaavia palveluja tarjoaviin kohteisiin, koska kyseessä on tapauskohtainen tutkimus.

6 Tulokset ja kehittämiskohteet

Tutkimuksen pohjana oli siis kaksi eri kyselyä, joista Vierumäen teettämä kysely koski koko alueen toimintaa. Scandic Vierumäen teettämä kysely keskittyi Scandic Vierumäen ja Vierumäki Resort&Kitchenin toimintaan. Tutkimustuloksista olen käyttänyt vain luvussa 5.2 esitetyt kohdat.

6.1 Vierumäen asiakas

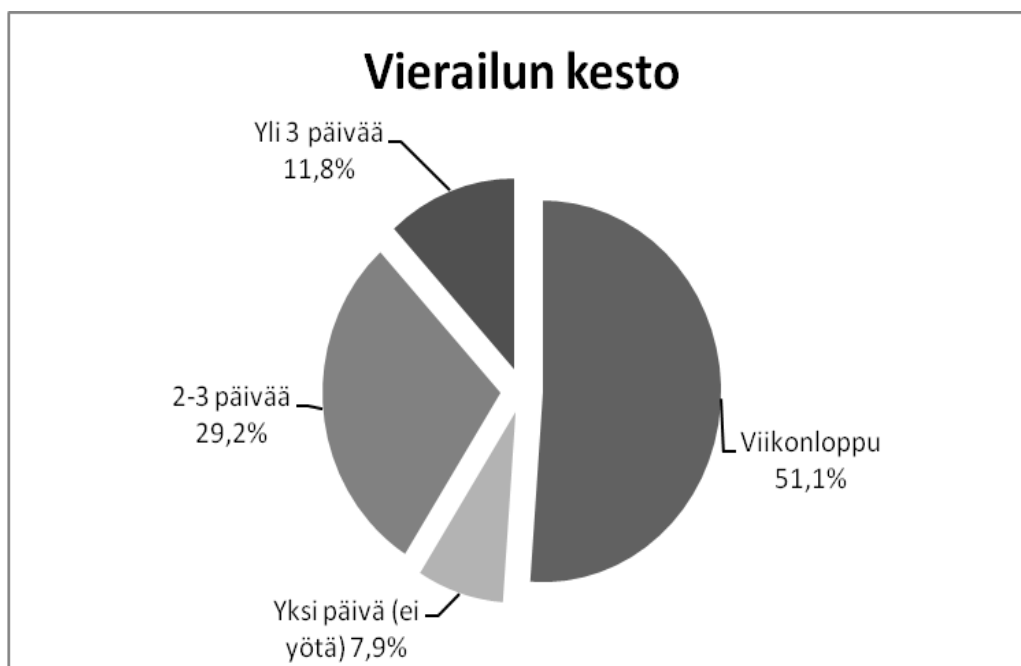
Vierumäen teettämässä kyselyssä vierailun taustatiedoilla halutaan selvittää vierailun tarkoitus, ajankohta, kesto ja mistä tieto vierailua varten Vierumäestä oli saatu. Scandic Vierumäki taas selvittää vierailun taustatiedoilla syitä hotellin valintaan, kuinka varasit huoneen, mitä palveluita käytit hotellissa ja oliko vierailulla mukana lapsia.



Kuvio 8: Vastaajien vierailun tarkoitus Vierumäellä (n=308)

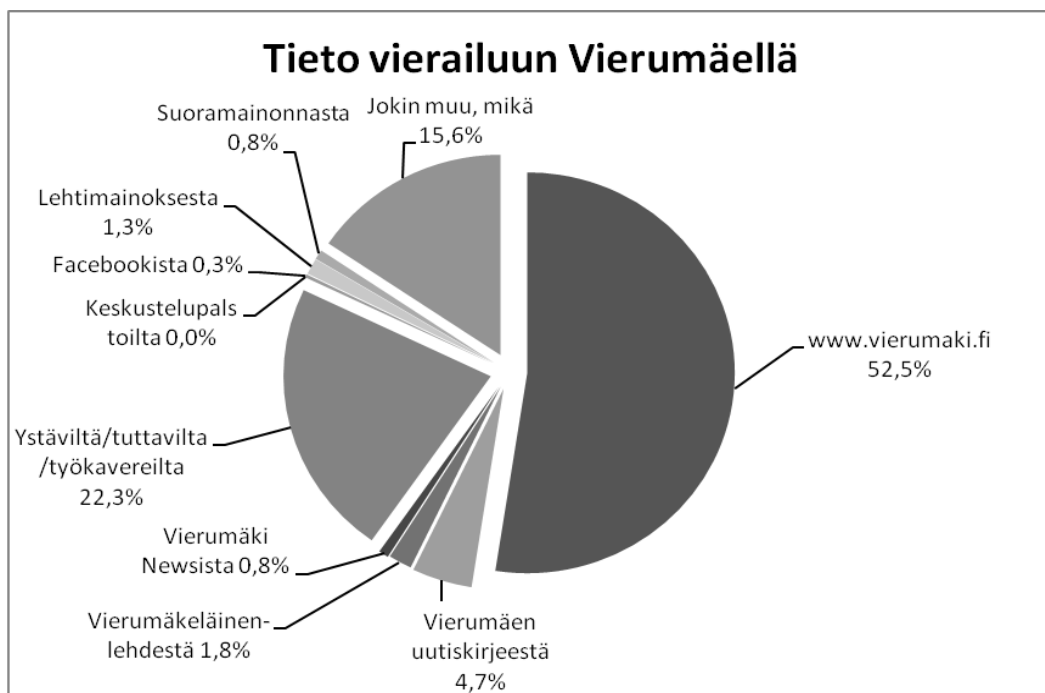
Kuviosta 8. selviää, minkälaisella vierailulla kyselyyn vastanneet asiakkaat olivat Vierumäellä. Vierailun tarkoituksen sanallisesti kertoneista noin puolet oli ohjatulla liikuntakurssilla ja puolet omatoimisella lomalla. Tutkitun ajanjakson asiakkaista noin 53 prosenttia oli jollain ohjatulla lomalla, noin kolmannes oli omatoimisella lomalla ja loput yritys- tai urheiluseuran asiakkaana.

Kyselyssä kysytty ajankohta määräytyi tutkimuksen mukaan loka- joulukuulle 2011 tutkimuksen ajankohdan mukaisesti. Vierumäen vastauksista noin 29 prosenttia tuli lokakuulta, noin 37 prosenttia marraskuulta ja noin 34 prosenttia joulukuulta. Kuviosta 9. selviää vierailujen kesto. Suurin osa Vierumäen kyselyyn vastanneista asiakkaista viipyi Vierumäellä muutamia päiviä ja noin 12 prosenttia vietti aikaa Vierumäellä yli kolme päivää. Päiväkäijöitä vastanneista oli noin 8 prosenttia ja kolme (3) kyselyyn vastannutta oli jättänyt vastaamatta tähän kysymykseen.



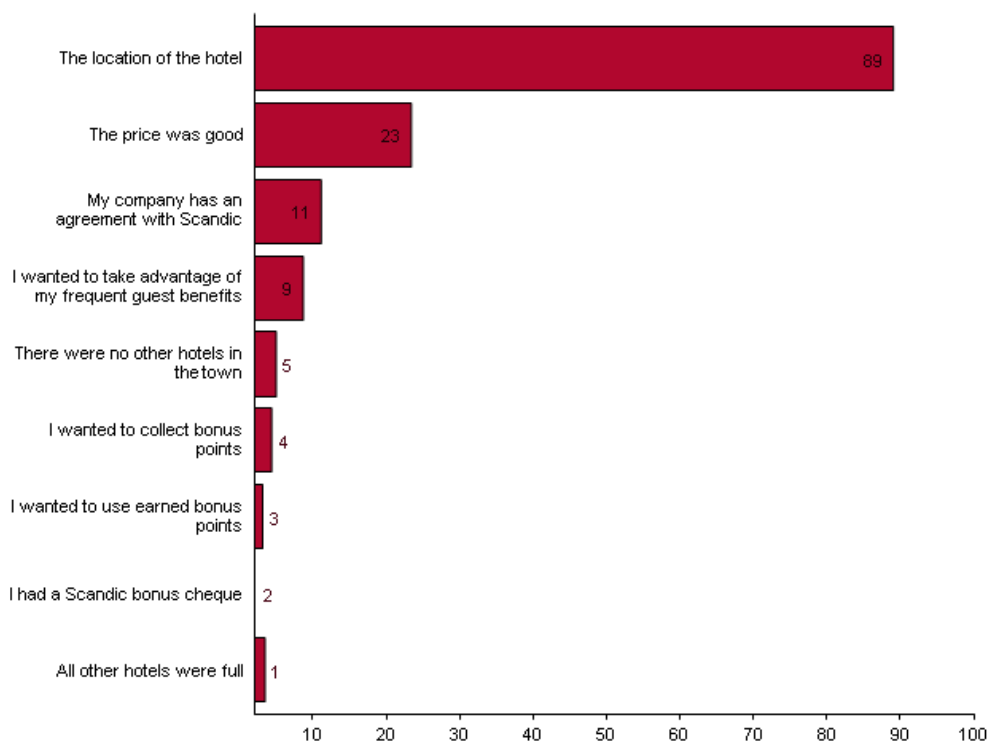
Kuvio 9: Vierailun kesto (n=305)

Vierumäen kyselyn vastaajista tietoa Vierumäestä oli hankittu (Kuvio 10.) pääasiassa verkkosivuilta ja ystäviltä, tuttavilta ja työtovereilta. Jokin muu vaihtoehdon valinneille Vierumäki oli tuttu jo entuudestaan aiemmista käynneistä. Yksi (1) vastaajista jätti vastaamatta tähän kysymykseen. Tämän kysymyksen kohdalla vastaajat olivat valinneet useampia vaihtoehtoja, sillä valintoja oli yhteensä 385 kappaletta.



Kuvio 10: Tieto vierailuun Vierumäellä (n=308)

Scandic Vierumäen kyselyn taustatiedoissa selvitetään, miksi asiakas oli valinnut tulla juuri tähän hotelliin (Kuva 11.). Tulosten perusteella 89 prosenttia vastaajista valitsi hotellin sijaintinsa takia. Myös hinnan merkitys oli varsin tärkeää, koska n. neljännes vastanneista ilmoitti valintansa perusteluksi juuri hinnan. Vain yhdellä prosentilla vastanneista valinnan syyksi oli



Kuvio 11: Hotellin valinnan perustelut (n=163)

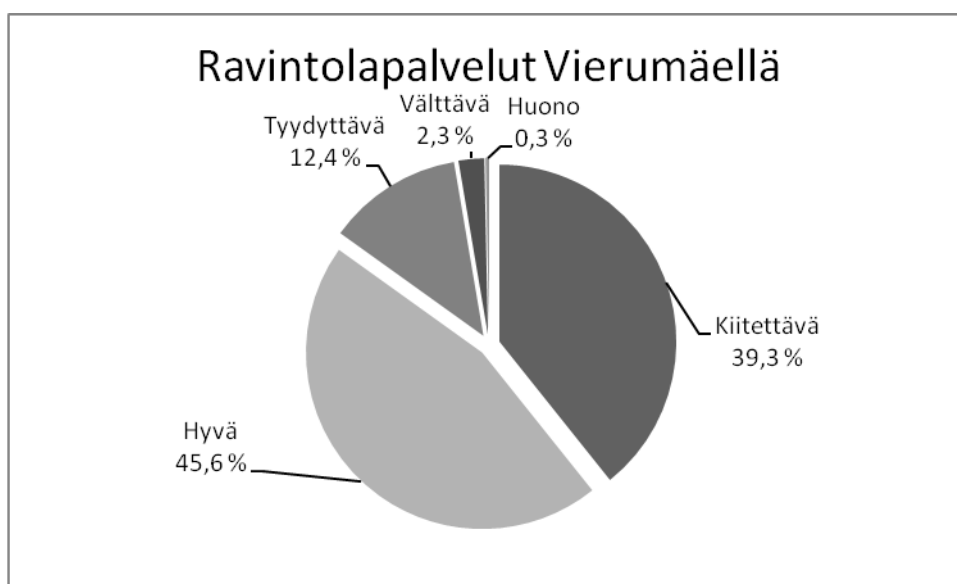
ilmoitettu muiden hotellien täydet huoneet. Tästä johtuen voimmekin päätellä, että Scandic Vierumäkeen saavutaan suunnitellusti. Hotellihuone varataan yleisimmin hotellin nettisivujen kautta (43 prosenttia) ja soittamalla hotelliin (20 prosenttia) tai Scandicin keskusvaraamoon (12 prosenttia). Saamieni tulosten perusteella melko suuri osa varaajista (20 prosenttia) varaa huoneensa jotenkin muuten. Näistä tavoista ei minulla ole kirjallista dokumentointia. 29 prosentilla Scandic Vierumäen kyselyyn vastanneista oli mukanaan lapsia, joten kyseisellä ajanjaksolla on lasten osuus asiakkaista varsin suuri.

6.2 Ravintolapalveluiden ja palvelun nykytila

Vierumäen ravintolapalveluita arvioitiin kyselyissä hieman eri tavalla. Vierumäen teettämä kyselyssä arvioitiin koko alueen ravintolapalveluita, kun taas Scandic Vierumäen kysely keskittyi Resort&Kitchenin ravintolamaailmaan. Myös kysymysten asettelu oli varsin erilainen. Vierumäen kyselyssä ravintolapalveluita arvioitiin yhdellä kysymyksellä, kun taas Scandicin teettämässä kyselyssä oli useita melko yksityiskohtaisia kysymyksiä.

Vierumäen kyselyn tuloksista heijastuu selkeästi tyytyväisyys ravintolapalveluihin, koska 85 prosenttia vastanneista (Kuvio 12.) arvioi ne arvosanoilla hyvä tai kiitettävä, tyydyttävän

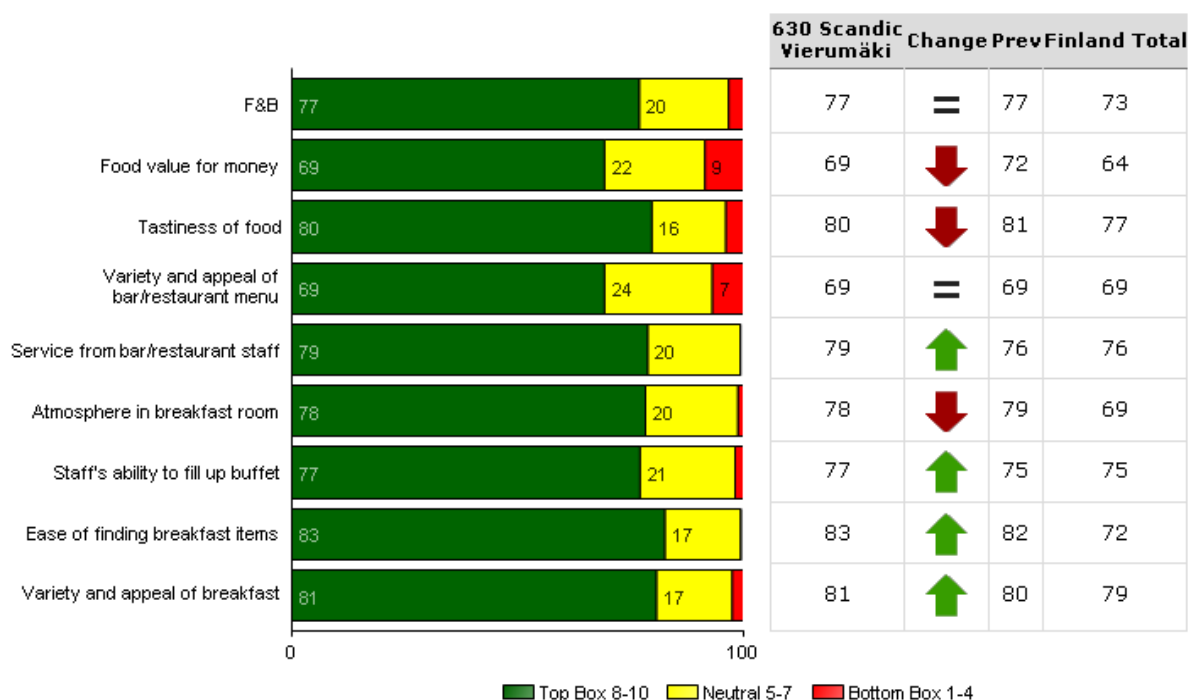
arvosanan antoi 12,4 prosenttia. Tietenkin välttävien osuus 2,3 prosenttia ja huono 0,3 prosenttia jättää vielä kysymyksiä mikä on mennyt pieleen ja näihin löytyykin selityksiä



Kuvio 12: Tyytyväisyys Vierumäen ravintolapalveluihin (n=298)

kysymyksen yhteydessä olevasta vapaan palautteen kentästä. Niissä palaute koski lähinnä ruoan laatua, joka ei täyttänyt asiakkaan asettamia odotuksia tai liian pitkiä odotusaikoja. Myös palvelu sai joitakin moitteita. Vastaamatta tähän kysymykseen jätti 10 vastaajaa.

Scandic Vierumäen teettämän kyselyn mukaan 84 prosenttia oli käyttänyt hotellin ravintoloita tai baareja, joskin kysymyksissä jotka koskevat aamiaista (Kuvio 13.) vastausprosentti on 99 prosenttia, joten kysymysten asettelussa tai ymmärtämisessä lienee ristiriitaisia tulkintoja. Scandicin kyselyssä ravintolapalveluista on laadittu useampia kysymyksiä. Kokonaisuutena kyselyyn vastanneet ovat olleet varsin tyytyväisiä ravintolapalveluihin, koska keskiarvoisesti ravintolapalveluita koskevissa kysymyksissä 97 prosenttia vastanneista oli antanut arvion välille 5-10 ja vain 3 prosenttia oli antanut arvosanan välille 1-4. Yleisarvosana koostuu ruoan hinnasta ja laadusta, ruoan mausta, tarjonnasta, henkilökunnan palvelusta, aamiaistilan tunnelmasta ja aamiaisen esillepanosta ja monipuolisuudesta.



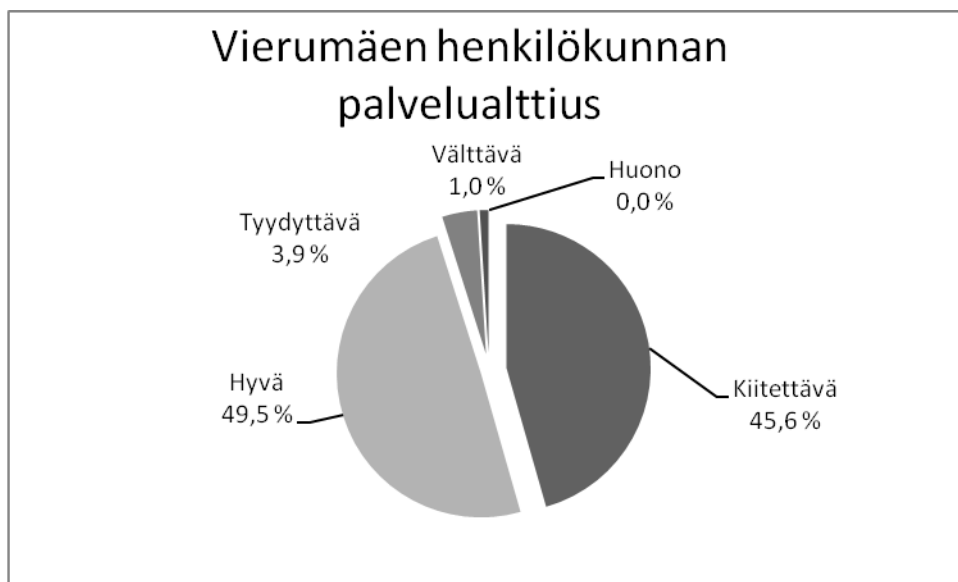
Kuvio 13: Resort&Kitchenin ravintolapalvelut

Ruoan hinta ja laatu ovat kohdanneet 69 prosenttia mukaan hyvin kun taas 9 prosenttia vastanneista ei nähnyt hinnan ja laadun kohtaavan hyvin. Kysymykseen jätti vastaamatta 56 vastaajaa. Ruoan maku on koettu yleisesti hyväksi, silti joukkoon mahtuu myös 4 prosenttia tyytymättömiä asiakkaita. Ruoan maun arviointiin ei osallistunut 35 vastaajaa. Baarien ja ravintoloiden menuissa on nähty parantamisen varaa, koska 7 prosenttia vastaajista ei ollut tyytyväisiä listoihin. Listoihin tyytyväisiä oli 69 prosenttia ja kysymykseen vastaamatta jätti 33 henkeä. Ravintoloiden henkilökunnan palveluun ollaan oltu tyytyväisiä, koska vain 1 prosenttia on antanut arvosanan välille 1-4, joskin tähän kysymykseen jätti vastaamatta 26 vastaajaa.

Scandic Vierumäen kyselyssä ravintolapalveluiden osalta aamiainen on nostettu suureen arvoon, koska sitä koskevia kysymyksiä on peräti neljä. Aamiaiseen ollaan oltu tyytyväisiä, sillä vain kaksi (2) prosenttia vastanneista on antanut arvosanan 1-4 aamiaistilan tunnelmalle, henkilökunnan kyvylle täyttää pöytää ja aamiaispöydän tarjonnalle. Kaikki vastaajat kokevat, että aamiaistarvikkeet on helposti löydettävissä. Aamiaista koskeviin kysymyksiin jätti vastaamatta noin yksi (1) prosentti vastaajista.

Molemmissa kyselyissä kartoitettiin asiakkaan tyytyväisyyttä palvelun toimivuuteen. Vierumäen kyselyssä kysyttiin henkilökunnan palvelualltiudessa, kun taas Scandic kartoitti palvelun toimivuutta useamman palveluun liittyvän kysymyksen avulla. Vierumäen kyselyyn vastanneista 95,1 prosenttia piti henkilökunnan palvelualltiutta (Kuvio 14.) kiitettävänä tai

hyvänä, 3,9 prosenttia tyydyttävänä ja 1,0 prosenttia välttävänä. Kukaan ei pitänyt palvelualltiutta huonona ja kysymykseen jätti vastaamatta vain kolme (3) henkilöä. Avoimessa palaute osiossa risuja tuli Resort&Kitchenin Teatron työntekijöille, heidän työkeästä käytöksestä.



Kuvio 14: Henkilökunnan palvelualltiitus (n=527)

Scandic Vierumäen teettämässä kyselyssä palvelukokonaisuus koostuu viidestä eri osa-alueesta (Kuvio 15.): asiakasetujen toimivuus (vastasi 88/163), henkilökunnan iloisuus ja auttavaisuus (vastasi 163/163), palvelu ravintolahenkilökunnalta (vastasi 137/163),



Kuvio 15: Scandic Vierumäen palvelu

vastaanoton henkilökunnan tiedonanto (vastasi 160/163) ja vastaanoton ystävällisyys (vastasi 162/163). Näistä viidestä osa-alueesta koostuu siis palvelun kokonaisarvio, joka on kyselyn tulosten mukaan hyvää, koska keskimäärin vain 2 prosentilla vastanneista arvio oli välillä 1-4. Eri osa-alueilla tyytyväisyys vaihtelee, jonkun verran. Tyytyväisimpiä ollaan henkilökunnan palveluun yleisesti. Vastaanoton ja ravintolan toimintaan ollaan lähes yhtä tyytyväisiä. Vastaanotto kerää 3 prosenttia arvioista välille 1-4, kun ravintolalla samalla välillä arvioita on yksi (1) prosentti. Ravintola taas saa arvioita välille 5-7 20 prosenttia ja vastaanotto keskimäärin 16 prosenttia. Arviot välillä 8-10 ovat ravintolan osalta 79 prosenttia ja vastaanoton osalta keskimäärin 81 prosenttia. Palvelua koskeviin kysymyksiin jätti vastaamatta keskimäärin 21 vastaajaa.

6.3 Asiakastyytyväisyys vastaanotto- ja majoituspalveluihin

Molemmat kyselyt ottivat yhdeksi kyselyn osa-alueeksi vastaanoton toiminnan. Vierumäen kyselyssä kysyttiin mielipidettä vastaanotosta, kun taas Scandic Vierumäki kysyi useamman kysymyksen jotka liittyivät vastaanoton toimintaan. Vierumäen kyselyn vastausten perusteella voin todeta, että 95,4 prosenttia piti vastaanoton toimintaa hyvänä tai kiitettävänä, tyydyttävän arvosanan antoi 4,3 prosenttia, välttävän 0,3 prosenttia ja huonona toimintaa ei pitänyt kukaan. Vastaanoton toimintaa pidettiin siis yleisesti hyvänä, mutta joitakin erimielisyyksiäkin löytyi. Nämä yksittäiset erimielisyydet selittyvät ainakin osittain kysymyksen avoimeen kohtaan jätetyistä palautteista, joissa annettu kritiikki koskee yksittäisen työntekijän työntekoa. Vastaamatta tähän kysymykseen jätti neljä (4) vastaajaa.

Scandic Vierumäen kyselyssä vastaanoton toiminnan arviointi koostuu viiden kysymyksen keskiarvoista, joiden perusteella arvion välille 8-10 antoi 85 prosenttia, välille 5-7 13 prosenttia ja välille 1-4 kaksi (2) prosenttia vastaajista. Vastaajista 99 prosenttia vastasi vastaanottoa koskeviin kysymyksiin, joissa kysyttiin chek-in ja chek-out toimintojen tehokkuutta, vastaanoton henkilökunnan tiedonanto taitoa, vastaanoton ystävällisyyttä ja tunnelmaa vastaanottoaulassa.

Molemista kyselyistä löytyi myös kysymykset, jotka koskivat majoitusta. Vierumäen kyselyn perusteella majoituksen vierumäellä koki kiitettäväksi tai hyväksi 80,5 prosenttia, tyydyttäväksi 14,3 prosenttia, välttäväksi 5,2 prosenttia ja huonoksi ei kukaan. Kysymykseen jätti vastaamatta 21 vastaajaa. Avoimen kentän palautteissa näkyi tyytymättömyys majoitustilojen yleiskuntoon, joihin toivottiin parannusta.

Scandic Vierumäen kyselyssä puututtiin varsin yksityiskohtaisesti hotellihuoneeseen, jota koskevia kysymyksiä oli 12 ja niistä saadun keskiarvon mukaan 92% vastaajista antoi arvosanan välille 8-10, seitsemän (7) prosenttia välille 5-7 ja yksi (1) prosentti välille 1-4. Huonetta koskeviin kysymyksiin vastasi keskimäärin 99 prosenttia vastaajista. Kysymykset koskivat tv:n katselua, johon jätti vastaamatta 24 vastaajaa, puhtautta, valaistusta, tiloja, melua, lämpöä, sänkyä ja tunnelmaa, joissa vastaus aktiivisuus oli lähes 100%.

6.4 Tyytyväinen kokousvieras

Kokousasiakkaiden tyytyväisyyteen oli paneuduttu vain Scandic Vierumäen teettämässä kyselyssä. Kyselyssä olikin yhdeksän kysymystä kokoustoiminnoista. Kysymykset koskivat kokoustilan AV-tekniikkaa, tuoleja, valaistusta, akustiikkaa, ilman laatua ja kokoustilan löytämistä, sekä kokouspalvelun toimintaa, kokoustarjoiluja ja kokouslounasta.

Kokouspalveluita koskeviin kysymyksiin vastanneita asiakkaita vastaajista oli 24, jotka vastasivat lähes 100 prosenttisesti kaikkiin kokouspalveluita koskeviin kysymyksiin. Otos tämän kysymyksen osalta jäi siis aika pieneksi, mutta vastaa silti mielestäni hyvin tämän asiakasryhmän mielipiteeseen kyseisten palvelujen toiminnasta. Keskimäärin kokouspalveluita koskeviin kysymyksiin vastanneista asiakkaista 93 prosenttia antoi arvionsa välille 8-10, kuusi (6) prosenttia välille 5-7 ja vain yksi (1) prosentti välille 1-4. Tutkimustulosten perusteella kokousasiakkaat olivat tyytyväisiä ravintolamaailman tarjoamiin kokousruokiin, koska 96 prosenttia arvioi ruokapalvelut asteikolla 8-10 ja loput välillä 5-7. Asiakkaat olivat siis tyytyväisiä kokouspalveluihin Scandic vierumäessä.

6.5 Onnistunut kokonaisuus

Molemmat kyselyt kartoittivat asiakkaiden kokonaistyytyväisyyttä. Vierumäen kyselyssä kysyttiin kuinka hyvin vierailu täytti odotukset ja kuinka varmasti suosittelet Vierumäkeä muille. Vierumäki pystyi täyttämään vastaajien odotukset 94,5 prosenttia kiitettävästi tai hyvin, 4,9 prosentilla vastaajista odotukset täyttyivät tyydyttävästi ja 0,6 prosentilla välttävästi. Vastaamatta tähän kysymykseen jätti kolme (3) vastaajaa. Suosittele todennäköisyys Vierumäen asiakkaista on suuri, koska 96,4 prosenttia suosittelee vierumäkeä varmasti tai lähes varmasti ja kukaan vastaajista ei missään nimessä suosittele vierumäkeä. Kolme (3) vastaaja jätti vastaamatta tähän kysymykseen.

Scandic Vierumäen kyselyssä haluttiin tietää saiko asiakas vastinetta rahoilleen, tyytyväisyyttä kokonaisuuteen ja uudelleen tulemista. Kun asiakkailta kysyttiin, olivatko he saaneet vastinetta rahoilleen, niin 84 prosenttia antoi arvionsa välille 8-10, 15 prosenttia välille 5-7 ja yksi (1) prosentti välille 1-4. Kysymykseen jätti vastaamatta neljä (4) vastaajaa. Kokonaisuuteen vastaajat olivat tyytyväisiä, koska 91 prosenttia vastaajista antoi arvionsa välille 8-10, seitsemän (7) prosenttia välille 5-7 ja vain kaksi (2) prosenttia välille 1-4. Myös mahdollinen uudelleen tuleminen sai hyvät arvostukset, koska 90 prosenttia antoi arvostuksen välille 8-10, kahdeksan (8) prosenttia välille 5-7 ja vain kaksi (2) prosenttia välille 1-4. Kolme (3) vastaajaa ei vastannut kysymykseen. Vastaajista 93 prosenttia antoi arvion välille 8-10, kun kysyttiin suosittele mahdollisuutta kuusi (6) prosenttia antoi arvion välille 5-7 ja yksi (1) prosentti välille 1-4. Yksi (1) vastaaja jätti vastaamatta kysymykseen.

6.6 Kehittämiskohteet

Asiakaspalveluprosessin laadun kehittämisen kannalta on hyvä huomata, että tuloksista näkyy hyvin selkeästi alueella vierailevat asiakasryhmät, jolloin tarjolla olevia palveluita voidaan muokata kohtuullisen helposti asiakkaan näköisiksi. Lisäksi asiakkaan käyttämät viestintäkeinot näkyvät selkeästi, jolloin sieltä löytyy myös selkeä markkinoinnin suunta.

Koska asiakkaat ovat Vierumäellä yleisesti yli vuorokauden, on tärkeää, että laatu säilyy tasaisena koko vierailun ajan. Tässä olisikin selkeä kehityskohta niin palvelun, kuin ravintolapalveluiden osalta. Varsinkin alueen laajuuden kannalta olisi tärkeää, että kaikkialla tarjoitava ruoka olisi tasalaatuista ja saatu palvelu myös samat standardit täyttävää. Palveluun tulisikin keskittää erityistä huomiota.

Tutkimustulokset osoittavat, että suurin tyytymättömyys ravintolapalveluihin Resort&Kitchenissä löytyy hinnan ja laadun kohtaamisesta ja monipuolisuudesta. Ratkaisuja voisivat olla ruoan tason nostaminen tai hinnan laskeminen tai asiakkaan ruokaa koskevan

oletusarvon laskeminen. Tässä kehityksen alle joutuu kyllä koko ravintolatoiminta, koska ruoan hinta koostuu ruoasta, palvelusta ja miljööstä, joiden kaikkien on toimittava hyvin. Hyvällä palvelulla ja oikealla ympäristöllä saadaan lisäarvoa ruoalle.

7 Johtopäätökset ja kehitysehdotukset

Tavoitteena tutkimuksessa oli kehittää Resort&Kitchenin ravintoloiden asiakaspalveluprosessin laatua siten, että Vierumäelle saapuva asiakas valitsisi Resort&Kitchenin tarjoamat ravintolapalvelut ensisijaisiksi ravintolapalvelujen tarjoajaksi alueella ja toisena tavoitteena oli löytää palveluprosessin puutteet, jotta se voitaisiin rakentaa niin, että Vierumäeltä poistuisi aina tyytyväinen asiakas. Tavoitteiden kautta rakentuneisiin kysymyksiin, kuinka asiakaspalveluprosessin laatua voidaan kehittää ja mitkä ovat asiakaspalveluprosessin kompastuskivet ja miten ravintolapalveluita voitaisiin kehittää kannattavasti ja asiakaslähtöisesti, esitän seuraavaksi vastauksia tutkimuksen tulosten ja esitetyn teorian pohjalta.

Asiakaspalvelun kehittäminen vaatii koko työyhteisön sitoutumista hyvään asiakaspalveluun, kuten luvussa 4.4 kuvasin. Jo siellä nostin esiin Lahtisen ja Isoviidan (2001, 55 - 57) esittämän palvelustandardi ajattelun, jota voisi hyvin soveltaa edellä esitettyihin kehityskohteisiin, luomalla Resort&Kitcheniin palvelun ja ruoan minimilaatustandardit. Nämä standardit pitäisi tietenkin olla sovellettavissa koko alueen palveluihin. Näin voidaan saavuttaa palveluvarmuus ja luotettavuus, jotka osoittautuivat tutkimuksessa asiakaspalveluprosessin kompastuskiviksi. Laadun nostamisella saadaan palvelulle lisää katetta ja laadun pitääkin aina olla korkeampaa kuin myytävän tuotteen hinta, koska hinnan avulla määritellään odotuksia.

Yhdeksi kehittämiskohteeksi nostin myös myynnin ja markkinoinnin. Koska asiakassegmentit ovat kyselyiden tulosten pohjalta tiedossa, Vierumäellä olisi mahdollisuus tehdä täsmämarkkinointia. Myös www-sivuilla tapahtuva aggressiivinen myynti ja palveluiden tarjonta voisi lisätä myyntiä ja kannattavuutta, sillä suurin osa Vierumäellä asioivista asiakkaista käyttää tiedonhankkimisen apuvälineenä Vierumäen kotisivuja. Tässä apuna olisi kattava asiakasrekisteri ja sen aktiivinen käyttö sekä sen päivittäminen asiakkaiden ostokäyttäytymisen mukaisesti.

Tutkimustulosten pohjalta katsottuna voidaan myös todeta, että majoituksen ja vastaanoton toiminnalla ei varsinaisesti ole vaikutusta asiakkaiden tyytyväisyyteen, kun tutkitaan ravintolan asiakaspalveluprosessia. Tämän takia vastaanoton ja majoituksen kehittäminen ei ole oleellista ravintolan asiakastytyväisyyden kohentamisen ja laadun parantamisen kannalta. Toinen iloinen huomio on, että kokousasiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä saamiinsa palveluihin Scandic Vierumäen teettämän kyselyn tulosten perusteella.

Asiakaspalveluun Resort&Kitchenissä ollaan kauttaaltaan erittäin tyytyväisiä ja siksi Vierumäeltä poistuu lähes aina tyytyväinen asiakas. Yksittäiset notkahdukset palvelussa tai ravintolapalvelussa eivät näy mitenkään dramaattisesti kokonaistyytyväisyydessä tai suosittelutodennäköisyydessä. Kuten luvussa 4.3.2 esitin, on tyytymätön asiakas kuitenkin suuri negatiivinen äänitorvi, joka puhuu paljon ja sen takia ne muutamat kokonaisuuteen tyytymättömät asiakkaat voivat olla uhka yrityksen menestykselle.

Asiakaspalveluprosessin laadun kehittäminen on siis kokonaisuuksien hiomista. Kuten luvussa 4.1 esitin, jokainen rakentaa oman laatumielikuvan palvelulle ja lähtökohtana onnistuneeseen palveluun on odotusten täyttyminen tai ylittyminen. Laadulta vaaditaan eri asioita eri tilanteissa ja ympäristöissä. Laadun parantamiseksi tuleekin pystyä hyödyntämään tarjolla olevat erikoisuudet ja piilevät potentiaalit.

Lähteet

- Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Juva: WSOY.
- Bergström, S & Leppänen, A. 2003. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 8. uud.p. Helsinki: Edita.
- Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palvelulla. 4. uudistettu painos. Porvoo: WSOY.
- Harju, S, Soinen, L & Räihä, P 1989 Hyvään palveluun. Porvoo: WSOY.
- Kiiras, H. Korkeamäki, A. & Pakkanen, R. 2009. Palvelun taitajaksi. 1.painos. Helsinki: WSOY Oppimateriaali.
- Kinnunen, R.2004. Palvelujen suunnittelu.1. painos.Vantaa: WSOY
- Korkeamäki, A., Lindström, P., Ryhänen, T., Saukkonen, M. & Selinheimo, R. 2002. Asiakasmarkkinointi. Porvoo: WSOY.
- KvantiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere : Yhteiskuntatieteellinen tietoarasto [viitattu 20.4.2012]. <<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>>.
- Lahtinen, J. 2004. ASPAL-asiakaspalvelun virtuaalikoulu. [viitattu 3.4.2011]. http://www.innofocus.fi/moduulit/Aspal/palat/pdf_t/asiakaspalvelujarjestelma.pdf
- Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Ensimmäinen painos. Jyväskylä: Gummerus.
- Lecklin, O. 1997, Laatu yrityksen menestystekijänä. Jyväskylä: Gummerus.
- Lecklin, O. 2006, Laatu yrityksen menestystekijänä. Jyväskylä: Gummerus.
- Lepola, R., Pulkkinen, I., Raivio, L., Selinheimo, R. & Sulkanen, L. 1998. Asiakaspalvelu. 1. painos. Porvoo: WSOY.
- Pöllänen, J. & Rope T. 1994. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Juva: WSOY.
- Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Tammi.
- Rouvari, A., Laitinen, M., Luokkanen, S., Saarti, J. & Tyrväinen, J. 2007. Laatu ratkaisee. Laatutyön opas korkeakoulukirjastoille. Verkko julkaisu. [viitattu 20.11.2011]. http://www.stks.fi/files/julkaisut/Laatu_Ratkaisee.pdf
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere : Yhteiskuntatieteellinen tietoarasto [viitattu 20.4.2012]. <<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>>.
- Tilastokeskus. 2012. Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus. Verkko julkaisu. [viitattu 8.1.2012]. <http://www.stat.fi/tup/verkkokoulu/data/tt/01/04/index.html>
- Tuominen, C. & Lillrank, P. 2000. Laatuikäsitteet suomalaisissa yrityksissä. Helsinki: Edita.
- Vierumäki. 2011. Vierumäki verkkosivut. [viitattu 25.5.2011]. <http://www.vierumaki.fi/>
- Vierumäki Intra. 2011. Vierumäki intra verkkosivut [viitattu 4.1.2012] <http://intra.vierumaki.fi/intra>
- Woodruff, R. B. & Gardial S. F. 1996. Know Your Customer. Massachusetts: Blackwell Publisher Inc.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas?. Keuruu: Otava.

Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas?. Keuruu: Otava.

Zeithaml V. & Bitner M. 2003. Services marketing: integrating customer focus across the firm. 3rd edition. New York: McGraw- Hill.

Kuviot

Kuvio 1: Opinnäytetyön rakenne	7
Kuvio 2: Vierumäki Resort&Kitchenin asiakaspalveluprosessi	10
Kuvio 3: Asiakaspalveluprosessi (Lepola, Pulkkinen, Raivio, Selinheimo & Sulkanen, 1998, 24)	14
Kuvio 4: Palvelujen tuotantoprosessin osat (Lahtinen 2004, 3).....	15
Kuvio 5: Palvelun laatumielikuvan syntyminen (Lahtinen & Isoviita 2001, 55 ja Ylikoski 1999, 123, 132,138).	19
Kuvio 6: Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät (Ylikoski 1999, 152).....	21
Kuvio 7: Laadun johtamisen viitekehys (Ylikoski 1999, 141).	24
Kuvio 8: Vastaajien vierailun tarkoitus Vierumäellä (n=308)	28
Kuvio 9: Vierailun kesto (n=305)	29
Kuvio 10: Tieto vierailuun Vierumäellä (n=308)	30
Kuvio 11: Hotellin valinnan perustelut (n=163).....	31
Kuvio 12: Tyytyväisyys Vierumäen ravintolapalveluihin (n=298)	32
Kuvio 13: Resort&Kitchenin ravintolapalvelut	33
Kuvio 14: Henkilökunnan palveluالتتius (n=527)	34
Kuvio 15: Scandic Vierumäen palvelu	35

Liite 1: Vierumäen kyselylomake ja saatekirje



Hyvä asiakkaamme,

Kiitos käynnistäsi Vierumäellä.

Haluamme jatkuvasti kehittää palveluitamme, joten Sinun mielipiteelläsi on meille suuri merkitys. Klikkaa linkkiä ja kerro mielipiteesi, niin voit voittaa Vierumäen lahjakortin (arvo 50 e). Arvonta tapahtuu joka kuukausi. Kyselyyn vastaaminen kestää noin viisi minuuttia.

Vastaa kyselyyn klikkaamalla linkkiä:

<http://digiumenterprise.com/answer/?sid=503207&chk=DU6FEXA5>

TAUSTATIETOA VIERAILUSTASI

Minkä tyyppisellä vierailulla olit Vierumäellä?

- Olin ohjatulla tennislomalla
- Olin ohjatulla golflomalla
- Olin ohjatulla perhelomalla
- Olin muulla ohjatulla lomalla
- Olin yksityisasiakkaana omatoimisesti
- Olin yritysasiakkaana
- Olin urheiluseura-asiakkaana
- Olin valmentaja-asiakkaana
- Olin opiskelija-asiakkaana
- Jokin muu, mikä

Vierailusi ajankohta (saapumispäivän mukaan)

- Tammikuu
- Helmikuu
- Maaliskuu
- Huhtikuu
- Toukokuu
- Kesäkuu
- Heinäkuu
- Elokuu
- Syyskuu
- Lokakuu
- Marraskuu
- Joulukuu

Vierailusi kesto

- Viikonloppu
- Yksi päivä (ei yötä)
- 2-3 päivää
- Yli 3 päivää

Mistä sait tietoa vierailuusi Vierumäellä?

- www.vierumaki.fi
- Vierumäen uutiskirjeestä

- Vierumäkeläinen-lehdestä
- Vierumäki Newsista
- Ystäviltä/tuttavilta/työkavereilta
- Keskustelupalstoilta
- Facebookista
- Lehtimainoksesta
- Suoramainonnasta
- Jokin muu, mikä

KOKEMUKSESI VIERUMÄESTÄ

1. Mitä mieltä olit Vierumäen verkkosivuista?

Kiitettävä Hyvä Tyydyttävä Välttävä Huono En osaa sanoa

Avoin palautteesi

2. Mitä mieltä olit Vierumäen myyntipalvelusta?

Kiitettävä Hyvä Tyydyttävä Välttävä Huono En osaa sanoa

Avoin palautteesi

3. Mitä mieltä olit vastaanotosta Vierumäellä?

Kiitettävä Hyvä Tyydyttävä Välttävä Huono

Avoin palautteesi

4. Mitä mieltä olit majoituksesta Vierumäellä?

Kiitettävä Hyvä Tyydyttävä Välttävä Huono

Avoin palautteesi

5. Mitä mieltä olit ravintolapalveluista Vierumäellä?

Kiitettävä Hyvä Tyydyttävä Välttävä Huono

Avoin palautteesi

VIELÄ JOITAKIN KYSYMYKSIÄ KOKEMUKSISTASI**6. Mitä mieltä olit Vierumäen henkilökunnan palvelualltiudesta?**

Kiitettävä Hyvä Tyydyttävä Välttävä Huono

Avoin palautteesi

7. Mitä mieltä olit siisteystestä Vierumäellä?

Kiitettävä Hyvä Tyydyttävä Välttävä Huono

Avoin palautteesi

8. Mitä mieltä olit opasteista Vierumäellä?

Kiitettävä Hyvä Tyydyttävä Välttävä Huono

Avoin palautteesi

9. Mitä mieltä olit Vierumäen palvelutarjooman laajuudesta ja monipuolisuudesta?

Kiitettävä Hyvä Tyydyttävä Välttävä Huono

Avoin palautteesi

10. Mitä mieltä olit ympäristöasioiden huomioimisesta Vierumäellä?

Kiitettävä Hyvä Tyydyttävä Välttävä Huono

Avoin palautteesi

YLEISARVIO VIERAILUSTASI

Kuinka hyvin vierailusi Vierumäellä täytti odotuksesi?

	Kiitettävästi	Hyvin	Tyydyttävästi	Välttävästi	Heikosti
Odotukseni täittyivät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kuinka todennäköisesti suosittelet Vierumäkeä ystävillesi/tuttavillesi/työtovereillesi?

Käytä asteikkoa 5-1, jossa 5=aivan varmasti suosittelen, 1=en missään tapauksessa suosittele

	5	4	3	2	1
Suositteluaikomukseni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

TERVEISET JA YHTEYSTIETOSI ARVONTAA VARTEN

Mitä toiveita ja terveisiä haluaisit lähettää Vierumäelle? Otamme mielellämme vastaan myös vinkkejä ja ideoita palvelumme kehittämiseksi.

Arvomme joka kuukausi vastanneiden kesken 50 euron lahjakortin Vierumäen Country Clubin palveluihin. Jos haluat osallistua arvontaan, annathan tässä yhteystietosi. Onnea arvontaan! Voittajille ilmoitetaan henkilökohtaisesti ja voittajat julkaistaan myös Vierumäen verkkosivuilla www.vierumaki.fi

Nimesi

Sähköpostiosoite

Katuosoite

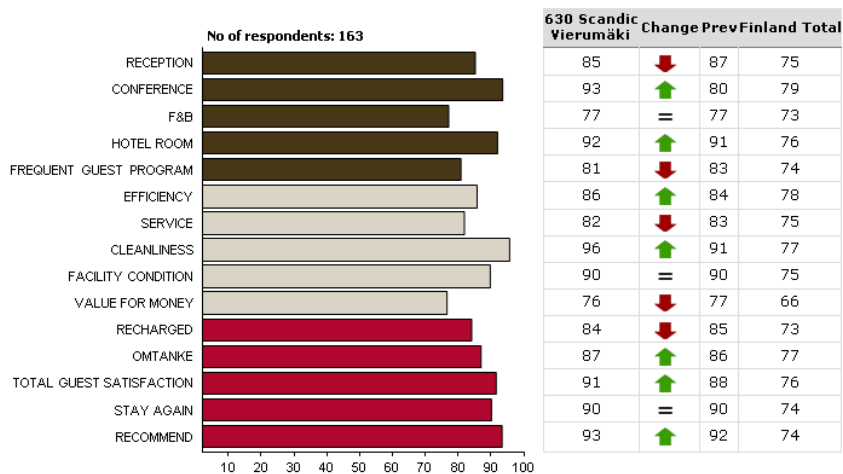
Postinumero ja postitoimipaikka

Puhelinnumero

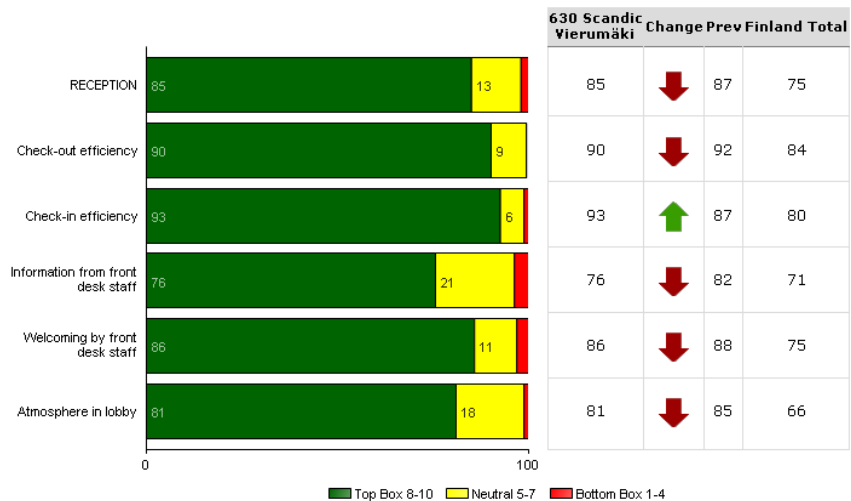
Liite 2: Scandic Vierumäen kyselyn tulokset



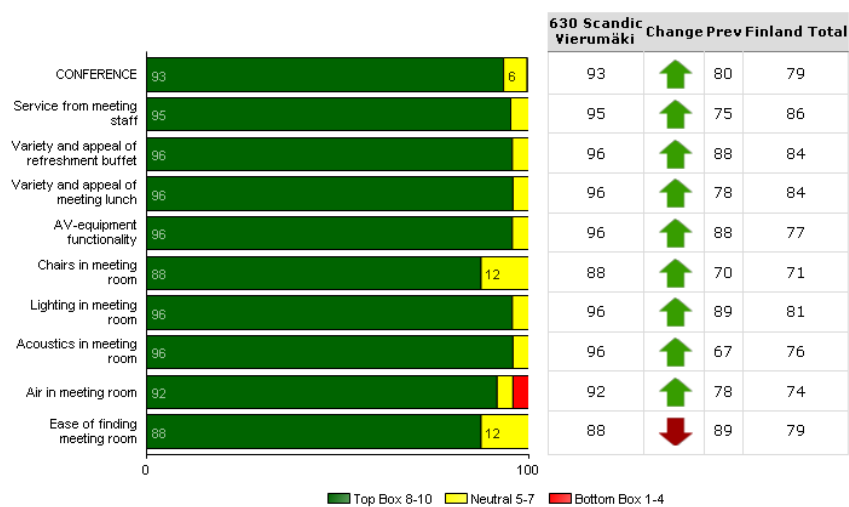
KPI



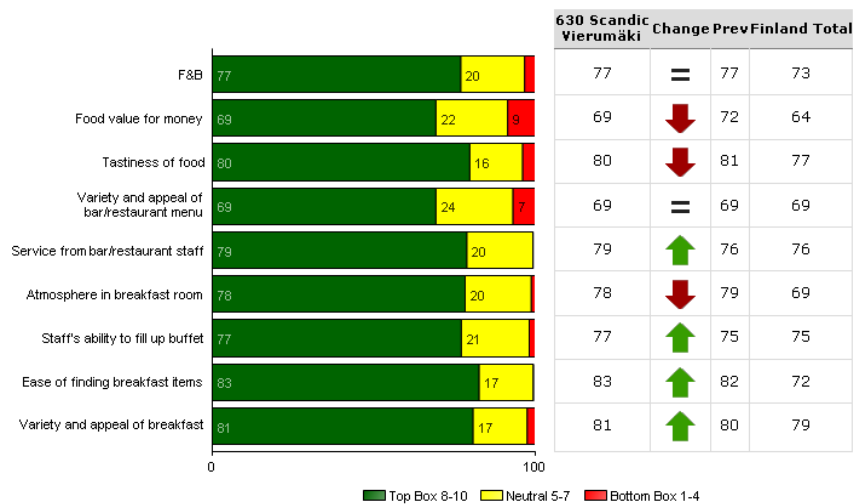
RECEPTION



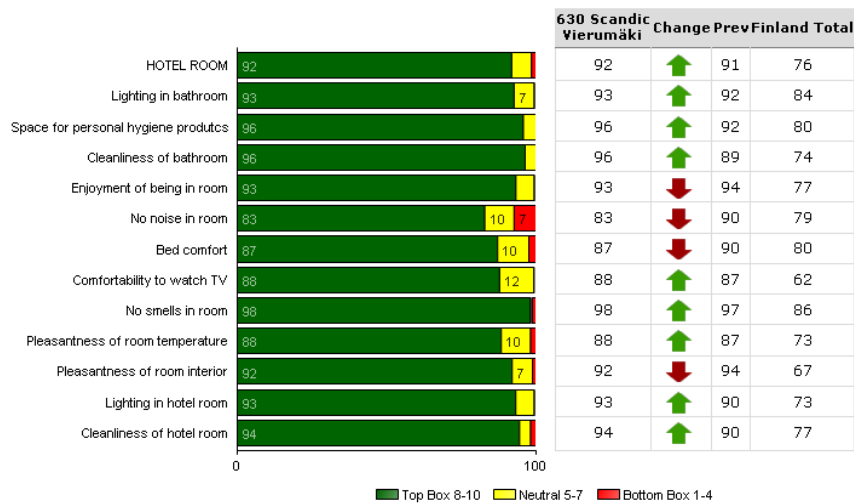
CONFERENCE



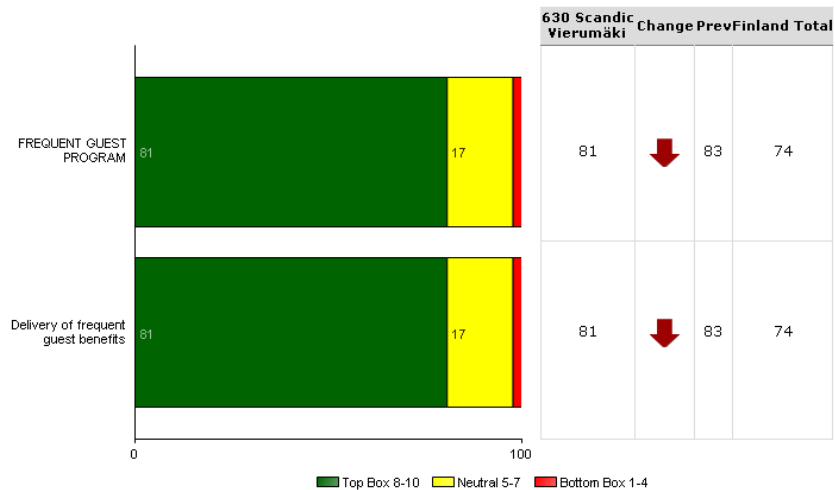
F&B



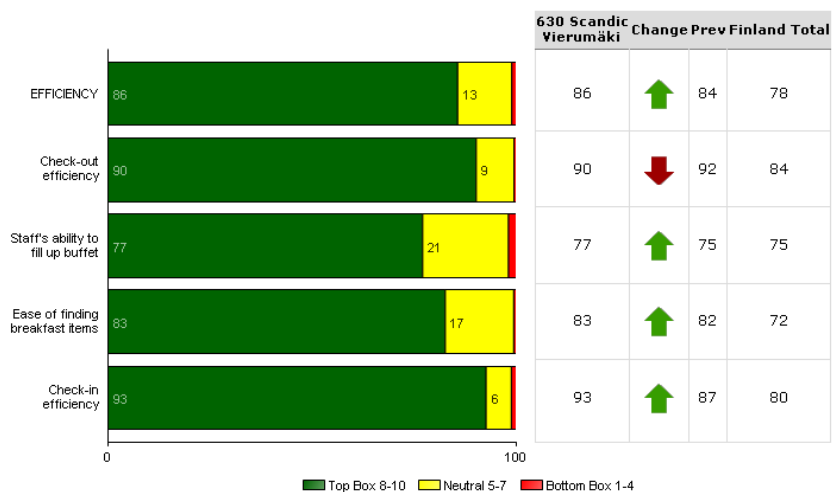
HOTEL ROOM



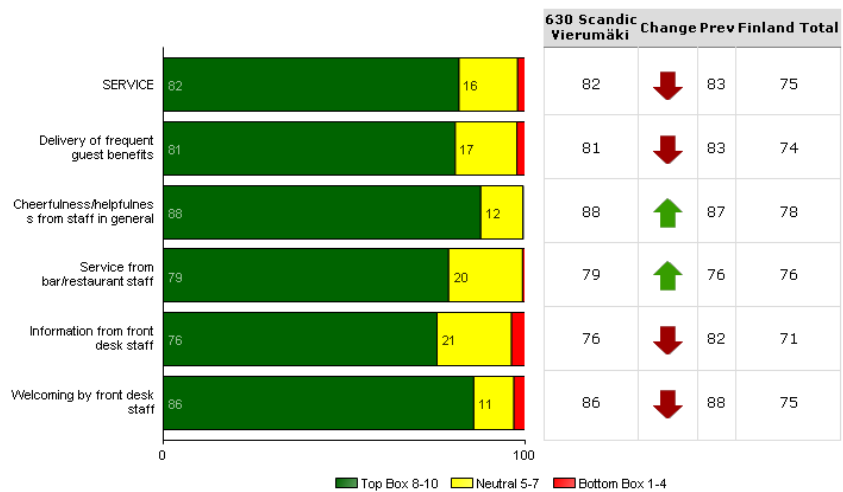
FREQUENT GUEST PROGRAM



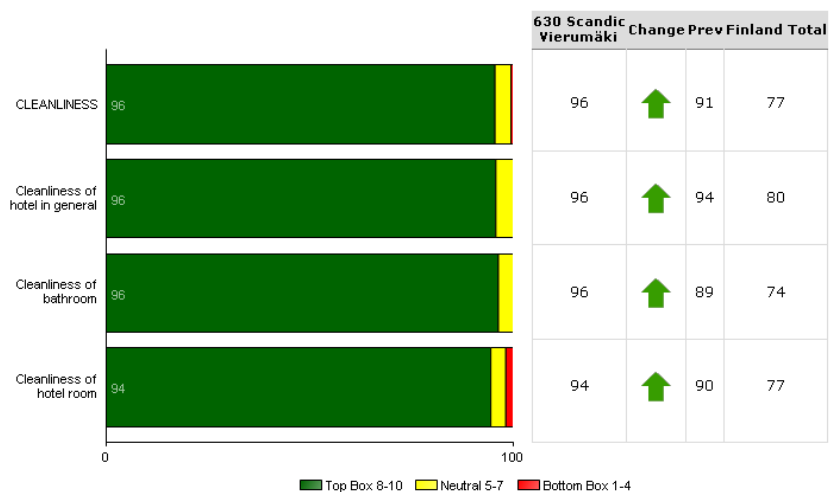
EFFICIENCY



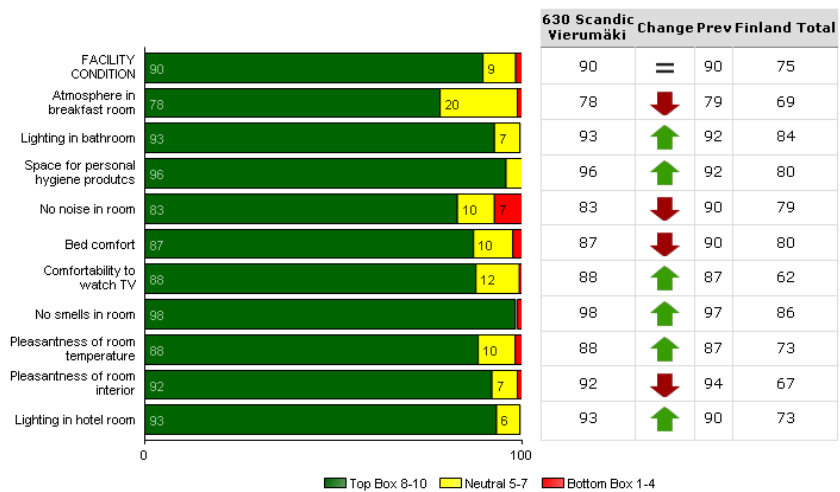
SERVICE



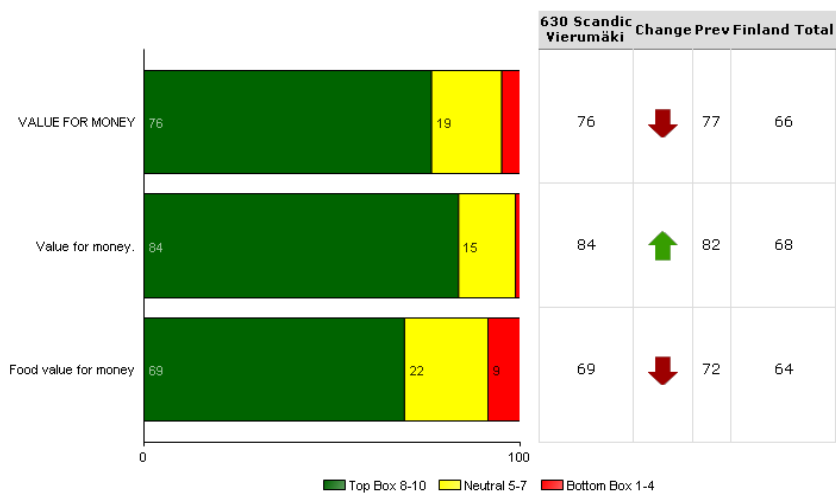
CLEANLINESS



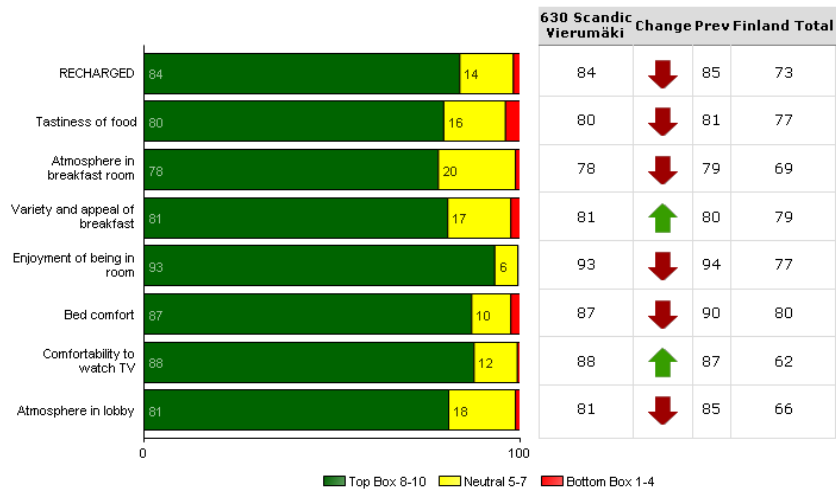
FACILITY CONDITION



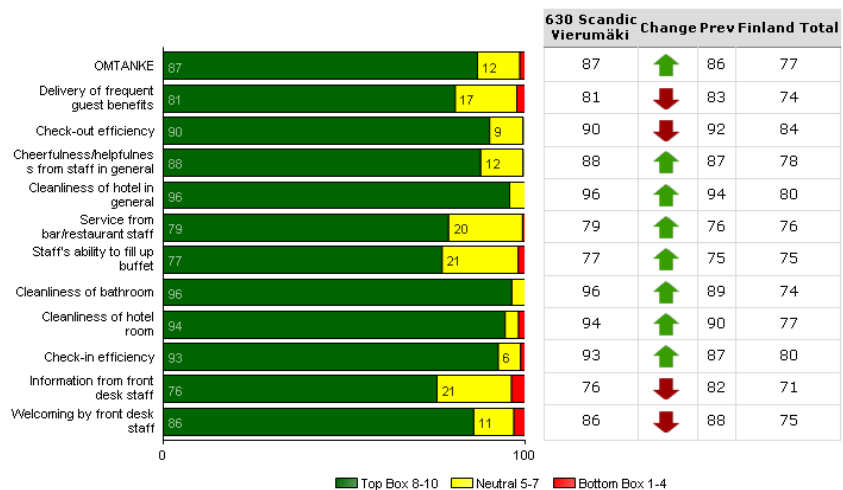
VALUE FOR MONEY



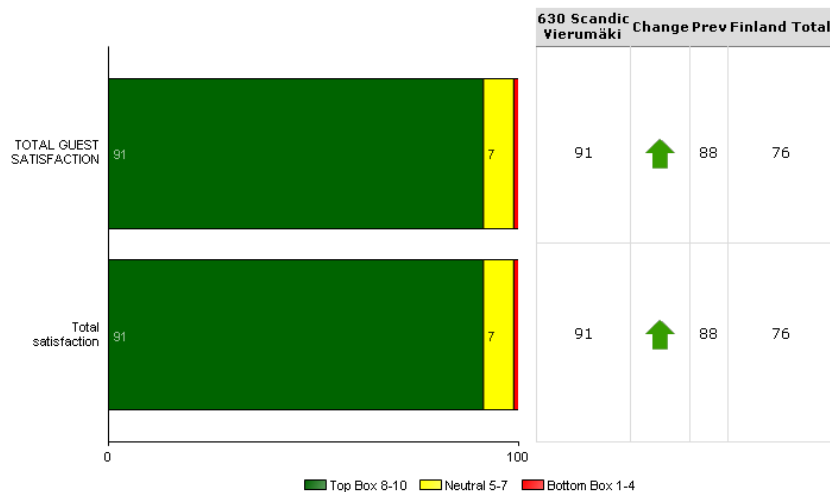
RECHARGED



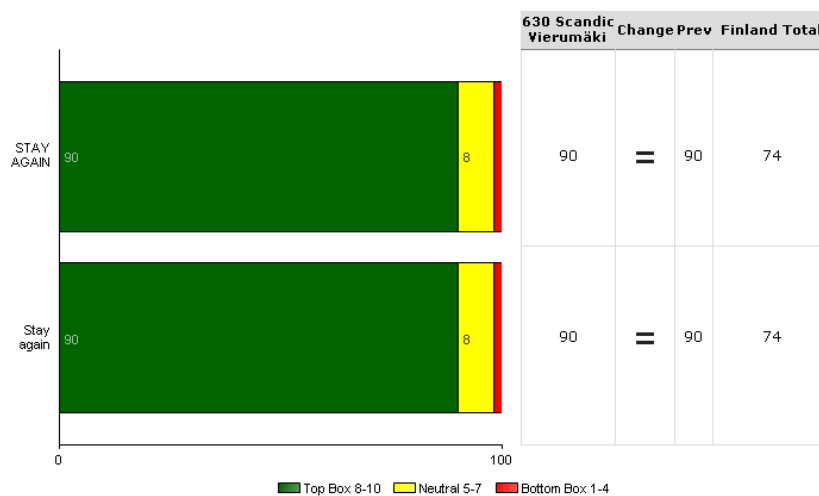
OMTANKE



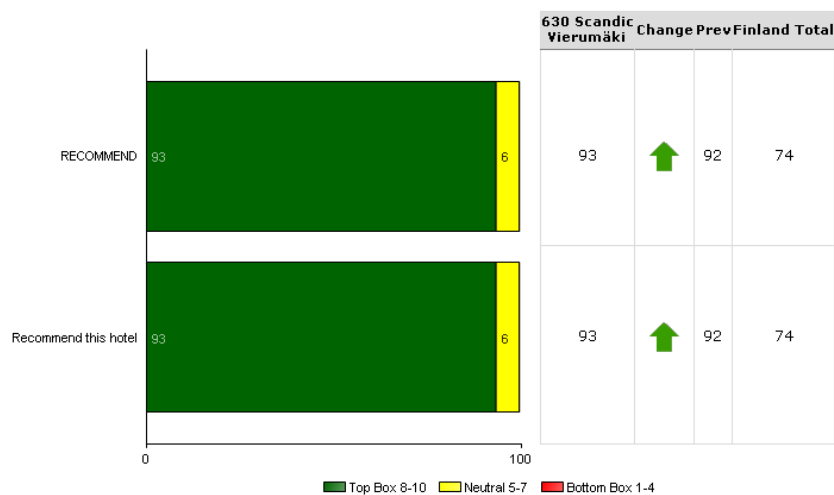
TOTAL GUEST SATISFACTION



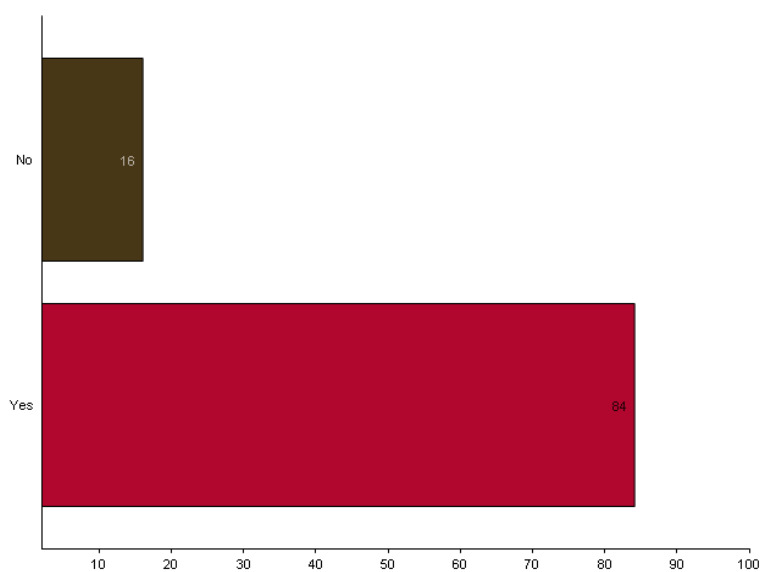
STAY AGAIN



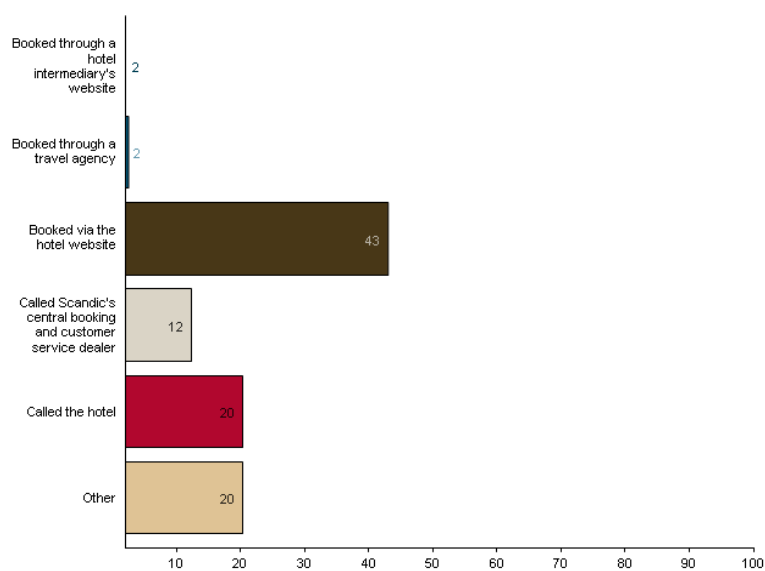
RECOMMEND



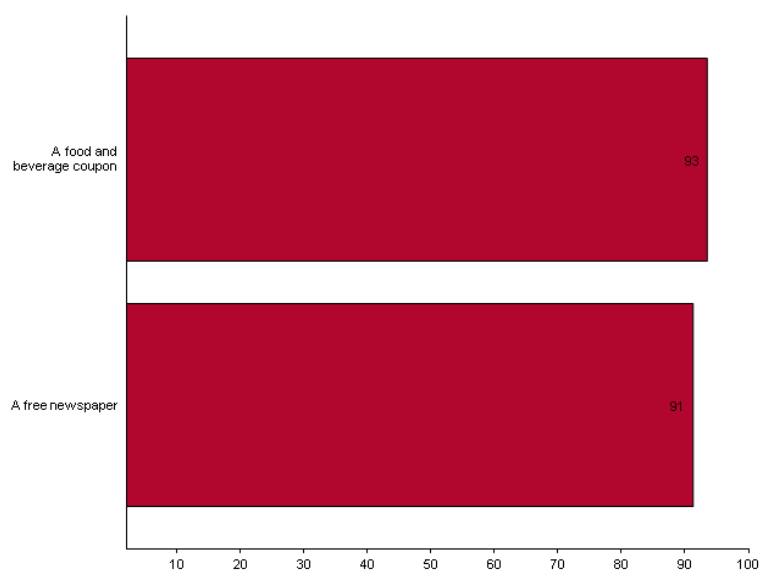
Did you visit the hotel bar\restaurant?



How did you book the room?

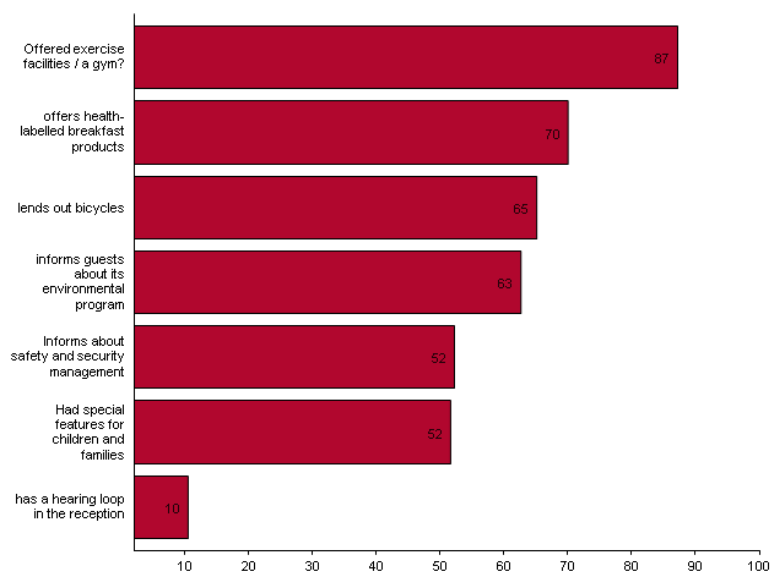


Which benefits were you able to take advantage of?



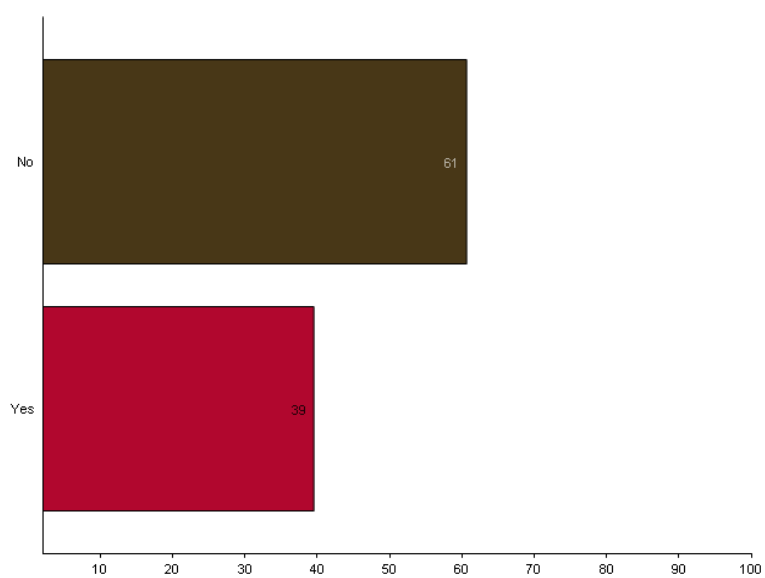
Scandic
Stay smarter

Did you notice that the hotel.. (share yes answers)



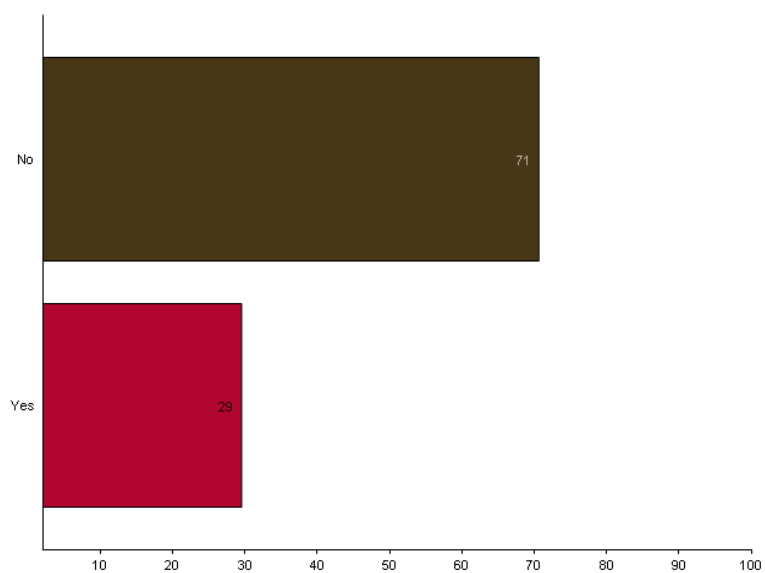
Scandic
Stay smarter

Did you use the exercise facilities? (If noticed the exercise facilities/gym)



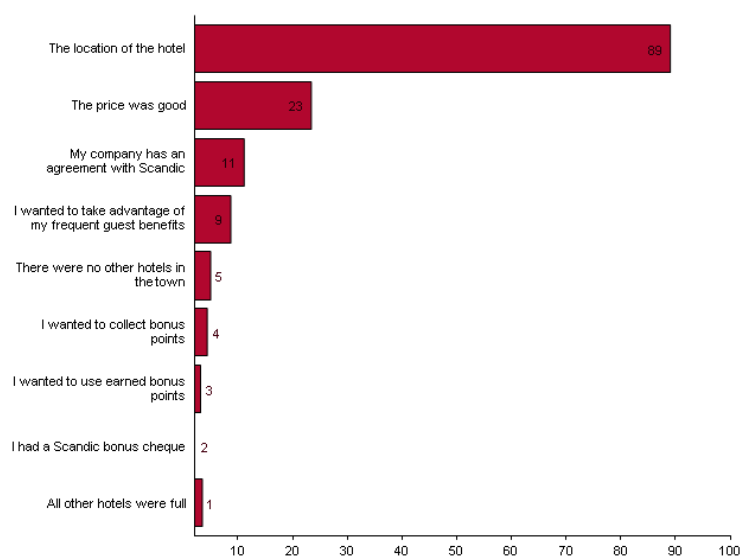
Scandic
Stay smarter

Did you have children with you when you stayed at Scandic?



Scandic
Stay smarter

Why did you choose to stay at this Hotel?



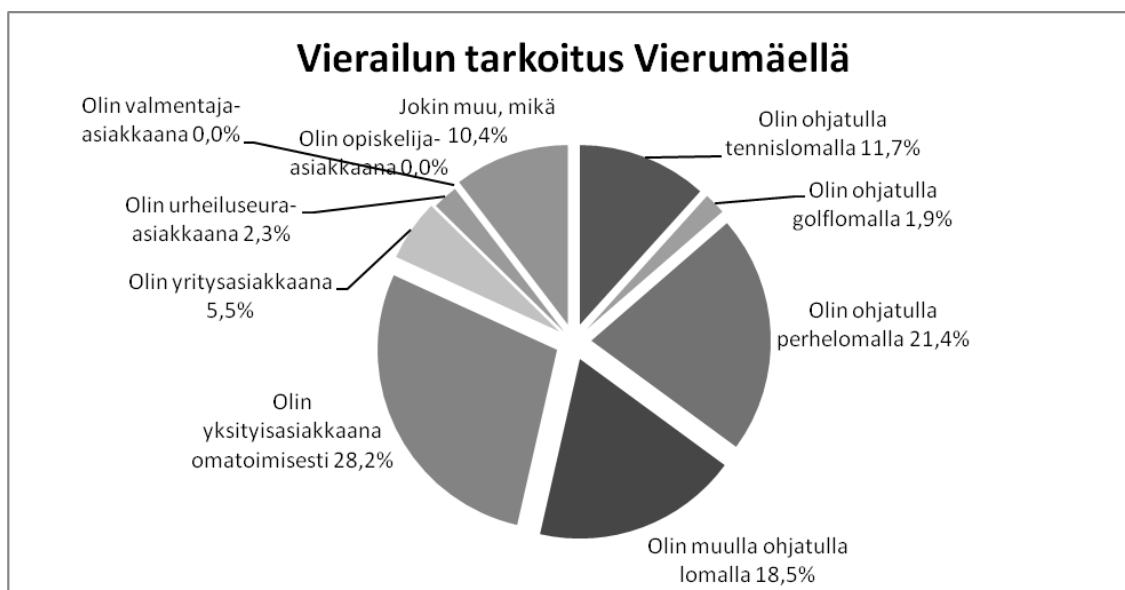
Scandic
Stay smarter

Number of interviews per question

Question	Resp count	Question	Resp count
Acoustics in meeting room	24	Lighting in hotel room	162
Air in meeting room	24	Lighting in meeting room	23
Atmosphere in breakfast room	161	No noise in room	163
Atmosphere in lobby	163	No smells in room	163
AV-equipment functionality	23	Pleasantness of room interior	162
Bed comfort	163	Pleasantness of room temperature	163
Chairs in meeting room	24	Recommend this hotel	162
Check-in efficiency	162	Service from bar/restaurant staff	137
Check-out efficiency	163	Service from meeting staff	21
Cheerfulness/helpfulness from staff in general	163	Space for personal hygiene products	163
Cleanliness of bathroom	163	Staff's ability to fill up buffet	157
Cleanliness of hotel in general	163	Stay again	160
Cleanliness of hotel room	163	Tastiness of food	128
Comfortability to watch TV	139	Total satisfaction	163
Delivery of frequent guest benefits	88	Value for money.	159
Ease of finding breakfast items	161	Variety and appeal of bar/restaurant menu	130
Ease of finding meeting room	24	Variety and appeal of breakfast	161
Enjoyment of being in room	163	Variety and appeal of meeting lunch	24
Food value for money	117	Variety and appeal of refreshment buffet	23
Information from front desk staff	160	Welcoming by front desk staff	162
Lighting in bathroom	163		

Scandic
Stay smarter

Liite 3: Vierumäen kyselyn tulokset

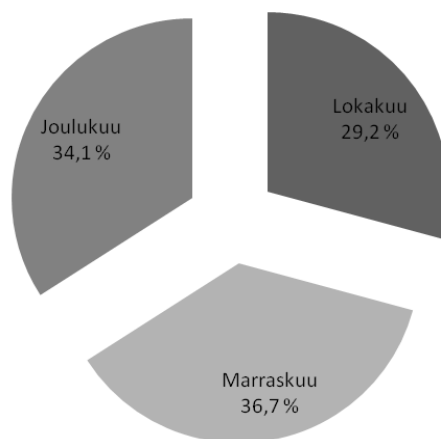


**Vierailun tarkoitus Vierumäellä
Jokin muu mikä?**

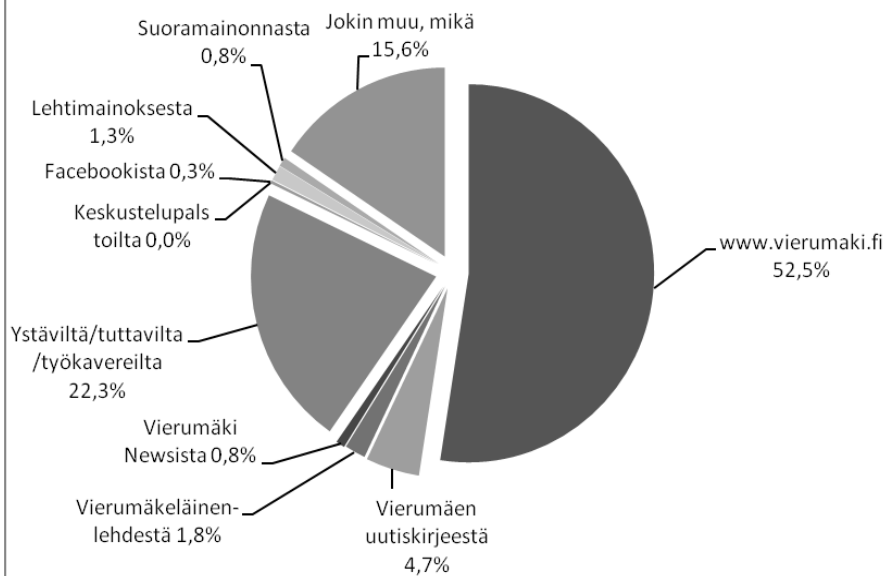
aiemmat kokemukset
 aiemmat käynnit
 aiemmat käynnit
 Aiemmat vierailut
 Aiemmat vierailut Vierumäellä
 aiempia käyntejä
 aikaisemmat kokemukset / omat tiedot
 aikaisemmat käynnit
 aikaisemmat käynnit
 aikaisemmat vierailut
 aikaisempia vierailuja
 Aina tiennyt.
 alun perin tutuilta, nyt käyty jo usein
 järjestävän seuran kutsusta
 jääkiekkoliitto
 kokemus
 kutsuttuna vieraana seuraseminaarissa
 käynyt aiemmin vastaavalla kurssilla
 miehen työpaikka
 Move Fitness Center, Ymmersta, Espoo
 myyntineuvottelija
 myyntipalvelustanne
 Olen aikanaan asunut siellä
 olen itse vierailut 80 luvulla!
 Olen käynyt ennenkin
 Olen käynyt ennenkin.
 olen vanha asiakas
 olimme olleet jo aiemmin vastaavalla
 OLIN VIIMEVUONNA SAMASSA
 TAPAHTUMASSA
 omat aiemmat vierailut
 omat aikaisemmat käynnit
 osallistumisesta sovittiin ohjaajan kanssa
 edellisellä kurssilla

puhelimitse suoraan Vierumäeltä
 runsaasti vierailuja aikaisemmin
 Sain lahjakortin!
 seuran kautta
 sieltä tuli sähköpostiviestinä tarjous
 soitin myynipalveluun
 Studio 55/MTV
 Suoraan myyjältä, olemme leireilleet yli
 kymmenen vuotta teillä
 Sähköpostitiedustelu (Vierumäen
 henkilökunta)
 sähköpostitse
 sähköpostitse tarjottiin 2 yhden hinnalla.
 Tällaisia tarjouksia vaan lisää!
 sähköpostitse Vierumäeltä
 tunsin paikan entuudestaan
 tuttu paikka
 Tuttu paikka työajoilta
 Tuttu paikka vuosien takaa
 työnantajan palkinto työvuosista
 tämä oli toinen kerta tenniskurssilla
 useita käyntejä aikaisemmin
 vanhastaan tuttu
 vanhat kokemukset
 Varma
 Vierailu oli meille Jouluperinne
 vuoden 2010 saman pikkujouluvkl:n
 perusteella
 yritysvierailulla
 ystäviltä
 Ystävältä

Vierailusi ajankohta (saapumispäivän mukaan)



Tieto vierailuun Vierumäellä



Tieto vierailuun Vierumäellä Jokin muu mikä?

- aiemmat kokemukset
- aiemmat käynnit
- aiemmat käynnit
- Aiemmat vierailut
- Aiemmat vierailut Vierumäellä
- aiempia käyntejä
- aikaisemmat kokemukset / omat tiedot
- aikaisemmat käynnit
- aikaisemmat käynnit
- aikaisemmat vierailut
- aikaisempia vierailuja
- Aina tiennyt.
- alun perin tutuilta, nyt käyty jo usein
- järjestävän seuran kutsusta
- jääkiekkoliitto
- kokemus
- kutsuttuna vieraana seuraseminaarissa

- käynyt aiemmin vastaavalla kurssilla
- miehen työpaikka
- Move Fitness Center, Ymmersta, Espoo
- myyntineuvottelija
- myyntipalvelustanne
- Olen aikanaan asunut siellä
- olen itse vierailut 80 luvulla!
- Olen käynyt ennenkin
- Olen käynyt ennenkin.
- olen vanha asiakas
- olimme olleet jo aiemmin vastaavalla
- OLIN VIIMEVUONNA SAMASSA TAPAHTUMASSA
- omat aiemmat vierailut
- omat aikaisemmat käynnit
- osallistumisesta sovittiin ohjaajan kanssa edellisellä kurssilla
- puhelimitse suoraan Vierumäeltä
- runsaasti vierailuja aikaisemmin
- Sain lahjakortin!
- seuran kautta
- sieltä tuli sähköpostiviestinä tarjous
- soitin myynipalveluun
- Studio 55/MTV
- Suoraan myyjältä, olemme leireilleet yli kymmenen vuotta teillä
- Sähköpostitiedustelu (Vierumäen henkilökunta)
- sähköpostitse
- sähköpostitse tarjottiin 2 yhden hinnalla. Tällaisia tarjouksia vaan lisää!
- sähköpostitse Vierumäeltä
- tunsin paikan entuudestaan
- tuttu paikka
- Tuttu paikka työajoilta
- Tuttu paikka vuosien takaa
- työnantajan palkinto työvuosista
- tämä oli toinen kerta tenniskurssilla
- useita käyntejä aikaisemmin
- vanhastaan tuttu
- vanhat kokemukset
- Varma
- Vierailu oli meille Jouluperinne
- vuoden 2010 saman pikkujouluvkl:n perusteella
- yritysvierailulla
- ystäviltä
- Ystävältä



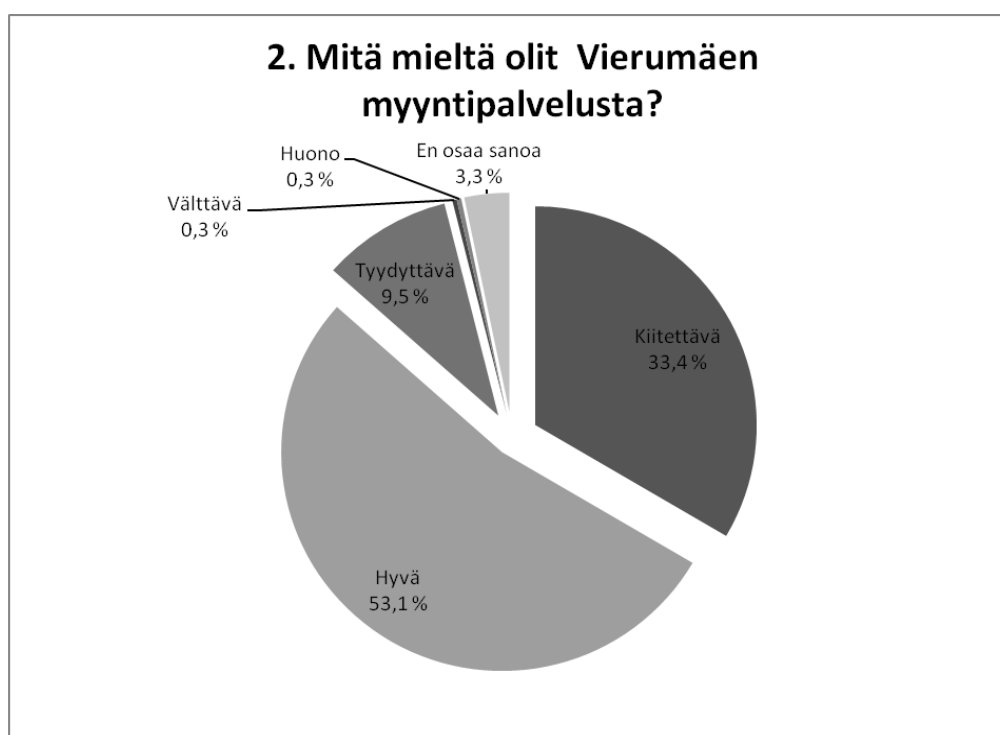
1. Mitä mieltä olit Vierumäen verkkosivuista?
Avoin palaute

- Aika kauan sai hakea juuri Perhe on paras -joulupakettia.
- Ajankohtainen säätila ja lumitilanne voisi olla esillä etusivulla, muuten hyvät sivut. Hyvä, että kurssiohjelmaa päivitetään aktiivisesti myös verkkoon.

Majoitusvaihtoehtoista voisi olla yksityiskohtaisemmat tiedot sekä paremmat kuvat ja pohjapiirroksat.

- ajankohtaista osio aika näkymätön....reaalisää tms. ja esim. poikkeavat aukioloajat jne.
- ehdotan parempia englannin kielisiä sivuja, esim. ruokalistas pitäisi ehdottomasti olla englanniksi. edustan venäläistä ryhmää, venäjän kielinen infokaan ei olisi pahasta
- Ei löydy hintatietoja kunnolla :(
- Eivät ole tätä päivää. Vanhentuneet ja sekavat. Vaikea löytää tietoa ja mökkivaraukset pitäisi ehdottomasti voida tehdä netissä ja nähdä juuri varaamansa mökki. Päivitetään hitaasti esim. elokuussa varausta tehdessä ei ollut vielä syysloman active hours tunteja näkyvissä.
- En kovin paljon nettisivuja tarvinnut, kun oli oma ohjelma
- Epäloogiset, huonot kuvat majoituksista
- Erilaiset koulutustilaisuudet voisivat olla aivan omana osiona.
- Etsimääni tietoa oli ajoittain vaikea löytää. Yläotsikkojen sisältö liian laaja / outoja otsikoita pääotsikkujen alla.
- Hankalaa löytää nopeasti tietoa. Kun seikkailee vähän aikaa, niin sitten kyllä löytyy.
- helppo löytää tarvittavat asiat!
- Hieman hankala oli aluksi löytää kohtaa, jossa infotaisiin POP kurssista.
- hieman sekava
- Hieman sekavat sivut ja tenniskurssien tiedot löytyvät vasta usean linkin takaa joissa pitää arvailla mihin kategorioihin tenniskurssit mahtavat kuulua.
- Hieman selkeyttä lisää. Sivujen hitaus haittasi myös hieman.
- Hieman vielä sekoittaa mikä palvelu kuuluu Vierumäen urheiluopistolle, mitä voi ostaa Scandikista tai mistä tiedon sitten löytää...
- Hyvin vähän katsoin
- Informaatiota liian vähän, esim.. erilaisista paketeista.
- Joidenkin tietojen hakeminen vaati useampaa klikkailua ja etsimistä.
- Joitain tietoja vaikea löytää, pitää mennä monen linkin kautta, mutta en valitettavasti muista, mitä en löytänyt.
- Joitakin asioita joutui etsimään ja siellä ei mielestäni mainittu, että yleisöluisteluvuoron voi maksaa activehours lipukkeella (ja että hallilta saa jopa lainata mailaa).Eli hieman selvemmin vielä voisi olla mainittu mihin palveluihin kuponki käy maksuvälineeksi.
- Joskus on vaikea löytää suoraan POP-sivuille, mutta ihan ok.
- Jotkut kohdat ovat vähän vaikeasti löydettävissä, esim. juuri tämä gol-pilateksen ohjelma.
- Kaikista aktiviteeteista ei ollut riittävästi, tai helposti huomattavasti, tietoa. Esimerkkinä luontopolku.
- Kaikki linkit eivät toimi. Asioiden löytäminen on joissain tapauksissa vaikeaa (epäloogisuuksia).
- Kaikki löytyy pienen klikkailun jälkeen.
- kaikki tarvittava löytyi helposti
- Kattava hakutoiminto ohjatuista lomista puuttuu, ovat myös melko sekavasti esillä. Verkkokaupassa ja muilla sivuilla on ristiriitaisia tietoja, mitä on tarjolla.
- Kurssien etsiminen on kömpelösti toteutettu. Kaikki tarvittava tieto kuitenkin löytyy kurssien luokittelu ei ollut aina looginen.
- Kurssin sisällön vaatavuus ei ihan auennut teksteistä (Naisten Fitness). Treenien kovuus oli iloinen yllätys - siis oikeasti.
- Kurssitarjontaa on vaikea löytää valikoiden alta. Se, että joku kurssi saa valtiontukea ja joku kurssi ei saa (ja valikot laadittu sen mukaan) ei ole asiakaslähtöisesti suunniteltu. Kuluttajalle sillä ei ole merkitystä, kaikki viikonlopun jumppakurssit pitäisi löytyä yhdestä valikosta.
- Liikkuen vireyttä + oli otettu pois, kun menin varaamaan, vaikka oli siellä edell.päivänä ollut, joten luulin sen olevan täynnä, onneksi soitin myyntipalveluun ja asia hoitui. Ehkä kannattaisi pitää ne siellä loppuun asti ja jos tulee täyteen tai kurssi peruttu laittaa ilmoitus kurssin kohdalle.
- Loman varaus ei toiminut
- Majoituksen hinnastoja ei löytynyt, muuten ei hyvin toimivat.

- Majoituksista kaipaisin kuvausta, sekä kuvia.
- Mielestäni POP leireistä tietoa oli vaikea löytää. Sitä piti etsiä Jos en olisi tiennyt että kyseisiä leirejä järjestetään en olisi tietoa osannut hakea,
- nettivaraus ei juuri tälle kurssille onnistunut. Valmentajista olisi kiva saada tietoa nettisivuille.
- Oli jotenkin vaikea hahmottaa kuvia huoneistoista. Jos se osuus parannettaisiin asiakaslähtöiseksi, niin sivut olisivat kiitettävät.
- Omatoimilomalaisena löysin tiedot, mutta olivat jonkinverran hakusessa.
- Sivuilta puuttuu selkeä hinnasto. Myös tietoa Sporttipassista sai hakemalla hakea - miksei passia mainita lainkaan kohdissa Liikuntapaikat tai Välineet ja varusteet?
- Sivut hieman sekavat!! Viihdepuolesta vaikea löytää.
- Sivut olivat muuttuneet niin, etten enää löytänyt hakukonetta, josta voi etsiä mitä aktiviteetteja on menossa tietyinä viikonloppuna. Meni paljon aikaa klikkaillessa eri osioita ja yrittäessä etsiä mistä osiosta mitään löytyy. Paljonhan asiaa sivuilta kaiken kaikkiaan löytyy. Mutta aikaperusteista hakukonetta kaipaan.
- Sivut toimivat ja sain alustavat tiedot
- Taitoluistelumahdollisuuksien osalta tiedot puuttuvat: - Hallin läm,pötila - katsomon koko - tarjoilupistetiedot - musiikkilaiten ja kuuluttamistiedot
- Tieto on paljon, alkuu ehkä hieman hankala löytää. Kuitenkin kun sivuja oppii käyttämään, niin tiedon löytäminen helpottuu.
- tietojen löytyminen on parantunut, kiitos siitä
- Todella paljon asiaa ja välillä oli vaikea löytää mitä etsi. Myös samantyyppiset kurssien nimet välillä sekoittivat. Paljon on kuitenkin asiaa.
- toisinaan vaikea löytää haluamaansa tietoa
- Toivoisin karttaa talojen sijainnista. Nyt en etukäteen tiennyt, missä Juurtola on.
- Vaikea ymmärtää miten vaativat kurssit ovat - mitkä on vaativampia ja mitkä leppoisampia.
- Vähän sekava. Ensin ei auennut eräs linkki mistä piti päästä viikkoohjelmaan mutta aukesi kyllä toisesta kohtaa. Voisi olla ehkä isompia tekstejä paikoitellen.

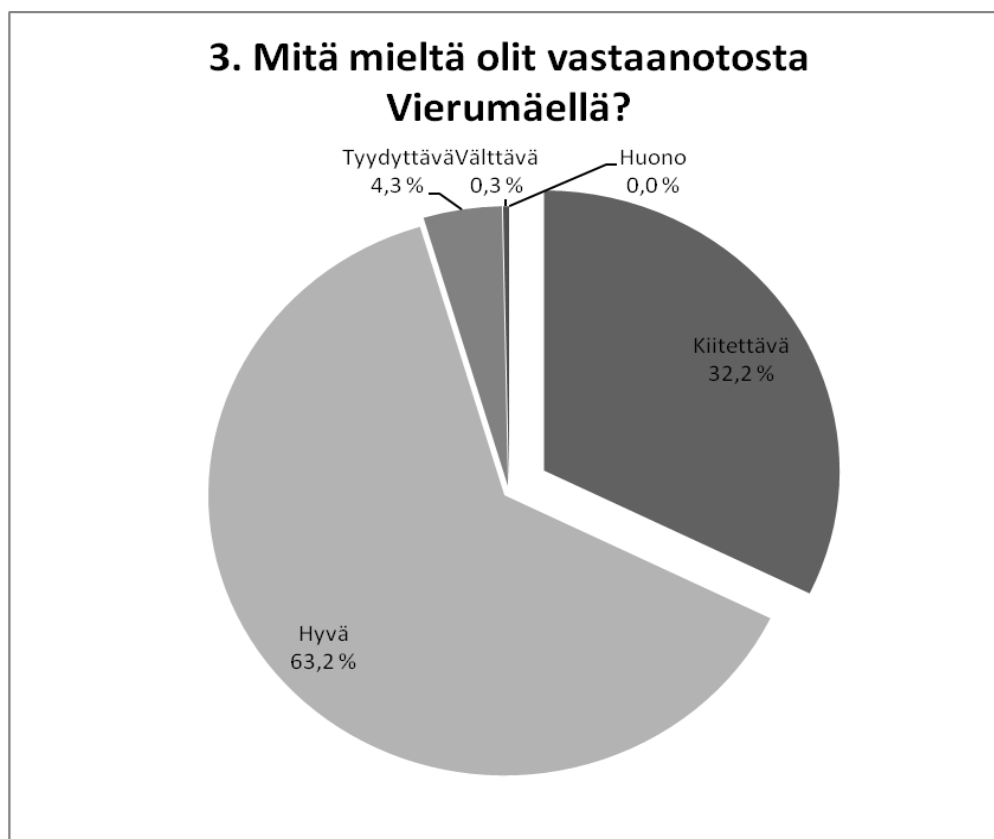


2. Mitä mieltä olit Vierumäen myyntipalvelusta?
Avoin palautteesi

- '- reipas ja iloinen myyntipalvelu henkilö
- Aiemmin soittaessani ja tiedustellessani mahdollisia vanhempi-lapsi -leirejä ja kursseja, minulle ei tarjottu POP-leiriä ollenkaan. Sain sen käsityksen, ettei tällaisia ole tarjolla; saatoinkin toki soittaa väärään aikaan, jolloin oikeaa henkilöä ei ollut paikalla, mutta ihmettelen kuitenkin, ettei näistä mahdollisuuksista osattu mainita. Myöhemmin hakiessani tietoa itsenäisesti verkosta, löysin tämän hienon leirin, ja ilmoittauduin suoraan.
- Ainoa huomautus oli, kun pyysin majoitusta langattomalla netti yhteydellä ja minulle suositeltiin Ilkkaa, joka oli ihan hyvä majoitus, mutta se langaton nettiyhteys puuttui!
- erinomaista palvelua. He ehdottivat Active hour -pakettia, mikä olikin tosi sopiva juttu meille. Ystävällistä palvelua.
- Erittäin ystävällinen ja nopea palvelu:)
- Henkilöstä riippuen palvelu vaihteli paljon. Yksi henkilöistä oli hyvin turhautuneen oloinen kun esitin muutamia käytännön kysymyksiä. Yritti ohjata nettiin hakemaan tietoja, mutta mielestäni asiakaspalveluhenkilön pitää kyllä itsekin tietää. Sain myös esim. virheellistä tietoa ravintoloiden syysloman menusta mikä selvisi vasta paikan päällä. En myöskään koskaan saanut varausvahvistusta missä näkyisi sekä majoitus että harrastusvaraukset.
- Hlenoa, että sähköpostikysymyksiini vastattiin niin nopeasti!
- Hyvä palvelu !
- Hyvä, asiantunteva, nopea palvelu
- hyvää palvelua
- Johanna Haaja ja Mervi Stenberg erinomaisia asiakaspalvelijoita. Mervin kanssa vähintään 25-vuotinen 'suhde'.
- Jouduin kerran kysymään, missä tarjous viipyy. Ei paha moka, ihan OK! Sellaista sattuu.
- Kaikki hoituu, kaikkeen saa vastauksen.
- Kakis asiaa luvattiin s-postissa hoitaa, mutta kumpaakaan ei hoidettu. Tuli ylimääräistä vaivaa, mikä hiukan rypyttää.
- Kauhea sähläys lähtiessä kun yritimme maksaa lisävuorokauden. Hinnaksi väitettiin aluksi 700 €!! Laskua ei siis löytynyt mistään. Yövyimme Juurtolassa.
- Kuva varasimme huoneiston, kerroin, että meillä on koira mukana. Sain pakettihinnan viikonlopulle, mutta kun menin maksamaan laskua, hintaan lisättiin koiran oleskelu, 45 €, mitä ei myyntivaiheessa mainittu. Summalla ei ole mitään merkitystä eikä se olisi vaikuttanut koiran mukaan tuloon, mutta olisi ollut ystävällistä, jos siitä olisi kerrottu etukäteen. Meillä ei ole aiemmin ollut koira mukana lomakohteessa, kun tämä on vasta pentu, joten oletin, että kun pakettihinta annetaan, kuuluu siihen myös koira. Tai ainakin siitä pitäisi mainita erikseen, että koiran kulut lisätään pakettihintaan.
- Majoitusvaihtoehdoista ei kerrottu
- Monta eri yhtiötä tarjoaa palveluita eikä kukaan ota koppia kokonaisuuden järjestämisestä / tarjoamisesta. Yrityksemme järjestäessä asiakastilaisuutta se usein koostuu useasta eri osiosta eikä meillä ole aikaa käydä läpi samaa asiaa usean eri tarjoajan kanssa ja vielä sovitella niitä yhteen.
- Myyntipalvelun vastaukset kestivät ja viestittelin monen eri henkilön kanssa mikä ei ollut mukavaa. Ainakaan yksi viesti ei sitten ollut mennyt perille tai sitä ei oltu kunnolla luettu kun ilmoitin yhdestä yöpyjästä. Tämä yöpyjä ilmoitti ettei hänestä tiedetty mitään vaikka olin sähköpostilla lähettänyt tiedon. En tosin tiennyt aina kenelle olisin sähköpostin lähettänyt. Tervetuloa Vierumäelle viesti oli tullut työsähköpostiini myöhään perjantai-iltana jolloin en enää lukenut sähköposti kun olimme Vierumäellä ma ja ti päivät. Vähän sekavaa oli myös se että tarjoukset majoituksesta ja kokouspalveluista tulevat eri paikoista.
- Myyntipalvelusta kerrottiin kurssin toteutumisen vaativan kymmenen osanottajaa. Kurssin opettaja kuitenkin kertoi oppilasmäärän yhtä opettajaa kohden pääsääntöisesti olevan max. 8. Meidän kurssimme toteutui seitsemällä osanottajalla.
- Myyntitapahtuma tai varaus toimi moitteettomasti. Vierumäeltä otettiin nopeasti yhteyttä e-mailiini ja sain toivomani majoituksen - Kuntokylästä mökki 14
- Netin kautta tehty varaus
- nopea reagointi ja ystävällinen kohtelu, hyvä juttu

- Nopea vastaus spostiin.=)
- Nopea, selkeä vastaus.
- Nopeaa ja hyvää palvelua sähköpostitse.
- Olemme lomallaileet Vierumäellä jo usean vuoden ajan. Nyt minua on ihmetyttänyt se, että myyntipalvelusta tulee jossain vaiheessa (esim. tänä syksynä 2 kk ennen lomaamme) kysely, että voiko varauksen vahvistaa. Kun siihen vastasin, ettei vielä, meiliini ei tullut mitään vastausta. Onko siis varauskäytännöt jotenkin muuttuneet vai mistä moinen käytäntö? Jos varaukset on vahvistettava tiettyyn aikaan mennessä, minusta siitä pitäisi informoida asiakkaita, kiitos.
- Palvelu toimi nopeasti ja selkeästi, useista yht.otoista huolimatta, tapasimme ennakkoon ja kaikkiin kysymyksiini sain vastaukset, vapaa ja kiva ilmapiiri
- Ripeää ja asiantuntevaa palvelua. Mukavaa, että vielä soittivat perään, kun tiesivät minun olevan hyvin pettynyt liikuntatarjontaan.
- sai soittaa useamman kerran että ko.henkilön tavoitti
- Sain nopeasti kotiin tietoa kurssista ja hinnoista.
- sain nopeasti tarjouksen ja myyntipalvelu joustavasti muuntui muuttuviin tarpeisiimme
- Sain sähköpostikyselyihini heti vastauksen ja toivesijoituksiini toteutuksen. Ystävällistä ja nopeaa palvelua!!
- Sain nopeasti tietoa eri tyyppisistä huonemajoituksista kuvien kera sähköpostiini.
- selkeä palvelu. Homma toimi erikoistoiveita myöten.
- Selkeämmät ohjeet maksukäytännöistä ja tarjousten sisällöistä helpottaisivat. Etenkin kun suuri porukka yhdessä tulossa, eikä kukaan aiemmin majoittunut Vierumäellä.
- selkeää ja opastavaa palvelua sai kun osasi kysyä.
- Soitin muutaman kerran myyntipalveluun sopivista ajankohdista. Vasta viimeinen myyjä kertoi minulle Active Hours perhepaketista. Muut myyjät tarjosivat vain kalliimpia vaihtoehtoja. Onneksi viimeinen myyjä oli asiantunteva ja palveluhenkinen.
- Sähköposteihin sain nopeasti vastauksen ja myös puhelimitse tapahtuva informaatio/myynti oli ystävällistä sekä palvelualltista. Ruusuja kovasti tätä työtä tekeville!
- Sähköposteihin vastataan nopeasti, mikä on hyvä.
- Sähköpostilla hoituu ripeästi
- Sähköpostitiedusteluuni sain vastauksen aika pitkän ajan kuluttua (1 vko).
- Tein varauksen sähköpostilla ja sain sähköpostiin myös varausvahvistuksen. Kun menimme paikalle, huonetta ei kuitenkaan ollut varattu meille. Onneksi meillä oli varausvahvistus mukana.
- Tuntuu, että myynti ei ollut ihan tarkkaan perillä tenniskursseista tai muksulan palveluista sen aikana.
- tällä kertaa myyntipalvelu toimi sangen joustamattomasti, periaatteella 'apteekin hinnat' ja asioista ei keskustella. toimin lähes 40 hengen ryhmän kokouksen vetäjänä ja toivoisin hiukan joustavampaa palvelua Vierumäen palveluiden hinnoittelussa
- Vaikeahkosti tavoitettavissa
- Varasimme reissun osin ennako-ohjelman takia ja olikin pettymys, että molemmat tanssilliset lajit oli peruttu. Zumba ja lasten musikkiliikunta.
- Vieteihin/soittoihin vastattiin nopeasti. Sain todella ystävällistä palvelua kaikilla kerroilla kun olin yhdeydessä myyntipalveluun.
- Viivi Finni erittäin ystävällinen ja tehokas myyjä!
- Ystävällinen ja palveleva.
- Ystävällinen ja ripeä palvelu. Lähetetty lasku oli väärin, mutta se korjattiin palautteen jälkeen nopeasti. Tieto ei kuitenkaan ollut mennyt Country Clubin tietoihin, jossa olisi edelleen veloitettu kaksinkertainen hinta. Info/Receptionissa oli onneksi oikeat tiedot eikä ongelmia ollut.
- Ystävällinen palvelu
- Ystävällinen palvelu ja asiat hoituvat nopeasti sekä sovitusti
- Ystävällinen palvelu. Soitettiin takaisin, kuten oli sovittu asioista, jotka jäivät ensi keskustelussa auki. Hyvä!
- Ystävällistä palvelua. En voi antaa kiitettävää, koska majoituksen valinnassa tapahtui pieni epäkohta. Pyysin rivitaloasuntoa ja kerroin, että meillä on kaksi lasta, joista

toinen nukkuu päiväunet sisällä ja toinen vaunuissa ulkona. Valitettavasti meidän huoneeseen (6020 Humiseva) ei saanut vaunuja asunnon eteen, taakse eikä sisälle. Huoneistoon mentiin portaita alas eikä takapihalle päässyt aitauksen ja rotkon takia ulkokautta. Onneksi tämä ei meidän lomaa kuitenkaan haitannut lopulta. Lapset saivat hyvät päiväunet.

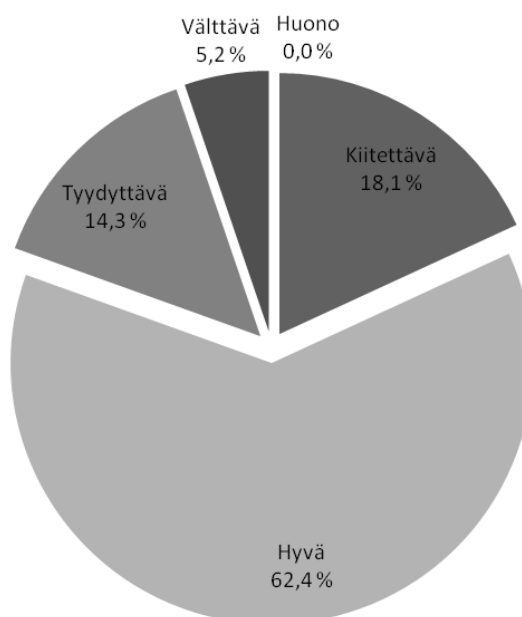


**3. Mitä mieltä olit vastaanotosta Vierumäellä?
Avoin palautteesi**

- Auttavaista sekä palveluultista väkeä! pelkkää plussaa!
- Avaimemme lakkasi toimimasta lauantaina vaikka olimme sunnuntaihin asti majoittumassa. Vastaanotto korjasi asian heti. Emme olleet ainoita kurssillamme, joilla oli ongelmia avaimen kanssa.
- Ei moittimista!
- en itse käyttänyt palvelua, mutta tuntuu olevan sujuvaa.
- Erittäin ystävällinen vastaanotto. (Lisäksi saimme huoneen aijemmin kuin luvattiin, helpotti suuresti reissun jälkeen.
- Huone ei ollut valmiina.
- Huoneen luovutus vaivatonta
- Hyvin toimiva ja asiakkaat huomioiva
- Hyvää palvelua, mutta seuraavassa mainittu vikailmoituksemme ei jostain syystä mennyt eteenpäin.
- Ilon ja ystävällinen palvelu
- Informaatiota ei juuri saanut tullessa vaan kaikki piti osata kysyä.
- Innostava ja hyvä aloitusinfo.
- Kaikki sujui nopeasti ja palvelu pelasi hyvin.
- keilahallin asiakaspalvelija käyttäytyi tuskaisesti, lisäksi rata 1 hajosi kesken keilauksen, saatiin kyllä kuntoon
- Kelilahallissa kiireisen oloinen ihminen, joka teki selväksi asiakkaalle, että nyt on kiire ja palvelua esim. juomia saa sitten joskus

- Kun pääsimme Country Clubin takana sijaitsevalle rivitalolle ovi ei auennutkaan annetulla avaimella eli jouduimme käymään uudelleen vastaanotossa.
- Liikuntaseteleiden määrä ei vastannut odotusta
- meille tehtiin päällekkäisvaraus toisen perheen kanssa samaan asuntoon humisevaan samoille päiville
- Onnistuin saapumaan sen verran aikaisin, ettei tarvinnut jonottaa ja muutenkin palvelu oli ystävällistä.
- Opastus meni niin nopeasti, ettei ihan kaikki ehtinyt jäädä mieleen, eikä jaetussa aineistossakaan ollut kaikkea tarpeellista.
- Palvelu oli aina reipasta ja positiivista, jäi miellyttävä kuva asioidessamme vastaanotossa.
- Palvelu oli iloista.
- Palvelu oli nopeaa ja kaikki sujui hyvin.
- Perjaintaisin tuppaa aina olemaan ruuhkaa.
- Saimme hyvää palvelua ja meitä autettiin kaikissa kysymyksissä ystävällisesti
- Sisäänkirjautumisessa olisin odottanut vielä enemmän infoa ja ystävällisempää vastaanottoa.
- sähköt tosin oli poissa, muttei ollut vastaanoton vika :-)
- Tulimme myöhässä ja missasimme tuloinfon. Lähtöproseduurista olisi ehkä voitu mainita respassa eli miten avainkortti palautetaan, maksut yms.
- Tällä kertaa se oli kovin erikoinen sähkökatkoksen vuoksi. Sähköt olivat poikki sekä vastaanotosta että majoitustiloista. Meille annettiin avainkortit meille varattuun majoitukseen, mutta kerrottiin että aikaa voi mennä viettämään Scandicin aulatiloihin, koska siellä sähköt. Sähköjen palautumisesta ei koskaan informoitu. Kurssiohjelman vuoksi sijaintimme oli sellainen, ettemme voineet majoitustilojen sähköjen palautumista itse havainnoida. Emme myöskään saaneet infoa siitä miten toimia mikäli sähköt eivät ennen nukkumaanmenoaikaa lainkaan palautuisi.
- Tällä kertaa vastaanotto toimi hyvin
- Tällä kestäähän lähinnä Scandic vastaanotto
- Tässä tapauksessa vastaanotto oli sama kuin keilahallin kassalla ilmoittautuminen ja maksaminen. Henkilöllä oli selvästi kiire, huono päivä ja hän oli epäkohtelias ja epäystävällinen. Töks, eikä edes katsekontaktia. Ratakaan ei tullut heti käyttöömmee vaan jouduin uudelleen jonottamaan, jotta saimme radan näyttötaulun näkyviin.
- Varausvahvistuksesta huolimatta huonetta ei ollut varattuna. Receptionin työntekijä hoiti tilanteen kuitenkin ystävällisesti ja ammattitaidolla.
- Vastaanotolla ei ollut antaa Pop-kurssin ohjelmaa käteen saapuessamme.
- Vastaanotto, eli tiedotustilaisuus POPin alkajaisiksi, oli erinomaisen ystävällinen ja ohjaajat reippaita ja iloisia. Vastaanotolla on suuri merkitys sille, kuinka tervetulleeksi itsensä ja lapsensa tuntee.
- Virkailijat ystävällisiä ja joustavia kun jotain piti muuttaa.
- Ystävällinen asiantunteva hlökunta - kaikki tarvittava toimi.
- Ystävällinen ja asiallinen.
- ystävällinen ja asiantuntava vastaanotto
- Ystävällinen palvelu.
- Ystävällisiä ja sanoivat välittävänsä palautetta kun ei ollut green foodista saatavilla syötävää enää puoli kymmenen jälkeen kun oli 'valomerkki' tullut niin sanotusti. Luulisi että pikaruokaloista saisi siihen asti kun mainostetaan että se on auki eli kymmeneen.

4. Mitä mieltä olit majoituksesta Vierumäellä?



4. Mitä mieltä olit majoituksesta Vierumäellä?

Avoin palautteesi

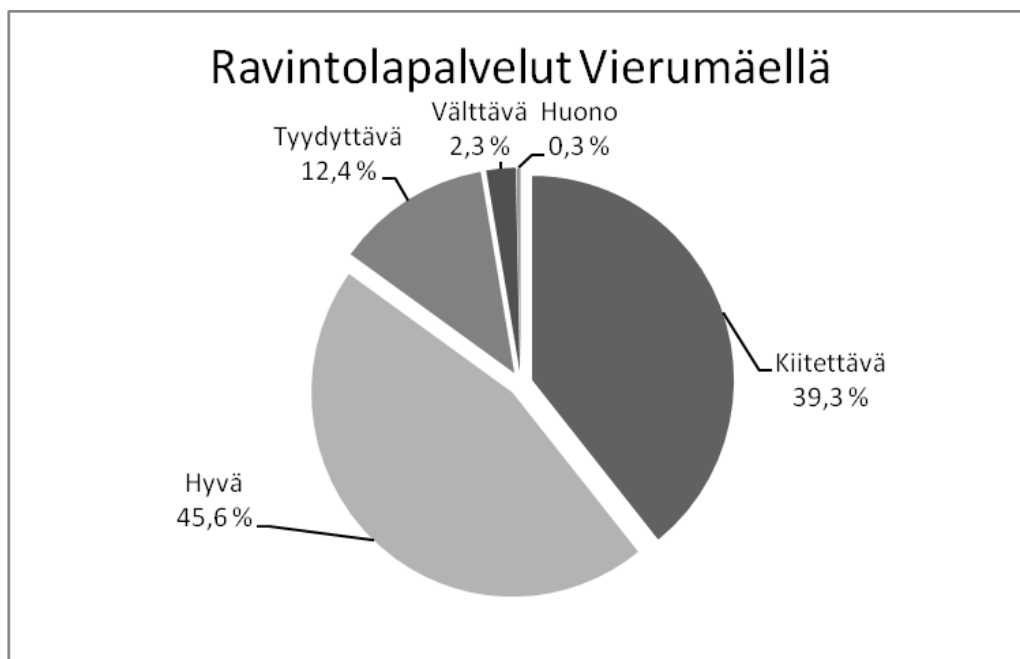
- - en majoittunut
- .Mökin takka ei toiminut kunnolla ja viemäristä tuli mökkiin epämiellyttävä 'tuoksu'. Pihapiirissä voisi olla enemmän valaisimia: pimeällä mökkiin oli ikävä saapua, kun ei sisääntuloa löytänyt helposti.
- Ainoa valitus oli majoittuneelta eli lisävuodetta kysyttiin kolme kertaa ja Mervi Salomaa lopuksi kai hoiti asian, informaatio katkos, vaikka tilaus oli ok
- Asuimme Country clubilla. Hankkikaa ikkunoihin pimennysverhot! Parkkipaikan valot loistivat yötä päivää.
- Asuimme Ilkassa, jonka varustelusta olisi kenties voinut kertoa kurssikirjeessä (esim että oli huoneistohotellityypp.)
- Chale oli loistava valinta perhelomalle.
- chalet
- Chalet huoneisto oli aivan ihana ja toimiva! :))
- Chalet oli uusi, siisti, toimiva. Kaukosäätimen uudet patterit sain huollosta vaikka ne olisivat kuuluneet osakkeen omistajalle.
- Chalets
- Country Club
- Country club majoitus oli hyvä ja televisiokin suurempi ja parempi kuin saaduissa huonekuvaesitteissä vielä oli.
- Country Club on vanha mutta siisti
- country clubilla ainakin siisti, asiallinen, joskin äänieristys huono (yöllä kuuli jopa kuorsauksen toisesta huoneesta).
- Country clubin huoneet olivat huonot (huono sisäilma), Ilkan hyvää tasoa: hyvä ilmanvaihto, hyvä siisteys. Erityiskiitos vastaanoton työntekijälle, jonka avulla onnistuimme siirtymään Ilkan majoitukseen torstaina 13.10 vietettyämme yhden yön Country clubilla.
- Country clubin huoneet todella vanhoja ja osin jo huonokuntoisia (esim. kylpyhuoneet)
- Country clubin huoneiden kylppärit ovat jo aika kulahtaneessa kunnossa. Lattialle ja suihkutilaan ei tehnyt mieli astua.

- Country Clubin huoneiden valaistus on heikko. Sängyt hyviä.
- Country Clubin kylpyhuoneet on aika heikossa kunnossa. Tämän lisäksi Saippuat + shampoot puuttui. Muuten kaikki toimi hyvin.
- Country Clubin singelihuoneiden sängyt ei koolla pilattuja.
- Country Clubin ylpyhuone vaatisi pikaista remonttia, samoin CC:n majoitustiloihin vievä käytävä (todella tunkkainen).
- countryn huoneet ja varsinkin wc nuruinen, mutta nyt oli rauhallista ja aivan huippu hyvät ruuat!
- ei enää vastaa nykystandardeja
- Ei luksusta ja paikat vähän rempallaan huoneistossa (Jytinä), mutta hintaan nähden riittävän hyvä
- Emme majoittuneet, mutta hotelli Scandicista jäi erittäin positiivinen ja laadukas mielikuva. Varmasti tulemme joskus käymään.
- en käyttänyt
- En majoittunut
- En majoittunut
- en yöpynyt
- eri vaihtoehtojen vertailu hiukan hankalaa, koska tuntematta niitä ei oikein saa käsitystä niiden eroista.
- Eräs herra huuteli siellä klo 22:een asti, mutta muuten meini asia hyvin.
- Golf Resort. Tyylikäs ja hyvin varusteltu. Luksusta arkeen. Hintaan saisi kuulua takkapuut ja kylpytakit/tossut
- Golf Resorttien takkapuiden niukkuus häiritsi, huonot ohjeet mistä puita sai lisää
- Golf Village on hieno mutta kallis
- Hieno hotelli, huonepalvelu ei toiminut vaikka olin tilannut etukäteen!
- Humisevan rivitaloasunto oli hieman kolkko, tiloissa poikkeavaa hajua (muovimatoista ???). Tilaa hyvin huoneessa kahdelle. Huono äänieristys.
- Huone hyvä, WC-tilassa lasinsiru lattialla
- Huone oli aluksi liian kylmä.
- Huone oli liian lämmin, arviolta n. 24 astetta. Patterin kiertäminen pienemmälle ei auttanut.
- Huone oli tarpeeksi tilava, siisti ja oikein viihtyisä. WC veti todella huonosti. Hiustenkuivaaja oli rikki (ilmoitin vastaanottoon)
- Huone siivoomatta, kun tulimme sisään. Vessan lavaaari veti huonosti. Kylmä ennen pattereiden säätöä.
- Huone toimiva ja hyvät sängyt. Yön aikana kylpyhuoneen valtasivat erilaiset ötökät. Aamulla lavuaarissa kiemurteli pitkä ötökkä ja kuivauskaapin takaa tuli esille erillaista ötökkää. Kannattaisi varmaan myrkyttää.
- Huoneet olivat siivoamattasapuessamme perjantai-iltana.
- Huoneisto (rivitalo) oli aika huonossa kunnossa ja suttuinen. Verhotanko oli poikki ja teipattu maalarinteipillä, keittiön tuolien pehmusteet olivat likaiset ja tahraiset, keittiön lattialla oli edellisen asiakkaan kaatuneet ja kuivuneet mehut, lattiat olivat pölyiset (varsinkin sängyn alta), astiankuivauskaapissa oli tahraisia astioita ja TV:n kaukosäädin ei toiminut. Yleisvaikutelma oli epäsiisti.
- Huoneistomme oli tosi tilava ja tästä voisi antaa hyvän tai kiitettävän. Huoneistot alkavat olla aika kuluneessa kunnossa, myös kalusteet, erityisesti sängyt. Onneksi saimme huoltomiehen nopeasti vaihtamaan lampun keittiöön ja korjaamaan takapihan oven. Hänelle iso plussa sekä keskukseen, mikä välitti palvelut. Tosi hyvää palvelua!!
- Huonetta ei oltu siivottu ennen meidän tuloa.
- Huonot sängyt ja tyynyt. Sattui häirikkö naapuriin.
- Huvila nro 75 musiikkilaitteet olivat epäkunnossa ja ovat olleet todennäköisesti pidempään.
- Hyväntuoksuinen siisti huone, rauhallista! Kiitos!
- ihan ok, mutta aika kovat sängyt
- Ihana rantamökki nro 4002!! Tunnelmaa taatusti jouluksi.
- Ihanat ja valoisat huoneistot ja erittäin hyvin varusteltuja!
- Ilkka on ihan ok, vaikka sängyn päällä oleva lamppu naksui koko yön oudosti ja jääkaapit pitävät myös meteliä, joten korvatulpat oli tarpeen

- Ilkka on passeli, hyvät isot huoneet. Mutta siivous petti tällä kerralla. Kirjoitinkin siitä palautteen. Monta huonetta oli täysin siivoamatta 4. kerroksessa tullessamme. Meidän ja ystäviemme naapurihuoneen siivoamattomuudesta kerroimme saavuttuamme 17.30 kerroksessa olleille siivoajille. Sovittiin, että siivoavat sillä aikaa kun käymme lenkillä. Meidän huone oli kuitenkin unohtunut siivota. Klo 19 jouduin soittamaan respaan siitä, ja käymään naapureilla suihkussa.
- Ilkka talon huoneissa vaan yksi peili = ei riitä kahdelle naisvieraille :)
- jotkut majoitustilat kaipasivat selvästi remonttia, esim. Humiseva, jossa itse yövyimme.
- Jukolan sängyt olivat huonot. Toinen yö piti nukkua lattialla, kun sänky oli niin onneton.
- Juurtolan huone oli jo hieman kulunut sisustukseltaan. Tilavuus taas myönteinen seikka.
- Juurtolassa oli kylpyhuoneessa häiritsevä homeenhaju.. Aika nuhrusta...
- Jytinän huoneistot olivat yksinkertaisia, mutta sijainti oli hyvä.
- kaikki käytävä äänet kuuluivat huoneeseen, heikko äänieristys.
- Kaipaan Ilkan huoneisiin käsienpesusaippuaa. Nyt ainoa saippua kylppärissä on suihkutilassa.
- Karu, mutta tyydyttävä. Jääkaappi niin äänekäs, että pystyäkseen nukkumaan se oli totaalisesti sammutettava.
- Kuntokylän mökissä alkaa näkyä vanhentumisen merkkejä. Pintoja tulisi uudistaa. Jääkaappi oli aika vanha - taitaa viedä paljon sähköäkin. Viemäriverkossa on jotain ongelmaa. Mökissä viemärinhaju oli läsnä vaikka vettä laskettiin. Onko takan ilmastointisysteemi kunnossa? Kuivat koivuklapit eivät tahtoneet millään palaa.
- Langaton netti on tätä päivää suurimmassa osassa muualla majoituksista.
- Lisävuoteen täkistä puuttui pussilakana.
- Lomaaika- mökit muuten hyvät, mutta wc ja kylpyhuonetiloissa saisi olla lattialämmitys, koska lattiat tosi kylmät. Saunaosa vähän kulahtanut muutenkin.
- Loma-aika mökit ovat aina olleet mukavia. Nyt sattui vain, että mökissä ei toiminut astianpesukone, pyykinpesukone ja mikrosta puuttui aluslautanen sekä pesuhuoneen lamppu oli rikki. Soitin tästä vastaanottoon, mutta lomamme aikana mitään näistä ei korjattu.
- lämpöä menee 'harakoille' Ilkan kerroskäytävillä
- Majoituimme Golf Resortissa ja olimme erittäin tyytyväisiä valintaamme. Hyvä sijainti, valoisat ja avarat tilat.
- Majoituimme Ilkassa, joka oli siisti, joskin aika 'karu', mutta ajoi asiansa.
- Majoituin Ilkassa, jonka huoneiden siivoamisessa olisi parantamisen varaa. Pölykertymät jalkalistoissa olivat aika järkyttävät. Keittiön altaassa liikuskeli jokin yli 2 cm pitkä ötökkä! Huoneissa voisi olla jokin muukin peili kuin vessan peili.
- Majoituksen taso vaihtelee suuresti. Jo ainakin 10 kertaa paikalla lomailleena, osaamme jo pyytää tasokkaan majoituksen. Huonevaraus oli 'hukattu', joten varavuoiteitakaan ei ollut tietenkään pedattu. Huoltomies toi kyllä lakanat meille. Varavuoiteiden alla oli aika isot pölymäärät, kun ne veti esiin. Muuten huone päällisin puolin oli siisti. Suihkutilat voisi suursiivota, laattojen välit likaiset.
- Majoituksessa on hyvin suuret erot Vierumäen eri majoituspaikkojen välillä. Ilkka, Scandic Vierumäki ja Jukola ovat tässä ajassa. Mutta Juurtola ja Humiseva kaipaisivat pientä pintaremonttia. Olemme käyneet Vierumäellä noin 10 kertaa: kun muut asiat ovat kunnossa, niin majoitus ei ratkaise; muovimatto menettelee.
- miinus:pitkä matka harrastuspaikkoihin aina tarvitsi auton
- mökissä oli epämääräinen määrä astioita
- Mökissä oli kiva pohja ja tilava olohuone, iso ruokapöytä, mutta takka ei vetänyt ja ilmastointi toi viemärin hajua vahvasti mökkiin.
- Mökistä puuttui takka ja DVD soitin, ruokailutilan pöytä kuudelle hengelle naurettavan pieni, mökki oli vetoinen, vuoroin kuuma ja kylmä. Mökki ei ollut lupauksista huolimatta kuuden hengen mökki.
- Mökki oli juuri sen tasoinen, kuin olin odottanutkin. Kuitenkin TV:n kanavat olivat ohjelmoitu aivan 'sekaisin'. Jotkut kanavat, Sub ja 4 näkyivät neljä kanavalla, sen sijaan esim MTV - 3 ei laisinkaan. Myöskään tekstitys ei toiminut. Puutteet eivät

sinällään suuren suuret, mutta esim. lapsiperheen kohdalla voisivat olla kokoaan suuremmat.

- Mökkimajoitus oli erittäin tasokas
- Nettisivuille paremmin kuvaukset majoituksesta ja kuvia.
- Olemme pääasiassa majoittuneet Golf Villagen mökkeihin ja olemme olleet niihin todella tyytyväisiä. Tällä kertaa kuitenkin totesimme mökin epäsiistiksi. Edellisen asukkaan jäljiltä lattialla oli sohvien alla viinirypäleitä, takka oli täynnä tuhkaa, yksi wc vuoti vettä, keittiön varustus oli huonontunut ja astiat pääosin halkeilleita sekä makuuhuoneen katossa oli ilmastointiventtiilin ympärillä hyvin runsaasti pölykertymiä. Eli siisteystaso on kyllä romahtanut, valitettavasti.
- Olimme 4-päivää ja vain yhtenä, eli viimeisenä iltana TV-näkyi, sama laite ilman mitään erisäätöjä kuitenkin toimi aina aamuisin, mutta illalla ei signaalia enää löytynyt. Onko TV näissä mökeissä eri maksusta, ellei niin kyllä vanhat putki TV:t jo joutaa vaihtoon.
- olimme Juurtolassa ja siellä oleva lisäsänky oli huonokuntoinen.
- Olisi se Ilkan huone voinut olla paremmin siivottu. Ulkomaisia siivoojia?
- Oltiin ekaa kertaa rantasaunojen lähellä mökkimajoituksessa, mahtui kaksi isompaakin perhettä vieretysten!
- pitkä peili huoneessa olisi hyvä
- Puustelli - upea paikka ja herätti monia ajatuksia mahdollisuuksista järjestää siellä eri tilaisuuksia niin työ- kuin vapaa-ajankin suhteen.
- Rantamökki tasoltaan ei ollut kovin hyvä, lattiat huonot samoin wc suihku.Ei suihkuverhoa tai lastaa.
- Scandic hotelli oli oikein kiva, samoin Golf resort huoneisto.
- Scandic on kiitettävä, muutenhan taso on surkean brezneviläinen. Ilman Scandicia en yöpyisi Vierumäellä.
- Siisti mökki!!
- Siisti, hyvä,yksinkertainen majoitus Ilkassa. Tv:ssä toimi katkotta vain YLE1, muut kanavat menivät mustaksi jatkuvasti.
- Siisti, mutta vähän kalsea. (Pihkala)
- Sisäilman laatu ei ole kovin hyvä Country Clubin majoitustiloissa.
- Suihku vähän kämänen: lattiaa ei saanut kuivaksi, suihkun varsiosa vuoti, veden lämpötila vaihtui välillä tulikuumaksi, edellinen asumismuoto oli paljon parempi(Ilkka). Makuuhuoneen lamppu oli rikki, mutta se korjattiin ihanan nopeasti.
- Takka ei vetänyt ja usein mökissä oli viemärin haju voimakkaana.
- Televisio liian alhaalla, voi löydä päänsä, ei kokovartalopeiliä. Tee/kahvitarjotin puuttui. Mutta erittäin hyvä asia oli se kuivatuskaappi ja hyvä ilmastointi.
- Television kanava1 ei toiminut.
- Toimivat, siistit puitteet ja hyvä sijainti
- Tosin mökin siisteys ei ollut ok.
- Valkjärven rivitalon maisemat ja luonnonläheisyys ja oma rauha miellyttivät.
- Yövyimme Country Clubilla, ihan toimiva, mutta nukkumissängyn tyynyt ovat kovat ja muhkuraiset. Aamulla niskaa särki.Voisiko ne vaihtaa mukavampiin tai että kaapista löytyisi vaihtoehtoja. Nyt yläkaapissa oli vain yksi ylimääräinen, muhkurainen tyyny.
- Yövyimme Ilkassa. Ilmanvaihto oli onneton. Voi kun olisi edes ikkunan saanut auki.
- Yövyimme perheen kanssa Scandicissa koska hinta oli edullisempi kuin Vierumäeltä tilattaessa. Olisi ollut mukava yöpyä Vierumäen puolella, mutta edelleen harmittavaa on se että esimerkiksi leirien aikana muiden perheenjäsenten majoitus on kohtuuttoman kallis. Tähän olisi mukava saada edullinen perhe-paketti niin varmasti käyttöä löytyisi.



Ravintolapalvelut Vierumäellä Avoin palautteesi

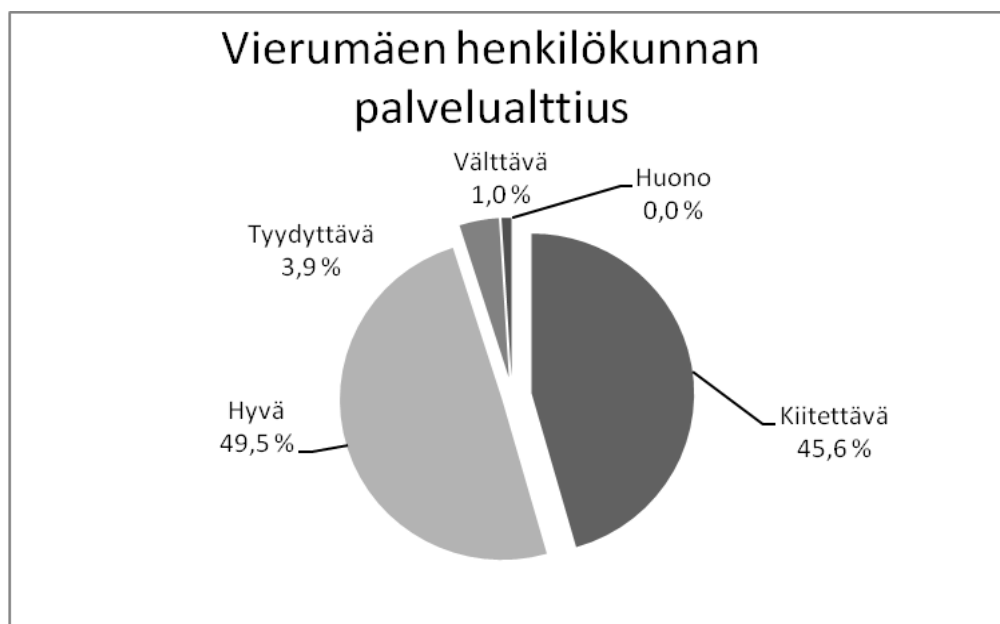
- - erittäin hyvää ruokaa ja mukavaa palvelua
- aamiainen tilattiin huoneistoon. Hiljainen ja huomaamaton kuljetus ja liikkuminen huoneissa. Väärä ruokarajoite tarkastettiin ja korvaava tuote tuotiin hetkessä. Vastaanoton kahvilassa ei ollut täysin laktoositonta pikkusyötävää. Ainoastaan pakattuja kolmioleipiä? Muuta herkkua oli jos vaikka kuin.
- aiemmasta kerrasta country clubilla oli mahtavat muistot. Siksi ruuhkainen pelkistetty massaruokailu oli pettymys. Tosin ruoka sinänsä ok. Parasta antia sienikeitto, jota oli vain tippa jäljellä.
- Ainakin Country Clubilla
- ainoastaan aamiainen oli melko vaatimaton
- Aivan loistavaa ruokaa. Suurkiitos!
- Ala carte ravintola Country clubilla ja Scandicissa olivat loistavia, Wanhan salin aamiainen hyvä ja lounas välttävä. Lounaalla lämpimän ruoan laadussa olisi paljon kehitettävää, salaatti, jälkiruoka leivät mainioita.
- CC:n ravintolassa aamiaiset, lounaat ja päivälliset runsaat ja monipuoliset. Vain perjantai-illan päivällinen oli pienoinen pettymys (astiat tyhjinä ja salaattit yksipuolisia), mutta viikonlopun aikana tarjonta parani. Lihaa syömätön pähkinäallergikko löysi hyvin syötävää. Henkilökunta ei ollut kovin ystävällistä. Asiakkaan kysymykseen vastattiin ylimielisesti ja servetit (joita ei edes pyydetty) heitettiin pöytään sanaakaan sanomatta ja juostiin pois. Astioiden palautus itse tekee paikasta halvanoloisen. Aamiaisella ja lounaalla se vielä menettelee, mutta päivällisellä ei. Tosin osan astioista tarjoilijat korjasit ruokailun aikana pois, joten kaikkia astioita ei itse tarvinnut palauttaa.
- country club
- Country Clubilla aivan ihana ruoka ja riittävästi. Itselläni vähälaktoosinen ruokavalio. Oli ihana huomata, että myös isänpäiväkakku ja kahvimaito oli selvästi merkitty, että ne olivat 'laktoosittomia'. Kiitos siitä!
- Country Clubilla joulupäivän pöytävaraus ei ollut mennyt perille ja jouduimme odottamaan pöydän siivoamista. Tässä yhteydessä palvelemissa oli ainoa epäystävällinen henkilö koko loman aikana. Se oli tarpeetonta tiuskimista asiakkaille eli meille tältä ravintolahenkilöltä.
- Country Clubilla on erittäin hyvä ruoka ja Scandic toimii loistavana iltapaikkana

- Country Clubilla ruoka on todella hyvää ja tunnelma on ihanan rauhoittava. Ikkunoista avautuva maisema hivelee silmää ja sielua. Arvostan todella paljon, että Vierumäellä suositaan lähiruokaa ja ruoka on tehty hyvistä ruoka-aineista. Kuortaneen urheiluopiston Sodexho ja Pajulahden ravintola eivät pääse lähellekään Vierumäen tasoa. Koko perheemme suosikki ovat Vierumäen ihanat sämpylät ja pullat. Wanha Sali on ihan ok, mutta kirkkaan valaistuksen ansiosta tulee 'kouluruokailufiilis'. Country Clubilla on hyvä, kun paikalla kokki. Tyttö on allerginen pähkinälle->saa heti tiedon, onko pähkinää ruuassa. Myös Greenin pizzat ovat hyviä.
- Country Clubilla tosi hyvää ruokaa ja mukava henkilökunta
- Country Clubin aamiainen on aivan ihana. Rakastan lähiruokaa ja tuoreista raaka-aineista tehtyä ruokaa. Ruoka on Vierumäellä hyvää, se peittoaa siinä kaikki muut urheiluopistot (Kuortane, Eerikkilä, Pajulahti ja Varala). Myös Greenin Fazer Bakeryn kakku oli kuin taideteos ja todella hyvä tuorejuustokakku. Bakeryn tuotteet ovat muutenkin tosi hyviä. Greenissäkin on ihan ok ruoka ja mukava henkilökunta. Jatkaa ruuan kanssa samaan malliin.
- Country Clubin ateriat monipuolisia, maistuvia ja tasokkaita
- Country clubin ateriat ovat mielestämme yliarvostettuja. Olemme ennen syöneet Vanhassa salissa ja paljon tyytyväisemmin kuin tämän kertaisiin aterioihin.
- Country Clubin illallisbuffet ei ihan vastannut odotuksia. Jälkiruokapöytä oli marjarahka. Toisena iltana kävimme Scandicissa syömässä ja sekään ei ihan vastannut odotuksia. Oli kyllä ihan ok ja ravintolan tunnelma oli kiva. Kolmantena iltana päätimmekin syödä sitten asunnossamme (golf resort).
- Country Clubin isänpäivälounas oli pettymys. Buffetlounaaksi valikoima oli suppea ja ruoka ei oikein maistunut. Esim. kermaperunat olivat mauttomia mutta lohi taas aivan liian suolaista. Wokkikasvikset olivat loppuneet kun tulimme syömään klo.14.10.
- Country Clubin ruoat olivat ihanat - söimme siellä päivälliset. Wanhan salin ruoka puolestaan on kuin kouluruokaa - ei siis oikein suuria tunteita herättävää - ainakaan positiiviseen suuntaan. Edellisen loman yhteydessä ilmoitin Wanhaan saliin etukäteen allergiani, joita ei otettu millään tavalla huomioon. Nyt en viitsinyt enää vaivautua, vaan söin mitä pystyin. Jälkiruoka jäi tosin väliin, kun se oli ns. 'kiellettyjä hedelmiä', joille olin kaikille allerginen.
- Country clubin ruoka aivan taivaallisen hyvää.
- Country Clubin ruokalista ei mielestäni ollut kovin lapsiystävällinen kaikkina päivinä. Esim. perjantaina tarjolla oli vain valkosipuliperunoita tai sitten emme löytäneet muuta vaihtoehtoa lihan lisukkeeksi.
- Country Clubin ruuat olivat aivan loistavat!!!!
- Country Clubissa ei mitään moitteen sijaa!
- Countryn ravintolapalvelu on parantunut viime vuosiin verrattuna. Hienoa, että salissa on henkilökuntaa korjaamassa astiat pois pöydistä ja huolehtimassa juomien tarjoilusta!
- Ehkä ensi kerralla kokeilen Country Clubin aterioita tai otan puolihoiton ja syön osin Scandicissa. Keitot paksuja, pääruoat seisoineita. Leivät kyllä erittäin hyviä.
- ei käytetty
- en käyttänyt
- En käyttänyt
- En käyttänyt ravintolapalveluja
- en käyttänyt!
- Erikoisruokavaliot huomioitu hienosti.
- Erittäin hyvää kotiruokaa. Lisäpisteitä mahtavasta salaattipöydästä!
- Erityisesti Country Clubilla syöessä erinomaista.
- erityiskiitos Country clubin ruuista!
- Greenin asiakaspalvelu on ala-arvoista vuosi toisensa jälkeen. Valitettavasti jouduimme jälleen kerran pettymään työkeään käytökseen yrittäessämme tilata ruokaa puhelimitse. Onneksi saman palvelun antoi huippunopeasti ja ystävällisesti Scandicin ravintola.

- Henkilökunta oikein ystävällistä. Sähkökatkoksen vuoksi tervetulokahvit jäivät kokonaan puuttumaan. Samaisen syyn vuoksi myös seuraavan päivän päivällistarjoilu rajallinen.
- Hidasta, muuten hyvä ruoka ym.
- Huippuhyvää ruokaa
- Hyviä kalaruokia. Ihanaa ruisleipää.
- Hyvää perustarjontaa ottaen huomioon paikan luonteen urheilupaikkana.
- Ihana lomakohde. Haluamme tulla uudestaan ulkoilemaan ja nauttimaan lenkkipoluista. Lenkkipolut olivat hyvässä kunnossa ja hyvin merkattuja. Kuntosali oli hintaansa nähden aika hm.. nuhruinen ja antiikkinen. Oli rauhallista ja mukavaa.
- Ihana ruoka sekä Country Club että Scandic.
- Ihanan monipuolinen ja mukavan kevyt
- Jälkiruoka loppui aina kesken ;) Ei kokonaan, tilalle tuli kyllä korvaavaa.
- kaikki pelitti hyvin, ja ruoka oli laadukasta.
- Kaikki ruuat olivat erinomaisia Scandic hotellin ravintoloissa
- Kaipasin Country Clubin isänpäivälounaalla raikkaampia, tuoreempia ja kevyempiä vaihtoehtoja, kaikki tuntui lilluvan kermassa ja majoneesissa. Greenissä oli hyvät pastat ja reilut annokset, kiitos!
- kaipasin keittoa sunnuntaina
- Kaskelan ruoka ihan ok, ei mitenkään erityisen hyvää. terveellisyyteen olisi voinut panostaa enemmän = paljon paneerattuja ruokia, pullaa tms
- Kiitokset monipuolisesta ruoasta! Erityisesti leivät ja keitot olivat herkullisia. Muutamana päivänä oli erittäin suolaista ruokaa (puuro, lasagne). Ruokala ruuhkautui välillä hieman liikaa
- Kiitokset todella maukkaasta ruoasta!
- Kiitosta sain todella paljon, jopa kasvisruokavaliotanoitavat kiittelivät, monipuolinen ei liian raskas
- Kun perhekurssi menossa, niin kokkina en ehkä valitsisi pääruuiksi tomaattisilakoita ja karjalanpaistia yhtä aikaa. Toinen ruuista voisi olla ehkä lapsille suunnitellumpi (makaronilaatikko tms). Muuten ruuat olivat kyllä erittäin hyvät.
- Laskua ehdittiin karhuta, vaikka se oli maksettu käteisellä aterian jälkeen rahoilla, jotka kerättiin bussissa istuvilta. Käteissuoritus oli jäänyt huomiotta. Emme muista pahalla, käynti oli muuten OK.
- Launatai illan päivällisellä ruisleipä loppui, jälkiruoka loppui ja justokeittoa oli jatkettu loppuajasta vedellä ja jollain muulla. Mietin vain miten tiukilla määrillä ruokaa varataan, sillä varmasti urheilupainotteisten päivien jälkeen syödään normaalia enemmän.
- liian isolla alueella, chaletin asiakkaana ei viitsi pimeässä kävellä esim country clubiin
- Lounas olisi saanut olla pidempään. Söimme puoli kymmenen aikaan aamupalan ja sen jälkeen oli puoli kahdestatoista kahteen asti liikuntaa, joten missasimme lounaan.
- Lounas tosin loppuu liian aikaisin saisi olla klo 15 asti kanti clubilla.
- Lounaspaikka oli selvä mutta epäselvää oli alussa onko aamiainen samassa paikassa. Ajoittain oli Wanhassa Salissa ruuhkaa vaikka ainakin POP leirillä oli kai sinä viikonloppuna ei niin paljon osallistujia. Oli sellainen tunne että on pakko mennä heti syömään ettei joudu odottamaan pöytää. Nälkä oli aina kaikilla aika kova kun liikuimme tosi paljon. Perunat olivat huonolaatuisia joka kerta. Lapset eivät lauantaina lounaalla löytäneet mitään mielestä lämminruokaa.
- Mainiota perusruokaa. Käsite 'täysihoito' ei aivan toteudu lasten kanssa, koska lapset tarvitsevat välipaloja aterioiden välillä.
- Maitoallergiselle vaihtoehtoina oli liha tai kana ja sitä sai vain pyydettyäessä. Meidän perhe olisi kaivannut myös kasvisvaihtoehdon.
- Monipuolinen ravintolamaailma. Maukas ruoka ja ystävällinen palvelu.
- Monipuolinen valikoima ja jokaiselle löytyi jotain, herkullista!
- Monipuolisia aterioita jokaiselle perheenjäsenelle - Kiitos ruoista.
- Mukava oli se, että sain viimeisenä päivänä syödä tennishallin kahvilassa, koska bussi lähti enkä olisi ehtinyt lounaspaikkaan.
- mökkiin tullut catering ruokaa oli mielestäni liian vähän henkilöä kohti

- Olimme joulun perhelomalla. Ihmisiä oli todella paljon lounailla ja aamupalalla (Country clubilla), ihmettelimme kun jollekin seurueelle oli varattu aina pöytä (pitkä sellainen). Pöytäseurue kuitenkin saapui paikalle aina tipotellen ja miten sattuu, eikä heidän seurueessaan ollut edes pieniä lapsia. Olisivat saaneet kyllä syötyä niin kuin muutkin ilman pöytävarauksia, kun muut sitten odottelivat lautaset kädessä seisten, että mihinhän sitä mahtuisi. Mielestäni tuollaisia varauksia ei todellakaan saisi tehdä noin kiireisenä aikana. Ei pidä ottaa likaa ihmisiä koko paikkaan, jos ei mahdu!!
- Olimme perheen kanssa Isänpäivä tarjous vierailulla eli keilaus ja lounas, luin mainoksen ehkä kiireesti, mutta ymmärsin, että lounas oli Scandicin ravintolossa. Nyt lounas oli vähän 'joukkoruokailun' oloinen Country Clubilla, ruoka keskinkertaista, astiat tyhjiä tai puolityhjiä kahden jälkeen, jolloin tulimme. Ei kovin juhlava lounas. Olin valmis maksamaan vähän enemmän, jos lounas paremmin järjestetty.
- opistotason ruoka
- Perhe on paras -kurssin ruuat olivat aikuiselle erinomaiset, mutta lapsia ei mielestäni huomioitu riittävästi. Sama huomattu aiemminkin. Totta toki, etteivät lasten herkut ole kovin terveellisiä.
- Rampsi ravintolan toiminta-ohjelmaa erittäin tyytymätön, joskin ruoka oli maukasta. olen laittanut asiasta erillisen asiakaspalautteen. Grilli ravintolasta Kiitettävä arvosana!
- Ramsi ravintolan ruoka oli erinomaista samoin palvelu
- rantamökkien sisutukseen voisi pikkusen kiinnittää huomiota. Ei niin sekalaista tavaraa
- Ravintola palveluiden tarjonta oli kasvanut sitten viime käynnin ja vaihtoehtoja oli runsaasti.
- ravintola vähän ruuhkainen ajoittain.
- Ravintolan ruoka oli ok, mutta 1 1/2 odotus syysloman takia on mielestäni liikaa lapsiperheelle. Tiedossa on varmasti etukäteen asiakkaiden määrä joten henkilökuntaa pitäisi olla riittävästi. Palvelu oli ystävällistä, mutta kukaan ei pahoitellut viivästymistä, vaan antoi ymmärtää että näin nyt vain on kun on paljon väkeä. Asiakaspalveluhenkilökunnalla ei myöskään ollut tiedossa että Scandicin molemmat menut + lasten menu ei ollut kyseisenä iltana (la) voimassa. Tämä olisi myös ollut hyvä tietää etukäteen kun kerran asiaa erikseen kysyin. Pöydän etukäteen varanneiden ei myöskään mielestäni pitäisi jonottaa pöytiin ohjaamista samalla tavalla kuin muut.
- Riittävä ja monipuolinen valikoima
- Ruoka Country Clubilla oli todella hyvää ja tuoretta. Paljon matkustavina harvoin olemme törmänneet tämän tasoiseen ruokailuun :-)
- Ruoka oli hyvää, mutta välillä joutui odottamaan vapautuvia pöytiä eli pöytiä liian vähän osallistujiin nähden.
- Ruoka oli maukasta, kauniisti ja siististi esillä ja sitä tuotiin tarpeen mukaan lisää. Eivät siis olleet tuntitolkulla odottamassa syöjiä. Tämä on etenkin hygienian kannalta tärkeää.
- Ruoka oli oikein maittavaa.
- Ruoka sai paljon vierailöitä palautetta että oli juuri tapahtunmaamme hohotkeilaturnaukseen sopivaa.
- Sain erittäin hyvin erityisruokavalioon sopivaa ruokaa, josta annoin palautetta jo keittiöllekin.
- Salaatit oli aiemmin ihanampia. Leivät parasta ja lämmin ruoka hyvää, kiitos.
- Scandic hotellin isossa ravintolassa olisi joulun aikaan voinut olla lapsille isompi leikkitali
- seisovan pöydän mättöruoka ei houkuttele, liian ruuhkaista ja meluista, tönkeä palvelu
- Söimme Country Clubilla ja koko seurueemme: 8 aikuista ja 7 lasta oli ihastuksesta soikeana eri vaihtoehtojen välillä ja kaikki oli tuoretta ja todella herkullista!!! Ruokailu oli odotettu juttu, arvosanaksi antaisimme 10+

- Söimme kaikki ateriat, aamiaisia lukuunottamatta Vierumäen ravintoloissa - ne olivat aivan riittävän hyvät. Ei valittamista. Jos tulet Vierumäelle kuntoilemaan, et voi syödä 3 tähden Michelin aterioita.
- Söimme uuden vuoden brunssin Scandicissa. Ruoka oli erinomaista.
- Teatrossa olikin iloisia ja ripeitä baari'mikkoja', jäi hyvä mieli hymysuista
- Todella hyvä, runsas, monipuolinen, terveellinen!
- Tosi hyvä ja ystävällinen sekä tehokas sali henkilöstö. Myös kokille annettiin kiitosta jo vierailun aikana.
- Tällä kertaa ei testattu, palvelut omatoimimatkaajalle ovat vajavaiset
- Tällä kertaa olimme omaruokaisia
- Uimahallin kioskin kannattaisi aueta ennen yhdeksää, kun kaikki ohjattu toiminta alkaa yhdeksältä. Sitä ennen ehtisi ostaa eväitä tai tässä tapauksessa unohtuneen hammasharjan..
- Upea, mahtava ruoka! Ja ruokaa on todella paljon, pöytä notkuu eri vaihtoehtoja! Hyvä, että lähiruoka ja luomu otetaan huomioon ruoanvalmistuksessa. Jouluaaton ja -päivän illalliset Scandic-hotellissa olivat unohtumaton, uskomattoman hieno juhlakokemus!
- Useampi henkilö kehui ruokia ja sitä että esim. kalaa oli tarjolla aina toisena vaihtoehtona. NAM NAM !
- Vanha sali oli sympaattinen, mutta kaikuista tila, radio taustahälyynä täysin turha, kala pääruokana aina paneroitua, salaattit monipuolisia, omat leivät plussaa
- Wanha sali: oikein maittävä ruoka. Hyvä, että on pidempään auki perjantaina, kun kurssit loppuvat myöhään. Mutta voisi olla vähänvieläkin pidempään auki pe ja la.
- Wanhan salin ruoka oli laadultaan ja valikoimaltaan heikompi kuin Country Clubilla
- Wanhan salin ruoka oli mielestäni parantunut huomttavasti viime kesästä. Todella maukasta ja kalaruoat erityisen herkullisia.
- Wanhan salin ruoka oli ok, mutta ei mitenkään erityisen kehuttavaa, plussana salaattipöytä ja tuoreet leivät. Teevalikoima voisi olla isompikin ja kahvia ei juuri kehuttu.
- varsinkin salin seisova pöytä oli erinomainen
- Voi nami, mitä ruokaa!!!



**Vierumäen henkilökunnan palveluattius
Avoin palautteesi**

- Apua saa tarvittaessa myös opastusta ja neuvontaa+++++

- Asiakaspalvelu oli ihmisläheistä ja miellyttävää vastaanotossa, Greenissä, urheiluhallilla ja Country Clubilla. Nuori nainen uimahallin kahviossa oli todella ystävällinen, vaikka joutui olemaan töissä sekä joulupäivänä että tapaninpäivänä. Käymme Vierumäellä monta kertaa vuodessa, koska se on positiivisen ilmapiirin lomapaikka.
- Baarimikot hyviä ja CountryClub henkilökunta kiitettäviä.
- Catering- palvelu erinomainen !
- country clubilla ok, keilahallissa ei niin ok
- Country clubilla pari todella äreää tättiä, muuten kohtelu oli hyvinkin ystävällistä. Ohjaajien innokkuus on sympaattista.
- Country Clubin henkilökunta oli yhtä takuuvarmen palvelualtista kuin aina ennenkin :) Kiitokset heille. Erytysmaininnan ansaitsee kuitenkin Teatron henkilökunta. Viime vuoteen verrattuna oli kuin olisi ollut kyse aivan eri paikasta. Kiireen keskelläkin henkilökunta vaikutti rennolta ja palvelualttiilta. Kiitokset siis myös heille :)
- Ei valittamista, kaikki toimi meidän kohdalla erinomaisesti.
- En tiedä lasketaanko Scandicin yökerhon henkilökunta tähän ryhmään, mutta siitä tämä välttävä maininta. Eli nettisivuilta löytyvissä uudenvuoden ohjelmissa mainittiin parissakin kohdassa, että keilarata on 31.12.2011 auki kello 04. Menimme porukalla ruokailun jälkeen alakertaan tavoitteena keilata n. tunti ennen iltotulitusta ja ehkä toinen uuden vuoden puolella. n. klo 23.10 vastaus oli kuitenkin tyyli eli viimeinen vuoro alkoi tasan klo 23 eikö tiskillä kuulemma voitu tehdä asialle yhtään mitään. Tuntui ensinnäkin ikävältä ettemme päässeet keilaamaan vaikka mahdollisuus nimenomaan luki saamissamme ohjelmapapereissa sekä Vierumäen nettisivuilla. Se olisi ollut todella mukava tapa viettää iltaa kaveriporukalla. Lisäksi harmitti henkilökunnan haluttomuus tehdä asialle yhtään mitään (he olivat selvästi vaan töissä siellä). En tiedä oliko tilanne todella se, että he eivät voineet päästää meitä keilaamaan (vaikka ratoja oli runsaasti vapaana) vai oliko kyse laiskuudesta tai haluttomuudesta. Asiaa ei myöskään juuri pahoiteltu saatika oltu valmiita mitenkään korvata tätä virhettä. Siitä jäi ikävä maku. Toisaalta eism. Scandikin ravintolassa saimme hyvää palvelua.
- Erittäin avuliasta
- Erittäin hyvä palveluasenne. Tarvittavan tiedon sai nopeasti ja asiantuntevasti. Mökissä paloi WC:n lamppu. Infokansiossa oli tietoa mihin soittaa ja mies tuli paikalle aivan kohtuu ajassa. Seuraavan aamuna, olimme soittaneet ip noin 15.30.
- Erytysisen hyvää palvelua saimme Hotel Scandicissa olevalta Vierumäen työntekijältä.
- Extra-palvelu järjestetty hyvin.
- Iloista ja osaavaa porukkaa
- jopa kiitettävää!
- Jouduin pyytämään apua mökin lämmityksestä ja huoltomies tuli todella nopeasti. Ihan yllätyin.
- Kaikki liikuntaryhmien ohjaajat olivat oikein hyviä ja mukavia!
- Katso edellinen kohta. Jumbien vetäjät hyvin ystävällisiä, samoin vastaanoton ja palloiluhallin henkilökunta. He nostavat arvosanaa.
- Katso vastaanotto (tosin Scandic-hotelliin ilmeisesti kohdistuu). Country clubilla jouduimme odottelemaan tarjoilijaa pitkään saadaksemme tilata juomia. Lopulta nappasimme tarjoilijan lennosta.
- keilahallin henkilökunta baari ihmisineen saa toiminnastaan täyden kympin, olivat tosi loistavia!!!!
- Kivat, tsemppaavat ja osaavat vetäjät eri aktiviteeteissa, Respaväki myös mukavaa, samoin ravintolahenkilökunta
- Kurssin puolella erittäin hyvä asenne toimintaan. Muiden henkilöiden palvelualttiutta vaikea arvioida
- Kyyditys Country Clubilta Scandiciin oli hyvä, mutta aivan liian kallis ja huonosti järjestetty maksun suhteen.
- Lahjakortin käytössä oli haasteita - henkilökunta ei osannut veloittaa lahjakortilta maksujamme.

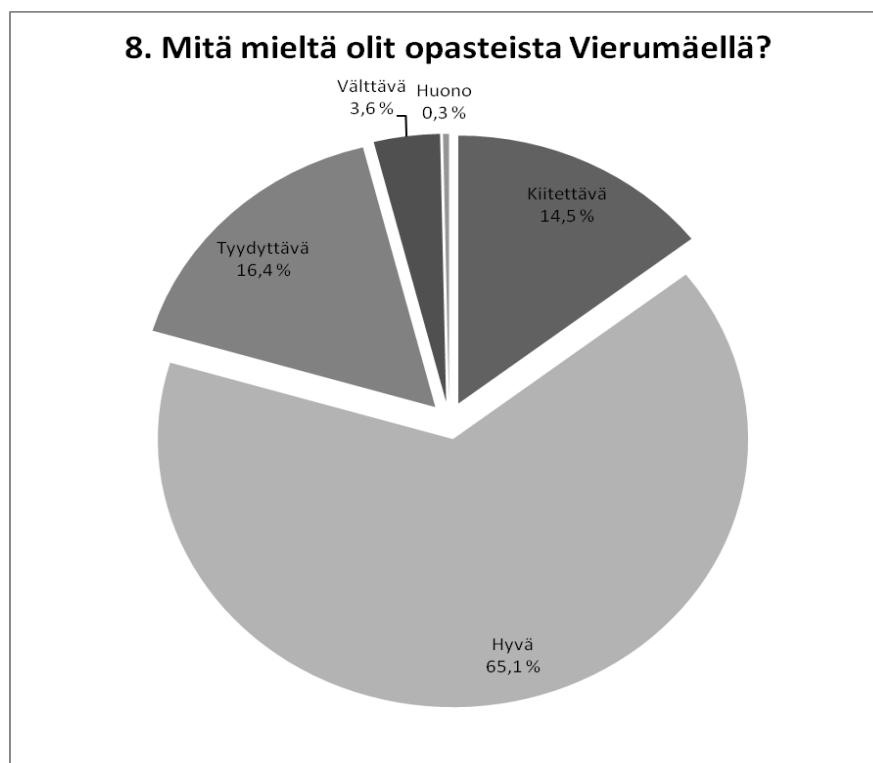
- Liikunnanohjaajat olivat reippaita ja kannustivat mukavalla tavalla liikuntasuorituksissa.
- Liikunnanohjaajat todella hienolla asenteella liikkeellä. He osasivat ottaa huomioon niin lapset kuin aikuisetkin reippaalla otteella.
- Liikuntaohjaajat iloisia, opastavia, hauskoja...mahtavia!
- Muuten erittäin hyvä, mutta keilahallin myyjällä oli varmaan huono päivä.
- Muuten kiitettävä, mutta..Ilkan juoma-automaatti otti minulta 2,40e (etsin loppurahaa, ei ollut). Automaatti ei antanut rahojani takaisin. Tiedustelin kahvilasta ja siellä sanottiin hyvin kyllästyneenä, että Hartwallilta. Ainakin tapa jolla se ilmoitetaan voisi olla huomattavasti ystävällisempi. Omalla työpaikallani Linkosuon automaatti nielee rahoja ja on tehty sopimus, että meidän infon työntekijät antavat ne ja sitten linkosuo maksaa sen heille. Olisikio neuvottelun paikkaa??
- Nopea ja ystävällinen.
- Ohjaajat olivat erittäin ystävällisiä, iloisia ja avuliaita.
- ohjaajat olivat koko leirin ajan iloisia ja palveluaittiita, samoin muu henkilökunta esimerkiksi ravintolassa.
- Ohjaajat olivat reippaita ja palveluaittiita.
- ohjaajat olivat todella palveluhenkisiä.
- Olin toivonut ohjajilta lisää aktiivisuutta peleissä. Joukossa on aina muutama osallistuja jotka pelaavat laittomasti kovaa ja korkealta. Mielestäni ohjaajan tehtävä olisi selvittää säännöt selvästi ja laittaa tällaiset sääntörikkurit vaikka jäähyille, ellei muu auta. Nyt ohjaaja antoi osallistujien dominoita ja syntyi melko paljon vaaratilanteita kun jotkut osallistujat pelasivat täysillä. Varsin huvittavaa kun kyse on kuitenkin perhe on paras kurssista.
- paitsi aiemmassa kohdassa mainittu kritiikki
- Paitsi tuo vikailmoituksen hoito. Olisi voitu edes ilmoittaa, että nyt ei ehditä asiaa korjata. Mutta muuten olemme aina olleet tyytyväisiä.
- Palvelua sai kysyttäessä, mutta mitään ei kovin innokkaasti ja oma-alotteisesti. Vähän sellaista passiivista... Spahoito oli rentouttava, mutta sen jälkeen tuotteiden myynti tuntui 'pakkosyötöltä', mistä jäi ikävä maku. Tuotteet olisivat voineet olla vain esille HINTOINEEN ja vapaasti tutustuttavissa halutessaan.
- Parantunut viime vuosiin verrattuna.
- POP-loman ohjaajat ovat todella oikeassa ammatissa.
- Rantasaunoilla kömpelyyttä olut saannissa
- Resort&spa ylitti odotukset ,sekä palvelu että hoidot (myös ympäristö) 10 +
- tykkäsin erityisesti tästä.
- Tällä kertaa jopa Teatron tarjoilu pelasi lauantai-iltana.
- Täydellistä ja ystävällistä palvelua!!!
- Urheiluhallilla oli ystävällinen nuori poika. Uimahallin kahvion henkilökunta on aina ystävällistä. Greenissä on aina ystävällistä henkilökuntaa.
- vaihtelee suuresti
- vaihteli kiitettävän ja tyydyttävän välillä
- Ystävällistä. Selkeyttä kaipasin.



7. Mitä mieltä olit siisteydestä Vierumäellä? Avoin palautteesi

- '- Ilkan käytävämatot olivat jopa likaiset
- Hienosti hoidettu alue!
- Huoneemme lattialla oli villakoiria.
- Huoneen siivoukseen tulisi kiinnittää enemmän huomiota. Oma lukunsa on tietysti yökerhon lattian siisteys - en ymmärrä, miksi lasien kanssa tanssiminen sallitaan, kun lopputulos on järkyttävä sotku nesteitä ja lasinsirpaleita.
- Huoneen siivoushenkilökunnalla oli ajoitus pielessä ja virheellistä tietoa milloin poistumme. Tulimme klo 16 Su:na, vuoteet olivat sijattu, mutta huone siivoamatta. Tiistaina huoneisto siivottiin, sillä siivoajat luulivat, että lähdemme silloin, vaikka lähdimme keskiviikkona.
- Huoneistoa lukuun ottamatta siisteys oli ok.
- Hyvä vain että Ilkan huoneita ei siivottu oleskelumme aikana; päivittäinen siivous hotelleissa on yleensä täysin tarpeetonta. Pyyhkeet vaihdettiin yhdesti, sekin oli oikeastaan turhaa, mutta voisi ehkä tiedottaa minä päivänä pyyhkeet vaihdetaan.
- Ihan ok siisteys huoneissa. Erityisen ihanaa on se, että uimahalli on siisti. Se on omasta mielestäni yksi tärkeä tekijä lomapaikan valinnassa.
- ilkassa tosi siistiä, kaskelan? Ruokalassa hiukan sotkuiset pöydät ja astioiden palautuspaikka erityisesti, hlökunta kyllä yritti parhaansa
- Jääkaappia ei ollut huoneessa siivottu, siellä oli jäljellä puoliksi syötyä nakki....
- Ks. majoitus.
- Ks. vastaus majoituksen kohdalla. Huoneiden siisteyteen voisi panostaa, esim. WC:n ovet kaipaisivat pyyhkimistä myös nurkista.
- kuplahalli on hieman rähjäntynyt, mutta siivous itsessään toimii
- Kylpyhuoneen lattia oli joko väri kulunut tai selkeesti likanen lavuaarin edestä 7305
- Muualla oli ihan siistiä, mutta majoituksessa puutteita. Toisaalta asunto oli varmasti puhdas, mutta nuhruisuus taisi luoda vaikutelman ppäsiisteydestä...
- Muut paikat oikein hyvä. Huonekin lopulta hyvin siivottu.
- Myös uusi hotelli Scandic oli upea spa-alueineen.
- mökissä toivomisen varaa.

- mökki ei ollut siisti!
- Paitsi mökin osalta, kts. kommentti edellä.
- pientä ehostustarvetta siellätäällä, yleisilme siisti joskaan ei mitenkään mieleenpainuvaa.
- Siisteys OK, myös mökki oli hyvin siivottu. Huoltomiehet olivat tasaisesti liikkeellä ympäristöstä huolehtimassa.
- Uimahalli on siistein uimahalli, jossa olen käynyt. Arvostamme sitä todella paljon ja se on tärkeää. Kahden päivän aikana kävimme 3 kertaa uimassa, koska uimahalli on niin ihana.
- Vaikka en siivousintoilija olekaan, niin huoneistossa oli 1 cm pölykerros keittiön verhoissa. Yleiset tilat olivat siistit.

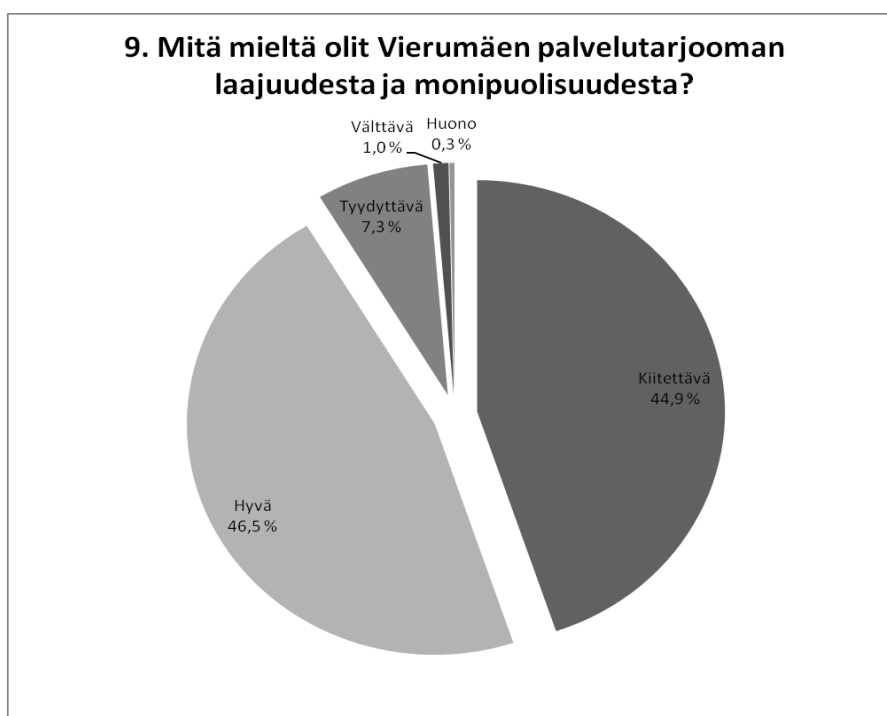


**8. Mitä mieltä olit opasteista Vierumäellä?
Avoin palautteesi**

- - tiet ja opasteet olivat pimeällä vaikeasti havaittavissa
- Alue on tuttu, joten opasteita ei juurikaan tule enää luettua.
- Alueen kartta on hieman sekava. Alareunassa on niin paljon tekstiä että sieltä on vaikea löytää etsimäänsä.
- Areena oli vaikea löytää ensimmäisellä kerralla. Karttataulu jossain ulkona olisi hyvä.
- Areenalle oli hiukan vaikea löytää pimeässä :)
- Country Club oli todella hankala löytää, siis niiden jotka eivät ole aiemmin virailleet ja monet menivät Scandikiin ja Vierumäen vastaanottoon, sain 14 puhelua ja opastin henkilöitä vastaanoton yhteydessä, siitä miinus
- Ekakertalaiselle paikka epäselvä. Kylttejä enemmän
- Ekalla kerralla oli haastetta enemmän... Isohko alue, ystävällisiä nevoja löytyi.
- En juuri kiinnittänyt niihin enää huomiota, kun alue on jo niin tuttu.
- Ennen saisi olla opasteita mutta toisaalta oli hyvä kun oppi itse etsimään reitit vaikka sitten tulemalla Country clubille ravintolan takametsän kautta ja kiipeämällä matkalaukkujen kanssa pimeässä metsäpolulla kun ei tiennyt mikä olisi paras reitti. Väsyneenä oli pakko kiivetä aidan yli kun ei jaksanut takaisinkaan lähteä samaa pitkä reittiä. Mutta ikimuistoinen kokemus.

- Ensikertalaiselle kävelyopasteet eivät ole ehkä riittävät mutta kun on käynyt jo useammin tietää mistä mennä. n
- ensikertalaiselle tämä varmaan hiukan epäselvää, paikat tuntien ei tarvitse enää miettiä koko asiaa.
- Esim. vaikea löytää ovi sisä-juoksuradalle.
- Esimerkiksi Wanha sali ravintolaan yhdessä paikassa opasteet (kaksi) osoittivat päinvastaisiin suuntiin. Kuntolenkit pimeällä saisivat olla selvemmin opastetut
- Etsime rantasaunoja melko pitkään..
- Hallien ja urheilutilojen opasteet voisivat olla suuremmat ja koska alue on suuri niin esim. valomainos voisi olla hyvä idea.
- Ilkalle oli receptionista päätieltä pimeässä vaikea löytää, kyltti aivan liian pieni ja huonosti valaistu (ei ole ikänäköä vielä...)
- Ilkan Kuruun voisi olla parempi viitoitus.
- Infoa/Receptionia ja Country Clubia ei ollut ohjeistettu liikenneympyrässä, joten ensikertalaiselle oli vaikea suunnistaa tullessa. Kävelyreiteillä liikuntapaikasta toiselle olisi voinut olla paremmat viitat. Nyt seurasin kokenutta Vierumäki-kävijää.
- Kartat olivat epäselviä, puuttui usein informaatiota. Luontopolut huonosti merkitty. Vanhoja ja haalistuneita karttoja.
- Karttaa voisi vielä selkeyttää, tekstit pienellä ja tiheässä
- Koska alue kasvaa koko ajan, on syytä kehittää opastuksia sen mukana.
- Käymme Vierumäellä monta kertaa vuodessa, olemme kuin kotonamme ja emme tarvitse opasteita missään vaiheessa.
- Lenkkimaastot olisi voinut merkitä selvemmin. Esim. ilman karttaa Mustalammin reitillä tuli useammassa kohdassa ongelma, minne mennä.
- Luontopolulla liian vähän viittoja. Kävelimme Heinolaa kohti, kunnes tapasimme muita, jotka kertoivat sijaintimme. Oli myös risteys, jossa ei ollut mitään viittoja, luontopolun loppupuoella, kun tultiin tielle.
- Löydettiin joka paikkaan, mutta voisi kyltit olla näkyvämpiäkin..
- Meillä oli mukana henkilö, joka oli käynyt paikalla monta kertaa, joten pääosin menimme hänen ohjeidensa perusteella. Opasteita voisi olla enemmänkin.
- Muuten ok, mutta lenkkipolulla (7 km) loppupäässä ei tiedä minne pitää mennä. Lenkkipolku oli parissa kohdassa ihan mutanen ja hevoskakkaa täynnä, joten sitäkin ehkä voisi välillä vähän tasoittaa.
- Noin 10 kertaa paikalla olleena, opasteisiin ei enää kiinnitä mitään huomiota.
- Näihin ei enää niin kovasti kiinnitä huomiota koska alue on tuttu
- Olimme naisten kanssa iltalenkillä siellä golfkentän luona ja siellä osa porukkaa oli ihan pihalla. Opasteet kuulemma näkyivät tosi huonosti. Vaikka itse olen käynyt siellä hiihtämässä olin vähän pallo hukassa kävellessä siellä.
- Opasteet esim. Ilkankuruun olivat todella huonot.
- Opasteet ja saatavilla oleva informaatio oli ainoastaan välttävää. Esimerkkeinä; 1. Hienoa luontopolkua ei ole mainittu yleiskartassa, vaan se löytyi 'vahhingossa' luonnossa liikkeessä. Sen sijaan polku oli hyvin maastoon merkitty tehtävien / infoineen. Luontopolun kartta olisi kuulemma ollut saatavilla urheiluhallilta - aivan väärästä paikasta. Kaikki alueen info tulee olla saatavilla yhdestä paikasta, sieltä mihin asiakas ensimmäisen tulee - vastaanotto 2. Patikka / hiihtolenkit 7 km keltainen, olivat huonohkosti maaston merkitty, vaikka yleiskartan kääntöpuolella ne olivatkin piirretty. Ennen kaikkea paikantava kartta opasteihin kiinnitettynä 'olet tässä' olivat sanoisinko surkeassa kunnossa. Haalistuneet, epäselvät ja punainen täplä väärässä paikassa. 3. Jos kävijöiden kirjoa halutaan laajentaa, niin kuin arvelen, tulisi myös reittien vaikeusaste ja matkanpituus myös ajassa kertoa. Jos mahdollista myös nähtävän luonnon ominaisuus - suo, harju jne. Tämä kaikki olisi hyvä olla yhdessä kartassa reittikuvauksiineen, myös netissä. Silloin omatoimiohjelman suunnittelu olisi moninverroin helpompaa ja onnistunuttakin.
- Opasteiden tekstit olisivat saaneet olla isommalla fontilla. Joitakin paikkoja oli hieman hankala löytää (esim. 2-jumppasalin sisäänkäynti jne.)
- Opasteita puuttui!!
- Paikka tuttu, en tarvitse juurikaan opasteita.
- pientä haparointia eri paikkojen löytämisessä jossa kenties opastuksella oli osuutensa....

- Pimeällä saapuessa oli hieman hankalaa kulkea, muuten hyvä
- Pimeässä ajaessa on vaikea nähdä mistä pitää kääntyä eri majoituspaikkoihin.
- Pimeässä olimme pari kertaa eksyksissä ja talot näyttivät samanlaisilta.
- Pois ajaessa opasteet moottoritille puuttuivat. Lähdin ajamaan Heinola-viitan mukaan, mutta jouduin vanhalle Heinolan tielle, josta ei päässyt moottoritille ennenkuin Heinolassa.
- Rakennuksissa ei selvästi nimikylttejä, aluksi piti arvailla onko oikea rakennus.
- toisaalta vaikea sanoa, kun olen siellä monta kertaa käynyt, niin paikat ovat jo käyneet enimmäkseen tutuiksi
- Ulkoilureitit (tässä tapauksessa kävelyreitit) olisi jo syytä merkata selvemmin, reittejä on niin paljon ja kartta vain suuntaa antava. Eli värikoodeja voisi vaikka maalata puihin oppaaksi niille jota omatoimisesti tekevät päivittäin pitkiä kävelylenkkejä.
- Ulkoliikuntareitit merkitty huonosti. Yritimme sauvakävellä ulkoilureittejä pitkin, mutta oli tosi vaikeaa. Muillakin liikkujilla oli sama ongelma kun juttelimme heidän kanssaan.
- ulkona liikkua enemmän opasteita
- Urheiluhallilta päin tultaessa kävelytietä pitkin voisi olla myös opaste Areenalle. Areenan lähellä ei myöskään ollut mitään kylttiä, että rakennus on Areena, jonka vuoksi hetken aikaa harhailin.
- välimatkat yllättää aina, mutta liikkumaanhan sinne tullaan:)



**9. Mitä mieltä olit Vierumäen palvelutarjoaman laajuudesta ja monipuolisuudesta?
Avoin palautteesi**

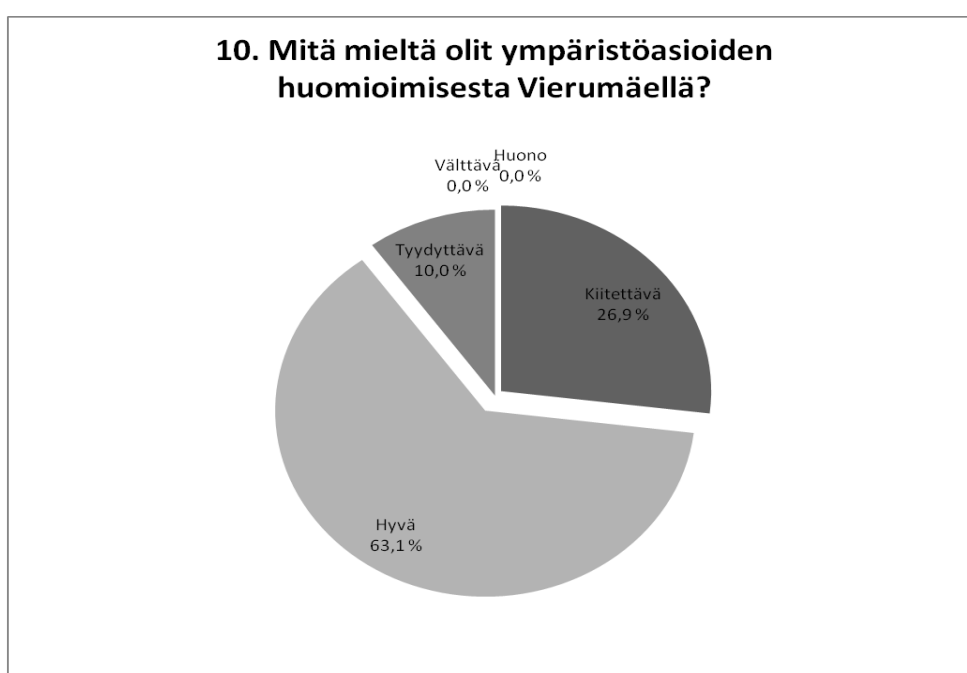
- (Oikea termi olisi kai 'palvelutarjonta'.)
- Active Hours tunteja oli todella huono valikoima 25.-27.11. Lasten tunteja oli useita, jolloin ei ollut meille aikuisille vaihtoehtoa. Perjantaina ei ehdi Helsingistä klo 17 tunnille, perjantain tunti/tunnit saisi olla myöhään.
- Aiempiin kokemuksiini verrattuna minulle jäi mielikuva, että active hours -ohjelmassa oli nyt painopiste lasten aktiviteeteillä. Minä jäin kaipaamaan enemmän tarjontaa (esim. tanssillista), mistä syystä liikuin itse enemmän luonnossa.
- Ainakin tuolla POP kurssilla oli riittävästi sekä meille aikuisilla että lapsille. Oli myös mukavaa että oli koko perheelle yhteistäkin ohjelmaa!

- Edelleen toiveita majoittumisen hinnoittelussa. Vaihtoehtoja löytyy muttei sellaista kohtuullisen hintaista koko perheelle.
- Ei käytetty
- Ei ollut aikaa käyttää Vierumäen palveluja.
- Elixian asiakkaana olen tottunut kuntosalin monipuolisuuteen ja laadukkuuteen. Vastaavaa tasoa kaipaisin Vierumäellekin - tosin ymmärrän, että laiteinvestoinnit ovat melko suuret ja ne täytyy saada katetuiksi. Activity hour -jumppatarjontaa toivoisin myös enemmän.
- En käyttänyt
- enemmän ulkoleikkejä lapsille, koko perheen yhteiset ohjelmat tosi kivoja ja hyvin järjestettyjä
- Ennakkomarkkinointi www-sivuilla viihdetarjonnasta oli hieman harhaanjohtava. Perjantai-iltana Teatrossa soitti bändi, ja kun tiedustelimme ovimieheltä, mikä bändi on kyseessä, hän tavaili seinältä mainoksesta, että taitaa olla Groove President. Tunnistamme kyllä kyseisen bändin, eikä tämä ollut se. Kannattaisi varmaan esitellä housebändi henkilökunnallekin ;-) Lauantai-illalle oli www-sivujen mukaan tiedossa lattarimusaa, jota tosin sai vasta kun sitä kävi erikseen pyytämässä.
- eo kritiikki
- helposti ei tiedä mitä voi tehdä missäkin, kysymällä tietysti- mutta voisi olla toisinkin
- Hyvä ja laaja tarjonta, mutta toivoisin yhteisiä alkuverryttelyjä.
- Hämmentävän laaja tarjonta.
- Iso ryhmä > monipuolinen tarjonta (hyvän olon vkonloppu), ainoa miinus chiball kaksi kertaa ja joku yhteispeli ois ollu kiva vaihtari
- Issikkatali on ihana paikka!
- Joogapilates ryhmässä meitä oli 25 henkilöä ja peilisali on tälle henkilömäärälle pieni. Ahdasta oli aika-ajoin.
- jouluehjelmissä olisi voinut erikseen huomioida 10-11 vuotiaat.
- Jäähallin käyttö (esim. jääkiekko) voisi kuulua myös sporttikurssiin.
- Kaikille jotakin ja lenkkeilymaastot ok
- Kommentti porukassa olleilta ei-tennispelaajilta: Active hours -tarjontaa voisi olla enemmän, pidetyt tunnit olivat hyviä.
- Kuntosali voisi kuulua kurssin hintaan. Kovin moni ei varmasti ohjatun kurssin aikana siellä kävisi, mutta toisi hyvän mielen niille, jotka salilla tykkäävät käydä. Lasten ohjelmat olivat kivoja, mutta mahdollisuuksien mukaan uinti voisi kuulua kaikkien ohjelmaan (aiheutti harmitusta, kun isosisko pääsi uimaan ja pienillä ei ollut uintia ohjelmassa). Sunnuntain ohjelmassa 8-10 v ryhmässä oli jalkapalloa ja sählyä, joista kumpikaan ei innostanut 8 v tyttölästä. After dark-ohjelma on touhukkaan päivä jälkeen turha, mutta sinne oli pakko raahautua, kun lapset kuulivat, että siellä pääsee poniratsastukseen. Olisi varmaan hevosityrittäjällekin kannattavampaa, kun issikkaratsastusta olisi vaikka ruokatauolla, koska aika harva jaksoi raahautua enää illalla Scandicille. Kaikenkaikkiaan monipuolinen ja kiva ohjelma!
- Käsittämättömänä pidän taitoluistelun ohittamista. kuten edellä totesin, perustietoja ei ole. Katsomo toimii täysin kiekkoilijoiden ehdoilla eli luistelu katsotaa muikkuverkkoje läpi ja niin edelleen. Langaton mikki ei toiminut. Äänentoisto surkea, kuuluu jotenkin jälle, mutta ei katsomoon. Olette todellakin laiminlyöneet lajin.
- Käytimme niin omia bookkauksia esim. Squash ja Active Hours tunteja jotka olivat erinomaisia. Vaimo kiitteli Sanna Kerästä Zumbasta ja jumpista.
- laajuus oli hyvä mutta monipuolisuutta olisi voinut olla enemmän. Lisää lajeja, joita ei tavallisesti pääse kokeilemaan. Kinball oli tosi kiva ja uusi juttu!
- Leirillä oli jokaiselle jotakin ja mahdollisuus valita, erittäin hyvä
- liian teollista nykyisin
- lumi puuttui
- Myös kaikenikäisille lapsille saisi mielellään olla joka päivä vähintään yksi aktiviteetti ulkona (perhetapahtumien lisäksi). Kaikenkaikkiaan ohjelma on hyvin sisävoittoinen, vaikka teillä on mahtavat ulkoilumaastot! Aikuisten aktiviteetteja voisi vähän erotella eri intensiteetteihin (esim kaikki kahvakuulatunnit olivat lähinnä lajiesittelyjä, kunnon treeni jäi puuttumaan). Sauvarinne oli aivan mahtava! Myös keuhkohoito, afro, tehocircuit ja keskivartalotreenit olivat erittäin hyviä (12.-

- 16.10). Muutamat ohjelmat olivat aivan peräkkäin eli mahdoton ehtiä kaikkiin. Siirtymiin olisi hyvä olla aina 15min. Kurssin päätös 45min tuntui turhalta (varsinkin kun ohjelma ei kertonut sen paikkaa eikä siihen Areenalta ehtinyt). Oliko tarve saada tunnit halvalla täyteen? Sunnuntain todellinen ohjelma 2x45min oli aika ohut
- Ohjattuja liikuntavaihtoehtoja oli vähän. Puutui 'hitaammat ja lempeämmät' liikuntamuodot, esim. jooga, thai tshi... Lapsille ohjelmaa oli paljonkin, iäkkäämmille ei juuri mitään. Iltaohjelmaa voisi olla myös tarjolla enemmän.
 - Oli mukava kokeilla ihan uusiakin liikuntalajeja. Tosin ulkoliikuntaa olisin kaivannut enemmän.
 - OLin vain tenniskentällä
 - Olisimme toivoneet että myös perheen teinit 14-16 -vuotiaat olisi huomioitu paremmin pop viikonloppuna. 11-vuotiaiden ohjelma tuntui liian lapselliselle.
 - Olisin kaivannut enemmän valinann varaa ohjatuilla tunneilla.
 - Omatoimisille ulkoilijoille, joilla on esimerkiksi koira mukana olisi mukavaa jos olisi paikka missä voisi vaikka käydä kuuman kaakaon ja jotain pikkupurtavaa nauttimassa, ei koiraakaan voi oudossa paikassa jättää yksin mökkiin. Nyt koko aluetta leimaa lähinnä keskittyminen golfiin. Olen nyt vierailut Vierumäellä 3-kertaa ja tuttavapiirissäni ei juuri tiedetä, että alueelle voi tulla vaikka ei ole ammattuurheilija tai golfaaja. Eli tiedottamisessa palveluista on parantamisen varaa. Pelkän mökin vuokraajalle olisi myös joku pieni päivittäistavarakauppa ihan paikallaan, tietysti haluatte, että käytetään vain alueen ravintoloita, mutta ne nyt eivät vain palvele kaikkia. Edellisellä käynnillä testasin Country Clubin buffetin, 16-euroa ei vastannut oOnhan keväällä Supersportti naisille? Toivottavasti löytyisi.
 - Palloilu/joukkuelajeja olisi voinut olla enemmän ja näihin ehkä naisille oma ryhmä.
 - PANKKIAUTOMAATTI!!!!
 - Perhe on paras kurssin tarjonta ja järjestely ovat huonontuneet viime vuosina. Ohjelmaa on kyllä paljon, mutta laatu on kärsinyt. Porukkaa on aivan liikaa ja liikuntatunnit ovat heikompia laadultaan kun ennen.
 - Perhe on paras-kurssilla oli monipuolinen ohjelma. Hyvä, että myös yli 12-vuotiaille oli ohjelma monipuolistunut viime kerrasta. Ohjaajat olivat osaavia ja mukavia. Aikataulutus oli kyllä liian tiukka, kun piti ehtiä kuplahallin jumpasta Arena-hallin jumppaan 15 minuutissa ja 'lastenhoitajaa' piti vaihtaa siinä välissä. Tuloillan päivällisen aikataulu oli turhan myöhään. Ulkoilu (+tarjoilut) Ilkan Kurussa oli kiva, varsinkin kun sattui hyvä keli.
 - Pitää päästä uudelleen, kun niin paljon jäi kokeilematta. Oli kaksi pientä lasta mukana eikä lastenhoitajaa.
 - Puuttuu myymälöitä elintarvikkeille ja apteekkitavaroille. Ei hoitavia lääkäripalveluita
 - Syyslomalla olisi voinut olla vielä enemmän avoimia tunteja tarjolla koko perheelle.
 - tanssikursseja mukaan tarjoomaan
 - Tarjonta on laajaa, vaikka emme golfia pelaakaan. Neljä päivää eivät riittäneet kaiken 'kokeiluun'.
 - tosin aikataulun puitteissa ei ehtinyt kuin tutustua teoriassa ei varsinaisesti hyödyntää tarjoomaa
 - Tosin juuri kyseisenä viikonloppuna (25. - 27.11.) ohjattu urheilutarjonta oli pientä (jos ei ollut varannut ohjattua koko viikonloppu). En silti valita, koska lähtökohtaisesti emme halunneet ohjelmoida koko viikonloppua ja ohjattu vesijuoksutunti oli huippu!
 - Tulemme Vierumäelle kerta kerran jälkeen juuri sen takia, että siellä voi tehdä niin monenlaisia asioita. Se on urheilullisen perheen (lapset 10v ja 13 v) paras lomaviettopaikka. Pääsee jo lyhyelläkin lomalla irti arjesta ja saa urheilla monipuolisesti. Olemme viettäneet Vierumäellä aikaa jouluna, pääsiäisenä, syyslomalla ja kesälomalla.
 - tänä vuonna joulupaketin tarjota vähän suppea osallistujamäärään nähden. mielestäni tämä oli huonompaa kun viime vuonna. pakettiin olisi voinut sisältyä vaikka lisäksi vapaa uintimahdollisuus tai luistelu, vaikka olisikin korottanut hintaa jokusen kympin. Lisäksi jokunen ylimääräinen paketin ulkopuolien ohjattu liikuntamahdollisuus olisi vähentänyt tugosta nyt vähän suppeisiin lajivalikoimiin.
 - Urheiluopistoksi aivan käsittämättömän suppea Active Hours tarjonta, vaikka oli Etelä-Suomen syyslomaviikko. Mitä aktiivilomaa se on, että 9 vuotiaalle on tasan yksi 45min liikuntasuoritus esim. torstaina 13.10.??? Ja muinakin päivinä vain kaksi.

Kaikilla tunneilla oli aikamoinen ryysis, kun tarjontaa oli niin minimaalisesti. Olisi myös mukavaa, jos AH tunteja olisi koko perheelle tarjolla (en kuitenkaan halua POP pakettia). aikuisten AH tarjonta oli myös suppeaa ja aika seniorityyppistä. Luulimme etukäteen, että pääsemme runsaasti tekemään lajikokeiluja... Todella pettynyt tarjontaan!

- Varsinkin tuohon uudenvuoden juhlahumuaikaan nähdenkin varsin hyvä tarjonta.
- Vierumäellä löytyy paljon tekemistä urheilivalle perheelle. Koska oli joulupäivä ja tapaninpäivä, niin active hour tunteja ei tietenkään ollut paljon. Mutta täytyyhän liikunnanohjaajillakin olla joskus vapaata. Vierumäki on urheilijan perheen lomakeidas. Diili-ohjelmassa Vierumäelle suunniteltiin Casinoa ja ostoskeskusta. On harmi, jos paikkaa aletaan kehittämään siihen suuntaan, jolloin sieltä katoaa se kaikkein ihanin: siellä löytyy aina mielenrauha kovankin työrupeaman jälkeen, heti pääsee lomafiilikseen.
- Yllätyin kuinka paljon annettavaa Pop-kurssin ohjelmalla oli isoillekin lapsille.
- dotuksia miltään osin, Helsingin keskustassa voi syödä melkein missä tahansa lounaan seisovasta pöydästä alle 9:-

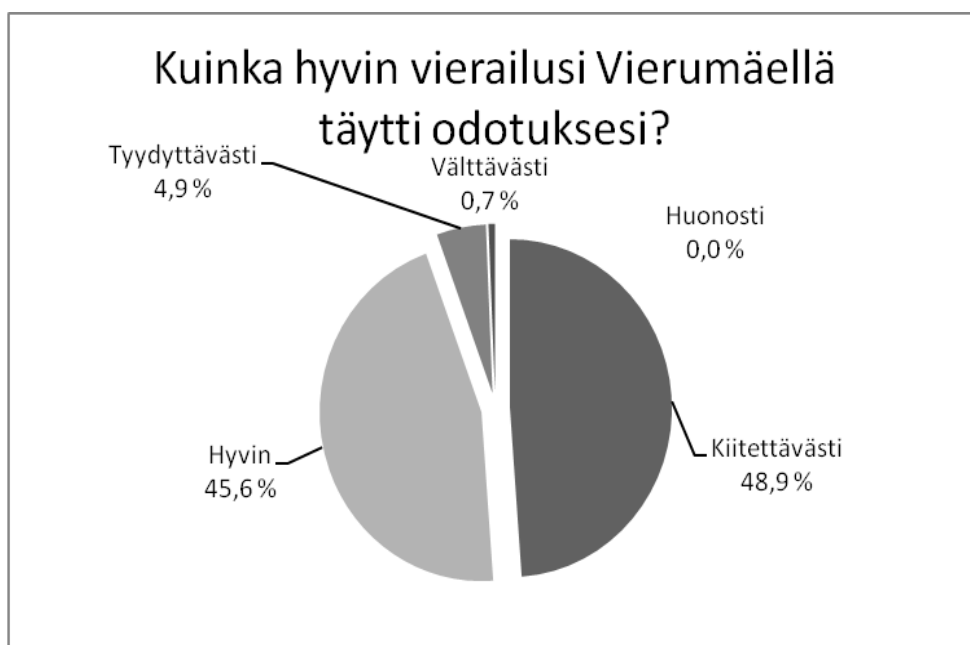


**10. Mitä mieltä olit ympäristöasioiden huomioimisesta Vierumäellä?
Avoin palautteesi**

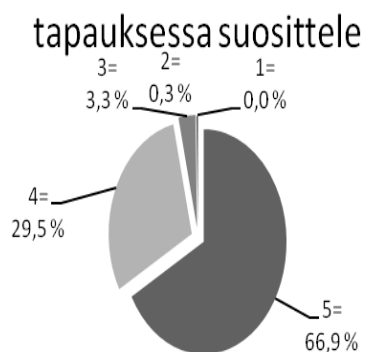
- Asioiden eteen on tehty paljon työtä ja se näkyy
- Country Clubin huoneissa on monta vuotta ollut roskakorit, joissa on lajittelumahdollisuus, mutta ei mitään infoa siitä, mihin aukkoon mitään on tarkoitus heittää. Eli pieni tietoisku pöydälle tai johonkin, kiitos.
- Ei pohjaa arvioida
- en kiinniittänyt erityistä huomiota, hyvällä tasolla.
- en osaa ottaa tähän kantaa
- En osaa sanoa
- En tiedä kuuluuko ympäristöön mutta osallistujat valittivat kokoustilan Pinja + Pihlaja vetoisuutta.
- EOS
- Huomasin roskien lajittelun, mutta esimerkiksi energian säästötoimenpiteistä tai muista ei ainakaan tiedoteta asiakkaita.
- Hyvää, infoa asiasta oli niin mökeissä kuin palvelupisteissäkin - myös kierrätys toimi.
- Ilahtui kun näin energiajätteen keräyksen, jota ei kotipuolella ole. Lajittelu kuitenkin kärsi siitä, että huoneen roskiksessä ei ollut merkitty mihin astiaan laitetaan

mitäkin. Biojäteastian pystyi tunnistamaan hajoavasta pussista, mutta energia- ja sekajäte menivät sekaisin. Punaisen pikkuastiankin merkitys jäi hämäräksi.

- Ilkan huoneessa/aulassa ei ollut lajittelua eri roskille. Nyt kaikki roskat meni samaan roska-astiaan.
- Itse en ole 'vihreä' mutta on ihan ok, että jätteet lajitellaan jne. Sekajätehän on kalleinta jätettä.
- Jopa esitteissä oli ohjeet mm. nopeasta läpiveto- ja lajittelusta majoituksessa yms. Tärkeitä asioita ja hyvin hoidettu!
- Jumppavälineistöstä jumppapatjat olivat todella kuluneita. Niiden uusiminen säännöllisin väliajoin pitäisi olla pieni, mutta mukavuutta ja hygieeniaakin lisäävä investointi.
- Jätteen lajittelu kiitettävän monipuolista
- Kierrätys näkyi olevan hyvin huomioitu ja roskiksiakin oli aika paljon yleisillä paikoilla
- Kierrätys- ym. roskiksia on riittävästi
- lajittelevat roskikset huoneissa hyvää
- Lajittelu on ihan ok, vaikka en itse ole mitenkään 'vihreä' ihminen.
- Oli lajittelulokerot eri roskille tämä hyvä asia.
- Olisiko sähkön säästössä mahdollista avaimen perällä aktivoitua sähköä? Kun avaimenperän, johon avain on kiinnitetty otetaan kotelostaan, kaikki sähköt sammuvat.
- Roskiksia paikoitusalueiden lähelle, roskia nurmikolla eli jospa ihmiset jaksaisivat viedä roskat roskakoriin???
- todellisuudessa en ymmärrä kysymystä. Ongelma ei varmaankaan ole asiakkaissa vaan kiinteistöjen rakentamisessa, pohjaveden puhautuuden säilyttämisessä, lämmitysmuodoissa jne.
- Tämä näkyi ruokalan jätelajittelussa ja hotellihuoneen roskiksessa - muuta ympäristöystävällistä en muista nähneeni. Siinäpä CC:n uudelle kehitysjohtajalle kehitettävää.
- Valkjärven yläpäässä parkkipaikkojen takana näyttää olevan tyhjillään olevia purkukuntoisia vanhoja puurakennuksia - eivät oikein sovi mijjööseen, jos halutaan antaa kuva että se on huollettu.
- Voisin lajitella jätteitä enemmän Puustellissa. Kiva kun oli Biojäte erikseen. Kartonkijaetta kaipasin.
- Ympäristöasiat hoidetaan hyvin. Mutta jos tenniskurssin asiakkaista suurin osa ajaa paikalle ja etenkin ***majoituksesta hallille*** omalla autolla, se on pöyristyttävää.



Kuinka todennäköisesti suosittelet Vierumäkeä ystävillesi/tuttavillesi/työtovereillesi? Käytä asteikkoa 5-1, jossa 5=aivan varmasti suosittelen, 1=en missään



Mitä toiveita ja terveisiä haluaisit lähettää Vierumäelle? Otamme mielellämme vastaan myös vinkkejä ja ideoita palvelumme kehittämiseksi.

- Active Hours kupongit voisi muuttaa magneetti-/sirukorteiksi, jotka jaettaisiin sisäänkirjautuessa. Kortilla voisi maksaa eri liikuntapaikoissa, niin lasten kuin aikuisten tunnit ja veloitus tapahtuisi poislähtiessä. (tai ennakkon lataamalla saldoa). Yhdessä resortissa myös ravintola/kahvila ostokset hoituivat yhdellä 'avaimella' vaikka alueella oli kolme eri hotelliketjua palveluntarjoajina. Asiointi oli tehty mahdolliseksi lomalaisille käteistä ei tarvinnut kantaa mukana, maksu omaan hotelliin poislähtiessä.
- Active Hours tuntien vähydestä huolimatta osasimme ohjelmoida itseämme. Kuntosali ja uimahalli ovat hyvät, ja lenkkimaastot täydelliset. Siellä mieli lepää. Sulkapallokursseja on aika harvoin. Kaipaamme sulkiskurssia, johon 12-v ja aikuinen voisivat osallistua yhdessä. Eli ei niin tiivistä kurssia kuin esim tennis on.
- Aikaisemmat positiiviset kokemukset veivät voiton epäkohteliaasta käytöksestä. Joka tapauksessa olemme kuitenkin maksavia asiakkaita ja jokainen vierailu siellä on tarkkaan harkittu. Ei ole meidän vikamme jos on kiirettä...
- Ainoa miinus Vierumäellä oli salit, joissa Naisten Fitness-kurssin eri sessiot olivat eli ne olivat hieman alkeellisia, ei peilejä, liikaa meteliä ja tapahtumia ympärillä.
- Alueen laajentamisen ohessa, pitää huolta myös nykyisten mökkien kunnosta.
- Alueen yrittäjien yhteistyötä lisää, esim. erilaisia paketteja (kuten isänpäivän keilauspaketti, se oli mainio).
- Alustavasti sovimme että tapaamme ehkä ensi vuoden pikkujouluissa
- Asumme vain noin 50 kilometrin päässä, emmekä ole koskaan käyneet Vierumäellä, mutta nyt aiomme vastaisuudessakin käydä siellä ja käyttää erilaisia palveluita. Kiitos erittäin hyvän palvelun!
- bailatino-kurssin opetus supistettu liian lyhyeksi, 'kotoinen' tunnelma hävinnyt, tulee teollinen olo
- Countryn toimintaa voisi kehittää. Se on tenniskurssilaisten kohtaustapaikka, Scandicilla ei ole mahdollisuutta ottaa samaa roolia.
- Edellä tulikin jo sanottua, mutta *tiukemmat säännöt yli-innokkaille sääntörikkuri pelajille. Näistä pelaajista johtuen kukaan nainen ei uskaltanut kurssillamme sählypeliin. *Yhteiset alkuverryttelyt Kaiken kaikkiaan oli tosi hienoa, tulemme varmasti takaisin.
- Ehkä en vaan löytänyt, mutta jäin kaipaamaan esim. jooga ja pilatestuntivaihtoehtoja.
- enemmän ohjattuja ryhmiä nuorille ja lapsille /pv. Nyt oli 1 kpl/pv esim. 7-vuotiaalle

- Enpä keksi... oli se vaan niin täydellistä!
- Ensimmäisen liikuntatapahtuman vetäjä taisi olla harrastelija: zumba-tunti meni ensikertalaiselta pieleen ja jätti ikävän tunteen, kun ei saanut ohjausta. Olisi ollut hyvä, että olisi kerrottu, että tunnille kannattaa mennä, jos on aiempaa kokemusta zumbasta. Liikunnan yhteyteen hengitystekniikan ohjausta. Hengityksen avulla on helppo auttaa omaa jaksamista eri liikuntalajeissa. Oli erinomaista päästä kaksi yhden hinnalla. Toivottavasti sellaisia tarjouksia tulee jatkossakin.
- Eri nimet esim. hallille ja areenalle ne on aika saman merkityksisiä mielestäni ja meinaa sekoittaa.
- Erikoisterkut ma iltana 21.11. teatrossa keilahallia hoitaneelle ja levyjä soittaneelle nuorelle naiselle hyvästä palvelusta. Samoin kiitokset kokousemännällemme joka käy töissä Sysmästä saakka ja jonka nimeä en nyt muista...
- Fitness-kurssin lauantaina suoritettujen saurainteen ja sauvakävelyn jälkeen olisin halunnut päiväkahvien kanssa välipalaksi jotain tuhdimpaa kuin hedelmiä.
- Fitness-viikonlopun ohjelma oli vähän liian kiireinen. Siirtymäaikoja ei esim. sunnuntaina ollut ollenkaan.
- Geokätkö juttu oli kiva kokeilu. Suosittelen sen käyttöä jatkossakin!
- Haluaisin helpommin saada selville mitä missäkin voi tehdä.
- Huomioikaa palveluissa myös urheileva nuorisot. Ohjelmaan voisi kirjoittaa lapset ja nuoret ja ikäsuositukset.
- Hyvä Joulua!
- Hyvän olon viikonloppuun olisin kaivannut kunnon venyttelyä lauantai-iltapäiväksi, tai esim jooga/pilates. Muuten ohjelma oli monipuolinen ja oli hienoa että oli vaihtoehtoja. Ohjaajat voisivat myös hieman aktiivisemmin korjata asentoja ym, olivat muuten kyllä varsin iloisia, innostavia ja ystävällisiä.
- Ihan pikku juttu. Tulimme viikonlopuksi omatoimisesti ja rakensimme oman liikuntaohjelman active hoursien perusteella (kuten nähtävästi aika moni muukin). Sunnuntai-aamun fitball-jumppaa oli vaikea tehdä kun oli lauantai-aamun keskivartalotreeni alla. Vaikka tykkäänkin molemmista, niin kaksi lihaskuntoon ja erityisesti keskivartaloon keskittyvää harjoitusta ei vaan ole täysipainoisesti mahdollista. Ohjaajat olivat muuten aivan huippuja!! (9.-11.12.)
- Joogapilates viikonloppuun ohjelmassa meillä oli kahvakuulajoogaa Markus Turusen johdolla. Hänen sykkeensä oli hyvin, hyvin nopea, hengitystempo myös, tästä johtuen liikkeet tehtiin tehostetun nopeasti. Ihmettelin, miten tämä liittyy joogaan tai pilatekseen. Voimailu, kuulan heiluttelu! Mielestäni kahvakuulajoogan voisi unohtaa tältä kurssilta tai antaa kahvakuulajoogalle ihan oma voimailuun viittaava nimi. Ei oikein mielestäni sopinut.
- Joogapilates-leirille hankittu viime tipan sijainen oli huono, hän oli saanut huonot ohjeet ja kahvakuulatunti oli yhtä kaukana joogasta kuin Suomi on Nepalista. Mielestäni lajeja olisi voitu esitellä laajemmin, ei vain tekemisen kautta. Se oli eräs odotukseni mutta ei toteutunut. Ohjelmaan merkitty avauttilaisuus jäi kokonaan pois? Kiitos siististä alueesta, todella hyvästä ruoasta sekä aina iloiselle henkilökunnalle terveiset!
- Jos mökki vuokrataan 6hengen mökkinä niin muutkin puitteet kuin sänkyjen lukumäärä tulisi vastata 6 hengen tarpeita. Meitä ei ollut onneksi kuutta joten pärjäsimme.
- Joulunaikana kannattaa ottaa huomioon ohjelmassa myös lapsettomat pariskunnat. Ohjattua toimintaa pienemmille ryhmille myös joulun aikaan jos mahdollista. Tietysti olisi ollut saatavana valmis paketti hotellioineen jne mutta ei sekään kaikille sovi.
- joulupaketissa aaton ohjelma liian tiukka: juoksemista pääkolmantena jalkana paikasta toiseen! Päivälliselle varattu aivan liian pitkä osuus päivän kulusta varsinkin kun 24 pvä tulleille ei etukäteen kerrottu että päivälliselle voi tulla omaan tahtiinsa. muutenkin olisin toivonut yhteistä infoa kuten 23 pvä tulleille oli järjestetty. Nyt kaikki piti osata kysyä erikseen. lastenomia ohjelmaa voisi eriyttää entistä enemmän. Nyt perheemme 11 vuotias koki lasten liikunnat liian iiseinä kun kaiken ikäiset olivat samassa ryhmässä esim. Alle 8 v omana ryhmänään ja siitä ylöspäin omana ryhmänään. Kaupunkisota sai kiitosta kaiken ikäisiltä :-)
- Jumppatunneilla olisi hyvä jos ohjaaja olisi korokkeella niin kaikki myös takariviläisetkin näkisivät hyvin askelkuviot.

- Kaikki oli erinomaista, viikonloppu oli rentouttava ja ohjaajat niin positiivisia ja kannustavia, kiitos!
- Kanta-asiakkuutta pitäisi jotenkin huomioida
- Kerrassaan supermahtavat liikunnanohjaajat! Todella ammattitaitoisia ja innostavia - kiitos!
- Kiitän jäähallin henkilökuntaa erinomaisesta palvelusta ja siitä, että yleisöluisteluvuorolla sai luistella luvattua pidempään koska hallissa ei ollut muita varauksia. Mailoja sai myös lainaksi ja luistinten teroittaminen onnistui. Vuoden vaihteen paras kokemus!
- Kiitokset fitness-viikonlopun vetäjille. Lisää tällaisia jatkossakin, myös latino-tanssi viikonloppuja ja eri lajeja sekoittavia viikonloppuja opetuksineen (sulkis, tennis, jalkapallo, tanssi, juoksu jne.)
- Kiitokset ihanasta syyslomasta! Olisimme voineet jäädä vaikka pidemmäksikin aikaa! Ohjaajat joka lajissa olivat hyvin tasokkaita ja todellakin saimme rahoillemme vastinetta, tulemme takuulla uudelleen! Omatoimilomilla saisi ehkä olla enemmänkin ohjattuja tuntivaihtoehtoja?
- Kiitokset Pasi Siivoselle ja etenkin Pilates-vetäjälle Teija Valajalle erinomaisesta opetuksesta
- kiitokset Vesiliikuntakurssin vetäjälle 4.-6.11.2011. Hyvä opettaja, sopiva ohjelma kun välissä oli muutakin aiheeseen liittyvää kuin pelkää uintitekniikkaa.
- Kiitos että jaksatte aina niin hyvin.
- Kiitos hienosta urheilu- ja lomapaikasta. Toivottavasti tulevinakin vuosina säilyy Vierumäen valtteina lähiruoka, monipuoliset urheilumahdollisuudet, kaunis luonto ja positiivinen fiilis. Kuortaneen urheiluopistolla voi esim. kuulla henkilökunnan kiukuttelua toisilleen (viime kesänä), mutta Vierumäellä henkilökunta ei kinaa koskaan asiakkaiden kuullen. Toivon, että Vierumäki säilyy urheilevien perheiden lomanviettopaikkana. En halua siitä mitään bailauspaikkaa, jossa krapulaisen näköiset ihmiset 'muka urheilee' (vrt. Levi, Tahko). 10-vuotiaan tyttömme sanoin: 'Tää on niin ihana paikka, täällä on niinku sellanen mielenrauha ja saa tehdä kaikkee'
- Kiitos hyvän olon viikonlopun jumppavetäjille innostavasta ilmapiiristä!
- Kiitos hyvästä palvelusta! Tulen varmasti uudelleen.
- Kiitos lasten ohjaajille ikäjoustopa. Pojat 8 ja 11v mahtuivat samoihin ryhmiin, ja näin saatiin 8v osallistumaan kaikkiin lajeihin.
- Kiitos mukavasta joulusta! Kammi toi lopullisesti joulumielen ja -rauhan! Kivasti liikuntaa ja hyvä ruoka.
- Kokonaisuudesta jäi hyvä mieli ja kipeät lihakset :) Oli ensimmäinen kerta Vierumäellä, mutta aivan varmasti ei viimeinen.
- Kotisivuille paremmin esille erilaiset koulutukset ja kurssit varsinkin nyt kun diiliohjelma tukee markkinointia. Tosin odotin ohjelman tekevän vierumäkeä enemmän tunnetuksi ja harjoitustehtävien tapahtuvan vierumäellä. Paikka kun on niin kaunis ja täällä on niin paljon tarjontaa ja lähellä pääkaupunkialuetta. Asiakkaita enemmän, jolloin saataisiin enemmän rahoitusta ympäristöön. Pikkuisen huomaa rahanpuutteen vaivaavan.
- Koulutukset ja kurssit selvemmin erilleen. Diiliä vielä muutama jakso, nyt kannattaa tsemptata kotisivuilla!
- Kuljetuspalvelun pitäisi olla ilmaista tai ainakin puolet halvempaa. Vierumäelle se tietää rahaa, jos siirrymme juhlimaan ravintoloihin esim. Country Clubilta.
- Kunnon startti -kurssiin vaihtoehtoisia lajeja, mistä ryhmäläiset voivat valita etukäteen (esim. kahvakuula).
- Kurseja perheille lisää, jossa vanhemmille mahdollisuus myös omaan liikuntaan. Lastenhoitopalveluille voisi olla käyttöä myös loma-aikojen ulkopuolella
- Kylpytakit ja tossut Golf Resortteihin vakiovarusteisiin, samoin takkapuut. Tuntui tylsältä rahastukselta muuten onnistuneessa majoituksessa.
- laskun voisi maksaa myös Country Clubin vastaanottoon
- Lasten leikkipaikka sisätiloissa olisi hyvä niitä hetkiä varten, kun ei ole ohjattua toimintaa. Puolen tunnin siirtymäaika tapahtumien välissä olisi tarpeen. Nyt oli vain 15 min ja oli aika haastavaa saada kolme lasta ja itsensä ajoissa eri ryhmiin. Syvävenyttelytuntia kaipasin. Muuten päiväohjelma oli hyvä ja monipuolinen ja ruoka yleensä herkullista.

- Mielestäni liikuntatarjonta oli monipuolista ja ohjaajat päteviä. Olisin kuitenkin toivonut 'rankkojen' ohjelmien lisäksi enemmän joogatyyppeistä rauhallista liikuntaa ja venyttelyä - sain lihakseni melkoisen kipeiksi ensimmäisen päivän jälkeen, enkä voinut toisena päivänä kunnolla osallistua lajeihin. En ole huippukunnossa, mutta lohdutukseksi huomasi, etten ollut ainoa liikuntaa rajoittamaan joutunut. Eli lisää hidasta aerobista harjoitusta vaihtoehtoksi. muuten suurkiitos!
- Miettikää oikeasti konsepti taitoluisteluun, musiikkeineen ja kuulutuksineen.
- Muksula toimintaa voisi vielä kehittää. Pitäisi olla auki aina, kun on ohjattua toimintaa. Nyt meni kiinni 17.15 ja tennis jatkui 18 asti. Eli lapsiperheitä, joissa myös pieniä lapsia voisi huomioida vielä paremmin.
- Muksulan aukioloaikoja tulisi pidentää niin, että ne vastaisivat kurssien ajankohtia (tennis). Lisälapsialennus muksulaan, jos lapsia on kolme samasta perheestä hoidossa, on 15 €/tunti aika kova hinta. Tästä saattaa tulla jopa este kursseille osallistumiselle.
- Muksulan hoitomaksu voisi sisältyä Perhe on paras -paketin hintaan.
- Myyntivaiheessa selkeästi kerrottaisiin, mikäli ylimääräisiä maksuja tulee. Muuten kaikki toimi hyvin ja varmasti taas tulemme uudestaan, ja vahingosta viisastuneena kysymme tarkkan hinnan:-)
- Mökit kaipaisivat pientä 'kasvojen kohotusta'. Viemäriin haju ei ole niitä miellyttävimpiä lomalla. Mökin 'olohuoneen' sisustusta voisi myös uudistaa, tuolit ja sohvut eivät ole kovin istumisystävällisiä enää tänä päivänä. Vierumäki teki ekakertalaiseen kyllä hyvän vaikutuksen ja puhuimmekin porukalla, että tästä voisi tehdä perinteen. Iso alue ja paljon mahdollisuuksia. Loma teki tehtävänsä.
- Nyt golf ja 'aktiiviturheilu' tuntuvat olevan pääosissa, mikä sinänsä onkin ymmärrettävää. Mutta samalla omatoimiliikuntaa ja patikoinnin vaihtoehtoja / tarjontaa voisi lisätä. Paljolti se on vain tiedottamista vaihtoehtoista, kartoista, reittikuvauksista ja helposti netistä löydettävissä. Kynnys lähteä ja tulla matalaksi - easy buy, easy go. Vierumäki on 1. paikka muutaman päivän aktiiviselle lepolomalle nopeiden / helppojen yhteyksien päässä etelä-Suomen suurimmista kaupungeista. Onko brandi nyt 'liian urheilupainotteinen', vai jo tehty tietoinen valinta.
- Olemme jo monen vuoden ajan käyneet säännöllisesti perheen kanssa Vierumäellä, emmekä koskaan ole pettyneet. Ohjelma monipuolinen ja ruoka erinomaista. Kaikille ohjaajille kiitokset ammattitaitoisesta ohjauksesta ja erityiskiitokset zumban ohjaajalle mukaansatempaavasta ja hyvää mieltä tuoneesta ohjauksesta!
- Olen järjestänyt useita kokouksia kansainvälisesti toimivalle ulkolaiselle yrityksellemme ja kaikissa muissa järjestetyissä kokouksissa ryhmällemme räätälöidään omat hinnat ja saamme selkeästi erilaisen hintapaketin koko palvelukokonaisuudesta mutta Vierumäki on mielestäni selkeästi poikkeus, jossa todetaan, että tässä ovat hintamme ja niistä ei keskustella. Tämä on ainoa asia, joka jättää Vierumäen toiminnasta toivomisen varaa ja tekee asiakkaalle tylyn mielikuvan Vierumäen palvelutavasta.
- Olen tulossa lomaosake viikolle (tehy) ja samaan aikaan teillä on siellä liikuntakurssi. Kurssin hinta on liian korkea, kun jätän majoittumisen kurssihinnasta pois ja se ei ole ok. Pelkälle opetukselle tulee kohtuuton hinta. Liikuntakurssin hinta majoituksen kanssa on ok.
- Oli ensimmäinen kertamme , mutta ei jää viimeiseksi ja tutuille olemme jo suositelleet!
- Olin perhe on paras tapahtumassa 14.10-16.10.2011. Muutama kehitysehdotus. Tapahtuma on järjestetty siis koko perheille ja erilaisille liikunnan harjoittajille. Jotkut ovat kovia urheilijoita ja jotkut ovat sohvaperunoita. Jossain urheilulajeissa tämä tulisi ottaa huomioon, jotta kaikki nauttivat lajeista yhtä paljon. Esim. sunnuntain 'sisäjalkapallo'. Selkeästi huomasi, että tietyt himourheilijat 'vetivät' peliä ja vähän heikommat oli puolustuksessa. Kehitysidea, jotta kaikki saataisiin peliin mukaan. Sääntöjä voisi muuttaa siten, että esim. kukin pelaaja saisi tehdä pelissä vain yhden maalin. Eli tällöin pelaajien täytyisi pelata enemmän joukuepeliä ja syötellä palloa myös niille jotka vähän heikommin liikkuvat ja antaa heille myös maalintekopaikkoja. Moni kyllä pelaa kohteliaasti ja ottaa heikommat huomioon. Mutta ei tarvitse kuin yksi himopelaaja joka vetää niitä hirveitä tykkejä kohti maalia, tavoitteena tehdä niin monta maalia kuin mahdollista, niin hän myrkyttää kyllä kaikkien peli-ilot. Eli maalintekijän voisi aina merkitä esim hihanauhalla ja tällöin

muut huomaisivat, että siitä ei ole enään 'vaaraa'. Tämä lisäisi selkeästi syöttelyä ja joukkuepeliä. Toinen ehdotus, lauantain markkinoilla pelattiin sählyä (aikuiset ja lapset). Kun lapset ja aikuiset ovat samassa pelissä, niin säännöissä voisi olla, että aikuiset eivät saa tehdä maaleja. Nyt jotkut aikuiset laukoivat maaliin kovia laukauksi ja välttämättä se ei ole kivaa kun mukana on lapsimaalivahteja. Tämäkin lisäisi joukkuepeliä, kun aikuiset pakotettaisiin syötteleeseen enempi lapsille. Olit itse molimmissa mukana ja kivää oli, mutta edellä mainitut ideat mielestäni lisäisivät joukkuepeliä ja voisi tuoda harrastajia lisää kun ei tarvitsi pelätä olevan se huonoin pelaaja. Itse tein kyllä maaleja :-)

- Olin zumba-viikonlopussa. Tunnit olivat palloiluhallissa, jossa huono äänentoisto häiritsi: ohjaajan ääni ei kuulunut mikrofoniin ja musiikki jotenkin kaikui salissa - ei päässyt äysillä tunnelmaan mukaan.
- olisimme haluneet tehdä joulupatein yhteydessä kuntotestauksen, mutta se ei ollut mahdollista, vaikka mielestäni jossain etukäteisateriaalissa tätä jopa maiostettiin tarjoushintaisten palveluna.
- olisimme halunneet etukäteen tietää että salsan jatkokurssi oli ns. Sisäpiiritapahtuma. Lisäksi vain yksi tunti opetusta sunnuntaina pisti miettimään onko järjeä jäädä yöksi. Lisäksi tanssin opetukseen kaipasi enemmän yksilöllistä palautetta ja opastusta. Nyt joutui tukeutumaan muihin tanssioihin, ei opettajaan.
- Olin toivonut majoituksen (Ilkka) ja ruuan olevan parempaa. Ne olivat pettymys. Muuten oli erittäin mukava kokemus.
- Omatoimisille ulkoilijoille, joilla on esimerkiksi koira mukana olisi mukavaa jos olisi paikka missä voisi vaikka käydä kuumaa kaakaota ja jotain pikkupurtavaa nauttimassa, ei koiraakaan voi oudossa paikassa jättää yksin mökkiin. Nyt koko aluetta leimaa lähinnä keskittyminen vain golfiin. Olen nyt vierailut Vierumäellä 3-kertaa ja tuttavapiirissäni ei juuri tiedetä, että alueelle voi tulla vaikka ei ole ammattiturheilija tai golfaaja. Eli tiedottamisessa palveluista on parantamisen varaa jos ylipäätään haluatte kasvua. Pelkän mökin vuokraajalle olisi myös joku pieni päivittäistavarakauppa ihan paikallaan, tietysti haluatte, että käytetään vain alueen ravintoloita, mutta ne nyt eivät vain palvele kaikkia, nyt sitten ajellaan sinne aasin, Helsingin keskustassa voi syödä melkein missä tahansa lounaan seisovasta pöydästä alle 9:- laadukasta ja monipuolista ruokaa, sitä se kilpailu teettää.
- Onko teillä suunniteltuna lapsille ihan omaa ohjelmaa? Haluaisin tulla lastenlasteni kanssa viikonloppulomalle, jolloin haluaisin osallistua välillä yksin välillä lasten kanssa ohjatulle liikuntatunnille. Sekä tyttäreni että hänen tyttärensä ovat kiinnostuneita baletista ja kyllä mummikin siitä tykkää. Olisiko tällaista ballettino/baletin alkeet tms. viikonloppua tarjolla?
- Opasteisiin selkeyttä. Ensikertalaiselle kaikki paikat oli ihan outoja, paljon rakennuksia ja kiemurtelevia kulkureittejä. Opastetauluja oli mielestäni liian vähän, samoin katuvaloja.
- Palauteleimakkeita kaipasi jo Vierumäellä. Pyysimme sellaista, mutta meille annettiin pelkästään tyhjä paperi. Tällainen kysely voisi olla saatavilla jo paikanpäällä, jotta voisi tuoreeltaan vastata-myös sellaiset, jotka eivät käytä nettiä,
- Palveluiden koordinointi - ks. aiemmat kohdat
- Perhe on paras on paras! Älkää liikaa muuttako toimivaa konseptia. Alle viisivuotiaiden muksula on hyvä, mutta tilat tosi pienet. Muksulatoimintaa voisi kehittää enemmän liikunnalliseen suuntaan, jotta myös pienet voisivat ulkoilla ja liikkua ohjatusti.
- Perheleirillä olisi kiva, jos ohjelmassa olisi 'vapaata' urheiluhallin käyttöä (sisältyisi leirin hintaan) esim. sulkapalloilua, sählyä yms. Myös yhteinen olohuone-tila olisi mukavaa, jossa voisi yhdessä katsoa esim. telkkaria muiden leiriläisten kanssa.
- Perhemajoituksen ('rivitalot) tulisi remontoida
- pienellä 13 hlön ryhmällä tennisvalmennus sujui hyvin ja saimme henkilökohtaista ohjausta, ihmettelin kuinka kaikki pelaa 28 hlön ryhmässä.ruokailut rauhallisemmassa ravintolamyllyssä olisi toivottava parannus. Kaskela on liian ahdas ja levoton. Lapsille saisi olla useammin ohjattuja kursseja samaan aikaan aikuisten kanssa. Nyt syyslomalla toimi hienosti, siitä kiitos Eerolle. Lapsilla oli kivaa ja aikuiset saivat rauhassa pelata. Reissulla oltiin kuitenkin yhdessä.

- Pientä fixausta majoitustiloihin. Maalia, parkettia ja uusia tekstiilejä vanhoissa majoitustiloissa->heti tulisi viihtyisämpää. Pitäkää ravintoloiden ruuan taso jatkossakin huipputasolla. Vierumäkeä voisi markkinoida enemmän lapsiperheille ja urheiluseuroille. POP lomiin voisi tulla vaihtelua ohjelman suhteen. Kun niillä on käynyt, ei jaksakaan moneen kertaan samoja juttuja. Vakiasiakkana olisi kiva, jos esim. 4 kertaa vuodessa siellä lomaileva, saisi neljännen kerran edullisemmin tai esim. lahjakortin ravintolaan tms. Vahvistakaa 'kanta-asiakkuutta'. Urheiluhallin parempi ilmastointi olisi hyvä investointi. Toivottavasti Jarno Purtsi ei kehitä Vierumäkeä 'Tuurin-ostoskeskus' ja yökerho/casino suuntaan. Ostoskeskuksia ja ravintolameininkiä on kaikkialla, Vierumäen luontoa ja urheilumahdollisuuksia ei ole.
- Pitäkää hinnat kohtuullisena ja valmiit pakettihinnat, niin varmasti tulen uudestaan
- Pitäkää huoneistojen kunnosta huolta niin ihmiset viihtyisivät paremmin. En tosin ole nähnyt kuin yhden huoneiston. Uimahallissa olisi hyvä olla oma allas matkaintia varten muillekin asiakkaille. Näyttää siltä, että siellä on lähes kokoajan joku ryhmä uimassa, eikä altaaseen 'tavallinen asiakas' silloin pääse.
- POP palvelu toimii, mutta, jos haluat omatoimisemmin oleilla omassa mökissä, niin liikuntapalveluissa on paljon kehittämisen varaa. Loppujen lopuksi saimme haalittua eri lajeja käyttämällä koko AH tarjonta + varaamalla sulkista ja keilailua. Olisi toivonut enemmän vaihtoehtoja.
- Pro Pasille kiitokset hyvin toimineesta kurssista ja erinomaisesta ohjauksesta, jossa hän otti kaikki huomioon. Paras kurssi missä olemme käyneet.
- Ruokailumme olivat vanhassa salissa. Sali sinällään on mukava miljö, mutta ruoka oli sen oloista että sen esillepanoon ja varsinkin pääruokien makuun ei kiinnitetä kovin paljon huomiota. Tuli tunne, että tämä on tarkoitettu joukkueille, joissa päätarkoituksena on saada monipuolista ruokaa säännöllisesti ja paljon, laitosruokailua. Se ei vastaa sitä mitä fitness-kurssille tuleva 40-kymppinen muutakin kuin Suomea nähnyt nainen odottaa arjesta irtautumisviikonlopulta, vaikka se onkin terveellinen ja urheilupitoinen. Lisää tuoreita raaka-aineita, varsinkin vihanneksia, mielikuvitusta omaava kokki, jonka tavoitteena ei ole vain laitosruokailu, miettimään ruokalistat ja opastamaan menetelmissä (yksi ruokahan voi olla enemmän perinteinen suomalainen kotiruoka-tyyppinen, mutta pitääkö kummankin lajin olla?) Leipää mainostettiin ja se olikin hyvää. Yritin tilata perjantaina hieronnan joko lauantaille tai sunnuntaille - ei ollut aikoja saatavilla! Kun Vierumäki mainostaa spa- ja hierontapalveluja, eikö näiden palvelun antamisen pitäisi painostua juuri viikonloppuun ja nimenomaan viikonloppuun, jolloin paikalla varmaan on enemmän niitä ihmisiä jotka eivät tule pelkästään urheilun vuoksi vaan myös rentoutumaan? Vaikuttaa liiketoiminnan kannalta heikolta tilanteelta että näin ilmeisesti ei ollut.
- Samalle kurssille osallistuvien majoitus ja ruokailut mielellään samaan paikkaan.
- Sauna ja päivällinen järkevämminkin ainakin viikonloppukurssien osalta, sillä ruokailun jälkeen ei ole kiva mennä saunaan ja mikäli meillä olisi ollut sauna klo 19 ja ruokailu loppui klo 21, niin kiireellä olisi saanut toimia (onneksi naiset pääsivät saunaan jo klo 18). Asia hoituisi joko aikaistamalla saunaa tai pidentämällä ruokailuaikaa, tai vaikkapa molempia vähän.
- Sunnuntain huoneen palautus saisi olla joustavampi. Tuskin ne seuraavat kurssilaiset tulevat heti perään. Jos huoneen voisi pitää vähän pidempään, sunnuntaistakin saisi vielä jotain irti. Nyt jäi lopuksi sellainen tunne, että piti päästä äkkiä jaloista, että haluttiin päästä eroon. Miten olisi opastettu kävelykierros Vierumäen ensikertalaisille? Kartta on kyllä hyvä ja itse osaamme jo kulkea alueella, mutta ekalla kerralla olisi ollut kiva piipahtaa eri kohteissa opastetusti.
- Syksyllä ja talvelle sellaista paikkaa jossa pienemmät mukelot voisivat temmeltää. Lisäksi parannusta esimerkiksi pingispöytien paikkaan/kuntoon koska nyt valaistus illalla oli huono ja pöydät rikki - ei voinut pelata.
- Taksikydyt Scandiciin ja takaisin oli erinomainen asia. Ulkovalaistusta pitäisi parantaa; maasto oli liukas erit. joulupäivänä ja paikoin vaikeakulkuinen (esim. rantasaunalle ja takaisinpääsystä oli haastetta riittävästi!). Hyvä valaistus olisi auttanut tässä asiassa. Samoin kunnollinen hiekoitus.
- Tenniskurssi/ konsepti toimii hyvin ja valmentajat on erittäin ammattitaitoisia ja loistotyyppejä

- Tenniskurssilla tunnit päättyivät hyvin myöhään ja ensikertalaisena huolestui päivällisen loppumisesta (esim pe tunti päättyi 20.30 ja päivällinen oli 21.00 asti). Päivällistä saimme, mutta tätä emme voineet luonnollisesti tietää. Lähtöpäivänä huoneen avain lakkasi toimimasta kello 12.00 ja kurssimm päättyi 11.45. Tuli kiire ehtiä huoneeseen ennen 12.00. ==> kannattaisi tarkistaa joko huoneen luovutuksen ajankohtaa tai synkata tuntien päättymiset paremmin muiden palvelujen kanssa. Näin vieraanne välttyisivät ekalla kerralla turhalta murheelta ja huolelta.
- Terveiset Hyvän mielen viikonlopun -kurssin ohjaajille ja muille järjestelyistä vastaaville. Ohjelma oli monipuolisempi, kuin mitä aiempi kotiin tullut ohjelma lupasi. Oli erittäin mukavaa, että ohjelmissa oli kolme vaihtoehtoa, eli jokaiselle jotakin. Ohjaajat olivat loistavia. Kurssin ikähaitari oli laaja, mutta ohjaajat osasivat ottaa tämän huomioon. Keittiölle myös terveisiä, ruoka oli maukasta, terveellistä ja sitä oli riittävästi. Hedelmät ovat mukava lisä jälkiruokapöydässä.
- Todella ammattitaitoiset ja pitkäpinnaiset opettajat ja ohjeet olivat erittäin selkeitä! Viikonloppu antoi minulle tenniksen ensikertalaisena todella avartavan katsauksen lajiin ja koin oppineeni paljon perustekniikoista! Oikein suuri kiitos kaikille!
- Toinen rantasaunoista ei täyttänyt toiveitamme joulupäivänä. Oli kuulemma tempuillut myös aattona, kiuas ei tuottanut lämpöä.
- Tulokahvin tilalle hedelmiä/hedelmäsalaattia tai salaatti. Koska hetken kuluttua siitä on jamppaa, kahvi ja leipä ei ole vatsaystävällistä.
- Ulkoliikuntareittien merkkaminen vaikka värikoodeilla. Liikkujan on helppo seurata niitä tulipa reitille sitten mistä kohtaa hyvänsä.
- Ulkoperheliikuntaa olisi voinut olla enemmän ja vaikkapa uintitekniikkaa.
- Upea paikka, monipuoliset ohjelmat, täydellinen ruoka ja loistavat ohjaajat! Hyvä meininki!
- Uusikaa jo Country Club ja sen majoitustilat.
- Vaikka juoksuradan käyttö on nykyisin maksullista, niin aina siellä on vaeltavia ja seisoskelevia ihmisiä, joita radalla juoksevien pitää väistellä.
- Valoa sisätiloihin lisää. Ei monia pieniä kohdevaloja (joissa energiaa syövät hahkulamput valonlähteinä!) vaan tehokas yleisvalaistus, joka yleisvalo puuttuu Country Clubin majotushuoneista kokonaan!! Myös aulassa esim sanomalehden lukeminen hankalaa huonon valaistuksen vuoksi.
- Vierumäellä törmää harvoin henkilökuntaan joka olisi palveluultista tai ystävällistä. Valitettavan useasti henkilökunta respassa, liikunnanohjaajat, kahvilan/ravintolan työntekijät, uimahallin valvojat, myynin porukat ovat kaikki hyvin töykeän/väsyneen oloista. Olisi kiva jos tuntisi olevan tervetullut lomailemaan.
- Vierumäki on hyvä lomailupaikka. Olemme aina olleet tyytyväisiä, paitsi viimeisen käyntimme mökin puutteita. Ruuhkaviikoilla ihmispaljous on ymmärrettävä, mutta vie vähän lomaintoa, kun kaikki paikat ovat täynnä.
- Viikolla pidettäviä tenniskursseja aktiivisesti harrastaville 60+ i Sen verran oli upea ja hyvä kokemus ensikertalaiselle.
- Viikonloppumme oli todella onnistunut kiitos teidän palveluulttiin henkilökunnan! Palaamme varmasti tulevaisuudessa.
- Wlan -verkko ei toiminut Ilkassa, saisi toimia joka puolella.
- Voisiko Country Clubilla raivata lasten nurkkaukselle hieman lisää tilaa?
- Voisiko ottaa käyttöön jonkinlaisen kanta-asiakassysteemin, esim. niin, että 3-4 tenniskurssin jälkeen saisi yhden kurssin huomattavalla alennuksella tai jopa ilmaiseksi. Olen vuosien varrella osallistunut melko monelle tenniskurssille, joten tulisin mielelläni ensi kesänä 'alennuskurssille'!!
- Yhden päivän vierailulla on ryhmän kuljetus jalkaisin aikaa vievää, varsinkin jos on kyse ylen iäkkäistä ihmisistä. Jos ryhmällä on oma bussi, järjestäkää mahdollisuus oppaaseen, joka kiertää urheiluhallit ym. paikat bussin mukana. PALVELUN EI TARVITSE OLLA ILMAINEN, vaan hinta voi sisältyä tarjoushintaan. - 'Emäntänne' esitys (20 min) luentosalissa yhteisesti koko porukalle oli erittäin hyvä, sisältöä ja esitystapaa myöten. Terveiseni hänelle.
- Yhteistoimintaleireissä palkkion valmentajille voisi maksaa yksilölajeissa jo pienemmstäkin ryhmästä kuin 15 henkeä. Pienestä seurasta ei kovinkaan helposti noin isoa ryhmää kokoon saa. Joukkuelajeissa 15 hengen kokoon saaminen ei taatusti hankaluuksia aiheuta, joten näiden lajien valmentajat palkkion useimmiten saavat.

- Zumba-kurssilla kaipasin kunnan äänentoistolaitteita. Nyt ohjaaja joutuu hyppimään edestakaisin säätämässä äänenvoimakkuutta, etsimässä oikeaa biisiä jne. Kaukosäätimet!!! Ohjaajilla oli mikki, mutta eivät käyttäneet sitä kuin pari kertaa???. Pallohallissa täytyisi olla peili isolla seinällä tai sitten vähemmän osallistujia, jotta kaikki näkevät ohjaajan.
- Zumba-viikonloppu oli todella mukava. Ohjaajat olivat ammattitaitoisia. Yhteen tanssiin keskittyvät tunnit olivat vähän tylsiä (esim. afro). Hyvä idea olisi laittaa samaan tuntiin enemmän tansseja. Muuten oikein ihanaa tanssimista mukavassa seurassa.