



SAVONIA

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

FODMAP-RUOKAVALIOTA NOUDATTAVAN ASIAKASKOKEMUS RAVINTOLASSA

TEKIJÄ:

Jenna Keränen

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	
Tutkinto-ohjelma Matkailu- ja ravitsemisalan tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä Jenna Keränen	
Työn nimi FODMAP-ruokavaliota noudattavan asiakaskokemus ravintolassa	
Päiväys	23.2.2021
Sivumäärä/Liitteet	65/1
Ohjaaja Mari Vartiainen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Erytisruokavaliota noudattavien määrä on kasvanut viime vuosina monien tutkimusten mukaan. Samalla myös FODMAP-ruokavalio on yleistynyt. FODMAP-hiilihydraatit ovat lyhytketjuisia hiilihydraatteja, jotka fermentoituvat nopeasti ja imeytyvät huonosti ihmisen suolistossa. Ne voivat aiheuttaa ikäviä vatsavaivoja varsinkin herkkävatsaisille. FODMAP-ruokavaliossa vältetään oireita aiheuttavia FODMAP-hiilihydraatteja ja ruokavaliota käytetäänkin hoitokeinona ärtyvän suolen oireyhtymää poteville henkilöille.</p> <p>Opinnäytetyössä paneuduttiin FODMAP-ruokavaliota noudattavan asiakaskokemukseen ravintolassa. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten paljon tietoa ravintolahenkilökunnilla on FODMAP-ruokavaliosta ja millaisen asiakaskokemuksen ravintolat tarjoavat FODMAP-ruokavaliota noudattavalle asiakkaalle. Lisäksi tavoitteena oli selvittää ravintolahenkilökunnan tietotaitoa siitä asiakaspalvelutilanteesta, jossa kohdataan erityisruokavalioiden noudattajia ravintolassa. Tutkimuksen avulla haluttiin myös ottaa selvää, miten hyvin erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan toiveet annoksen suhteen pyrittiin toteuttamaan ja kuinka hyvin ne lopulta toteutuivat, kun annos saapui. Tutkimus toteutettiin Mystery shopping -tutkimusmenetelmää käyttäen havainnointitutkimuksena. Aineistonkeruu tehtiin havainnointikertoina tutkimuslomaketta apuna käyttäen.</p> <p>Tutkimuksessa selvisi, että FODMAP-ruokavalio on melko tuntematon ruokavalio ravintolahenkilökuntien keskuudessa. Tutkimuksen aikana kävi ilmi, ettei suurin osa asiakaspalvelijoista ollut koskaan kuullutkaan kyseisestä ruokavaliosta. Erytisruokavaliota noudattavan asiakkaan kohtaamisessa ravintolahenkilökunnilla on myös parantamisen varaa. Osa asiakaspalvelijoista suhtautui jopa hieman kylmästi FODMAP-ruokavaliota noudattavaan asiakkaaseen. Toiveet pyrittiin toteuttamaan erityisen hyvin ja asiakasta kuunneltiin hänen toiveissaan. Asiakkaan toiveet myös toteutuivat yleisesti ottaen hyvin.</p>	
Avainsanat FODMAP, herkkävatsaisuus, erityisruokavalio, asiakaskokemus, palvelupolku, mystery shopping, havainnointitutkimus	

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services	
Degree Programme Degree Programme in Tourism and Hospitality Management	
Author Jenna Keränen	
Title of Thesis Restaurant Customer Experience of a Person Following the FODMAP-diet	
Date 23 February 2021	Pages/Appendices 65/1
Supervisor Mari Vartiainen	
Client Organisation/Partner	
<p>Abstract</p> <p>The number of people following a special diet has increased in recent years, according to many researches. At the same time, the FODMAP-diet has also become more common. FODMAP-carbohydrates are short-chain carbohydrates that are rapidly fermented and poorly absorbed in the human gut. They can cause nasty stomach upset especially for sensitive stomachs. The purpose of the FODMAP-diet is to avoid FODMAP-carbohydrates that cause symptoms. The diet is also used as a treatment for people with irritable bowel syndrome.</p> <p>The thesis focused on the restaurant customer experience of people following the FODMAP-diet. The purpose of the thesis was to find out how much information restaurant staff have about the FODMAP-diet and what kind of customer experience restaurants offer to a customer who follows the FODMAP-diet. The aim was also to find out the knowledge of the restaurant staff about the customer service situation where people who follow a special diet are encountered. It was also intended to find out how well the wishes of the customer were achieved and how well they finally came true when the dose arrived. The research was implemented as an observational research using the Mystery shopping research method. Data collection was performed as observation times with the help of a research form.</p> <p>The investigations have shown that the FODMAP-diet is a quite unknown diet among restaurants staff. The investigation revealed that many of the customer service representatives had never even heard of the FODMAP-diet. Restaurant staff also have room for improvement in meeting a customer who follows a special diet, and some customer service representatives even took a slightly cold attitude towards customers who follow a special diet. The wishes were well fulfilled, and the customer's wishes were listened to. The wishes also came true generally well.</p>	
<p>Keywords FODMAP, sensitive stomach, special diet, customer experience, service path, mystery shopping, observational research</p>	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	HERKKÄ VATSA	6
2.1	Suolisto	6
2.2	Ärtyvän suolen oireyhtymä (IBS).....	7
3	FODMAP-RUOKAVALIO	10
3.1	Suosittelavat ja vältettävät ruoka-aineet.....	11
3.2	Ruokavalion toteuttaminen	14
4	ASIAKASKOKEMUS	16
4.1	Asiakaskokemus vs. asiakaspalvelu	16
4.2	Kosketuspisteet	17
4.3	Odotukset ylittävä asiakaskokemus	17
4.4	Asiakaskokemuksen johtaminen.....	18
5	ERITYISRUOKAVALIOTA NOUDATTAVA RAVINTOLASSA	21
5.1	Erytysruokavalioiden huomioinen ravintolassa.....	21
5.2	Palveluprosessi ja -polku	22
5.2.1	Erytysruokavaliioasiakkaan palvelupolku à la carte -ravintolassa.....	22
5.2.2	Vaativan asiakaspalvelutilanteen portaat.....	24
5.3	FODMAP-ruokavaliota noudattava ravintolassa.....	25
6	TUTKIMUSPROSESSI	27
6.1	Tarkoitus ja tavoite	27
6.2	Tutkimusmenetelmät	27
6.3	Toteutus	29
6.4	Tutkimuslomake	32
7	TULOKSET	33
7.1	Havainnointikerrat.....	33
7.2	Tutkimuslomakkeiden tulokset.....	44
8	YHTEENVETO.....	55
9	POHDINTA.....	58
	LÄHTEET	61
	LIITE 1: TUTKIMUSLOMAKEPOHJA	64

1 JOHDANTO

Erytisruokavaliota noudattavien määrä on kasvanut viime vuosina monien tutkimusten valossa. Ihminen syö elämänsä aikana monia aterioita kodin ulkopuolella esimerkiksi ravintoloissa. Erytisruokavaliota noudattavien ihmisten lukumäärän lisääntyessä myös ravintolahenkilökunnan ja erityisruokavaliota noudattavien asiakkaiden kohtaamisien lukumäärät lisääntyvät. On tärkeää, että ravintolahenkilökunnilta löytyy hyvä perustieto erityisruokavaliosta, jotta he voivat taata asiakkaalle turvallisen ruokailuhetken ja odotukset ylittävän asiakaskokemuksen. Erytisruokavaliota noudattavat asiakkaat tarjoavat ammattikeittiöille mielenkiintoista, haasteellista ja hieman tavanomaisesta poikkeavaa työtä. (Immonen, Laaksonen, Lattu, Reunasalo, Sinisalo ja Välimäki 2010, 9.)

Erilaisten erityisruokavaliota noudattavien määrän kasvaessa, myös FODMAP-ruokavalio on yleistymässä. FODMAP-hiilihydraatit ovat lyhytketjuisia hiilihydraatteja, jotka fermentoituvat nopeasti ja imeytyvät huonosti ihmisen suolistossa aiheuttaen esimerkiksi ikäviä ja kiusallisia vatsavaivoja. FODMAP-hiilihydraatteja löytyy paljon esimerkiksi sipulista, omenasta ja laktoosista (maidosta). Monet IBS:stä eli ärtyvän suolen oireyhtymästä kärsivät ihmiset saavat helpotusta FODMAP-ruokavaliosta, jossa vältetään FODMAP-hiilihydraatteja. (Monash University, julkaisuaikea tuntematon.)

Opinnäytetyössä perehdytään FODMAP-ruokavaliota noudattavan asiakaskokemukseen ravintolassa. Tutkimuksen avulla halutaan erityisesti selvittää, millaisen asiakaskokemuksen ravintolat tarjoavat erityisruokavaliota noudattavalle asiakkaalle ja millainen tietotaso ravintolahenkilökunnilla on FODMAP-ruokavaliosta. Lisäksi tutkimuksen avulla pyritään havainnoimaan, miten hyvin asiakkaan toivomukset pyritään toteuttamaan ja saako asiakas tilaamansa annoksen sellaisena kuin sen tilasi. FODMAP-ruokavalio on kiinnostava tutkinnankohde, sillä siitä ei ole vielä juurikaan tehty tutkimuksia ja ruokavaliona se on vielä varsin tuntematon.

Tutkimus toteutetaan kvalitatiivista tutkimusmenetelmää käyttäen. Kvalitatiivisena menetelmänä tutkimuksessa toimii havainnointitutkimus, tarkalleen ottaen Mystery shopping -tutkimusmenetelmä. Mystery shopping -tutkimusmenetelmää käytettäessä ravintolahenkilökunnilla ei ole aikaa valmistautua tutkimukseen millään tavalla, sillä he eivät tiedä, että heidän toimintaansa tullaan havainnoimaan. Näin saadaan aitoja ja totuudenmukaisia tutkimustuloksia. Opinnäytetyö toteutetaan ilman toimeksiantajaa, mutta tutkimuksen tulokset ovat yleisesti hyödynnettävissä.

2 HERKKÄ VATSA

Suurimmalla osalla ihmisistä esiintyy vatsaoireita ajoittain. Herkästä vatsasta puhuttaessa ihmiset yleensä ymmärtävät mistä on kysymys, vaikka kyseessä ei olekaan lääketieteellinen termi. Herkällä vatsalla tarkoitetaan vatsaa ja suolistoa, jotka reagoivat negatiivisella tavalla esimerkiksi erilaisiin ruoka-aineisiin, juomiin, stressiin, unen vähäiseen määrään ja juhlimiseen. Vastakohtana voidaan käyttää niin sanottua teräsvatsaa, joka toimii hyvin olosuhteista huolimatta. Yleensä ihmiset sijoittuvat herkkä- ja teräsvatsaisen välille, jolloin vatsa toimii useimmiten hyvin, mutta joitakin oireita saattaa esiintyä silloin tällöin. (Laatikainen 2015, 11; Putkonen 2016, 13.)

Vatsavaivat voidaan jakaa lääketieteellisesti toiminnallisiin ja elimellisiin vatsavaivoihin. Elimellisillä vatsavaivoilla tarkoitetaan vaivoja, jotka liittyvät suoraan johonkin sairauteen ja niiden syy on selvitetävissä. Niihin on yleensä löydetty hoitomuoto joko lääkkeellisesti tai kirurgisesti. Toiminnallisilla vatsavaivoilla tarkoitetaan sellaisia vatsavaivoja, joille ei ole löydetty mitään erityistä syytä esimerkiksi jossain tietyssä elimessä. Vatsan toiminta on tällöin häiriintynyt eikä vaivoihin ole olemassa kirurgista hoitokeinoa. (Laatikainen 2015, 11.)

2.1 Suolisto

Suolisto kuuluu osaksi suurta elinjärjestelmää eli ruoansulatusjärjestelmää. Ruoansulatus tapahtuu ruoansulatuskanavassa, josta puhutaan myös nimityksellä maha-suolikanava. Suolisto koostuu ohutsuolesta, paksusuolesta ja peräsuolesta. Ohutsuoli voidaan jakaa kolmeen osaan: pohjukaissuoleen, tyhjäsuoleen ja sykkyräsuoleen. Vastaavasti paksusuoli voidaan jakaa umpisuoleen ja siihen liittyvään umpilisäkkeeseen, varsinaiseen paksusuoleen, vemmelsuoleen sekä peräsuoleen. (Leppäluoto, Kettunen, Rintamäki, Vakkuri, Vierimaa ja Lätti 2013, 221.)

Suoliston alueella tapahtuu sarja erilaisia fysiologisia mekanismeja, jotka jaetaan ravintoaineiden pilkkoutumiseen ja imeytymiseen. Nämä edellä mainitut fysiologiset mekanismit ovat suoliston tärkeimpiä tehtäviä. Motiliteetti käsittää ruoansulatuksen liiketoiminnan eli toisin sanoen voi puhua mekaanisesta ruoansulatuksesta. Ohutsuolen alueella tapahtuu sekreetiota eli rauhasten eritystoimintaa, josta käytetään myös nimitystä kemiallinen ruoansulatus. Merkittävä osa ravintoaineiden pilkkoutumisesta ja imeytymisestä tapahtuu ohutsuolen pohjukaissuolessa. Digestiossa ravintoaineet pilkkoutuvat kanavan eri osissa ja absorptiossa ravintoaineiden pilkkoutumisesta syntyneet tuotteet imeytyvät ohutsuolesta verenkiertoon. Myös rasvat pilkkoutuvat ja imeytyvät ohutsuolessa. "Ohutsuolen eritystoiminta ja motiliteetti palvelevat ravintoaineiden pilkkoutumisen viimeisiä vaiheita ja lopulta imeytymistä" (Leppäluoto ym. 2013, 247). (Leppäluoto ym. 2013, 224 ja 229.)

Kaikkea tuotteita elimistö ei kuitenkaan pysty pilkkomaan ja sulamaton aines kertyy paksusuolen loppuosaan, josta se poistuu ulostamisen ja virtsaamisen yhteydessä elimistöstä. Paksusuolen tärkein tehtävä on toimia varastona ohutsuolesta tulevalle sulamattomalle ainekselle. Kaiken kaikkiaan paksusuolen eritystoiminta ja motiliteetti ovat vähäisiä. Ravintoaineiden pilkkomisen ja imeyttämisen lisäksi suoliston kokonaisvaltaisena tehtävänä on myös suojata elimistöä erilaisilta taudeilta sisäisen puolustusmuurin avulla. (Leppäluoto ym. 2013, 225, 229 ja 251; Putkonen 2016, 14.)

Puhuttaessa suoliaivoakselista tarkoitetaan suolistomikrobiston, immuunijärjestelmän, enteroendokriinisen järjestelmän, enterisen hermoston ja keskushermoston muodostamaa kokonaisuutta. Hermosto liittyy olennaisesti suoliston toimintaan ja sen toimintahäiriöt voivatkin olla yksi syy herkkäsaisten oireisiin. Suolistomikrobiston ja hermoston välillä vallitsee monimuotoinen yhteys. Suolistomikrobistolla on suora vaikutus aivojen kehitykseen sekä toimintaan ja vaikutus on myös päinvastainen. Stressaavissa ja jännittävässä tilanteissa aivot lähettävät signaaleja suolistolle autonomisen hermoston kautta. (Kalliomäki, Käyhkö, Mykkänen, Isolauri ja Lahdesmäki 2018, 203 ja 205; Putkonen 2016, 14.)

Hermosto voidaan jakaa autonomiseen ja somaattiseen hermostoon. Somaattinen hermosto säätelee tahdonalaisia liikkeitä, kuten käsien liikuttaminen. Pääasiassa suolisto toimii tahdosta riippumatta eli autonomisesti. Autonominen hermosto on niin kutsuttu itsenäinen hermosto ja toimii siis täysin itsenäisesti ihmisen tiedostamatta. Autonominen hermosto jaetaan sympaattiseen ja parasympaattiseen hermostoon. Sympaattinen hermosto aktivoituu, kun ihminen on stressaavassa tai uhkaavassa tilanteessa. Parasympaattinen hermosto toimii, kun ollaan rauhallisemmassa tilanteessa. Tällöin on hyvä aika alkaa sulattelemaan ruokaa ja kyseinen hermosto lisääkin ruoansulatusentsyymien erittymistä ja suoliston liikettä. (Putkonen 2016, 14.)

Enterinen hermosto kuuluu osaksi autonomista hermostoa. Se pystyy pitämään ruoansulatusta käynnissä täysin itsenäisesti. Suoliston hermosolut ja suolistohormonit viestivät keskenään silloin, kun suolistossa on ruokaa. Tämä viestiminen ohjaa enterisen hermoston toimintaa. Suolisto alkaa supistelemaan ja ohjaamaan ruokasulaa eteenpäin suolistossa. Suoliston kivun tuntemukset ovat niin ikään yhteydessä enteriseen hermostoon. (Putkonen 2016, 14.)

Suoliston kannalta hyviä asioita ovat runsaasti kuitua sisältävä ruokavalio, puhtaista ja tuoreista raaka-aineista valmistettu ruoka, probiootit eli maitohappobakteerit, prebiootit eli kasvikset, viljat, sekä vitamiinit ja hivenaineet. Suoliston vihollisiksi lasketaan muun muassa tulehduskipulääkkeet ja antibiootit, vähäkuituinen ruokavalio, paljon sokeria sisältävä ruokavalio, nautintoaineet, stressi sekä erilaiset infektiot. Voisi siis sanoa, että suoliston terveyden kannalta avaintekijänä on monipuolinen, terveellinen ja runsaskuituinen ruokavalio. Kun muistaa kohtuuden vihollisiksi laskettavien asioiden kanssa, niitäkään ei tarvitse poistaa täysin ruokavaliosta. Joskus suolistolle hyväksi olevat asiat auttavat suolistoa vihollisiksi luokiteltavien asioiden rasituksessa. Hyvä esimerkki tästä on, että antibioottien yhteydessä on suositeltavaa käyttää maitohappobakteerivalmistetta, jotta antibiootit eivät pääsisi tekemään tuhojaan suolistossa tuhoamalla hyviä bakteereja huonojen bakteerien lomassa. (Leskinen ja Hult 2010, 57.)

2.2 Ärtävän suolen oireyhtymä (IBS)

Yleisin ruoansulatuskanavan häiriöihin liittyvä diagnoosi on ärtävän suolen oireyhtymä eli IBS (Irritable Bowel Syndrome). Oireyhtymää on arvioitu olevan ainakin noin kymmenesosalla Suomen väestöstä ja naisilla oireyhtymä on kaksi kertaa yleisempi kuin miehillä. Maailmanlaajuisesti oireyhtymää on havaittu olevan jopa yhdellä seitsemästä aikuisesta Monash Universityn (julkaisuaika tuntematon)

mukaan. Oireyhtymä tunnettiin ennen ärtyneenä paksusuolena, mutta myöhemmin oireyhtymän havaittiin kattavan myös ohutsuolen alue. Nimi on muutettu nykytietoon pohjautuvan tiedon mukaiseksi kattamaan koko suoliston, eikä vain pelkästään paksusuolen, alueen. (Mustajoki 2018.)

Ärtyvän suolen oireyhtymää ei pidetä vakavana sairautena, mutta se aiheuttaa kuitenkin inhottavia ja normaalia elämää rajoittavia oireita, jotka vaikuttavat negatiivisesti elämänlaatuun. Vakava sairaus luokitellaan niin, että se voi hoitamattomana johtaa hyvin suuriin terveydellisiin ongelmiin tai jopa kuolemaan. Ärtyvän suolen oireyhtymä on syytä ottaa vakavasti, mutta sen ei tiedetä olevan kuitenkaan vakavaksi luokiteltava sairaus. Se ei lyhennä elinikää, eikä siihen liity vakavia sairauksia. (Mustajoki 2018; Putkonen 2016, 20.)

Ärtyvän suolen oireyhtymän tyypillisiä oireita ovat vatsan turvotus, kipu, ilmavaivat, krampit, ummetus ja ripuli, joita pahentavat usein stressi ja jännitys. Yleisesti puhutaan joko ripuli- tai ummetuspainotteisesta oireyhtymästä, mutta on myös hyvin tavallista, että ripuli ja ummetus vuorottelevat. Tyypillistä on, että ulostamisen jälkeen jää tunne, ettei suoli tyhjene kunnolla toimituksen aikana. Eri-laisten vatsaoireiden lisäksi ärtyvän suolen oireyhtymää sairastavilla on huomattu olevan tavanomaista enemmän taipumusta myös fibromyalgiaan, unihäiriöihin ja masentuneisuuteen. Jos ulosteessa esiintyy verta tai oireisiin liittyy kuumeilua tai laihtumista, hälytyskellojen kuuluisi soida. Veriuloste, kuume tai laihtuminen ei kuulu ärtyvän suolen oireyhtymän oireisiin, vaan voivat viestiä jostain vakavammasta sairaudesta ja tällöin on syytä hakeutua lääkärin vastaanotolle. (Mustajoki 2018.)

Ärtyvän suolen oireyhtymä kuuluu toiminnallisiin vatsavaivoihin eli toisin sanoen oireille ei ole löydetty mitään selittävää elimellistä tekijää. Suolen toiminta on silti yksinkertaisesti häiriintynyt. Perimmäistä syytä ärtyvän suolen oireyhtymälle ei ole onnistuttu löytämään, mutta todennäköisiä syitä on kyetty silti tunnistamaan. Suoli reagoi jännittyneisyyteen sekä stressiin, ja oireyhtymästä kuuleekin puhuttavan useasti nimityksellä ”stressivatsa”. Masennus vaikuttaa myös olennaisesti suoliston toimintaan. (Mustajoki 2018.)

Elimistön sisäisiä altistavia tekijöitä ärtyvän suolen oireyhtymälle ovat mahalaukun ja suoliston motoriset häiriöt. Suolenseinämän ja limakalvon vauriot voivat altistaa ärtyvän suolen oireyhtymän syntymään. Sisäisiin syihin kuuluu myös suoliston välittämien aistien yliherkkyys suolen liikkeille ja kivun aistimiselle. Näin ollen aivojen ja suoliston hermoston välinen yhteys ei toimi siten kuin pitäisi. Oireyhtymää potevilla on havaittu olevan poikkeavuutta suolistohormonien määrässä verrattuna terveiden ihmisten suolistohormonien määrään. (Putkonen 2016, 17–18.)

Vatsatautien on myös huomattu aiheuttavan ärtyvää suolta jälkitautina ja noin 20 % ripulipainotteisista ärtyvän suolen oireyhtymistä on todettu syntyneen aiemmin sairastetun vatsataudin jälkitautina. Osa on saanut ärtyvän suolen oireyhtymän myös juomaveden saastumisen takia. Sukuaaltius näyttäisi olevan yksi riskitekijä herkkävatsaisuuteen, samoin runsas antibioottien ja kipulääkkeiden käyttö, alkoholi, keliakia sekä muut tulehdukselliset suolistosairaudet. (Laatikainen 2015, 22–26; Putkonen 2016, 18.)

Vaikka todennäköisiä syitä herkkävatsaisuuteen on olemassa paljon, suuri osa jää silti ilman selvää selitystä. Tiedetään kuitenkin, että ärtyvän suolen oireyhtymää sairastavien suoliston mikrobisto on erilainen verrattuna terveen ihmisen mikrobistoon, ja suoliston limakalvoilla kytee pienimuotoista tulehdusta. Kuten aiemmin mainittu, ärtyvän suolen oireyhtymä on yleisempi naisilla kuin miehillä. Naisten hormonit, kuten progesteroni ja estrogeeni, voivat hyvinkin olla yhteydessä ärtyvän suolen oireyhtymään, sillä ne vaikuttavat suolen liikkeisiin, kivunaistimukseen ja hermoston toimintaan. (Laatikainen 2015, 22; Putkonen 2016, 18–19; Saarnia 2012, 122.)

”Toiminnallisten suolistovaivojen diagnosointi perustuu tyyppilliseen oirekuvaan eli huolelliseen anamneesiin” (Voutilainen 2015). Jos kyseessä on ripulipainotteinen oireyhtymä, on tärkeää poissulkea keliakian, mikroskooppisten koliittien sekä laktoosi- ja sappihappomalabsorption mahdollisuus. Jos oireisiin liittyy hälyttäviä ja vakavia oireita, on syytä suorittaa kolonoskopia eli paksusuolen tähystys. (Mehiläinen, julkaisuaika tuntematon; Voutilainen 2015.)

Ärtyvän suolen virallinen diagnostiikka perustuu Rooman kriteereihin. Diagnoosi laaditaan siis oirekuvan mukaan, eikä esimerkiksi mahalaukun tähystyksen eli gastroskopian perusteella. Ärtyvän suolen oireyhtymän diagnoosin toteaminen vaatii, että seuraavat pääkohdat täyttyvät:

1. Vatsavaivoja on ilmennyt viimeisen kolmen kuukauden aikana vähintään kolmena päivänä kuukaudessa eli oire on tällöin jatkuvaa.
2. Vatsaoireet (ainakin kaksi seuraavista):
 - a) lieventyvät ulostamisen yhteydessä
 - b) liittyvät siihen, kuinka tiheästi ulostaa eli vaivojen pahetessa ulostamistarve tihenee tai harvenee
 - c) liittyvät ulosteen koostumukseen eli uloste muuttuu kovemmaksi tai vetisemmäksi.
3. Oireita on esiintynyt vähintään viimeisen puolen vuoden ajan säännöllisesti. (Laatikainen 2012; Laatikainen 2015, 16.)

Ärtyvän suolen oireyhtymästä puhuttaessa kyseessä on ennemminkin ominaisuus kuin sairaus. Siihen ei ole olemassa parantavaa hoitoa. On olemassa kuitenkin erilaisia keinoja, joilla voi saada oireet jopa kokonaan hallintaan tai vähintään lieventymään. On todettu, että ruokailu pahentaa oireita yli puolella ärtyvän suolen oireyhtymää potevista henkilöistä. Ruokavaliohoito on ensisijainen hoitomuoto oireiden helpottamiseksi. FODMAP-ruokavaliolla on huomattu olevan positiivisia vaikutuksia oireiden lieventymiseen. Australian Melbournessa suoritettiin tutkimus, joka todisti, että kun välteään tiettyjä huonosti imeytyviä hiilihydraatteja eli FODMAP-hiilihydraatteja, useimpien ärtyvän suolen oireyhtymää sairastavien vatsaoireet vähenivät huomattavasti. (Mustajoki 2018; Putkonen 2016, 86; Voutilainen 2015.)

Ruokavalion lisäksi unella, levolla, stressinhallinnalla, liikunnalla, lääkehoidolla ja muilla elämäntavoilla on vaikutusta oireiden ilmaantuvuuteen. Tarvittaessa ripulipainotteisessa oireyhtymässä voidaan lievittää oireita lääkehoidolla loperamidin avulla, ummetuspainotteisessa oireyhtymässä liukoisilla kuiduilla ja yleisesti oireyhtymän oireista kärsiviä masennuslääkkeillä, kuten amitriptyliinillä. (Putkonen 2016, 72; Voutilainen 2015.)

3 FODMAP-RUOKAVALIO

FODMAP-hiilihydraattien nimi saa alkunsa englannin kielen sanoista fermentable oligosaccharides, disaccharides, monosaccharides and polyols eli suomennettuna fermentoituvat oligosakkaridit, disakkaridit, monosakkaridit ja polyolit. FODMAP-hiilihydraatit ovat ohutsuolessa huonosti imeytyviä hiilihydraatteja, joita esiintyy yleisesti kasvikunnan tuotteissa. Kasvikunnan tuotteiden lisäksi FODMAP-hiilihydraatteja valmistetaan myös teollisesti esimerkiksi lisäaineiksi ja makeutusaineiksi erilaisiin teollisiin elintarvikkeisiin. FODMAP-hiilihydraatteja löytyy siis hyvin viattomilta vaikuttavista elintarvikkeista, kuten maitotuotteista kuin myös epäterveellisistä elintarvikkeista, kuten virvoitusjuomista. (Heikkeri 2014, 10; Laatikainen 2015, 31.)

F	• Fermentable (Fermentoituvat)
O	• Oligosaccharides (Oligosakkaridit eli fruktaanit, galaktaanit ja raffiinoosi)
D	• Disaccharides (Disakkaridit eli laktoosi ja laktuloosi)
M	• Monosaccharides (Monosakkaridit eli fruktoosi)
A	• And (Ja)
P	• Polyols (Polyolit eli isomalti, ksylitoli, laktitoli, maltitoli ja sorbitoli)

KUVA 1. FODMAP-hiilihydraatit (Mukaihen Laatikainen 2011)

Laatikaisen (2015, 32) mukaan joillakin ihmisellä ei ole luonnostaan sellaista entsyymiä, joka pilkkoi FODMAP-hiilihydraatteja tehokkaasti. Tämän takia FODMAP-hiilihydraatit imeytyvät huonosti ohutsuolessa. Niiden imeytymisen vaikeuteen on huomattu vaikuttavan myös muut samanaikaiset ravintotekijät. Koska FODMAP-hiilihydraatit eivät imeydy kunnolla ohutsuolessa, ne päätyvät paksusuoleen, jossa paksusuolen bakteerit alkavat fermentoimaan eli käyttämään niitä. Fermentaatio itsessään on luonnollinen ja terveyttä edistävä prosessi, jonka ansiosta ihminen tuntee olevansa kyläinen. Se myös lisää ihmisen vastustuskykyä. Fermentaation ansiosta suoliston bakteeritasapaino pysyy yllä ja suolen musiini eli suolilima vahvistuu. (Laatikainen 2015, 32.)

FODMAP-ruokavaliota käytetään yleisesti ärtyvän suolen oireyhtymän ruokavalihoitona. Ruokavaliota helpottaa herkkävatsaisen oireilua, ja ärtynyt sekä tulehtunut ruoansulatuselimistö pääsee rauhoittumaan, kun ikäviä oireita aiheuttavia FODMAP-hiilihydraatteja vältetään. FODMAP-yhdisteisiin lukeutuvat siis oligosakkaridit, fruktaanit, laktoosi, ylimääräfruktoosi sekä sokerialkoholit. Aluksi FODMAP-ruokavaliosta vältettiin pelkästään fruktoosia eli hedelmäsokeria ja fruktaaneja, joita esiintyy runsaasti viljoissa. Myöhemmin vältettävien listaan lisättiin sokerialkoholit ja palkoviljojen galakto-oligosakkaridit. Vähitellen aloitettiin testaamaan eri ruoka-aineiden FODMAP-pitoisuuksia ja kasaamaan tarkempaa tietoperustaa aiheesta. (Heikkeri 2014, 16; Putkonen 2016, 86 ja 93.)

FODMAP-ruokavalion vaikutusta ja tehoa on tutkittu muutamissa eri maissa, esimerkiksi Australiassa ja Britanniassa. Australialainen Monashin yliopisto on ollut suurella roolilla FODMAP-ruokien tunnistuksessa. Yliopiston gastroenterologin Peter Gibsonin ja ravitsemustieteilijä Sue Shepherdin työryhmä teki vaikuttavan löydöksen vuonna 2001, kun he tunnistivat ensimmäisinä FODMAP-ruoat ja huomasivat FODMAP-hiilihydraattien olevan yhteydessä toiminnallisiin vatsavaivoihin. Tutkimuksissa kävi ilmi, että rajoittamalla FODMAP-hiilihydraatteja sisältävien ruokien syömistä, ärtyvän suolen oireyhtymästä kärsivät eivät saaneet läheskään yhtä paljon kivuliaita vatsavaivoja kuin syömällä FODMAP-hiilihydraatteja normaalisti ja heidän elämänlaatunsa huomattiin parantuvan. Lisäksi tutkimuksessa havaittiin, että suolistohormoneja tuottavien solujen pitoisuudet eri suolen osissa lähentyivät samoja pitoisuuksia FODMAP-ruokavalion ansiosta kuin terveilläkin ihmisillä. Kaiken kaikkiaan 70 % tutkittavista raportoi hyötynensä ruokavaliosta. (Heikkeri 2014, 10; Putkonen 2016, 86 ja 88.)

FODMAP-ruokavalio on yleistynyt kovaa vauhtia ja sen on todella huomattu helpottavan herkkävatsaisten vatsaoireita ja parantavan elämänlaatua. Se antaa elämää haittaavista vatsaoireista kärsiville mahdollisuuden elää mahdollisimman normaalia elämää ainaisten kipujen sijaan. (Putkonen 2016, 98.)

3.1 Suositeltavat ja vältettävät ruoka-aineet

FODMAP-ruokavalion tarkoituksena on löytää itselle sopivat ja sopimattomat ruoka-aineet. Ruokavalion noudattamisen avuksi on laadittu listat suositeltavista ja vältettävistä ruoka-aineista. Tarkoituksena ei ole karsia kaikkia vältettävien listalla olevia ruoka-aineita, vaan tarkoituksena on, että jokainen löytää itselle sopivan kultaisen keskitien kokeilemalla erilaisia ruoka-aineita säilyttämällä kuitenkin hyvän ravitsemuksen. (Putkonen 2016, 98.)

TAULUKKO 1. Suositeltavia ruoka-aineita mukaillen Putkosen (2016, 102–104) taulukkoa. Suositeltavat maksimiannokset ovat suluissa raaka-aineiden perässä. Jos raaka-aineen perässä ei ole sulkuja, voi raaka-ainetta nauttia vapaasti ilman ongelmia.

Kate- goriat			
Kasvikset	<ul style="list-style-type: none"> • Artisokan sydämet (0,5 dl) • Aurinkokuivattu tomaatti (4 kpl) • Bataatti (1,25 dl) • Chili • Fenkoli (2 dl) • Herneet (0,5 dl) • Idut • Inkivääri 	<ul style="list-style-type: none"> • Kukkakaali (1,25 dl) • Kurkku • Lanttu • Lehtisalaatti • Maissintähkä (Enintään puolet) • Merilevä (Nori) • Mukulaselleri • Munakoiso 	<ul style="list-style-type: none"> • Peruna • Pinaatti • Porkkana • Punajuuri (2 viipaletta) • Retiisi • Rucola • Ruusukaali (6 kpl) • Savoijinkaali (1,25 dl)

	<ul style="list-style-type: none"> • Kerä-, lehti- ja punakaali • Kesäkurpitsa • Kevät- ja ke-säsipulin sekä purjon vihreä osa • Kirsikka- ja luu-mutomaatti 	<ul style="list-style-type: none"> • Myskikurpitsa (0,25 dl) • Nauris • Oliivit • Palsternakka • Paprika • Parsakaali (1,25 dl) 	<ul style="list-style-type: none"> • Sokeriherneenpa-lot (5 kpl) • Tankoparsa (3 kpl) • Tomaatti • Tomaattimurska • Varsiselleri (5 cm:n pala)
Hedelmät, yksi annos kerrallaan (=yksi hedelmä/kou-rallinen)	<ul style="list-style-type: none"> • Ananas • Avokado (2 rkl) • Appelsiini • Banaani, kiinteä • Cantaloupe-me-loni • Granaattiomena (0,5 dl siemeniä, 0,5 dl pientä he-delmää) 	<ul style="list-style-type: none"> • Greippi (0,5) • Hunajameloni • Karambola • Kiivi • Kirsikat (3 kpl) • Klementiini • Kookospähkinä (1,25 dl) • Limetti • Longaani (5 kpl) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mandariini • Papaija • Passionhedelmä • Pitahaya (Lohi-käärmehedelmä) • Raparperi • Sitruuna • Viinirypäleet
Marjat ja kuivatut hedelmät	<ul style="list-style-type: none"> • Gojimarjat (1 rkl) • Karpalo • Kuivattu ananas (1 kpl) • Kuivatut banaani-lastut (10 kpl) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kuivatut karpalot (1 rkl) • Kookoslastut (0,5 dl) • Mansikka • Mustikka 	<ul style="list-style-type: none"> • Pensasmustikka • Puolukka • Rusinat (1 rkl) • Tyrni • Vadelma
Pähkinät ja siemenet	<ul style="list-style-type: none"> • Auringonkukan-siemen • Chiansiemen • Hasselpähkinä (10 kpl) • Kurpitsansiemen 	<ul style="list-style-type: none"> • Maapähkinä • Macadamiapäh-kinä • Manteli (10 kpl) • Meloninsiemen (2 rkl) 	<ul style="list-style-type: none"> • Pekaanipähkinä • Pinjansiemen • Saksanpähkinä • Seesaminsiemen • Unikonsiemen
Viljatuot-teet ja tärkkelyk-set	<ul style="list-style-type: none"> • Durra • Hirssi • Kaura • Kvinoa • Maissi 	<ul style="list-style-type: none"> • Maissihiutaleet (2,5 dl) • Maissitärkkelys • Perunatarkkelys • Riisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Speltti (Vain ha-panleipä) • Tapiokatärkkelys • Tattari
Yrtit ja mausteet	<ul style="list-style-type: none"> • Basilika • Inkivääri • Korianteri 	<ul style="list-style-type: none"> • Persilja • Rakuuna • Rosmariini 	<ul style="list-style-type: none"> • Ruohosipuli • Sitruunaruoho • Timjami

Juomat			
	• Appelsiinimehu (2 dl)	• Karpalomehu (2 dl, tarkista, ettei joukossa ole esim. omenamehua)	• Tomaattimehu
	• Chaitee, laimea	• Kuohuviini	• Valkoinen tee
	• Gini	• Musta tee	• Valkoviini
	• Kaakaojauhe	• Olut	• Vihreä tee
	• Kahvi mustana	• Piparminttutee	• Viski
	• Kahvi vähälaktosisella tai laktosittomalla maidolla	• Punaviini	• Vodka
			• Yrttitee, laimea (1,75 dl)

Yllä lueteltujen raaka-aineiden lisäksi kaikki maitotuotteet suositellaan nautittavaksi laktoosittomina. Kasvijuomien ja -kermojen FODMAP-pitoisuudet riippuvat usein valmistustavasta. Yleensä esimerkiksi kookosmaito tölissä, mantelijuoma ja soijaproteiiniin tehty soijajuoma sopivat FODMAP-ruokavaliota noudattavalle. Kaikki rasvat ja öljyt ovat FODMAP-vapaita ja niitä voi nauttia vapaasti. (Putkonen 2016, 103.)

TAULUKKO 2. Vältettäviä ruoka-aineita Putkoson (2016, 100–101) taulukkoa mukaillen.

Kategoriat	Vältettävät ruoka-aineet		
Kasvikset	<ul style="list-style-type: none"> • Aurinkokuivatut tomaatit • Bataatti • Herkkusieni • Herneenpalot • Herneet • Keltasipuli • Kukkakaali 	<ul style="list-style-type: none"> • Latva-artisokka • Maa-artisokka • Maissintähkä • Myskikurpitsa • Parsakaali • Punajuuri • Purjon valkoinen osa 	<ul style="list-style-type: none"> • Salaattisipuli • Salottisipuli • Sienet • Spagettikurpitsa • Tankoparsa • Valkosipuli • Varsiselleri
Hedelmät	<ul style="list-style-type: none"> • Aprikoosi • Avokado • Banaani, hyvin kypsä • Granaattiomena • Greippi • Kirsikka • Kookospähkinä 	<ul style="list-style-type: none"> • Litsi • Luumu • Mango • Nektariini • Omena • Omenapäärynä • Persikka • Persimoni 	<ul style="list-style-type: none"> • Päärynä • Ruusukaali • Tamarillo eli puutomaatti • Vesimeloni • Viikuna, tuore
Marjat	<ul style="list-style-type: none"> • Boysenmarja • Karhunvatukka 	<ul style="list-style-type: none"> • Karpalo • Mustaherukka 	<ul style="list-style-type: none"> • Tyrni

Kuivatut hedelmät ja marjat	<ul style="list-style-type: none"> • Ananas • Aprikoosi • Goji • Karpalo • Kookoshiutale 	<ul style="list-style-type: none"> • Luumu • Mango • Omena • Papaija • Päärynä 	<ul style="list-style-type: none"> • Rusina • Taateli • Viikuna
Pähkinät ja siemenet	<ul style="list-style-type: none"> • Cashewpähkinä • Hasselpähkinä 	<ul style="list-style-type: none"> • Manteli • Mantelijauho 	<ul style="list-style-type: none"> • Meloninsiemen • Pistaasipähkinä
Viljatuotteet	<ul style="list-style-type: none"> • Amarantti • Emmervehnä • Maissihiutaleet 	<ul style="list-style-type: none"> • Ohra • Riisimurot • Ruis 	<ul style="list-style-type: none"> • Speltti • Vehnä
Juomat	<ul style="list-style-type: none"> • Chaitee, vahva • Fenkolitee • Kamomillatee • Kookosvesi • Musta tee, vahva 	<ul style="list-style-type: none"> • Suurin osa hedelmä- ja marjamehuista • Voikukkatee, vahva • Yrttitee, vahva 	Alkoholeista: <ul style="list-style-type: none"> • Jälkiruokaviini • Rommi • Sideri

Yllä lueteltujen vältettävien ruoka-aineiden lisäksi laktoosia sisältävät maitotuotteet aiheuttavat useimmille oireita. Kasvijuomista ja -kermoista suositellaan vältettävien kaurajuomaa, kookosjuomaa, riisijuomaa ja pavuista tehty soijajuomaa. (Putkonen 2016, 101.)

3.2 Ruokavalion toteuttaminen

FODMAP-ruokavalion toteuttaminen voidaan jakaa karkeasti kolmeen eri vaiheeseen, jotka ovat:

- 1) Karsintavaihe. Karsintavaiheessa karsitaan ruokavaliosta kaikki FODMAP-hiilihydraatteja sisältävät ruoka-aineet ravitsemusterapeutin avulla. Karsintavaihe kestää enimmillään 4–6 viikkoa. Tämän vaiheen tarkoituksena on rauhoittaa ärtynyt suolisto.
- 2) Altistusvaihe. Tässä vaiheessa ruokavaliota laajennetaan erilaisten ruokaryhmältistusten avulla. Altistusvaiheen avulla saadaan selville, mikä tai mitkä FODMAP-yhdisteryhmät aiheuttavat oireita ärtävän suolen oireyhtymästä kärsivälle. Hyvin harva saa oireita kaikista FODMAP-yhdisteryhmistä, joten on tärkeä selvittää mitkä yhdisteryhmät aiheuttavat oireita, jotta vältetään liialliselta ja turhalta karsimiselta.
- 3) Ylläpitovaihe. Ylläpitovaiheessa keskitytään ylläpitämään hyvää hoitotasapainoa ja noudatetaan FODMAP-ruokavaliota joustavasti oman sietokyvyn mukaan. Välillä olisi hyvä testata, miten paljon joustoa oma ruokavalio kestää. Esimerkiksi laktoosille herkkä vatsa voi tottua laktoosiin säännöllisen altistumisen myötä. (Putkonen 2016, 98.)

Varsin yleistä on, että oireet aaltoilevat. Välillä on kausia, jolloin oireet voivat olla erittäin vaikeita ja toisinaan oireita ei ilmene juuri ollenkaan. Tyypillisesti nämä jaksot vuorottelevat viikkojen, kuukausien tai vuosien jaksoissa. Jos kokee, että oireita ei ilmene ja vatsa toimii muutenkin suhteellisen

normaalisti, voi huoletta purkaa FODMAP-rajoituksia ja syödä suhteellisen normaalisti. Voi olla mahdollista, että ne sopivat itselle vatsan rauhoittumisen myötä, eivätkä aiheuta enää oireita kuten aiemmin. Näin vältetään turhilta rajoituksilta. Oireiden palatessa voi jälleen siirtyä noudattamaan FODMAP-rajoituksia. (Laatikainen 2015, 84–86.)

FODMAP-ruokavaliota toteutettaessa on tärkeää varmistaa riittävä ravintoaineiden saanti. Keskeisimpiä asioita on kuidun, kalsiumin ja raudan saamisen turvaaminen. Tämän vuoksi on tärkeää suunnitella omaa ruokavaliotaan asiantuntevan ravitsemusterapeutin vastaanotolla. Asiantuntevalla ravitsemusterapeutilla on laaja tietotaito ravitsemustieteestä ja jopa yksikin vastaanottokerta saattaa riittää. (Laatikainen 2015, 86; Putkonen 2016, 90–91.)

FODMAP-ruokavaliioon liittyy yksi ongelmallinen asia liittyen suoliston bifidobakteerien määrään. Ruokatieto Yhdistyksen (Ruokatieto Yhdistys ry 2009) mukaan bifidobakteerit ovat ihmiselle hyvin hyödyllisiä ja niiden puute saattaa altistaa allergioille ja liikalihavuudelle. Muutamissa FODMAP-ruokavaliota tutkivissa tutkimuksissa on havaittu, että bifidobakteerien määrä väheni merkittävästi kolmen ja neljän viikon pituisilla ruokavaliokokeilujaksoilla. Tutkimustietoa ei ole saatavilla, palautuvatko bifidobakteerien määrät koskaan ennalleen. Tiedossa on, että bakteerien alhainen määrä alentaa kivunsietokykyä ja epäsäännöllistää ulostamistiheyttä, joten olisi tärkeää, että bifidobakteerien määrä saataisiin jollakin konstilla turvattua. (Putkonen 2016, 90.)

Vatsavaivat ovat aina yksilöllisiä. Hoitokeino, joka toimii toisella, ei välttämättä sovi toiselle samoista oireista potevalle ollenkaan. Ruokavaliio muotoutuu jokaisella erilaiseksi ja itselle sopivaksi omien oireiden mukaan. Eri ihmisellä voi olla erilainen sietokyky sietää FODMAP-yhdisteitä. Tutkimuksissa on selvinnyt, että laktoosin, fruktoosin ja sorbitolin yliherkkyys on tavallisempaa ärtyvän suolen oireyhtymää potevilla. Lisäksi sietokykyyn vaikuttaa oma henkilökohtainen kynnys, suoliston mikrobisto ja madaltunut kipukynnys. (Laatikainen 2015, 84; Putkonen 2016, 105.)

Vaikka diagnoosina onkin ärtyvän suolen oireyhtymä, kannattaa muistaa, että siihen rinnalle voi kehittyä muita sairauksia. Siksi onkin erityisen tärkeää tarkkailla omia oireitaan. Jos oireet muuttuvat radikaalisti yhtäkkiä, kannattaa hakeutua lääkärin vastaanotolle, jotta voidaan selvittää muuttuneiden oireiden taustat. (Laatikainen 2015, 87.)

4 ASIAKASKOKEMUS

Asiakaskokemus on yksi tämän vuosikymmenen trendisanoista, ja hyvän asiakaskokemuksen luominen on tärkeä osa menestymistä nykyajan markkinoilla. Englanninkielistä termiä customer experience aloitettiin käyttämään bisneskielessä 2000-luvun alkupuolella. Yhdysvalloissa ja Euroopassa termi on jo vakiintunut, mutta meillä Suomessa sen käyttö on edelleen melko vähäistä. Vuonna 2017 tehdyssä tutkimuksessa havaittiin, että asiakaskokemus kuuluu osaksi yrityksen strategiaa, visiota, missiota tai arvoja vain 24 % suomalaisista pörssiyrityksistä. Lisäksi huomattiin, että useassa yrityksessä puuttuu kokonaan asiakaskokemuksen kehittämisestä vastaava henkilö. (Ahvenainen, Gylling ja Leino 2017, 18–19; Eskelinen, julkaisuaika tuntematon; Kortesus ja Löytänä 2011, 11.)

”Asiakaskokemus on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa” (Kortesus ym. 2011, 11). Tästä määritelmästä on havaittavissa, että asiakaskokemus muodostuu ihmisten tekemistä tulkintojen summasta. Asiakaskokemus on nimensä mukaisesti kokemus tunteet ja alitajuntaisesti tehdyt tulkinnat mukaan lukien. Vaikka yritys yrittäisi panostaa ainutlaatuisen asiakaskokemuksen luomiseen, ei se pysty silti täysin vaikuttamaan siihen, millaisen asiakaskokemuksen asiakas muodostaa. Kyse on siitä, että yritykset voivat kuitenkin vaikuttaa siihen, millaisia asiakaskokemuksia he yrittävät luoda. Fischer ja Vainio (2014, 9) tiivistävät hyvin positiivisen asiakaskokemuksen syntymisprosessin: ”Positiivinen asiakaskokemus syntyy, kun asiakas huomioidaan, asiakasta kuunnellaan ja pyritään ymmärtämään hänen tilanteensa, asiakkaaseen pidetään yhteyttä ja hänen kysymyksiinsä vastataan viipymättä.” (Kortesus ym. 2011, 11.)

Ainutlaatuinen asiakaskokemus auttaa erottautumaan kilpailijoista, luo tunnetusta brändistä hyvän vaikutelman eikä sitä voi kopioida, kuten aineellisia kilpailuetuja. Elämme nykyään niin sanottua asiakkaan aikaa, ja somen yleistyminen on taannut sen, että valta on nykyisin asiakkailla. He voivat kilpailuttaa ja vertailla erilaisia vaihtoehtoja helposti keskenään. (Eskelinen, julkaisuaika tuntematon; Holma 2019.)

4.1 Asiakaskokemus vs. asiakaspalvelu

Usein käy niin, että asiakaskokemus ja sen johtaminen yhdistetään suoraan asiakaspalvelun kehittämiseksi. Asiakaskokemus ja sen johtaminen on paljon muuta, kuin pelkkä asiakaspalvelu. Asiakaspalvelu ja myynti ovat vain murto-osa asiakaskokemuksesta. On totta, että asiakaspalvelu ja myynti ovat useimmiten eniten vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa, mutta taustalla yrityksen muut toiminnot takaavat sen, että asiakaspalvelu ja myynti pystyvät luomaan odotukset ylittäviä asiakaskokemuksia. (Kortesus ym. 2011, 14–15.)

IT-osasto takaa sen, että järjestelmät toimivat kuten pitää. Talousosaston tehtävänä on huolehtia siitä, että laskut lähetetään ja maksut tulevat maksetuiksi. Lakiosasto laatii sopimukset ja huolehtii, että kaikki asiat on käyty asiakkaan kanssa läpi selvästi. Tuotekehitys pyrkii kehittämään asiakkaiden tarpeita paremmin vastaavia ratkaisuja. Markkinoinnin tehtävänä on pyrkiä kohottamaan yrityksen brändiä tai vähintäänkin pitämään sen aiemmalla tasolla ja viestiä yrityksen lupauksia asiakkaille. Henkilöstöosasto pyrkii parantamaan henkilöstön osaamista ja asennetta. (Kortesus ym. 2011, 14–15.)

Asiakaskokemus huomioi kaikki yrityksen osa-alueet ja kaikki yrityksen toiminnot ovat joko suoraan tai välillisesti yhteydessä asiakkaaseen jollakin tavalla. On tärkeää huomata, että loppujen lopuksi asiakaskokemus luodaan yhdessä. Kortesuon ym. (2011, 16) sanoin: ”Jokaisen yrityksessä työskentelevän on oivallettava asiakaskokemuksen merkitys. Joka ikisen työntekijän palkka tulee suoraan asiakkaalta, ja se maksetaan asiakaskokemuksen perusteella.” (Fischer ym. 2014, 165; Kortesus ym. 2011, 14–15.)

4.2 Kosketuspisteet

Asiakas muodostaa yrityksen toiminnasta summan erilaisten kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden perusteella. Asiakaskokemus muodostuu kaikista niistä kosketuspisteistä, joissa yritys ja asiakas ovat vuorovaikutuksessa. Erilaisia kosketuspisteitä voi olla jopa kymmeniä ja niitä voivat olla esimerkiksi vuorovaikutteiset kohtaamiset, kuten tapaamiset tai puhelut samoin kuin passiiviset kohtaamiset, kuten asiakkaan vierailu yrityksen nettisivuilla tai yrityksen mainoksen näkeminen. (Eskelinen, julkaisu-aikea tuntematon; Kortesus ym. 2011, 11 ja 74; Leino 2016.)

Asiakas käsittelee kokemustaan aina yhtenä kokonaisuutena, jossa laatu muodostuu yksityiskohtia tärkeämmäksi asiaksi. Keskeistä on huomata, että asiakaskokemus ei ole rationaalinen päätös, vaan kyseessä on puhtaasti kokemus, johon vaikuttavat tunteet ja alitajuntaisesti tehdyt tulkinnat. (Kortesus ym. 2011, 11; Leino 2016.)



KUVA 2. Esimerkki asiakaskokemuksen kosketuspisteistä yrityksessä (Mukaiillen Kortesus ym. 2011, 75)

4.3 Odotukset ylittävä asiakaskokemus

Odotusten ylittäminen on keskeinen ja tärkeä asia asiakaskokemuksissa. Kun ydinkokemukseen lisätään odotuksia ylittäviä elementtejä, syntyy odotukset ylittävä kokemus. Fischerin ym. (2014, 165) mukaan asiakas arvostaa saamansa palvelun korkeammalle silloin, kun hänen odotuksensa ja toiveensa ovat ylitetty, verrattuna siihen, kun odotukset ovat vain täytetty. Odotukset ylittävä kokemus on muun muassa seuraavia asioita:

- henkilökohtainen ja yksilöllisyyden mahdollistava
- aito ja olennainen
- räätälöity, oikea-aikainen ja jaettava
- kestävä ja selkeä
- arvokas ennen kauppaa ja kaupan jälkeen
- selkeästi ja näkyvästi arvokas
- tunteisiin vetoava
- yllättävä ja tuottava. (Kortesuo ym. 2011, 59 ja 64.)

Psykologiset näkökulmat ovat tärkeää ottaa huomioon fyysisten ulottuvuuksien, kuten esimerkiksi saatavuuden, palveluiden, laadun ja ympäristön, lisäksi. Tärkeimpänä psykologisena näkökulmana on asiakkaan minäkuvan tukeminen. Asiakkaan minäkuvaa pystytään tukemaan luomalla tunteen onnistumisesta päätöksentekijänä. Muita psykologisia näkökulmia ovat esimerkiksi yllätyksellisyys, mieleenpainuvuus ja halu saada lisää. Fakta on, että erityisen hyvä tai erityisen huono asiakaskokemus on se, joka jää asiakkaan mieleen. Erityisen hyvä asiakaskokemus saa asiakkaan todennäköisesti palaamaan palveluiden pariin uudelleen. (Eskelinen, julkaisuaika tuntematon.)

Asiakaskokemus ei ole rakettitiedettä. Yleisesti asiakkaat arvostavat samoja asioita. He haluavat, että heitä ymmärretään, kuunnellaan ja kohdellaan kunnioittavasti sekä odottavat, että heidän luottamuksensa asiakaskokemuksen laatuun täyttyy. Asiakkaat pettyvät, jos heidän odotuksensa alittuvat ja sitä vastoin ilahtuvat, kun odotukset ylittyvät. Tärkeää on muistaa olla lupaamatta liikaa, jos ei pystytä toteuttamaan ja toimittamaan enemmän, kuin on luvattu. (Eskelinen, julkaisuaika tuntematon.)

4.4 Asiakaskokemuksen johtaminen

Asiakaskokemuksen johtaminen eli customer experience management eli lyhemmin CEM on niin kutsuttu bisneskielen tulokas. "Asiakaskokemuksen johtaminen maksimoi yrityksen asiakkailleen tuottaman arvon luomalla asiakkaille merkityksellisiä kokemuksia" (Kortesuo ym. 2011, 13). Voidaankin sanoa, että käytännössä yrityksen tuotto on verrattavissa yrityksen asiakkailleen tuottamaan arvoon. Pyrkimyksenä on taata asiakkaille ainutlaatuisia ja merkityksellisiä kokemuksia ja lisätä asiakkaille tuotettua arvoa ja yrityksen omia tuottoja entisestään. (Kortesuo ym. 2011, 12–13.)

Asiakaskokemuksen johtamisella on paljon havaittavissa olevia hyötyjä:

- Asiakkaat sitoutuvat vahvemmin yritykseen → Asiakaspoistumat vähenevät.
- Asiakastyytyväisyys parantuu → Reklamaatiot vähenevät.
- Suosittelijoiden määrä lisääntyy.
- Risti- ja lisämyyntimahdollisuudet lisääntyvät.
- Asiakkuuksien elinkaaret pidentyvät.
- Asiakkaiden antamat kehitysideat lisääntyvät.
- Brändin arvo nousee.
- Henkilöstö sitoutuu yritykseen paremmin.
- Asiakashankinnan kustannukset pienenevät. (Kortesuo ym. 2011, 13.)

Mikäli pyrkii markkinajohtajaksi ja edelläkävijäksi, on syytä panostaa asiakaskokemuksen johtamiseen. Johtaminen luo kokonaisuudessaan kilpailuetua muihin yrityksiin nähden. Asiakaskokemuksen johtamisessa on erotettu kuusi eri osa-aluetta, joista muodostuu asiakaskokemuksen johtamisen kokonaisuus eli niin sanottu johtamisen porrasmalli. (Kortesuo ym. 2011, 161 ja 166.)

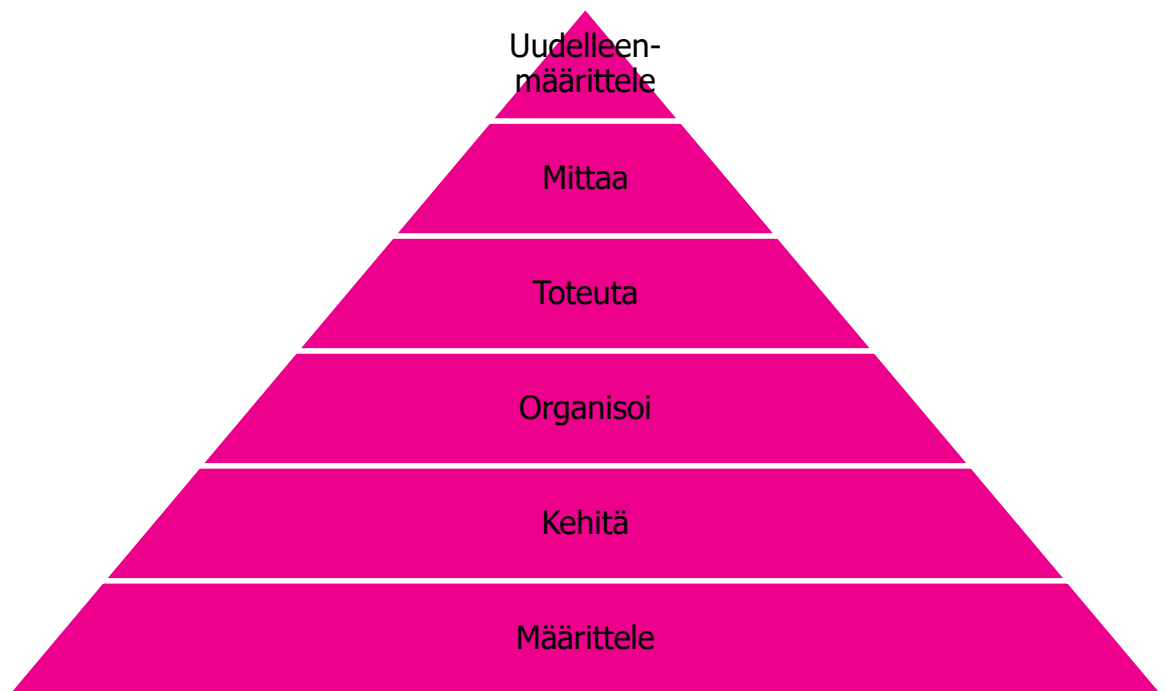
Tavoitteiden asettaminen on tärkeää myös asiakaskokemuksessa samalla tavoin, kuin yrityksen muussakin toiminnassa. Alimman tason tärkeä sanoma on, että määrittelee oman ja yksilöllisen asiakaskokemustavoitteen. Tavoite kertoo, millaisen kokemuksen yritys haluaa asiakkailleen tarjota ja minkälaista arvoa yritys luo asiakkailleen. (Kortesuo ym. 2011, 166–168.)

Kun on päästy jo niin pitkälle, että tavoite on määritelty, voidaan suunnata katse toimintatapoihin. Toimintatavoilla pyritään toteuttamaan asetettu tavoite. On tärkeää, että tavoite viedään konkreettisesti jokaiseen kosketuspisteeseen, jossa asiakas on yhteydessä yritykseen. ”Kehitä asiakaskokemusstrategia, jolla luodaan tavoitteen mukaisia kokemuksia kaikissa kosketuspisteissä” (Kortesuo ym. 2011, 167.) (Kortesuo ym. 2011, 169.)

Seuraavan tason tärkeä sanoma on organisointi. Henkilöstöön panostaminen on yrityksen tärkeä, ellei jopa tärkein resurssi. Henkilöstö organisoidaan tuottamaan tavoitteen ja strategian mukaisia asiakaskokemuksia. Henkilöstön organisointiin kuuluu rekrytointi, kouluttaminen, mittaaminen, kompensatiot ja kannustepalkkiot sekä johdon osallistuminen. (Kortesuo ym. 2011, 170.)

Seuraavat tasot ovat toteuttamisen ja mittaamisen tasot. Toteuttamisen tasolla lähdetään konkreettisesti toteuttamaan uusia toimintatapoja ja valintoja. Yrityksen johto tekee strategiset valinnat ja päivittäisiä valintoja tekevät jokainen työntekijä joka päivä. Mittaus on myös tärkeä vaihe. Täytyy tietää, vastaako asiakkaiden kokemukset asetettuja tavoitteita. Asiakkaiden kokemukset rinnastuvat suoraan heidän lojaliteettiinsa, joka kertoo, miten hyvin tavoite on toteutunut. (Kortesuo ym. 2011, 175–177.)

Asiakaskokemuksen johtaminen ei pysähdy milloinkaan, vaan se jatkuu koko ajan. Uudelleenmäärittelyn tasolla koko prosessi lähtee aina alusta. Uusia kilpailijoita hyvine ideoineen tulee jatkuvasti lisää ja tämän takia on tärkeää pysyä aallon harjalla ja perillä asioista. Lisäksi asiakkaiden ostokäyttäytyminen ja ostovoima vaihtelevat jatkuvasti. Jakelukanavat muuttuvat ja uutta teknologiaa syntyy koko ajan. Tämän takia on tärkeää, että yritys pystyy vastaamaan asiakkaiden sen hetkisiin odotuksiin, jotka muuttuvat jatkuvasti. Asiakaskokemuksen tavoitteita täytyy uudistaa ja määritellä uudelleen, jotta voidaan taata mieleenpainuva ja ainutlaatuinen asiakaskokemus. (Kortesuo ym. 2011, 178–179.)



KUVA 3. Asiakaskokemuksen johtamisen tasot (Mukaillen Korteso ym. 2011, 167)

5 ERITYISRUOKAVALIOTA NOUDATTAVA RAVINTOLASSA

Ihminen syö elämänsä aikana monta ateriaa, jotka ovat valmistettu muualla, kuin kotiloissa. Ravintoloissa kohdataan paljon henkilöitä, jotka noudattavat jotakin erityisruokavaliota terveydellisistä, eettisistä tai uskonnollisista syistä. Ravitsemushoito on todettu hyväksi hoitokeinoksi erilaisten sairauksien hoitomuotona ja monissa tapauksissa erityisruokavaliolla hoidetaan erilaisia sairauksia. Erityisruokavalioiden tarkoituksena on tukea yksilön terveyttä. Erityisruokavalioiden mukaisten aterioiden valmistuksessa raaka-aineiden tulee olla korkealuokkaisia ja turvallisia kuten myös tavanomaisten aterioiden valmistuksessa. (Immonen ym. 2010, 5; Ruokavirasto 2020; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019.)

Erityisruokavaliota noudattavien asiakkaiden määrä on kasvanut. He tuovat ammattikeittiöihin lisää vastuuta ja kasvattavat työmäärää sekä samaan aikaan tarjoavat mielenkiintoista, haasteellista ja hieman tavanomaisesta poikkeavaa työtä. Ammattikeittiöiden henkilökunnalla tulee olla hyvä perustieto erityisruokavaliosta ja niiden mukaisten aterioiden valmistuksesta sekä yleiset periaatteet selvillä erilaisista erityisruokavaliosta, jotta erityisruokavaliota noudattavalle asiakkaalle voidaan taata turvallinen ateria. (Immonen ym. 2010, 9.)

5.1 Erityisruokavalioiden huomioinen ravintolassa

On tärkeää, että erityisruokavalioiden tarpeita huomioidaan jo siinä vaiheessa, kun aloitetaan suunnittelemaan ja laatimaan ruokaohjeita sekä -listaa. Kuten tavanomaisten aterioiden suunnittelussa, myös erityisruokavalioterioiden suunnittelussa tulee huomioida ravitsemussuositukset. Tavoitteena on valmistaa monipuolinen, maistuva ja ravitsemussuositukset täyttävä kokonaisuus erityisruokavalioiden rajojen puitteissa. Erityisruokavaliota noudattava asiakas ei halua erottua sen kummemmin muista ruokailijoista, joten heitä on tärkeää kohdella tasavertaisesti ja hienotunteisesti muiden asiakkaiden rinnalla. (Immonen ym. 2010, 9–10.)

Erityisruokavaliota noudattavien asiakkaiden aterioiden raaka-aineet tulee olla valittu oikein ja on huolehdittava, että ruoka on puhdasta. Seassa ei saa olla edes pieniä määriä vääriä ruoka-aineita, sillä jo ne voivat vaikuttaa negatiivisesti asiakkaiden terveyteen. Aterioita voidaan muokata erityisruokavaliolle sopiviksi yleensä pienillä muutoksilla. Vääriä raaka-aineita voidaan korvata samankaltaisilla tuotteilla tai tarvittaessa käyttää erityiselintarvikkeita, jos muuten ei löydy sopivaa vaihtoehtoa. (Immonen ym. 2010, 12 ja 14.)

Ruokalistaan merkitään erityisruokavaliolle sopivia ruokia erilaisin merkinnöin ja symbolein. Merkin-
töjen on oltava tarpeeksi selkeitä ja paljon tietoa antavia, jotta asiakas löytää itselleen sopivan aterian listalta. Esimerkiksi laktoositon merkitään kirjaimella "L", vähälaktoosinen "VL" ja gluteeniton "G". (Immonen ym. 2010, 10–11.)

Usein on niin, että asiakkaan mielessä on viimeisin ravintolassa käynti ja hän peilaa kokemuksiaan suoraan siihen. Onnistuneen palvelukokonaisuuden edellytyksenä on hyvä asiakaspalvelu. Asiakkaat hakeutuvat sinne, missä palvelun ja tuotteiden laatu vastaavat heidän odotuksiaan. Jotta palvelukokonaisuus onnistuisi, vahva asiantuntemus, oikeanlainen asenne, riittävä ihmistuntemus, mielen hal-

linta sekä vuorovaikutustaidot ovat avainasemassa. Erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan tarpeet kannattaa aluksi kartoittaa, sen jälkeen opastaa aterivalinnoissa ja pyrkiä auttamaan etsimään vaihtoehtoisia aterioita. Myönteisyydellä ja ystävällisyydellä taataan asiakkaan tyytyväisyys. Asiakkaat kokevat saaneensa hyvää palvelua ja tulevat mielellään uudestaan. (Immonen ym. 2010, 14–15; Marckwort 2011, 13; Renfors ja Salo 2013, 12.)

5.2 Palveluprosessi ja -polku

Onnistuneet palveluprosessit ovat avain onnistuneisiin korkealaatuisiin asiakaskokemuksiin. Palveluprosessit ovat rakenteita, jotka varmistavat, ettei asiakaspalvelun laatu ole ainoastaan kiinni siitä, kuinka asiakaspalvelijat suoriutuvat. Kokonaisuutena prosessi kuvaa sitä, miten palvelu tuotetaan ja kulutetaan. Prosessi voidaan jakaa yrityksen sisäiseen prosessiin ja prosessiin asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa. (Balentor 2019; Jaakkola, Orava ja Varjonen 2009, 15.)

Palvelupolku on asiakkaalle arvoa tuottava palvelun kokonaisuus ja asiakaskokemus, joka koostuu palvelutuokioista. Palvelutuokioissa asiakas ja asiakaspalvelija ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Palvelupolun tarkoituksena on kuvata mitä asiakas kokee ja havaitsee palvelun aikajanalla sekä miten hän kokee palvelun käyttäilynsä. Espalvelun ja jälkipalvelun vaiheet ovat yhtä lailla tärkeitä kuin varsinainen palvelun vaihe. (Miettinen 2011, 49–50 ja 55.)

Palveluprosessia kuvattaessa on tärkeää määritellä sisällön lisäksi palvelun tuottaminen ja toteuttaminen. Asiakas on yleensä mukana luomassa palveluprosessia ja kuluttaa palvelun prosessin aikana, toisin kuin esimerkiksi tavaroiden tuotannossa. Määrittely kannattaa aloittaa sillä, että kuvaa prosessin eri vaiheet mahdollisimman tarkasti. Kun palvelun tuottamiseen tarvittavat resurssit ovat tiedossa, niin toiminnan suunnittelu ja aikatauluttaminen on helpompaa. (Jaakkola ym. 2009, 15.)

Kokonaisuudessaan palvelupolun avulla voidaan suunnitella niin yksittäisiä asiointikertoja kuin kokonaisasiakassuhteita. Monien asiakkuuksien elinkaari saattaa kestää parhaimmillaan jopa vuosia, kuten esimerkiksi pankki- tai vakuutuspalveluissa. Miettisen (2011, 51) mukaan tunnistamalla ja yksilöimällä asiakkuuden kehityskaari voidaan tarkastella ja suunnitella millaisia palveluita asiakas voisi mahdollisesti tarvita vuosien saatossa. Tärkeää on, että ajan saatossa voidaan ennakoida eli tarjota asiakkaalle ennakoon hänen tarvitsemiaan palveluita, jotka sopivat asiakkaan sen hetkiseen elämäntilanteeseen. Esimerkiksi pankkipalveluissa asiakas voi ensin liittyä pankin asiakkaaksi, ottaa opintolainan, jonka jälkeen ottaa mahdollisen asuntolainan ja vielä sen jälkeen esimerkiksi sijoituspalvelun. Edellä mainitut asiakkaan tarpeet on mahdollista ennakoida palvelupolun avulla. (Miettinen 2011, 51.)

5.2.1 Erityisruokavaliotasiakkaan palvelupolku à la carte -ravintolassa

Ravintolaruokailun palvelupolku alkaa valitsemalla sopiva ravintola ruokailuun. Erityisruokavaliota noudattava asiakas voi vertailla keskenään erilaisia ravintoloita ja kartoittaa niiden ruokalistoja jo etukäteen, jotta varmistuu siitä, että ravintolasta on saatavissa hänelle sopivaa ruokaa oman ruokavaliion puitteissa. Varsinainen ensikontakti syntyy, kun asiakas mahdollisesti varaa itselleen tai seurueelleen pöydän ravintolasta esimerkiksi puhelimitse tai sähköpostitse. (Lehtinen 2014, 35.)

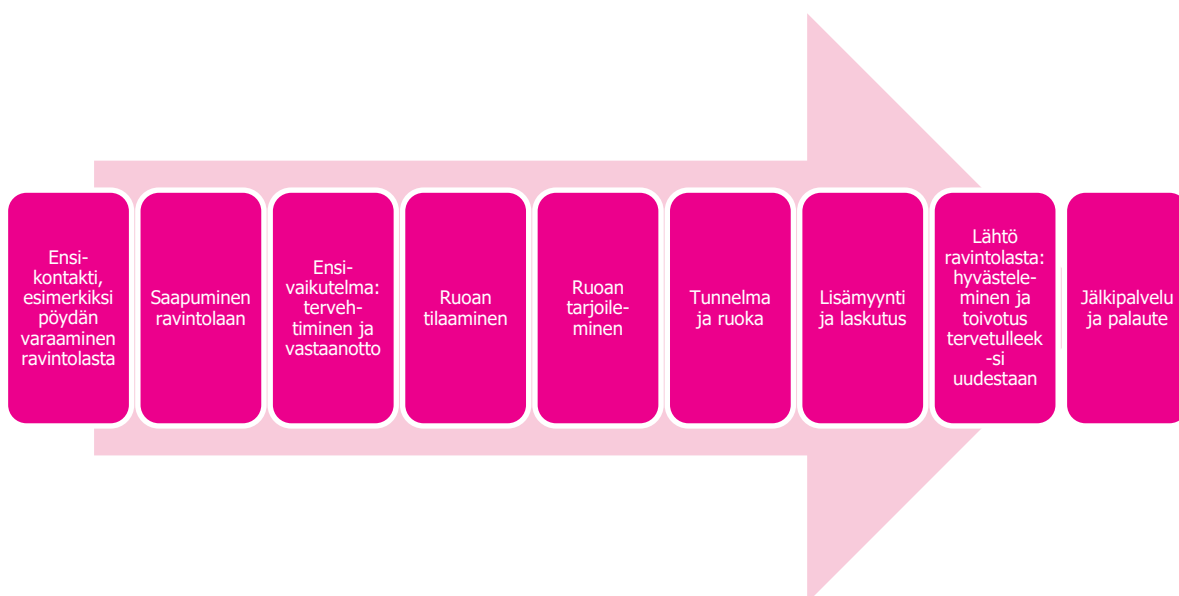
Seuraava vaihe on asiakkaan saapuminen ravintolaan. Ravintolan ulkoinen visuaalisuus ja viihtyvyys on hyvä varmistaa kuntoon jo siinä vaiheessa, kun asiakas on vasta saapumassa ravintolaan ja kun hän muodostaa ensivaikutelmaansa ravintolasta. Parhaimmassa tapauksessa asiakkaan ostopäätöksiin voidaan vaikuttaa siistillä ja viihtyisällä visuaalisuudella. Asiakkaan saavuttua ravintolaan sisälle asiakasta tervehditään ja toivotetaan hänet tervetulleeksi, jotta asiakas kokee olevansa tervetullut ja toivottu vieras. (Lehtinen 2014, 35–36.)

Kun asiakas on ohjattu pöytään, on vuorossa ruoan tilaaminen ja tarjoileminen. Tarjoilija suosittelee ruokaa ja juomaa. Asiakas kyselee ja kartoittaa itselleen sopivia ruoka-annoksia oman ruokavalionsa puitteissa, ja ravintolahenkilökunta pyrkii auttamaan ja toteuttamaan asiakkaan toiveet aterian suhteen. Annoksen valmistuttua annos tarjoillaan pöytään ja toivotetaan hyvää ruokahalua. (Lehtinen 2014, 37.)

Ruokaillessaan asiakas kiinnittää huomiota yleiseen tunnelmaan ja viihtyvyyteen sekä itse ruokaan. Rauhallinen musiikki ja visuaaliset elementit takaavat mukavan ruokailukokemuksen. Asiakasta ei saa unohtaa hänen ruokaillessaan, vaan on tärkeää huomioida asiakasta riittävästi myös silloin kun hän ruokailee. On tärkeää varmistaa, että ruoka vastaa odotuksia ja on maistuvaa. Erityisesti erityisruokavaliota noudattavalta asiakkaalta kannattaa käydä kysymässä maistuuko ruoka ja onko kyetty vastaamaan hänen toiveisiinsa ruoan suhteen. (Lehtinen 2014, 37.)

Asiakkaan ruokailtua häneltä kysytään, maistuiko ruoka ja olisiko asiakas ollut halukas tilamaan vielä jälkiruokaa tai juomaa. Erityisruokavaliomasiakkaalle suositellaan jälkiruokaa hänen oman ruokavaliionsa puitteissa. Lopuksi asiakkaalle toimitetaan lasku ja hoidetaan laskutus asianmukaisesti ja nopeasti. Laskutuksen jälkeen asiakas hyvästellään ja toivotetaan tervetulleeksi uudestaan. (Lehtinen 2014, 38.)

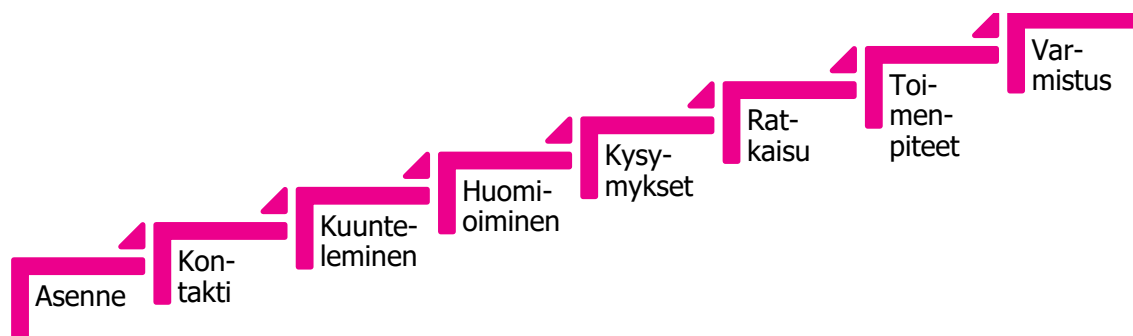
Asiakas voi halutessaan antaa ruokailun aikana tai ruokailun jälkeen positiivista tai negatiivista palautetta saamastaan palvelusta. Jos asiakas reklamoi palvelusta tai tuotteesta, henkilökunnan jäsen on tärkeää pahoitella tapahtunutta, vaikka tilanne ei olisikaan hänen aiheuttamansa. Luotetaan asiakkaan sanaan ja siihen, ettei asiakas reklamoi turhaan. Tärkeää on koittaa korjata tilanne ja saada asiakkaalle parempi mieli. Asiakasta ei saa päästää ravintolasta tyytymättömänä, vaan aina tarjotaan jokin hyvitys. Lopuksi kiitetään asiakasta palautteesta, oli kyseessä sitten reklamointi tai positiivinen palaute. (Lehtinen 2014, 38.)



KUVA 4. Ravintolan palvelupolku (Mukaillen Koivisto 2016; Lehtinen 2014, 35–38)

5.2.2 Vaativan asiakaspalvelutilanteen portaat

Erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan asiakaspalvelutilanteessa voidaan mielestäni puhua vaativasta asiakaspalvelutilanteesta, sillä kyseinen tilanne vaatii asiakaspalvelijalta tilannetajua ja hyvää asiakkaan lukemista. Vaativiin asiakaspalvelutilanteisiin on olemassa Marckwortin (2011, 72) mukaan portaat, joita pitkin kuvainnollisesti etenemällä saavutetaan yleensä toivottu ja jokaista osapuolta tyydyttävä lopputulos. Jokainen porras on todettu tarpeelliseksi käytännössä. (Marckwort 2011, 72.)



KUVA 5. Vaativan asiakaspalvelutilanteen portaat (Mukaillen Marckwort 2011, 72.)

Alimpana portaana on asenne ja avoin mieli. Ne muodostavat perustan koko asiakaspalvelutilanteelle. Asenne on yleensä valintakysymys. Voi itse päättää, antautuuko negatiivisuudelle vai lähteekö kulkemaan positiivisuuden tietä. Usein positiivisuuden tielle lähteminen tarkoittaa jonkin verran ponnisteluita, mutta on kaiken vaivan arvoista johtaessaan sekä omalta että asiakkaan kannalta hyvään ratkaisuun. Positiivinen asiakaspalvelija pyrkii hyvään ratkaisuun ja hän hyväksyy asiakkaansa sellaisena, kuin he ovat. Avoimen mielen omaava asiakaspalvelija suhtautuu asioihin ennakkoluulottomasti ja ottaa vastaan myös haasteita. (Marckwort 2011, 13–15 ja 73.)

Seuraava porras on kontaktin luominen eli vuorovaikutustaidot. Tärkeää on, että asiakaspalvelija luo ensin kontaktin ja vasta sitten hoitaa asian. Hyvällä asiakaspalvelijalla on hyvät vuorovaikutustaidot

ja kontaktin luominen on helppoa ja vaivatonta, eikä vaadi sen suurempia ponnisteluja. (Marckwort 2011, 73.)

Kolmas porrass on aktiivisen kuuntelemisen porrass. Aktiivinen kuunteleminen on tärkeää, jotta ongelman voi ratkaista. Aktiivinen kuunteleminen on eri asia kuin pelkkä kuunteleminen. Se vaatii keskittymistä siihen, mitä asiakas sanoo ja omien ajatuksien täytyy tällöin pysähtyä. Lisäksi se vaatii täydellistä läsnäoloa. On tärkeää merkitä olennaisia asioita muistiin ja toistaa asiakkaan puheesta esille tulleita faktoja, sanoja tai numerotietoja. Näin asiakkaalle tulee tunne, että hän on tullut kuulluksi ja että hänen asiansa on tärkeä. (Marckwort 2011, 74.)

Aktiivisen kuuntelemisen aikana asiakaspalvelija on ymmärtänyt, millainen ongelma tai asia on kyseessä. Tämä huomioimisen porrass on tärkeä vaihe ja tällä portaalla on eduksi lähteä liikkeelle tunteiden huomioimisesta. Huomioimalla asiakkaan asiakaspalvelija viestii, että on kuunnellut mitä asiakkaalla on sanottavana. Asiakkaalle syntyy luottamus asiakaspalvelijaa kohtaan. Vakuuttava ääni on kaiken A ja O. Se kertoo asiakkaalle, että asiaan on suhtauduttu tarpeeksi vakavasti ja että asia on otettu hoidettavaksi. (Marckwort 2011, 75–76.)

Kun luottamus on tukevalla pohjalla, siirrytään kysymysvaiheeseen. Vaiheessa on kysymys selvittelystä ja johdon ottamisesta. Kysymysten avulla haetaan suuntaa ja ratkaisuvaihtoehtoja tilanteeseen. Mikäli asiakas palaa vielä aiempaan, ei edellistä vaihetta olla käyty tarpeeksi hyvin läpi. (Marckwort 2011, 76.)

Seuraavat portaat ovat ehdotus- ja ratkaisuvaihe, toimenpidevaihe sekä tyytyväisyyden varmistaminen. Ehdotus- ja ratkaisuvaiheessa asiakaspalvelija voi ehdottaa ratkaisua ja mikäli asiakas hyväksyy ratkaisun, päästään etenemään ylimmille portaille. Toimenpidevaiheessa saadaan asia päätökseen. Asiakaspalvelija kertoo, mitä seuraavaksi tapahtuu ja ilmoittaa, miten asia hoidetaan kuntoon. Lopuksi varmistetaan vielä asiakkaalta, että hän on varmasti tyytyväinen lopputulokseen. (Marckwort 2011, 76–77.)

5.3 FODMAP-ruokavaliota noudattava ravintolassa

Erytisruokavaliota noudattavan asiakkaan tulee olla erityisen tarkkana asioissaan ravintolassa. Jos väärää ruoka-ainetta pääsee annokseen, voi aiheutua jopa hengenvaarallinen tilanne. Ravintolalla on vastuu, mutta niin myös asiakkaalla. Esimerkiksi erityisruokavaliosta ilmoittaminen vaihtelee ravintoloittain ja maittain. Sama merkintä voi tarkoittaa, että annos sisältää jotakin ruoka-ainetta tai ei sisällä riippuen esimerkiksi maasta. Suomessa allergioita ja intoleransseja aiheuttavista ainesosista ja tuotteista on ilmoitusvelvollisuus pakkausmerkinnöissä korostetusti. Kyseiset ainesosat ja tuotteet ovat lueteltu elintarviketietoasetuksen liitteessä II. (Allergia-, Iho- ja Astmaliitto ry 2017; Ruokavirasto 2019.)

FODMAP-ruokavaliota noudattavalla asiakkaalla kyse ei ole siitä, että väärästä ruoka-aineesta voisi aiheutua hengenvaarallinen tilanne. Kyse on enemmänkin siitä, että hän saa väärästä ruoka-aineista ikäviä vatsaoireita kuten ripulia, ummetusta tai vatsakipuja. FODMAP-ruokavaliota noudattavan asiakkaan kannattaa miettiä tarkkaan jo ennen ravintolaan menoa, mitkä ruoka-aineet ovat sellaisia,

joista aiheutuu hänelle itselleen pahimmat oireet. Toisilla oireita voivat aiheuttaa eniten sipulit, toisilla taas esimerkiksi omena ja kivelliset hedelmät kuten nektariini ja persikka. Varsinkin sipulin vältteleminen voi olla haastavaa ravintoloissa. Sipuli kuuluu niin suomalaiseen koti- kuin ammattikeittiöön, sillä se tuo ruokiin niin paljon makua. Sipulin sisältämä fruktoosi aiheuttaa monelle herkkävatsaiselle oireita, eikä moni ravintolan henkilökunta käsitä, että sipuli voi aiheuttaa ärtyvän suolen oireyhtymästä kärsiville vatsavaivoja päiväkausiksi.

Ravitsemusterapeutti Leena Putkosella on diagnosoitu ärtyvän suolen oireyhtymä, joten hän tietää mistä puhuu. Helsingin Sanomien haastattelussa (2017) Putkonen kertoo käyvänsä itse harvoin ravintolassa ja suosivansa mieluummin lounasravintoloita, joissa saa itse koota annoksensa. Thai-ravintoloissa käytetään sipulia vähemmän, kuin esimerkiksi suomalaisissa ravintoloissa, joten Putkonen suosiikin mielellään niitä. Putkosella on kolme hyvää vinkkiä FODMAP-ruokavaliota noudattavalle ravintolassa:

1. Apteekissa myytävä alfa-galaktosidaasi-entsyymi auttaa ruoansulatukseen papujen ja linsien kanssa.
2. Sipulia kannattaa välttää mahdollisuuksien mukaan.
3. Alkoholia kannattaa välttää, sillä se sekoittaa vatsaa ja suolistoa entisestään. (Leminen 2017.)

Ravintolassa syömisestä voi tehdä mukavan kokemuksen FODMAP-ruokavaliota noudattavana asiakkaana, kun muistaa myös nämä muutamat nyrkkisäännöt:

- Kannattaa miettiä, minkä kulttuurin ravintolaan on menossa. Karkeasti sanottuna voisi sanoa, että aasialainen keittiö perustuu riisiin ja välimerellinen yleensä vehnään.
- Keitot ja erilaiset padat sisältävät yleensä sipulia ja valkosipulia, joten näitä kannattaa välttää.
- Kastike kannattaa pyytää erikseen, jotta voi itse säädellä, paljonko kastiketta syö.
- On parempi valita vesi tai tee ruokajuomaksi limonadin tai mehun sijaan.
- Grillattu tai pariloitu liha, kala tai kana on yleensä turvallinen vaihtoehto, kun muistaa pyytää kastikkeen erikseen.
- Lisukkeiksi kannattaa valita vähän FODMAP-hiilihydraatteja sisältäviä lisukkeita, esimerkiksi riisiä.
- Aamupalaksi on turvallista valita esimerkiksi kaurapuuro tai munaruoka.
- Sushi, sashimi ja salaatti ovat yleensä sopivia vaihtoehtoja.
- Aina voi kysyä tarjoilijalta sisältääkö joku ruoka esimerkiksi valkosipulia tai voiko sen käyttämisestä välttää ja taata näin itselleen sopiva ja turvallinen ruoka-annos. (Heikkeri 2014, 29.)

On myös hyvä katsoa ennakkoon ravintoloiden menuja. Näin voi jo etukäteen kartoittaa listalla olevien annoksien sopivuutta omaan ruokavalioonsa, ettei käy niin, että listalla ei olekaan mitään, mitä voisi loppujen lopuksi tilata. Usein ravintolat ovat kuitenkin hyvin muuntautumiskykyisiä ja pystyvät vaihtamaan oireita aiheuttavia ruoka-aineita toisiin pyydettyä. Vaikka listalta ei löytyisikään sopivaa annosta, voi ravintolaan myös soittaa etukäteen ja kertoa omista ruokarajoitteistaan. Näin ravintola ehtii valmistautua erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan vierailuun ja miettiä sopivaa annosvaihtoehtoa huolellisesti ajan kanssa.

6 TUTKIMUSPROSESSI

Tutkimusprosessi koostuu monesta eri vaiheesta, kuten esimerkiksi ongelmanasettelusta, aineiston keruusta, analysoinnista ja raportoinnista. Se etenee yleensä vaiheittain ja määrätietoisesti eteenpäin aiheeseen perehtymisestä raportointiin. Viime kädessä prosessin eteneminen perustuu kuitenkin siihen, millaisen menetelmän tutkimukseensa valitsee. (Alasuutari 2011, 251; Jyväskylän yliopisto 2010.)

6.1 Tarkoitus ja tavoite

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää havainnointitutkimuksen avulla, miten paljon ravintolohenkilökunnalla on tietoa FODMAP-ruokavaliosta ja minkälaisen vastaanoton asiakas saa erityisruokavaliota noudattajana ravintoloissa eli toisin sanoen millaisen asiakaskokemuksen ravintolat tarjoavat erityisruokavaliota noudattavalle asiakkaalle. Lisäksi tutkimuksen avulla pyritään selvittämään, miten hyvin asiakkaan toivomukset pyritään toteuttamaan ja saako asiakas tilaamansa annoksen sellaisena kuin sen tilasi.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on myös lisätä tietämystä FODMAP-ruokavaliosta sitten, kun opinnäytetyö ja sen tulokset ovat julkaistu. Tällä hetkellä FODMAP-ruokavaliosta tiedetään vielä verrattain vähän, vaikka ruokavalio on yleistymässä kovaa vauhtia. Ruokavaliota on tuotu normaalien kuluttajien tietoisuuteen esimerkiksi valmistamalla FODMAP-ruokavaliota noudattaville sopivia vatsaysästäväisiä leipiä. Muun muassa Fazer on lanseerannut Fazer Vatsaysästäväinen -leipäperheen, jonka tuotteiden pitäisi sopia myös herkkävatsaisille ja FODMAP-ruokavaliota noudattaville. (Fazer, julkaisuaika tuntematon.)

6.2 Tutkimusmenetelmät

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa eri vaiheet, kuten ongelmanasettelu, aineistonkeruu, analysointi ja raportointi kulkevat käsi kädessä eli lomittuvat keskenään, eivätkä suinkaan etene peräkkäisinä ja selkeärajaisina vaiheina. Koskisen, Alasuutarin ja Peltosen (2005, 30) mukaan kvalitatiivisen menetelmän määrittäminen on hankalaa, sillä menetelmä viittaa käytäntöön loogisuuden sijasta. Kvalitatiivinen menetelmä määritellään usein kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimusmenetelmän vastakohtaksi, vaikka kyseessä eivät ole täysin toistensa vastakohtat tai toisensa pois sulkevat menetelmät. Tutkimusmetodeilla on yhteneväisyyksiä. Niin kvalitatiiviseen kuin kvantitatiiviseenkin tutkimusmenetelmäänkin pätee esimerkiksi, että tulokset pitää perustella ja molemmissa menetelmissä on vaatimus havaintojen toistettavuudesta. Niitä voi myös soveltaa samassa tutkimuksessa ja jopa saman tutkimusaineiston analysoimisessa. (Alasuutari 2011, 32 ja 251; Koskinen ym. 2005, 30.)

Kvalitatiivista tutkimusta voi kutsua prosessiksi Kiviniemen (2018, 73) mukaan. Kun kyseessä on tutkimus, jossa aineistonkeruuvälineenä toimii tutkija itse, näkökulmat ja tulokset muotoutuvat tutkijan mielessä samalla, kun prosessi etenee. Kvalitatiivisessa menetelmässä keskitytään aineiston laadun, ominaisuuksien ja merkityksien tarkasteluun. Menetelmässä ei ole kyse mittaamisesta tai erilaisten lukujen keräämisestä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ihmisten näkökulmat ja heidän antamat merkitykset tutkimukselle ovat avainasemassa. Lisäksi luonnollisesti tapahtuvat aineistot ovat laadul-

lisen tutkimuksen ominaispiirteitä. Tutkijan merkitystä tutkimustuloksiin pyritään minimoimaan mahdollisuuksien mukaan. ”Laadullinen tutkimus on viime kädessä hypoteesien testaamista, mutta nämä hypoteesit tuotetaan tutkimuksen mittaamiseksi, aineistoa kerättäessä ja analysoitaessa” (Koskinen ym. 2005, 32). (Jyväskylän yliopisto 2015; Kiviniemi 2018, 73; Koskinen ym. 2005, 30–32.)

Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytetään kvalitatiivista Mystery shopping -tutkimusmenetelmää. Se sopii paremmin tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi, kuin kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä, koska tarkoituksena ei ole mitata konkreettisesti mitään tai kerätä lukuja. Tarkoituksena on saada selville lukuja syvällisempää informaatiota. Työssä ei ole myöskään tarpeellista käyttää kvantitatiivista menetelmää kvalitatiivisen tukena, vaan kvalitatiivinen menetelmä on yksin riittävä ja oikea tämänkaltaisen työn tutkimusmenetelmäksi. Työssä pyritään ymmärtämään kohteiden laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä, kuten Jyväskylän yliopiston (2015) kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän määritelmässä kerrotaan.

Tutkimuksessa käytetään luonnollisesti tapahtuvia aineistoja ja luonnollisia miljöitä, kuten kvalitatiiviselle tutkimusmenetelmälle on tyypillistä. Luonnollisina miljöinä tutkimuksessa toimivat ravintolat ja luonnollisesti tapahtuvina aineistoina erityisruokavaliota noudattavana asiakkaana esiintyminen ja havainnointikertojen pohjalta tapahtuva analysointi.

Yrityksen menestyksen suurimmat avaintekijät ovat se palvelutaso ja palvelun laatu, jotka yritys tarjoaa asiakkailleen. Asiakkaiden kokemus yrityksestä ja sen henkilöstöstä kertoo suoraan, onko onnistunut vai epäonnistunut yrityksessään. Asiakaskokemusta täytyy mitata ja testata käytännössä, jotta saa selville todellisen asiakaskokemuksen, joka ei perustu oletuksiin, vaan faktatietoon. (Mystery Shopping Professionals Association, julkaisuaika tuntematon.)

Mystery shopping -tutkimus on tehokas tutkimusmenetelmä, jossa niin kutsuttu mysteeriasiakas vierailee tutkimuksen kohteina olevissa yrityksissä tavallisena asiakkaana suorittaen samalla havainnointia ja tarkkailemalla ennalta sovittuja yksityiskohtia. Sen tarkoituksena on mitata palvelun laatua, suorituskykyä ja asiakaskokemusta. Mystery shopping -tutkimuksen avulla saa luotettavaa ja todenmukaista tietoa siitä, millaista palvelua asiakkaat saavat. Toisin sanoen se kertoo, täytyvätkö odotukset asiakaskokemuksen suhteen. Tässä opinnäytetyössä Mystery shopping -tutkimusmenetelmän avulla saa luotettavaa ja realistista tietoa ravintolahenkilökuntien tietotasosta FODMAP-ruokavaliion suhteen, asiakaspalvelutaidoista ja ylipäätänsä asiakaskokemuksesta. (Mysteeriasiakas, julkaisuaika tuntematon; Mystery shopping Professionals Association, julkaisuaika tuntematon.)

Asiakaskokemuksen mittaamisen lisäksi Mystery shopping -tutkimuksen avulla on myös mahdollista selvittää palvelu- ja myyntiosaamisen taso, mahdolliset kehittämistarpeet sekä vahvuudet. Tutkimuksella saadaan totuudenmukainen kuva asiakaspalvelusta, kun henkilökunta ei tiedä, että heitä ja heidän toimintaansa havainnoidaan ja analysoidaan. Näin ollen tutkimuksen validiteetti on korkea. Mystery shopping -tutkimus sopii hyvin myös esimerkiksi kilpailijoiden toiminnan arvioimiseen tai omien toimipisteiden välisien erojen havainnoimiseen. (Kantar, julkaisuaika tuntematon; Mysteeriasiakas, julkaisuaika tuntematon.)

Mystery shopping -tutkimuksen etu tavalliseen asiakaspalautekyselyyn on se, että mysteeriasiakas havainnoi yritysten toimintaa itse toiminnan aikana eikä vasta jälkikäteen, niin kuin normaaleihin asiakaspalautekyselyihin vastaajat. Mysteeriasiakas on valmisteltu ja opastettu tehtävään etukäteen, joten hän kiinnittää huomionsa ennalta määriteltyihin asioihin toiminnan aikana. Tällöin varmistutaan siitä, että havainnot ovat tuoreita. Tavallisissa asiakaspalautekyselyissä vastaajat pohtivat havaintoja, kysymyksiä tai väittämiä vasta jälkikäteen, jolloin on vaarana, että muistikuvat havainnoista voivat muuttua. (Mysteeriasiakas, julkaisuaika tuntematon.)

Harva Marketing (2017) on listannut neljä askelta onnistuneeseen mysteerishoppaukseen. Ensimmäinen askel on määrittää mysteeriasiakkaalle tarkka rooli. On tärkeää määrittää ostaako mysteeriasiakas jotakin vai onko hän kenties palauttamassa tai vaihtamassa jotakin tuotetta. Rooliin voi kuulua jokin tavallisesta poikkeava tilanne, esimerkiksi erikoisruokavalion noudattaminen ravintolassa. Tilanteen jälkeen mysteeriasiakas täyttää havaintonsa ylös lomakkeeseen ja raportoi kokemastaan. (Harva Marketing 2017.)

Toinen askel on riittävän monen käynnin teettäminen, jotta otanta olisi mahdollisimman suuri eikä jäisi vajaaksi. Yksi käynti ei välttämättä kerro vielä juuri mitään, sillä vierailuun voi vaikuttaa moni viaton asia, kuten esimerkiksi henkilökunnan kiire. Aidon ja totuudenmukaisen asiakaskokemuksen selvittämiseksi on tärkeää, että tutkimus suoritetaan tarpeeksi suurella otannalla. (Harva Marketing 2017.)

Kolmas askel on datan analysoiminen. Tuloksena on kvalitatiivista dataa, joka tulee käydä tarkasti läpi. Tulosten avulla voidaan vertailla esimerkiksi eri toimipisteiden eroja ja yhtäläisyyksiä. Mysteeriasiakkaiden kysymykset kannattaa muotoilla niin, että esimerkiksi ystävällisyyttä ei tarvitse arvioida itse. Harva Marketingin (2017) mukaan kysymys ”suosittelisitko liikettä ystävällesi” voi kertoa enemmän mysteeriasiakkaan suosittelutaipuvuudesta ylipäätänsä. Sopivampi kysymys mysteeriasiakkaalle voisi olla esimerkiksi ”Suosittelisitko liikettä läheisillesi, joka etsii juuri tätä tuotetta/palvelua?”. (Harva Marketing 2017.)

Tulosten tarkastelun täytyy johtaa jatkotoimenpiteisiin, joka on neljäs askel onnistuneeseen mysteerishoppaukseen. Jos tulokset ovat olleet pelkästään positiivisia, täytyy muistaa palkita asianosaiset. Jos on löytynyt kehitettävää, täytyy järjestää lisäkoulutuksia tai kerrata vanhoja oppeja. Kun esimerkiksi asiakaspalveluoppeja käydään läpi koulutuksessa, kouluttaja voi esittää koulutuksessa aitoja tutkimustuloksia. Näin koulutettavat huomaavat muutoksentarpeen, kun näkevät oikean ja aidon tuloksen asiakaspalvelusta. (Harva Marketing 2017.)

6.3 Toteutus

Tutkimus suoritettiin kvalitatiivisena tutkimuksena käyttäen Mystery shopping -tutkimusmenetelmää. Havainnointi kuuluu olennaisena osana lähes kaikkiin tutkimusmuotoihin. Kun laadullisena tutkimusmenetelmänä käytetään havainnointitutkimusta, tarkoituksena on havainnoida luonnollisia tilanteita erilaisissa ympäristöissä. Luonnollisilla tilanteilla tarkoitetaan tilanteita, joissa tutkijalla ei ole vaikutusta tutkimustuloksiin, ja ihmiset toimittavat asioitaan normaaliin tapaan. Erilaiset ympäristöt voivat

olla mitä miljöitä vain, esimerkiksi koteja, busseja tai niin kuin tämän opinnäytetyön tutkimuksessa, ravintoloita. (Koskinen ym. 2005, 77.)

Kun kyseessä on havainnointitutkimus, on syytä panostaa valmistautumiseen. Tutkimusaiheesta on tärkeää olla hyvin perillä ja muodostaa mieleensä niin kutsutut tutkijan työkalut ja virtuaaliset tarkkailusilmälasit. Näiden avulla tutkija voi keskittää huomionsa tutkimuksen kannalta oleellisiin asioihin, kun pohjatyö on tehty taidokkaasti ja huolellisesti. Esihavainnointia ei sovi unohtaa. Tutkimusta suorittaessa tiedetään ennalta, mitä asioita seurataan ja havainnoidaan käyntien aikana, joten tarkkaavaisuuden voi suunnata jo heti valmiiksi määriteltyihin asioihin. (Aarnos 2018, 176.)

Tässä opinnäytetyössä Mystery shopping -tutkimusmenetelmän avulla sai totuudenmukaisia tutkimustuloksia, kun kohderavintoloiden henkilökunta ei tiennyt, että heitä ja heidän toimiaan havainnoitiin, eivätkä näin ollen voineet valmistautua mitenkään etukäteen. Kuten aiemmin mainittu, työn tarkoituksena oli kerätä tietoa FODMAP-tietämyksestä. Kun ravintoloissa vierailtiin henkilökunnan tietämättä, he eivät voineet opetella FODMAP-ruokavalioon liittyviä asioita ennakkoon ja näin testataan heidän tietämystään ilman mitään ennakkovaroitusta.

Tutkimuksessa kerättiin tutkimusaineistoa luonnollisissa miljöissä toimimalla FODMAP-ruokavaliota noudattavana mysteeriasiakkaana. Tutkimuksessa havainnoitiin ennalta määriteltyjä asioita tutkimuslomakkeen avulla havainnoinnin kohteiksi valikoiduissa à la carte -ravintoloissa Oulun seudulla. Ravintoloiden nimiä ei paljasteta missään vaiheessa, eikä ravintoloita ole mahdollista tunnistaa kuvailuista. Ravintolat pysyivät anonyymeina koko tutkimuksen ajan. Ravintoloiden oli oltava samantyyppisiä keskenään, jotta saatiin mahdollisimman tarkka kuva havainnoinnin tuloksista. Kohteiksi valittiin à la carte -tyyppisiä ravintoloita, koska niitä on Suomessa paljon, joten valinnanvaraa oli hyvin. Lisäksi jos à la carte -ravintoloita vertaa fine dining -tyyppisiin ravintoloihin, niin kutsutun tavanomaisen suomalaisen valinta ruokapaikaksi on yleensä enemmän à la carte -ravintola kuin fine dining -ravintola. À la carte -ravintoloissa ruokailu on yleensä fine dining -ravintoloita edullisempaa. À la carte -ravintoloiden henkilökunnilla tulisi olla tietämystä erilaisista ruokavalioista ja erityisruokavalioiden, kun taas esimerkiksi pikaruokaravintoloissa tietämystaso ei mahdollisesti ole niin korkealla näiden asioiden suhteen.

On tärkeää, että otanta on tarpeeksi suuri, jotta saadaan luotettavia tuloksia. ”Jotta tutkija ei ylestäisi yhtä näkökulmaa totuudeksi, vaan testaisi tutkimuksen keskeiset väitteet riittävän monipuolista aineistoa vasten, tehdään otanta” (Koskinen ym. 2005, 90). Henkilökunnan kiire tai esimerkiksi henkilöstövaje voi vaikuttaa yksittäisen havainnointikerran tulokseen, joten on tärkeää vieraila mysteeriasiakkaana useammassa kuin vain yhdessä tai kahdessa kohteessa. Näin varmistetaan, että tutkimustulos vastaa keskimääräistä asiakaskokemusta. (Harva Marketing 2017.)

Tutkimukseen valittiin viisi à la carte -tyyppistä ravintolaa Oulun seudulta. Viidestä samantyyppisestä ravintolasta, tässä tutkimuksessa à la carte -tyyppisistä, sai jo kohtuullisen todenmukaisen kuvan FODMAP-tietämyksestä ravintoloissa. Mikäli tutkimukseen olisi valittu enemmän ravintoloita, olisi oltava enemmän aikaa toteuttaa tutkimus ja mahdollisesti myös useampi tutkija toteuttamassa tutkimusta. Yhdelle tutkijalle viidessä eri ravintolassa vierailussa ja analysoinnissa oli riittävästi tekemistä.

Rooli mysteerishoppaajana tuli olla kalibroitu. Mysteerishoppaaja ei saanut herättää erityistä huomiota, vaan hänen piti käyttäytyä kuten muutkin asiakkaat. Mysteerishoppaaja ei voinut esimerkiksi täyttää tutkimuslomaketta kesken ravintolavierailun, joten lomake ei ollut ravintoloissa mukana. Ennen vierailuja kirjoitettiin valmiiksi puhelimeen muistiin, mitä asioita havainnoidaan. Vierailun aikana kirjoitettiin havaintoja ja muistiinpanoja ylös puhelimeen. Nykypäivänä ihmiset selaavat esimerkiksi uutisia netistä puhelimilla tai kirjoittavat viestejä ystäviensä kanssa viestintäsovelluksilla odottaessaan ruokaansa ja jopa kesken ruokailun, joten puhelimen katsominen ja sillä kirjoittaminen ei herätä huomiota samalla tavalla, kuten havaintojen kirjaaminen ylös esimerkiksi vihkoon herättäisi. Puhelimella oleminen katsotaan nykytrendien mukaiseksi käyttäytymiseksi.

Muistiin voi myös luottaa jonkun verran, mutta kaikkea ei voinut jättää pelkästään sen varaan, joten muistiinpanoja tarvittiin muistin tueksi. Vierailun jälkeen kokemukset kirjoitettiin heti auki, jotta kaikki havainnot olivat vielä tuoreessa muistissa muistiinpanojen tukena. Ruokailemaan ja havainnoidaan tuli mukaan henkilö, joka havainnoi myös tapahtumia apuna. Häneltä sai hyvin tietoa havainnoista muistin ja muistiinpanojen tueksi.

Kun ravintolaan saavuttiin, oli tärkeää käyttäytyä kuten kaikki muutkin asiakkaat. Asiakaspalvelijalle kerrottiin FODMAP-ruokavalion noudattamisesta. Tällöin nähtiin, miten hän reagoi tietoon ja tiesikö hän, mikä FODMAP-ruokavalio on vai pitääkö asiaa selvittää hänelle erikseen, että mistä on kyse. Tämän jälkeen tarkkailtiin asiakaspalvelijan olemusta ja käyttäytymistä FODMAP-ruokavaliota noudattavaa asiakasta kohtaan, että muuttuiko se jotenkin, kun hän sai tietää FODMAP-ruokavalion noudattamisesta vai pysyikö käyttäytyminen samana, kuin se oli aluksi.

FODMAP-ruokavalion tarkoituksena on löytää itselle sopivat ja haitalliset ruoka-aineet, eikä suinkaan välttää kaikkia FODMAP-hiilihydraatteja. Ruokavaliossa on paljon erilaisia suositeltavia ja vältettäviä ruoka-aineita. Havainnointia varten valittiin muutama tietty ruoka-aine FODMAP-ruokavalion vältettävistä ruoka-aineista, joita vältetään ja toivotaan, ettei niitä olisi ruoassa. Vältettäviksi ruoka-aineiksi valittiin kaikki sipulit, paitsi ruohosipuli sekä omena ja päärynä. Lisäksi vältettiin gluteenillisia viljoja, jotka sisältävät FODMAP-pitoista haitallista vehnätärkkelystä, kuten vehnä, ohra ja ruis. Ruoan tuli olla myös vähintään vähälaktoosinen, mielellään jopa kokonaan laktoositon.

Kun asiakaspalvelijalle oli kerrottu mitä ruoka-aineita vältetään, havainnoitiin osasiko hän ehdottaa FODMAP-ruokavalioon sopivia ruoka-annoksia heidän ruokalistaltaan ja osasiko hän kertoa annoksien sisältämistä ruoka-aineista täsmentäviä kysymyksiä kysyttäessä. Sen jälkeen havainnoitiin, pyritäänkö toiveet ruoan suhteen toteuttamaan hyvin.

Havainnointia tehdessä oli tärkeää huomioida, että kaikki asiakaspalvelijat ovat yksilöitä. Keskustelua ei voinut suunnitella etukäteen, sillä jokainen yksilö toimii ja vastaa itselleen ominaisella tavalla. Tämä oli hyvä ottaa huomioon havainnointivierailuja tehdessä. Keskustelulle pystyi kuitenkin asettamaan valmiita suuntaviivoja ja miettimään mahdollisia kysymyksiä tai toteamuksia etukäteen ja käyttämään niitä sopivan tilaisuuden tullen.

6.4 Tutkimuslomake

Tutkimuslomakkeen avulla saadaan olennaista tietoa tutkimuksen kohteista. Kysymysten laatiminen on tärkeä osa tutkimusprosessia, eikä vain pelkkä vaihe tutkimuksen alussa. Kysymykset tai väittämät tulee määritellä etukäteen siten, että niistä saadaan irti kaikki tutkijan kannalta mielenkiintoinen, tarvittava ja olennainen tieto. Hyvin suunnitellut kysymykset tai väittämät ovat perusta tutkimuksen onnistumiselle. Lomaketutkimukselle on ominaista, että havaintojen määrää rajoitetaan jo ennen varsinaisen aineiston keräämistä, kun lomaketta vasta suunnitellaan. Kvalitatiiviselle havainnointitutkimukselle on tyypillistä myös, että kysymykset vaihtelevat hyvinkin yksityiskohtaisista varsin avoimiin kysymyksiin. (Alasuutari 2011, 51; Koskinen ym. 2005, 79–80; Valli 2018, 93.)

Tutkimuslomakkeessa käytettiin Likert-asteikkoa 1–5 ja lisäksi vapaita kirjoitusrivejä kuvaamaan FODMAP-ruokavaliota noudattavan asiakkaan kokemusta ravintoloissa. ”Perinteinen Likert-asteikko pyytää vastaajaa määrittelemään, kuinka vahvasti hän on samaa tai eri mieltä väittämän kanssa” (SurveyMonkey, julkaisu-aika tuntematon). Likert-asteikolla pystytään mittaamaan asenteita ja mielipiteitä. Asteikko sopi hyvin tämän tutkimuksen tutkimuslomakkeen mitta-asteikoksi, sillä kyseessä olivat vastaajan omat kokemukset ravintolassa FODMAP-ruokavaliota noudattajana. (Valli 2018, 106.)

Väittämiä tutkimuslomakkeessa oli 13. Lomakkeessa numero 1 kuvasi, että vastaaja on täysin samaa mieltä ja numero 5, että vastaaja on täysin eri mieltä väittämän kanssa. Keskimäinen numeroista eli numero 3 antoi vastaajalle mahdollisuuden olla ottamatta kantaa asiaan. Lisäksi oli mahdollista kirjoittaa vielä muutama tarkentava lause asteikon alle. Tutkimuslomakkeen väittämät olivat suunniteltu siten, että niihin tulleet vastaukset antavat tietoa FODMAP-ruokavaliota noudattavan asiakkaan asiakaskokemukseen liittyen aina ravintolaan saapumisesta lähdön hetkeen asti. Niistä sai myös tietoa siitä, millainen tietotaito ravintolahenkilökunnilla on FODMAP-ruokavaliosta. Tutkimuslomakkeessa oli esimerkiksi seuraavia väittämiä: ”Asiakaspalvelija tiesi, mikä FODMAP-ruokavalio on”, ”Asiakaspalvelija osasi kertoa annosten sisältämistä ainesosista”, ”Toiveeni ruoan suhteen toteutuivat, kun annos saapui” ja ”Suosittelisin ravintolaa FODMAP-ruokavaliota noudattavalle”.

Tutkimuslomake testattiin käytännössä ennen varsinaisten tutkimuskertojen toteuttamista vierailamalla testausmielessä eräässä à la carte -ravintolassa havainnoiden ennalta määriteltyjä asioita siten, kuin varsinaisessa tutkimuksessa oli tarkoitus havainnoida. Testauksessa havaittiin, että lomake on sopiva Mystery shopping -tutkimuksen lomakkeeksi, eikä lomaketta muutettu testauskerran jälkeen. Tutkimuslomakepohja löytyy kokonaisuudessaan liitteenä (Liite 1).

7 TULOKSET

Havainnointikertoja oli kaiken kaikkiaan viisi. Havaintoja raportoitaessa kerrotaan ensin tapahtumien kulku ja sen jälkeen analysoidaan tapahtumia ja havaintoja tarkemmin. Analyysit pohjautuvat tutkimuslomakkeen väittämiin ja niistä saatuihin tuloksiin. Havainnointien raportoinnin ja analysoinnin jälkeen käydään läpi tutkimuslomakkeen tulokset ja vapaiden sanallisten rivien vastaukset.

7.1 Havainnointikerrat

Ensimmäinen havainnointikerta

Ensimmäinen vierailuni eräessä oululaisessa á la carte -ravintolassa ajoittui 4.11.2020 iltaan, noin kello 17.45–19.00 väliselle ajalle. Saavuttuamme mukanani olleen seuralaiseni kanssa ravintolan aulaan, tarjoilija tuli saman tien vastaanottamaan meidät iloisesti ja neuvoi valitsemaan vapaavalintaisen pöydän. Ravintolassa ei ollut meidän lisäksi juuri muita asiakkaita.

Pöytään päästyämme tarjoilija tuli ottamaan juomatilauksemme ja jäimme tutkimaan ruokalistaa. Ruokalistaan oli merkitty asianmukaisesti vähälaktoosiset, kokonaan laktoosittomat ja gluteenittomat annokset. Merkinnät olivat informatiivisia ja selkeitä. Lisäksi oli maininta, että he eivät voi taata täysin gluteenitonta ruokaa, koska gluteenittomat annokset valmistetaan samoissa tiloissa, kuin gluteenia sisältävät annokset.

Tarjoilija toi juomamme ja kysyi, olisimmeko valmiita tilaamaan. Seuralaiseni kertoi oman annoksensa ja kun puhe kääntyi minun annokseeni, pääsin testaamaan tarjoilijan tietämystä. Kerroin noudattavani FODMAP-ruokavaliota, ja kysyin tarjoilijalta, osaisiko hän suositella jotain ruoka-annosta, joka sopisi kyseiseen ruokavaliioon. Tarjoilija näytti hyvin mielteliältä hetken, jonka jälkeen hänen ensimmäiset sanansa olivat: "Nyt pistit kyllä pahan." Autoin tarjoilijaa kertomalla ruokarajoitteistani, mutta hän ei silti ehdottanut FODMAP-ruokavaliioon sopivia annoksia. Vasta kun pohdin ääneen, että olisikohan nautan pippuripihvi lohkoperunoilla, pippurikermakastikkeella ja kasviksilla sopiva annos, tarjoilija komppasi minua annoksen sopivuudessa.

Kysyin annoksen sisältämistä ruoka-aineista ja tarjoilija osasi suurin piirtein kertoa, mitä annos sisältää. Kasviksien osalta hän muisteli, että ne sisältävät sipulia, jota nimenomaan välttelin. Hän ei ollut kuitenkaan täysin varma, kuuluiko lisukekasviksiin sipuli. Päädyimme ratkaisuun, että sipuli poistettaisiin kokonaan kasviksien joukosta, mikäli se kuuluisi lisukekasviksiin. Kastike laitettaisiin pieneen kulhoon, jotta voin itse annostella sitä sopivan määrän. Muuten annoksen pitäisi olla sopiva FODMAP-ruokavaliioon. Koin, että toiveitani kuunneltiin ja ne pyrittiin toteuttamaan hyvin. Tarjoilijan käytös meitä kohtaan ei muuttunut, vaikka hän saikin tietää ruoka-ainerajoitteistani. Hän pyrki silti palvelemaan meitä parhaalla mahdollisella tavalla osaamisensa puitteissa.

Annokset saapuivat ja ne näyttivät todella hyviltä. Ihmetystä sen sijaan aiheutti tarjoilijan toiminta. Ensimmäisenä hän totesi, että hän olikin kertonut aiemmin väärin. Kasvikset eivät sisältäneetkään sipulia, kuten tarjoilija oli aiemmin kertonut, vaan kasviksien raaka-aineet olivat muuttuneet kokonaan ruokalistan vaihtumisen takia. Nyt ne sisälsivätkin porkkanaa, lanttua ja kaalia. Tarjoilija ei ol-

lut siis täysin perillä annoksien sisältämistä raaka-aineista, vaikka saimmekin aiemmin sellaisen käsityksen. Minulta ei tultu kysymään kasviksien sopivuudesta, vaan pöytään tuotiin valmis annos uusien kasviksien kera ja toivottiin parasta, että ne sopivat.

Ruoka maistui meille hyvin. Tarjoilija oli keräämässä toisen pöydän astioita ja rientäessään keittiötä kohti likaiset astiat kädessään, hän ohimennen huikkasi kysymyksen: "Maistuuko?". Ruoka kyllä maistui, mutta tuli hieman tunne, ettei hän uskaltanut tulla kysymään meiltä kunnolla maistuuko ruoka todella ja oliko kaikki hyvin, vaan huikkasi kysymyksen ohi mennessään. Saimme tässä vaiheessa hieman välinpitämättömän kuvan tarjoilijasta.

Syötyämme emme joutuneet odottamaan pitkään, kun tarjoilija tuli jo keräämään astioitamme. Hän tarjosi lisämyyntiä, mutta ei ehdottanut sellaisia vaihtoehtoja, jotka olisivat sopineet FODMAP-ruokavalioon. Tuli tunne, että hän unohti erityisruokavalion kokonaan. Otin asian puheeksi ja kyselin sopivia jälkiruokavaihtoehtoja FODMAP-ruokavalion puitteissa, ja listalta löytyikin sopiva vaihtoehto, laktoositon pannacotta. Ruokailun päätteeksi laskutus sujui hyvin ja meidät hyvästeltiin, mutta ei toivottu tervetulleeksi uudestaan.

Havainnointikerrasta jäi ristiriitaiset tuntemukset. Toisaalta asiakaspalvelu oli ystävällistä, mutta erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan näkökulmasta se jäi vajaaksi. Tarjoilijalla ei näyttänyt olevan minkäänlaista käsitystä FODMAP-ruokavaliosta ja siihen liittyvistä ruoka-ainerajoitteista. Näytti jopa, ettei hän ollut kuullutkaan kyseisestä ruokavaliosta. Hän ei myöskään pyrkinyt ehdottamaan ruokavalioon sopivia annoksia, vaikka saikin kuulla mitä ruoka-ainerajoituksia siihen liittyy. Odotin, että hän ehdottaisi jotakin ja voisimme yhdessä miettiä annoksen sopivuutta, tai olisimme yhdessä muokanneet jostain annoksesta sopivan. Tämä kääntyi kuitenkin päälaelleen minun ehdottaessa ja muokatesa itselleni annosta ja tarjoilijan kompatessa vieressä, vaikka mielestäni tilanteen olisi pitänyt olla toisinpäin.

Miinus pisteitä tarjoilija saa siitä, ettei minua käyty informoimassa kasviksien raaka-aineista, vaikka ne eivät olleet samat, joita tarjoilija väitti niiden olevan. Kun kyseessä on erityisruokavaliota noudattava asiakas, jolla on erinäisiä ruoka-ainerajoitteita, tulisi henkilökunnan varmistaa ruoka-aineiden sopivuus asiakkaalta, mikäli raaka-aineita joudutaan muuttamaan sovitusta tai kerrotusta. Miinus pisteitä tulee myös siitä, että tarjoilija ei tullut kunnolla kysymään ruokailun aikana, onko kaikki hyvin. Hän huikkasi kysymyksen "Maistuuko?" ohimennen rientäessään likaisten astioiden kanssa keittiöön. Erityisruokavaliota noudattavalta asiakkaalta on hyvin tärkeää varmistaa ruokailun aikana, että ruoka on varmasti sellaista, kuin hän olettikin sen olevan ja kaikki on muutenkin hyvin.

Tarjoilija saa pluspisteitä siitä, ettei hänen käytöksensä kuitenkaan muuttunut, vaikka kyseessä olikin erityisruokavaliota noudattava asiakas, vaan hän jatkoi samalla ystävällisellä linjalla, kuin oli aloittanutkin. Tarjoilija sai aikaan tunteen, että toiveitani kuunneltiin, esimerkiksi toiveeni sipulin pois jättämisestä kasviksien joukosta ja kastikkeen laittamisesta erilliseen pieneen kuppiin, ja toiveet todella haluttiin toteuttaa.

Kokonaisuutena kuitenkin erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan asiakaskokemus jäi vajaaksi. Tarjoilijan tietämys asiasta ei ollut minkäänlaisella tasolla. Hän ei osannut ehdottaa ruokavaliooni

sopivia annoksia edes sitten, vaikka olin kertonut ruoka-ainerajoitteistani. Tuli tunne, että tarjoilija ei ollut täysin perillä ruokalistan annoksista ja niiden sisältämistä raaka-aineista. Tarjoilija pisti muuttuneen ruokalistan piikkiin puutteellisen tietämyksensä. Kun ruokalista muuttuu, tarjoilijan täytyy silti osata se edes pääpiirteittäin, jotta osaa tarvittaessa kertoa asiakkaalle annoksista ja niiden sisältämistä raaka-aineista. Jos tarjoilija on epävarma, kuten tässä tilanteessa, hänen olisi pitänyt käydä varmistamassa asia keittiöltä tai toiselta tarjoilijalta. Kuten Immosen ym. (2010, 15) kertoo, on tärkeää, että asiakkaan tarpeiden kartoittamisen jälkeen osataan opastaa aterialainnoissa ja ehdottaa sopivia annoksia.

Asiakaskokemus muodostuu erilaisista kohtaamisista, mielikuvista ja tunteista, jotka asiakas yrityksestä muodostaa Kortesuon ym. (2011, 11) mukaan. Tässä kohtaamisessa muodostui niin positiivisia kuin negatiivisiakin tunteita. Ei voida kuitenkaan mitenkään puhua odotukset ylittävästä asiakaskokemuksesta. Siihen olisi vaadittu tietämystä FODMAP-ruokavaliosta ja että tarjoilija olisi osannut ehdottaa annoksia ruokavalioon sopien. Tiedän, että FODMAP-ruokavalio on vielä melko tuntematon, joten odotukseni eivät olleet korkealla. Odotukseni olisivat olleet kuitenkin melko helppo ylittää jo sillä, että olisi edes yritetty ehdottaa jotakin ruokavalioon sopivaa annosta. Päälimmäisenä tuntemuksena havainnointikerrasta jäi hieman karvas maku ja pettymyksen tunne. Koen kuitenkin, että minäkuvaani tuettiin, sillä päätöstäni annoksen suhteen ei kyseenalaistettu missään vaiheessa ja sitä muutettiin toiveideni mukaan minulle sopivaksi ja luotiin tunne, että onnistuin päätöksentekijänä.

En voi täysin suositella kyseistä ravintolaa FODMAP-ruokavaliota noudattavalle asiakkaalle, mutta en voi täysin sulkeakaan sitä pois. Tarjoilijan tietämys asiasta oli täysi nolla, mutta ruokalista oli mielestäni tarpeeksi muuntautumiskykyinen erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan tarpeisiin ja henkilökunta oli halukas muuttamaan annoksia asiakkaalle sopiviksi.

Toinen havainnointikerta

Toinen havainnointikerta oli 16.11.2020 noin klo 17.45–18.45 välisenä aikana oululaisessa á la carte-ravintolassa. Saavuttuamme ravintolan aulaan, tarjoilija tuli toivottamaan meidät tervetulleiksi ja neuvoi valitsemaan vapaavalintaisen pöydän. Asiakkaita oli meidän lisäksi pari pöytäseuruetta. Tarjoilija kysyi, olisiko meillä jo mahdollisesti annokset mielessä vai haluaisimmeko tutkia ensin ruokalistaa. Totesimme jäävämmä vielä hieman miettimään annoksia. Ruokalistaa tutkiessa huomasi, että erityisruokavaliomerkinnät olivat merkitty listaan asianmukaisesti. Listasta oli helppo nähdä, mitkä annokset olivat laktoosittomia ja gluteenittomia sekä mitkä annokset olivat myös saatavilla gluteenittomina pienillä muutoksilla.

Tarjoilija tuli ottamaan tilauksemme vastaan. Kerroin noudattavani FODMAP-ruokavaliota ja kysyin, osaisiko hän suositella ruokavalioon sopivia annoksia listalta. Tarjoilija myönsi, että tiesi kyllä mikä FODMAP-ruokavalio suurin piirtein on, mutta ei muista täysin, mitä ruoka-aineita ruokavaliossa vältetään. Kerroin tarjoilijalle ruoka-ainerajoituksistani ja hän osasi ehdottaa yhden annoksen hampurilaisista, joka voisi sopia minulle pienillä muutoksilla. Kysyin sitten itse tarkemmin muista annoksista ja hän osasi kertoa tarkalleen mitä annokset sisälsivät ja mitä pitäisi ottaa pois, jotta annokset olisivat sopineet minulle. Yhdestä annoksesta hän myönsi suoraan, että annos on vaikeasti muokattava minun ruokavaliooni sopivaksi. Päädyimme yhteistuumin lopulta juustohampurilaisateriaan, jonka

keittiö muuttaisi gluteenittomaksi vaihtamalla normaalin hampurilaissämpylän gluteenittomaan hampurilaissämpylään. Lisäksi sipuli poistettaisiin välistä ja tarjoilijan ehdotuksesta ranskalaiset maustettaisiin pelkällä suolalla ilman erilaisia vahvoja mausteseoksia, joissa saattaa monesti olla sipulijauhetta mukana. Tarjoilija toi juomamme ja jäimme odottamaan annoksiamme.

Tarjoilijan tuodessa annoksia hän totesi, mikäli kastike olisi liian tulista, se voitaisiin vaihtaa miedompaan versioon. Kun sain annokseni eteeni, huomasin kuitenkin hampurilaissämpylän olevan samanlainen kuin seuralaisellani, eli normaali hampurilaissämpylä. Sämpylän piti olla gluteeniton, mutta olin melko varma, että sämpylä on normaali vehnä jauhoista leivottu sämpylä. Kysyin tarjoilijalta asiasta ja hän mietti muutaman sekunnin ja totesi, että totta, annos ei ole gluteeniton, kuten piti olla. Hän nappasi annoksen minulta ja kiidätti sen takaisin keittiöön. Hetkisen päästä hän tuli kertomaan, että heille sattui moka ja että annokseni tehdään kokonaan uudestaan. Uusi annokseni saapui nopeasti ja kaikki toiveeni annoksen suhteen toteutuivat. Annos oli gluteeniton, ilman sipulia ja ranskalaiset maustettu pelkällä suolalla.

Ruoka maistui todella hyvältä ja gluteeniton hampurilaissämpylä oli positiivinen yllätys. Tarjoilija varmisti, että ruoka maistui ja kaikki oli muutenkin hyvin, mutta sain hieman kiireisen vaikutelman jälleen. Hän huikkasi kysymyksen samalla, kun vei toisen pöydän likaisia astioita keittiöön. Kun olimme syöneet, tarjoilija tuli hakemaan astiamme ja tarjosi lisämyyntiä, mutta ei ehdottanut suoraan mitään ruokavalioon sopivaa. Mahamme oli kuitenkin jo niin täynnä, että emme jaksaneet syödä enää jälkiruokia, joten tarjoilija ei oikeastaan päässyt edes ehdottamaan kunnolla mitään jälkiruokia. Hän toi laskun pöytään ja positiiviseksi yllätykseksemme hän oli pudottanut laskusta pois juomiemme hinnat, sillä hän myönsi itse tehneensä virheen kirjoittaessaan ylös annoksiamme ja unohtaneensa merkitä tilaukseen gluteenittoman annoksen. Saimme siis hyvitystä virheestä. Tarjoilija hyvästeli meidät ja toivotti tervetulleeksi uudestaan.

Minun täytyy alkuun myöntää, että odotukseni eivät olleet korkealla ravintolaan tultaessa. Mielessäni oli edellinen vierailu tutkimuksen puitteissa toisessa ravintolassa, jossa tarjoilija ei tiennyt mitään FODMAP-ruokavaliosta, eikä osannut ehdottaa ruokavalioon sopivia annoksia. Yllätyksekseni odotukseni täytyivät ja ylittyivätkin reilusti.

Asiakaspalvelu oli suoraan sanoen loistavaa. Tarjoilija otti hyvin katsekontaktia ja oli hyvin asiakaspalveluhenkinen. Muistan ajatelleeni, että hän on kyllä täysin oikeassa ammatissa. Minua kohdeltiin tasavertaisesti ja hienotunteisesti muiden asiakkaiden rinnalla ja tuli tunne, että toiveitani kuunneltiin ja tilanteeni ymmärrettiin hyvin. Tarjoilijasta huomasin, että hän oli kuullut FODMAP-ruokavaliosta ja tiesi kyllä siitä jotain, mutta ei uskaltanut lähteä itse ehdottamaan mitään, ennen kuin olin kertonut tarkemmin, mitä ruoka-aineita välttelen. Tarjoilija osasi ehdottaa itse erästä annosta ja osasi kertoa hyvin kattavasti sen sisältämistä raaka-aineista. Lisäksi hän itse ehdotti, että ranskalaisiin laitettaisiin mausteeksi vain suola, jotta välttyttäisiin vahvoilta mausteseoksilta ja ehdotti myös dipin vaihtamista miedompaan, mikäli se olisi ollut liian mausteinen. Hän kertoi myös eri annoksien sisältämistä kasviksista kysyttäessä ja osasi itse ehdottaa, että sipuli jätettäisiin lisukekasviksista pois ja tilalle laitettaisiin esimerkiksi paprikaa. Tuotekehitysosasto oli myös onnistunut työssään, sillä ruokalista tuntui olevan kaikin puolin helposti mukautuva erilaisten ruokavalioiden tarpeisiin.

Oikeastaan ainoat miinukset vierailussa olivat ne, että annokseni ei ollutkaan gluteeniton, vaikka se oli sellaisena tilattu ja että ruokailun aikana tarjoilija kysyi hieman kiireisesti ruoan maistuvuudesta ja siitä, onko kaikki muuten hyvin. Luottamus otti siinä vaiheessa hivenen takapakkia, kun annos ei tullutkaan sellaisena, kuin sen tilasin. Mitä jos kyseessä olisi ollut keliakiaa sairastava asiakas ja hän olisi ehtinyt syödä annoksen? Onneksi FODMAP-ruokavaliota noudattava asiakas ei ole hengenvaarassa, mikäli hän syö jotain vältettävää ruoka-ainetta. Hänelle saattaisi koitua tilanteesta kuitenkin ikäviä vatsanpuruja.

Kokonaisuus kuitenkin ratkaisee ja laatu on yksityiskohtia tärkeämpää, kuten Leino (2016) kertoo. Tarjoilija hoiti tilanteen hienosti pahoittelujen kera ja hyvitti tilanteen vielä lopuksi yllätykseksemme vähentämällä juomiemme hinnat laskusta pois. Tuli tunne, että asiakaskokemusta todella johdettiin ja luotiin merkityksellinen kokemus. Ravintolasta lähti tyytyväinen asiakas, vaikka tarjoilija olikin tehnyt virheen annoksen suhteen. Hän kuitenkin myönsi rehdisti virheensä, pahoitteli tapahtunutta ja varmisti juomien hyvittämisellä, että asiakas lähtee tyytyväisenä kotiin ja palaisi mahdollisesti uudelleen kyseisen ravintolan palveluiden pariin.

”Positiivinen asiakaskokemus syntyy, kun asiakas huomioidaan, asiakasta kuunnellaan ja pyritään ymmärtämään hänen tilanteensa, asiakkaaseen pidetään yhteyttä ja hänen kysymyksiinsä vastataan viipymättä” (Fischer ym. 2014, 9). Kokonaisuutena tunsin, että minut huomioitiin, toiveitani kuunneltiin, tilanteeni ymmärrettiin ja odotukseni ylitettiin. Asiakaskokemus oli yllättävä, henkilökohtainen, tunteisiin vetoava, ainutlaatuinen ja aito. Minäkuvan tukeminen on myös tärkeää psykologisesta näkökulmasta Eskelisen (julkaisuaika tuntematon) mukaan ja tunsinkin, että minua tuettiin päätöksentekijänä ja koin onnistuvani. Erityisen hyvä tai huono asiakaskokemus jää asiakkaan mieleen ja hyvän asiakaskokemuksen jälkeen asiakas palaa usein palveluiden pariin uudelleen. Voisin ehdottomasti mennä uudelleen kyseiseen ravintolaan ja suosittelisin kyseistä ravintolaa vahvasti FODMAP-ruokavaliota noudattavalle henkilölle.

Kolmas havainnointikerta

Kolmas havainnointikerta ajoittui 10.12.2020 noin klo 18.00–19.00 väliselle ajalle. Kyseessä oli jälleen eräs oululainen á la carte -ravintola. Saavuimme ravintolaan ja ovella vastassa oli kyltti, että asiakkaiden tulisi suunnata ensimmäisenä tiskille. Tiskillä vastassa oli tarjoilija, joka kehotti siirtymään vapaavalintaiseen pöytään.

Pian pöytäämme tulikin eri tarjoilija kuin tiskillä tuomaan ruokalistat ja kysyi, mitä haluaisimme juoda. Tarjoilija toi pöytään vain seuralaiseni juoman, minun juomani hän unohti tässä vaiheessa tuoda kokonaan. Hän kysyi nopeasti hieman huonolla suomen kielellä katsekontaktia vältellen, olimeko jo valinneet annokset. Pyysimme saada suomenkieliset menut, sillä olimme saaneet vieraskieliset menut. Tarjoilija toi oikeat menut pöytäämme ja tässä vaiheessa kerroin noudattavani FODMAP-ruokavaliota. Tarjoilija yllättäen kääntyi pois päin meistä ja oli jo lähdössä kokonaan pois, kun huikkasin vielä perään, että osaisiko hän ehdottaa ruokavaliointi sopivia annoksia. Tarjoilija tuli hermostuneena takaisin ja sanoi englanniksi hänen olevan harjoittelussa, eikä hänen suomen kieltänsä ole kovin hyvä, joten hän hakee mieluummin toisen tarjoilijan paikalle.

Seuraava tarjoilija saapui paikalle. Hän oli sama tarjoilija, joka meidät otti alun perin vastaan tiskillä. Kerroin myös hänelle noudattavani FODMAP-ruokavaliota ja kysyin, osaisiko hän ehdottaa minulle sopivia annoksia. Tarjoilijan sanat olivat suurin piirtein näin: ”Jos aloitetaan sillä, että kerrot mitä ei saa olla.” Täytyy myöntää, että tuli hieman sellainen olo, kuin en olisi tervetullut ravintolaan kyseisen ruokavalion takia. Kerroin kuitenkin tarjoilijalle FODMAP-ruokavalion ruoka-ainerajoitteista. Tarjoilija kertoi, että melkein kaikki annokset saa gluteenittomana ja kaikista annoksista, joissa sipulia on, voitaisiin poistaa näkyvä sipuli. Hän sanoi, että varmasti kaikissa mausteseoksissa on kuitenkin sipulia, joten kokonaan siltä ei voitaisi välttyä. Hän ei kuitenkaan sen tarkemmin alkanut ehdottaa ruokavaliooni sopivia annoksia, vaan ehdotin itse itselleni erästä annosta, jossa oli kanan rintafillettä, uuniperunaa, lämpimiä kasviksia ja kahta erilaista kastiketta ananaksen kera. Tarjoilija komppasi valintaani ja osasi kertoa mitä lämpimät kasvikset sisältävät kysyessäni asiaa. Seuralaiseni valitsi myös annoksensa ja jäimme odottamaan ruokia saapuviksi. Sain myös tässä vaiheessa puuttuvan juomani, kun tarjoilija huomasi, ettei harjoittelija ollut tuonut minulle juomaa ollenkaan, vaikka olin sitä pyytänyt.

Jouduimme odottamaan suhteellisen kauan annoksia, sillä ravintolassa oli jonkun verran muitakin asiakkaita. Annos oli jo itsessään ruokavaliooni sopiva, joten minulla ei ollut mitään muita erityistoi-veita annokseni suhteen, kuin se, ettei siinä päällä olisi sipulia. Sipulittomuus toteutuikin hyvin ja annos oli saapuessaan hyvin kaunis ja herkullisen näköinen. Se myös maistui herkulliselta. Ruokailun aikana ruoan maistuvuuden kävi ensin varmistamassa harjoittelijana toiminut tarjoilija ja melkein heti perään myös tilauksemme ottanut tarjoilija, joka tuli alussa paikkaamaan harjoittelijaa.

Kun olimme syöneet, lautasemme tuli keräämään kolmas tarjoilija, jonka huomasi olevan kyseisen ravintolan vuoropäällikkö. Hän oli hyvin ystävällinen ja kysyi, olisiko meille maistunut jälkiruoat. Kerroin kolmannen kerran vierailun aikana ruokavaliostani ja sen tuomista rajoitteista, mutta vuoropääl-likkö ei niistä hätkähtänyt. Hän osasi kertoa hyvin eri jälkiruokien sisältämisestä ainesosista ja suositte-likin minulle sopivaa jälkiruokaa. Tulimme seuralaiseni kanssa kuitenkin siihen tulokseen, että jättäi-simme jälkiruoat tällä kertaa välistä, vaikka vuoropäällikkö osasikin niistä kertoa erinomaisesti. Vuo-ropäällikkö toi laskun pöytäämme ja oli hyvin puhelias ja hyväntuulinen. Hän toivotti meille hyvää illanjatkoa ja toivotti tervetulleiksi uudestaan.

Jo vierailun alku lähti sekavasti liikkeelle, kun harjoittelija mokasi juomani tuomisen ja meinasi pois-tua paikalta mitään sanomatta kerrottua FODMAP-ruokavalion noudattamisesta. Kaikkiaan vierai-lumme aikana pöydässämme kävi kolme eri tarjoilijaa, joille kaikille jouduin kertomaan erikseen ruo-kavaliostani. Ihanteellinen tilanne olisi, kun vierailun hoitaisi yksi ja sama tarjoilija, jolloin erityisruo-kavaliota noudattavan asiakkaan ei tarvitsisi kertoa ruoka-ainerajoituksistaan moneen kertaan. Mi-nulle tuli olo, että olen erilainen verrattuna muihin asiakkaisiin. Immosen ym. (2010, 9) mukaan eri-tyisruokavaliota noudattava asiakas ei halua erottua sen kummemmin muista ruokailijoista, joten heitä on tärkeää kohdella tasavertaisesti ja hienotunteisesti muiden asiakkaiden rinnalla. Tämä ei nyt toteutunut ollenkaan, vaan tilanne oli hyvin hämmentävä ja koin jopa hieman häpeäntunnetta ruokavalion noudattamisen takia.

Harjoittelija ei onnistunut hyvän asiakaskokemuksen luomisessa, sillä hän meinasi lähteä paikalta sanomatta sanaakaan. Tässä vaiheessa minulle välittyi kuva, etten olisi tervetullut ravintolaan, koska noudatan normaalista poikkeavaa ruokavaliota. Kyseessä oli kuitenkin tilanne, jossa tarjoilijana oli harjoittelija ja hän koki, ettei pysty auttamaan hänen suomen kielen taitonsa ollessa vielä riittämätön tilanteeseen. Hänelle suotakoon siis virheet, koska hän vasta harjoitteli. Toinen tarjoilija oli asiakaspalveluhenkisympi, mutta hänenkin reaktionsa olisivat voineet olla hienotunteisemmat, eikä vain töksäytys: ”Jos aloitetaan sillä, että kerrot mitä ei saa olla.” Jälleen minulle tuli tunne, että olen ongelma ja en olisi niin tervetullut ravintolaan, kuin asiakas, jolla ei ole ruoka-ainerajoitteita. Vuoropäällikkö sen sijaan onnistui täydellisesti ja hänestä huokui asiakaspalveluhenkisyys. Harmittelen näin jälkikäteen sitä, ettei hän sattunut tarjoilijaksemme vierailumme alusta loppuun saakka. Asiakaskokemus olisi tällöin ollut varmasti erilainen positiivisessa mielessä.

Ravintolan tarjoiluhenkilökunta ei tiennyt, mikä FODMAP-ruokavalio on, lukuun ottamatta vuoropäällikköä, jolla oli asiasta ainakin jonkinlainen käsitys. Harjoittelijatarjoilija ja toinen tarjoilija eivät onnistuneet luomaan minulle erityisen mukavaa erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan asiakaskokemusta, mutta vuoropäällikkö paikkasi tätä vierailumme loppuvaiheessa. Hän oli hyvin kohtelias ja ystävällinen, vaikka sai tietää ruoka-ainerajoitteistani ja opasti hyvin jälkiruokavalinnoissa.

Asiakaskokemus ei ole rationaalinen päätös, vaan kyseessä on puhtaasti kokemus, johon vaikuttavat tunteet ja alitajuntaisesti tehdyt tulkinnot Kortesuon ym. (2011, 11) mukaan. Tunteiden negatiivinen kirjo oli melko laaja varsinkin vierailumme alkuvaiheessa, kun vasta valitsimme annoksia ja kerroimme toiveistamme.

Minulle jäi vierailusta kokonaisuutena hämmentynyt olo. Alussa koin jopa häpeän tunteita, kun kaksi ensimmäistä tarjoilijaa kohtelivat minua hieman välinpitämättömästi ja arvottomasti. Lopussa mieleni parani vuoropäällikön loistavan asiakaspalvelun ansiosta. En voisi kuitenkaan täysin suositella kyseistä ravintolaa FODMAP-ruokavaliota noudattavalle asiakkaalle. 2/3 meitä palvelleesta tarjoilijasta ei tiennyt ollenkaan, mikä FODMAP-ruokavalio on. Annokset olivat muuten muuntautumiskykyisiä, mutta sipulia niistä ei saanut mitenkään pois, sillä sitä oli vähintään jokaisessa mausteseoksessa tarjoilijan mukaan. Jos siis FODMAP-ruokavaliota noudattavalle asiakkaalle on erityisen tärkeää, että sipulia ei saa olla missään muodossa annoksissa, en suosittelisi kyseistä ravintolaa ollenkaan. Ruokavaliomerkinnot olivat kunnossa ruokalistoissa, joten siitä ravintola saa pluspisteitä.

Neljäs havainnointikerta

Neljäs havainnointikerta sijoittui joulun jälkeen 28.12.2020 noin klo 18.30–19.15 välille eräässä oululaisessa á la carte -ravintolassa. Kun saavuimme ravintolan aulaan, tarjoilijaa ei näkynyt missään. Yhtäkkiä eräässä pöydässä istuva mies huikkasi meille, että voimme mennä vapaavalintaiseen pöytään. Ilmeisesti kyseessä oli yksi ravintolan omistajista. Meitä ei käytännössä tervehditty ollenkaan saapuessamme ravintolaan.

Tarjoilija saapui tuomaan ruokalistat, sytytti kynttilät pöytäämme ja jätti meidät tutkimaan listaa. Odotimme melko pitkältä tuntuva ajan, että tarjoilija tulisi kysymään tilaustamme, vaikka ravinto-

lassa ei ollut ruuhkaa. Meidän lisäksi salissa oli kaksi pariskuntaa. Kun tarjoilija tuli vihdoinkin otamaan tilauksiamme, kerroin noudattavani FODMAP-ruokavaliota ja kysyin, voisiko hän suositella ruokavalioon sopivaa annosta. Tarjoilija pyysi minua toistamaan ruokavalion nimen. Toistettuani nimen tarjoilija vaikutti hieman pöyristyneeltä ja totesi vain, että ei voi suositella mitään, koska ei ole koskaan kuullutkaan kyseisestä ruokavaliosta. Tarjoilija sai oloni hieman vaivaantuneeksi ja kiusaantuneeksi kommentillaan.

Kerroin, että annokseni pitäisi olla gluteeniton, laktoositon ja sipuliton. Tarjoilija ehdotti erästä annosta, mutta jäi sen jälkeen heti perään miettimään, sopsisiko se sittenkään. Kyselin annoksen sisältämistä ainesosista ja tarjoilija osasi kertoa hyvin niistä. Tulimme yhdessä siihen lopputulokseen, että kyseinen annos ei olisi ollut sopiva FODMAP-ruokavalioon. Ehdotin itse annosta, jossa oli grillattua lohta, lohkoporunoita, sitruunakastiketta sekä salaattia ja tarjoilija komppasi valintaani. Hän kertoi annoksen salaatin sisältävän sipulia, mutta se voitaisiin ottaa pois kokonaan, jolloin annos olisi minulle sopiva. Päädyimme tähän ratkaisuun.

Emme joutuneet odottamaan ruokiamme kovin pitkään, kun annokset jo saapuivat. Annokseni oli toiveideni mukaan sipuliton. Ruokailun aikana meiltä ei varmistettu kertaakaan, että kaikki oli hyvin ja maistuiko ruoka. Huomasimme, kuinka tarjoilija kävi kysymässä toisen pöydän seurueen ruokailun aikana ruoan maistuvuutta, mutta jostain syystä tarjoilija vaikutti unohtaneen meidät kokonaan. Kiire ei ainakaan ollut syynä tähän, sillä niin kuin jo aiemmin mainittu, ravintolassa ei ollut ruuhkaa, eikä tarjoilijalla ollut kiire.

Juuri kun saimme lopetettua ruokailun, ja nimenomaan suurin piirtein juuri samalla hetkellä, kun söin viimeisen suupalan ja laskin haarukan ja veitsen lautaselle, tarjoilija tuli kysymään saako astiat viedä pois ja tässä vaiheessa hän vasta kysyi, maistuiko ruoka. Lautasia kerätessään hän tarjosi jälkiruokaa, mutta ei ehdottanut mitään vaihtoehtoa FODMAP-ruokavalion puitteissa, joten jätimme asian sikseen. Tämä oli siitä erikoinen paikka, että laskua ei tuotu pöytään kuten tavallisesti, vaan odotettuaamme hetken totesimme, että meidän täytyisi itse mennä tiskille pyytämään laskua. Tarjoilija hyvästeli meidät, mutta ei toivottanut tervetulleeksi uudestaan.

Ruokailu lähti menemään jo siinä vaiheessa sivuraiteille, kun meitä ei tervehditty ollenkaan saavuttamme ravintolaan. Kun saimme ruokalistat eteemme, huomasin välittömästi, ettei ruokalistoihin ollut merkitty annoksien allergeeneja ollenkaan. Jokaisen ruoka-annoksen perästä puuttuivat jopa merkinnät laktoosittomuudesta ja gluteenittomuudesta. Merkinnät muista allergeeneista ovat plussaa, mutta merkinnät laktoosittomuudesta ja gluteenittomuudesta pitäisi joka ruokalistasta vähintään löytyä. Immosen ym. (2010, 10–11) mukaan ruokalistan erityisruokavaliomerkintöjen on oltava tarpeeksi selkeitä ja paljon tietoa antavia, jotta asiakas löytää itselleen sopivan aterian listalta. Nyt kun merkintöjä ei ollut ollenkaan, olin täysin tarjoilijalta saatavan tiedon varassa. Tarkemmin ruokalistaa tutkiessani huomasin alhaalla pienen kirjoituksen, jossa kerrottiin, että kaikki kastikkeet ovat laktoosittomia ja gluteenittomia, paitsi yksi ja että tarjoilijalta saisi lisätietoa annoksien sisältämisestä allergeeneista. Entä muut annoksen ainekset, kun niistä ei ollut erikseen mitään mainintaa? Pienessä kirjoituksessa mainittiin vain kastikkeet.

Huono tunne ruokailusta vain vahvistui, kun tarjoilija kertoi välinpitämättömästi, ettei ollut koskaan kuullutkaan FODMAP-ruokavaliosta, joten hän ei osaa ehdottaa ruokavalioon sopivaa annosta. Hienovaraisuus ja hyvät vuorovaikutustaidot puuttuivat tilanteesta täysin. Erityisruokavaliota noudattavaa asiakasta on tärkeää kohdella hienotunteisesti muiden asiakkaiden rinnalla, eivätkä he halua erottua sen kummemmin muista ruokailijoita Immosen ym. (2010, 9–10) mukaan. Oloni oli tilanteessa hyvin kiusaantunut ja vaivaantunut. Tarjoilija ehdotti erästä annosta, mutta alkoi saman tien miettimään, sopiiko se sittenkään erinäisten syiden vuoksi. Jos ei ole ihan varma, on parempi varmistaa asia keittiöltä. Erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan annoksen seassa ei saa olla edes pieniä määriä vääriä ruoka-aineita sillä jo ne voivat vaikuttaa negatiivisesti hänen terveyteensä Immosen ym. (2010, 14) mukaan. Lopulta ehdotin itse annosta ja kyselin sen sisältämistä ainesosista, joista tarjoilija osasi kertoa hyvin. Hän ehdotti, että sipuli otettaisiin salaatista pois, jolloin annos olisi FODMAP-ruokavalioon sopiva.

Annos saapui sellaisena, kuin toivoinkin, eikä vääriä ruoka-aineita ollut annoksessa. Ihmetystä sen sijaan herätti, ettei tarjoilijaa näyttänyt kiinnostavan meidän tyytyväisyytemme ollenkaan. Hän ei käynyt lainkaan varmistamassa maistuiako ruoka meille ja oliko kaikki muutenkin hyvin. Viereisestä pöydästä hän kävi varmistamassa ruoan maistuvuuden, mutta meidät hän näytti unohtaneen kokonaan. Lehtisen (2014, 37) mukaan asiakasta ei saa unohtaa hänen ruokaillessaan ja erityisesti erityisruokavaliota noudattavalta asiakkaalta on hyvin tärkeää varmistaa ruokailun alkamisen jälkeen ruoan maistuvuus, onko kaikki annoksen suhteen kunnossa, ja onko kyetty vastaamaan asiakkaan odotuksiin sekä toiveisiin ruoan suhteen. Mieleeni hiipi ajatus, voisiko olla niin, että hän ei uskaltanut tulla kysymään meiltä ruoan maistuvuutta, sillä annokseni piti poiketa normaalista erityisruokavaliosta vuoksi.

Marckwort (2011, 72) on laatinut vaativan asiakaspalvelutilanteen portaat. Erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan asiakaspalvelutilanteessa voidaan mielestäni puhua normaalia vaativammasta asiakaspalvelutilanteesta, sillä tilanne vaatii usein asiakaspalvelijalta hyvää tilannetajua ja asiakkaan lukemista. Asenne on erityisen tärkeä, sillä se on perusta koko asiakaspalvelutilanteelle. Avoin mieli ja positiivinen asenne erityisruokavaliota noudattavaa asiakasta kohtaan vie pitkälle. Positiivinen asiakaspalvelija hyväksyy asiakkaansa sellaisena, kuin he ovat. Tämän ravintolavierailun kohdalla tuntui, että avoin mieli ja positiivisuus puuttuivat, ja asiakkaalle saatiin jopa vaivaantunut ja kiusaantunut olo omasta ruokavaliostaan. (Marckwort 2011, 13–15 ja 72–73.)

En mahdollisesti suosittelisi kyseistä ravintolaa FODMAP-ruokavaliota noudattavalle asiakkaalle. Ruokalista vaikutti kyllä muuntautumiskykyiseltä, mutta erityisruokavaliomerkinnot puuttuivat kokonaan. Moni erityisruokavaliota noudattava asiakas haluaa valita itse oman ruokansa listan perusteella, niin ettei välttämättä joutuisi kysymään tarjoilijalta erikseen jokaisen annoksen sisältämistä allergeeneista. Ruokavaliomerkinnot ruokalistassa helpottaisivat myös tarjoilijan työtä, kun ainakin gluteenittomat ja laktoosittomat annokset olisivat selkeästi merkitty listaan.

Asiakaspalvelu oli välinpitämätöntä erityisruokavaliota noudattavaa asiakasta kohtaan. Suhtautuminen oli huonoa verrattuna aiempiin ravintolavierailuihin tutkimuksen puitteissa. Asiakkaalle saatiin kiusaantunut ja vaivaantunut olo, eikä ruokailun aikana vaivauduttu edes varmistamaan, oliko kaikki

annoksen suhteen niin kuin piti ja maistuiko ruoka. Päälimmäisenä vierailusta jäi jopa hieman surullinen olo. Jos erityisruokavaliota noudattaviin asiakkaisiin suhtaudutaan tällä tavoin, ei ihme, etteivät he halua käydä mielellään syömässä ravintoloissa. Erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan asiakaskokemusta ei voisi luonnehtia tässä tapauksessa missään nimessä positiiviseksi.

Viides havainnointikerta

Viimeinen havainnointikerta ajoittui maanantaille 4.1.2021 ja saavuimme ravintolaan noin kello 17.30. Tiskillä ei näkynyt tarjoilijaa, joten suuntasimme vapaaseen pöytään. Ravintolassa oli meidän lisäksi vain pari asiakasta, joten tunnelma oli rauhallinen. Tovin kuluttua tarjoilija tuli tervehtimään ja ojentamaan ruokalistat. Ruokalistoihin oli merkitty hyvin gluteenittomat, laktoosittomat ja vähälaktoosiset annokset, joten sen suhteen minun oli helppo ruveta kartoittamaan FODMAP-ruokavaliioon sopivia annoksia.

Tarjoilija saapui ottamaan tilauksemme. Kerroin noudattavani FODMAP-ruokavaliota ja kysyin, voiko tarjoilija ehdottaa minulle sopivaa annosta. Tarjoilija pyysi toistamaan ruokavaliion nimen ja kerktoi, ettei ollut koskaan kuullutkaan kyseisestä ruokavaliosta. Hän oli kuitenkin aidosti kiinnostunut, millaisesta ruokavaliosta oli kyse ja hänestä huokui ystävällisyys ja positiivisuus.

Kerroin ruoka-ainerajoituksistani, jotka kuultuaan tarjoilija totesi kaikkien kastikkeiden sisältävän aromisuolaa, jossa on myös sipulia joukossa. Hän ei kuitenkaan ehdottanut mitään annosta minulle. Kyselin tarjoilijalta muutaman annoksen ainesosista ja hän osasi kertoa niistä hyvin. Lopulta ehdotin itse itselleni erästä annosta, johon sisältyi grillattua kananrintaa, chili-bearnaise-kastiketta, salaattia sekä itse valitsemaani lisuketta. Tarjoilija sanoi heti reippaasti, että annoksen salaattista voidaan ottaa sipuli pois ja ehdotin lisäksi itse, että kastike laitettaisiin pikkukuppiin, josta voisin itse annostella sipulia sisältävää kastiketta haluamani määrän annokseen. Lisukkeeksi valitsin tikkuperunat.

Kun annoksemme saapuivat, annos saapui sellaisena, kuin sen tilasin. Kastike oli erillisessä kupissa ja salaattista oli jätetty sipuli kokonaan pois toiveeni mukaisesti. Ruoka oli erittäin hyvää. Tarjoilija kävi varmistamassa ruokailumme aikana, että ruoka maistui.

Syötyämme, tarjoilija tuli keräämään lautasemme pois, mutta ihmetykseksemme ei tarjonnut jälkiruokia ollenkaan. Otimme takkimme ja suuntasimme tiskille maksamaan ruokamme. Tarjoilija toivotti hyvät illanjatkot ja lähdimme ravintolasta.

Kuten monena muunakin havainnointikertana, tämänkään ravintolan tarjoilija ei ollut koskaan kuullutkaan FODMAP-ruokavaliosta. Ruokavaliio tuntuu olevan melko tuntematon vielä tänäkin päivänä ravintoloissa, vaikka tutkimuksien mukaan yhä useampi suomalainen kärsii herkästä vatsasta ja näin ollen FODMAP-ruokavaliion noudattajien lukumäärä kasvaa kasvamistaan. Onko sitten niin, että FODMAP-ruokavaliota noudattavat asiakkaat eivät kerro ravintolassa noudattavansa ruokavaliota, vaan valitsevat vain listasta itselleen sopivan vaihtoehdon? Vai onko niin, etteivät he vieraile ravintoloissa ollenkaan juuri sen takia, kun pelkäävät, ettei heille löydy ruokalistalta sopivaa annosta?

Ammattikeittiöiden henkilökunnalla tulisi olla hyvä perustieto erityisruokavalioiden ja niiden mukaisen aterioiden valmistuksesta sekä yleiset periaatteet selvillä erilaisista erityisruokavalioiden, jotta

erityisruokavaliota noudattavalle asiakkaalle voidaan taata turvallinen ateria Immosen ym. (2010, 9) mukaan. Olisi tärkeää, että tarjoilijoilla olisi edes pieni käsitys erilaisista ruokavaliosta ja he tietäisivät edes pääpiirteittäin, minkälaisesta ruokavaliosta on kyse. Tämä lisäisi heti asiakkaan luottamusta tarjoilijaa kohtaan, kun tarjoilija olisi edes vähän jyvällä siitä, millainen ruokavalio on kyseessä.

Tästä vierailusta positiivisena asiana jäi kuitenkin juuri tarjoilija mieleen, vaikka hän ei FODMAP-ruokavaliosta tiennytkään. Hän oli sympaattisen oloinen ja positiivinen, vaikka olin juuri kertonut sellaisesta ruokavaliosta, josta hän ei ollut kuullut aiemmin. Hän sai tunnelman rauhalliseksi ja minut tuntemaan oloni mukavaksi erityisruokavaliion noudattajana. Tarjoilija otti katsekontaktia ja tuli juttelemaan lähelleni ja kertomaan annoksien sisältämistä ruoka-aineista. Juttelimme avoimesti aiheesta ja hän oli aidosti kiinnostunut FODMAP-ruokavaliosta. Marckwortin (2011, 74) mukaan asiakkaalle on tärkeää luoda tunne, että hän on tullut kuulluksi ja että hänen asiansa on tärkeä. Kun asiakaspalvelija on ymmärtänyt, millainen asia on kyseessä, hänen on tärkeää huomioida asiakas tunteiden tasolla. Näin hän viestii, että on kuunnellut mitä asiakkaalla on sanottavana ja asiakkaalle syntyy luottamus asiakaspalvelijaa kohtaan. Tarjoilija loi minulle luottamuksen itseään kohtaan, vaikka tiesin, ettei hän tiennyt FODMAP-ruokavaliosta. Silti luotin siihen, mitä hän kertoi ja viesti minulle, ja uskoin kaiken menevän hyvin. (Marckwort 2011, 74–76.)

Ihmetystä herätti kuitenkin se, ettei meille tarjottu lisämyyntiä ollenkaan. Emme viitsineet ruveta kyselemäänkään sen perään, kun sitä ei kerran tarjottu. Olimme ajatelleet, että olisimme voineet syödä jälkiruokaa viimeisen havainnointikerran kunniaksi, mutta toisin kävi. Mieleeni tuli väkisin, että halusiko tarjoilija kuitenkin selviytyä niin sanotusti helpolla ja jätti siksi tarjoamatta jälkiruokaa, jotta ei joutuisi taas selvittämään kanssani mitä voisin syödä ja mitä en. Ravintoloissa vieraillessa olen tottunut siihen, että jälkiruokaa tarjotaan aina lisämyyntinä. Tämä jätti kysymyksiä havainnointikerran jälkeen.

Asiakaskokemuksen näkökulmasta havainnointikerta oli perustasoa. Ei mitenkään erityisen huono, mutta ei odotukset ylittäväkään. Koen, että voisin mennä kyseiseen ravintolaan uudestaan FODMAP-ruokavaliion noudattajana, mutta havainnointikerta ei kuitenkaan ylittänyt mitenkään erityisesti odotuksiani. Odotuksieni ylittämiseen olisi vaadittu edes jonkinlaista tietoa FODMAP-ruokavaliosta.

Havainnointikerta oli kuitenkin suhteellisen positiivinen asiakaskokemus, sillä minut huomioitiin, minua kuunneltiin ja tuntui, että tarjoilija halusi pyrkiä ymmärtämään tilanteeni ja oli aidosti kiinnostunut ruokavaliostani. Fischerin ja Vainion (2014, 9) mukaan onkin tärkeää, että asiakas huomioidaan, häntä kuunnellaan ja pyritään ymmärtämään, jotta syntyisi positiivinen asiakaskokemus. Koin, että minäkuvaani tuettiin ja minulle tuli varma tunne päätöksentekijänä. En kokenut itseäni hankalaksi asiakkaaksi, vaikka jouduinkin sanelemaan mitä voin syödä ja mitä en. Koin, että olin silti hyväksytty ja tein oikeita valintoja. Tarjoilija tuki onnistuneesti minäkuvaani, jotta tunsin itseni onnistuneeksi päätöksentekijäksi. Eskelisen (julkaisuaika tuntematon) mukaan asiakaskokemuksessa asiakkaan minäkuvan tukeminen on tärkein psykologinen näkökulma.

7.2 Tutkimuslomakkeiden tulokset

Tutkimuksessa oli yksi tutkija, joka suoritti kaikki viisi havainnointikertaa. Tutkijalla oli mukanaan avustaja, joka teki tutkijan apuna havaintoja ravintoloissa ja auttoi muistamaan asioita jälkikäteen tutkimuslomaketta täytettäessä tuloksia purkaessa. Tutkija täytti viisi tutkimuslomaketta kokemuksensa perusteella jokaisen havainnointikerran jälkeen ja avasi lisäksi sanallisesti vapaille kirjoitusriiveille havainnointikertoja. Tutkimuslomakkeen väittämiä tarkastellaan pylväskaavioin, joista jokainen sisältää aina viisi vastausta eli viiden eri havainnointikerran vastaukset tutkimuslomakkeessa. Kvalitatiivisen tutkimuksen tuloksia voidaan tarkastella kätevästi esimerkiksi erilaisten taulukoiden avulla. Alasuutarin (2011, 193) mukaan taulukointi ja tapausten laskeminen voi hyvin olla osa kvalitatiivista tutkimusmenetelmää, eikä taulukointi tee tutkimuksesta kvantitatiivista. (Alasuutari 2011, 193.)

Ensimmäinen kohta tutkimuslomakkeessa on ”Asiakaspalvelija tervehti minua saapuessani ravintolaan tai huomioi saapumiseni muuten.” Kuvasta 6 näkee, miten väittämän vastaukset ovat jakautuneet tutkimuslomakkeissa. Kahdella havainnointikerralla tutkijaa on tervehditty tai huomioitu muuten hänen saapumisensa ravintolaan, yhdellä kerralla tutkija ei ole samaa eikä eri mieltä ja kahdella kerralla tutkija on ollut jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. Vapaille tekstiriveillä on seuraavia tutkijan vastauksia:

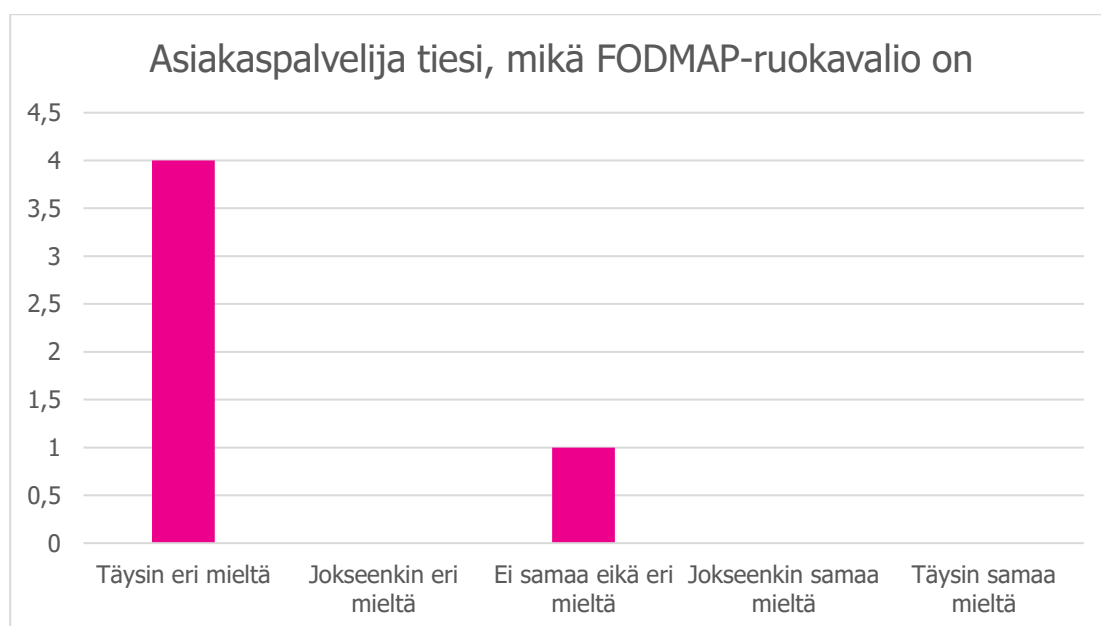
- ”Tervehdittiin saman tien ja huomioitiin asianmukaisesti.”
- ”Meitä tultiin heti saattamaan pöytään.”
- ”Ei tervehditty, eräästä pöydästä kuului vain ääni, että voisimme valita vapaavalintaisen pöydän.”
- ”Meidän piti suunnata tiskille, jonka jälkeen meitä tervehdittiin.”
- ”Ketään ei ollut tiskillä saapuessamme, joten menimme pöytään odottamaan tarjoilijaa.”



KUVA 6. ”Asiakaspalvelija tervehti minua tai huomioi saapumiseni muuten saapuessani ravintolaan” (n=5)

Kuvassa 7 on esitelty väittämä ”Asiakaspalvelija tiesi, mikä FODMAP-ruokavalio on”. Neljällä havainnointikerralla tutkija on ollut täysin eri mieltä ja yhdellä kerralla hän ei ole samaa eikä eri mieltä väittämän kanssa. Tuloksista voi todeta, että suurin osa asiakaspalvelijoista ei tiennyt, mikä FODMAP-ruokavalio on. Vapaille tekstiriveille tutkija on kirjoittanut:

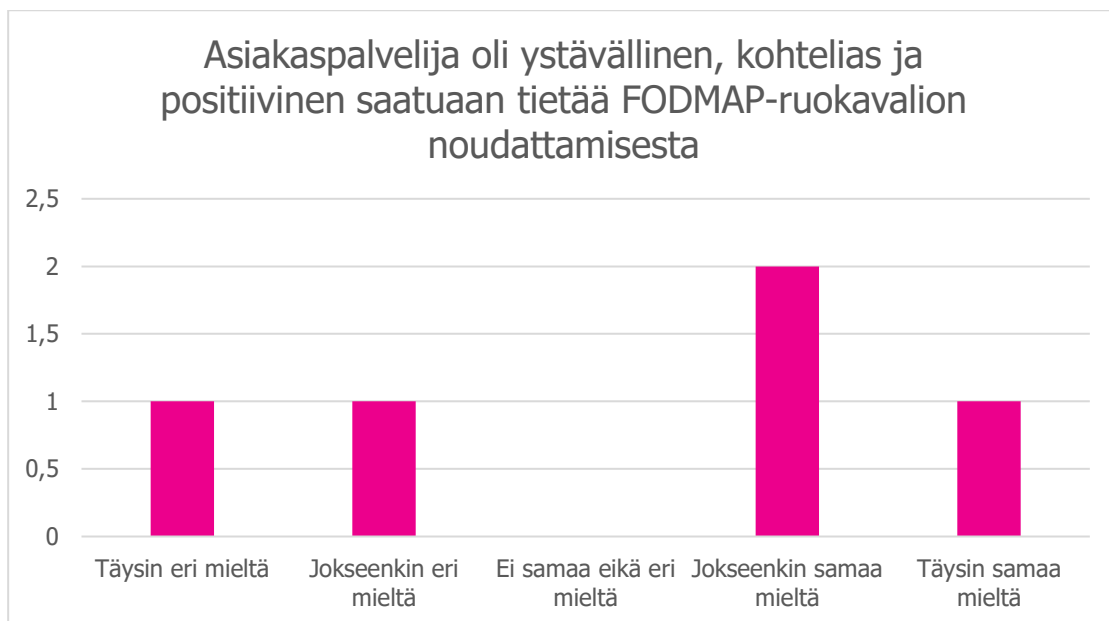
- ”Ei tiennyt ollenkaan eikä ollut koskaan kuullutkaan ruokavaliosta omien sanojensa mukaan.”
- ”Ei tiennyt, vaan piti kertoa mitä vältetään.”
- ”Ei tiennyt lainkaan omien sanojensa mukaan.”
- ”Kertoj, että tiesi, mutta ei tarkkaan muistanut mitä ruokavaliossa vältetään.”
- ”Ei tiennyt ollenkaan.”



KUVA 7. ”Asiakaspalvelija tiesi, mikä FODMAP-ruokavalio on” (n=5)

”Asiakaspalvelija oli ystävällinen, kohtelias ja positiivinen saatuaan tietää FODMAP-ruokavalion noudattamisesta” -väittämän vastaukset jakautuivat kuvan 8 mukaisesti. Tämän väittämän kohdalla vastaukset ovat jakautuneet suhteellisen tasaisesti. Yhdellä havainnointikerralla tutkija on täysin eri mieltä, yhdellä kerralla jokseenkin eri mieltä, kahdella kerralla jokseenkin samaa mieltä ja yhdellä kerralla täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Vapaille tekstiriveille tutkija on kirjoittanut:

- ”Asiakaspalvelijan käytös ei muuttunut aiemmasta.”
- ”Melkein voisi jopa sanoa, että käytös parani. Ei ollut kyllä huono käytös alun alkaenkaan.”
- ”Meni vähän jo fiilis siinä, kun kertoi niin tökerösti, ettei tiedä yhtään mikä FODMAP-ruokavalio on.”
- ”Koin itseni ongelmaksi ruokavalioni kanssa ja että en olisi tervetullut ravintolaan.”
- ”Asiakaspalvelija oli mukava ja häntä kiinnosti aidosti, mikä FODMAP-ruokavalio on.”



KUVA 8. "Asiakaspalvelija oli ystävällinen, kohtelias ja positiivinen saatuaan tietää FODMAP-ruokavalion noudattamisesta" (n=5)

Kuva 9 esittää väittämän "Asiakaspalvelija otti katsekontaktia" vastaukset. Kolmella havainnointikeralla tutkija on täysin samaa mieltä, yhdellä kerralla jokseenkin samaa mieltä ja yhdellä kerralla ei samaa eikä eri mieltä väittämän kanssa. Tuloksista voi päätellä, että asiakaspalvelijat ottavat melko hyvin katsekontaktia asiakkaaseen, vaikka kyseessä olisikin erityisruokavaliota noudattava asiakas. Tutkija ei ole ollut kertaakaan täysin eri mieltä tai edes jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. Vapaille tekstiriveille tutkija on kirjoittanut:

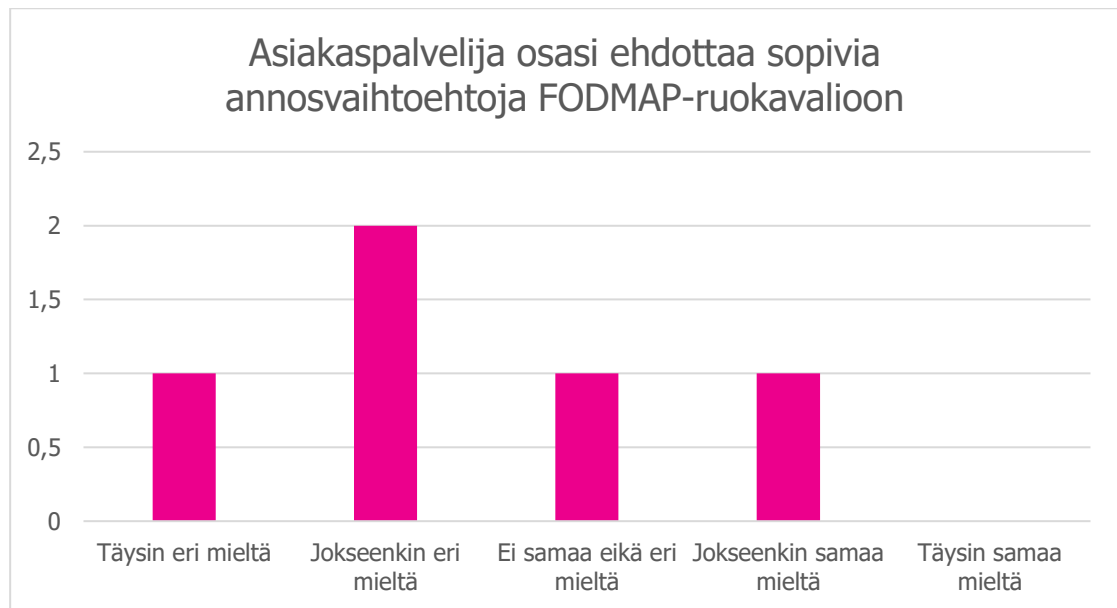
- "Hyvin otti."
- "Kyllä otti."
- "Välillä, mutta tuntui, että ruokavalioni hieman hämmensi asiakaspalvelijaa."
- "Otti kontaktia."
- "2/3 meitä palvelleista tarjoilijoista otti hyvin, yksi ei juurikaan."



KUVA 9. "Asiakaspalvelija otti katsekontaktia" (n=5)

Tutkimuslomakkeen seuraava väittämä on "Asiakaspalvelija osasi ehdottaa sopivia annosvaihtoehtoja FODMAP-ruokavalioon". Kuvasta 10 käy ilmi, miten tutkijan vastaukset ovat jakautuneet. Yhdellä havainnointikerralla tutkija on ollut täysin eri mieltä, kahdella kerralla jokseenkin eri mieltä, yhdellä kerralla ei samaa eikä eri mieltä ja yhdellä kerralla jokseenkin samaa mieltä. Nämäkin vastaukset ovat jakautuneet suhteellisen tasaisesti. Yhdelläkään kerralla tutkija ei kuitenkaan ollut täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Vapaille tekstiriveille tutkija on kirjoittanut:

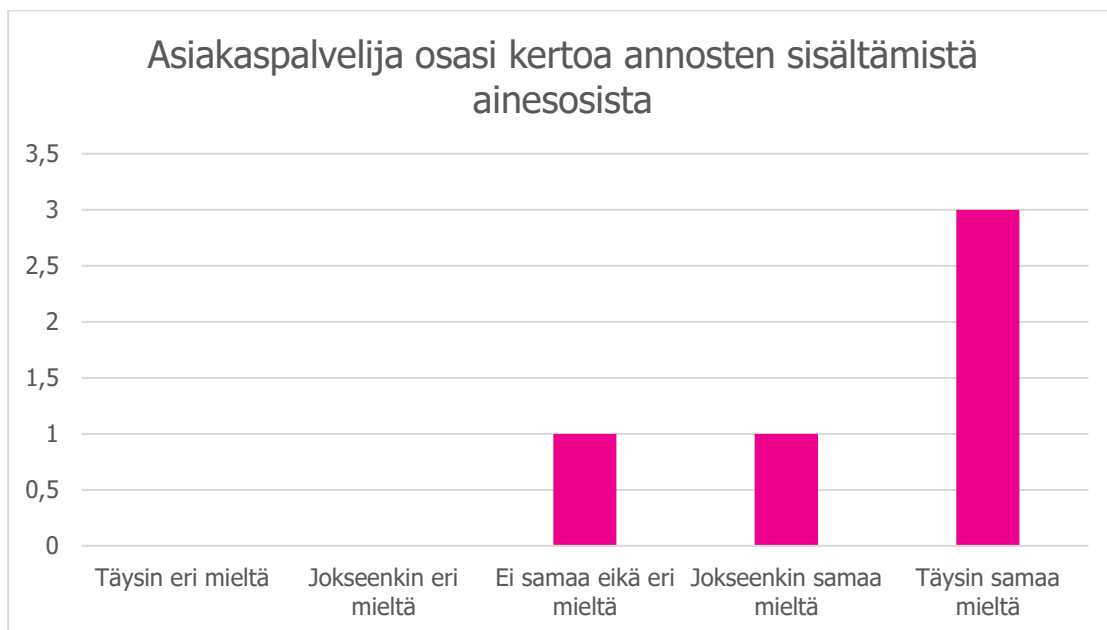
- "Ei osannut, kertoi vain suurin piirtein mitkä kaikki annoksista saa gluteenittomana."
- "Ehdotti kyllä. Miinusta siitä, ettei ehdottanut mitään muuta kuin hampurilaista."
- "Ehdotti, mutta jäi sen jälkeen miettimään, sopiiko annos sittenkään FODMAP-ruokavalioon."
- "Ei osannut ehdottaa ollenkaan. Ei edes sen jälkeen, kun tiesi mitä ruokavaliossa vältetään."
- "Ei oikein alkanut ehdottamaan mitään. Totesi vain, että kaikissa kastikkeissa on aromisuola, joka sisältää sipulia."



KUVA 10. "Asiakaspalvelija osasi ehdottaa sopivia annosvaihtoehtoja FODMAP-ruokavalioon" (n=5)

Kuvasta 11 näkyy väittämän "Asiakaspalvelija osasi kertoa annosten sisältämisestä ainesosista" vastaukset. Kolmella havainnointikerralla tutkija on ollut täysin samaa mieltä, yhdellä kerralla jokseenkin samaa mieltä ja yhdellä kerralla ei samaa eikä eri mieltä väittämän kanssa. Vastaukset ovat jakautuneet positiiviseen päähän. Niistä on havaittavissa, että suurimmalla osalla havainnointikerroista asiakaspalvelija on osannut kertoa kohtalaisen hyvin annosten sisältämisestä ainesosista. Vapaille tekstiriveille tutkija on kirjoittanut seuraavia asioita:

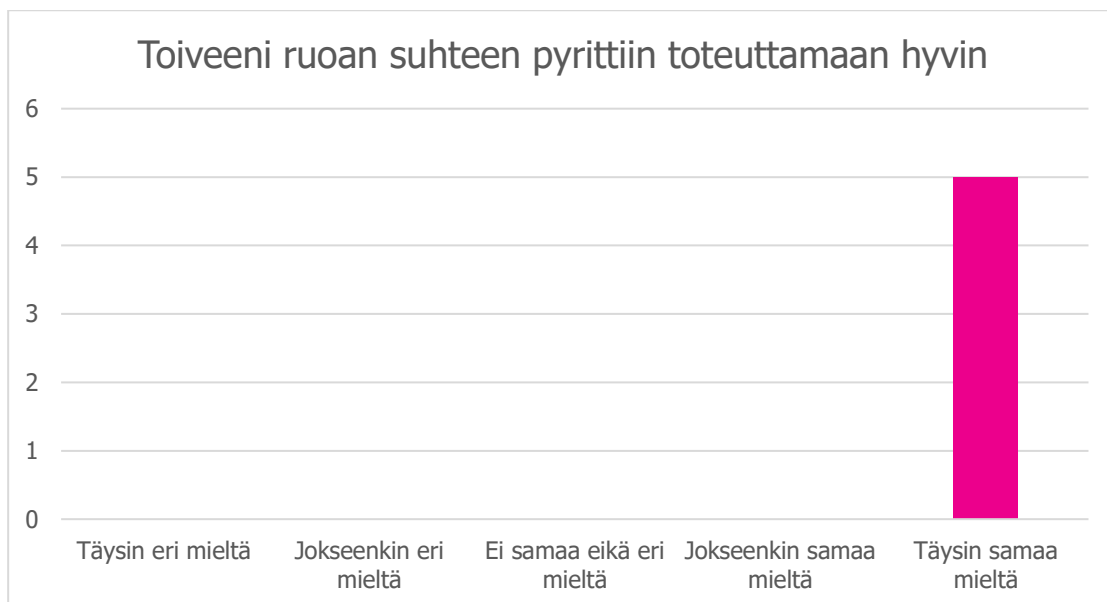
- "Lista oli hyvin hallussa."
- "Osasi pääpiirteittäin, mutta annosten saavuttua selvisi, ettei tiennytkään kaikkea."
- "Kohtalaisen hyvin."
- "Tiesi kaiken tarkasti."
- "Osasi kertoa kysyttäessä."



KUVA 11. "Asiakaspalvelija osasi kertoa annosten sisältämistä ainesosista" (n=5)

"Toiveeni ruoan suhteen pyrittiin toteuttamaan hyvin" -väittämän kohdalla vastaukset ovat jakautuneet kuvan 12 mukaisesti. Kaikilla viidellä havainnointikerralla tutkija on ollut täysin samaa mieltä tämän väittämän kanssa. Vastauksien perusteella voidaan todeta, että erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan toiveet ovat pyrittiä toteuttamaan erityisen hyvin kaikilla havainnointikerroilla. Vapaille tekstiriveille tutkija on kirjoittanut:

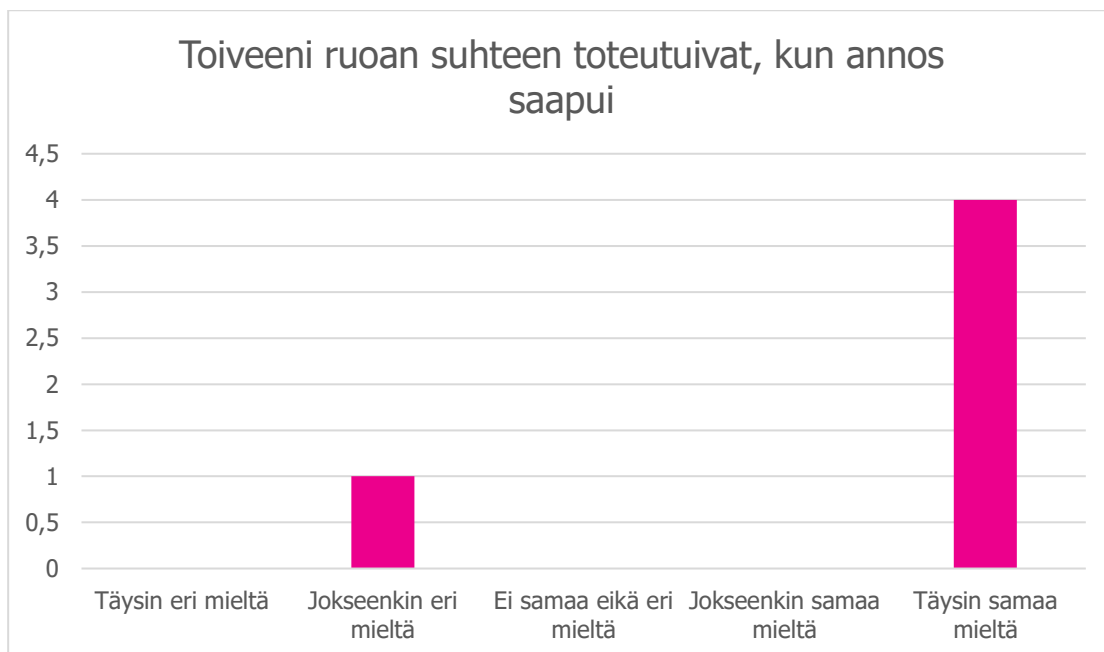
- "Kyllä pyrittiin."
- "Muokattiin toiveideni mukainen annos."
- "Ei ongelmaa."
- "Koin, että toiveeni huomioitiin hyvin."
- "Täysin samaa mieltä."



KUVA 12. "Toiveeni ruoan suhteen pyrittiin toteuttamaan hyvin" (n=5)

Kuvassa 13 on esitelty väittämän "Toiveeni ruoan suhteen toteutuivat, kun annos saapui" vastaukset. Neljällä havainnointikerralla tutkija on ollut täysin samaa mieltä väittämän kanssa ja yhdellä kerralla jokseenkin eri mieltä. Vastaukset ovat painottuneet "Täysin samaa mieltä" -vaihtoehtoon, joten erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan toiveet ovat toteutuneet suurimmassa osassa havainnointikertoista. Yhden havainnointikerran vastaus "jokseenkin eri mieltä" johtui siitä, kun tilatun gluteenittoman hampurilaisen sijaan tilalla oli normaali hampurilainen. Vapaille tekstiriveille tutkija on kirjoittanut:

- "Kastike oli kupissa ja salaattista oli otettu sipuli pois, kuten pitikin."
- "Kastike oli omassa kupissaan niin kuin pitikin, eikä annoksessa ollut sipulia."
- "Sipuli oli jätetty salaattista pois, kuten pitikin."
- "Tarjoilija toi annokset, jolloin huomasin heti, että hampurilaissämpylä ei ollut gluteeniton, kuten olin tilannut."
- "Toteutuivat hyvin."



KUVA 13. "Toiveeni ruoan suhteen toteutuivat, kun annos saapui" (n=5)

Seuraava väittämä tutkimuslomakkeessa on "Ruokailun aikana minulta varmistettiin, että ruoka maistui ja kaikki oli hyvin". Kuvassa 14 on esitetty väittämän vastaukset. Kahdella havainnointikerhalla tutkija on ollut täysin samaa mieltä, kahdella kerralla jokseenkin samaa mieltä ja yhdellä kerralla täysin eri mieltä väittämän kanssa. Vastaukset painottuvat positiivisten vaihtoehtojen päätyyn eli useimmiten tutkijalta varmistettiin, että ruoka maistui. Vain yhdellä kerralla tutkijalta ei ole varmistettu ruokailun aikana ruoan maistuvuutta. Vapaille tekstiriveille tutkija on vastannut:

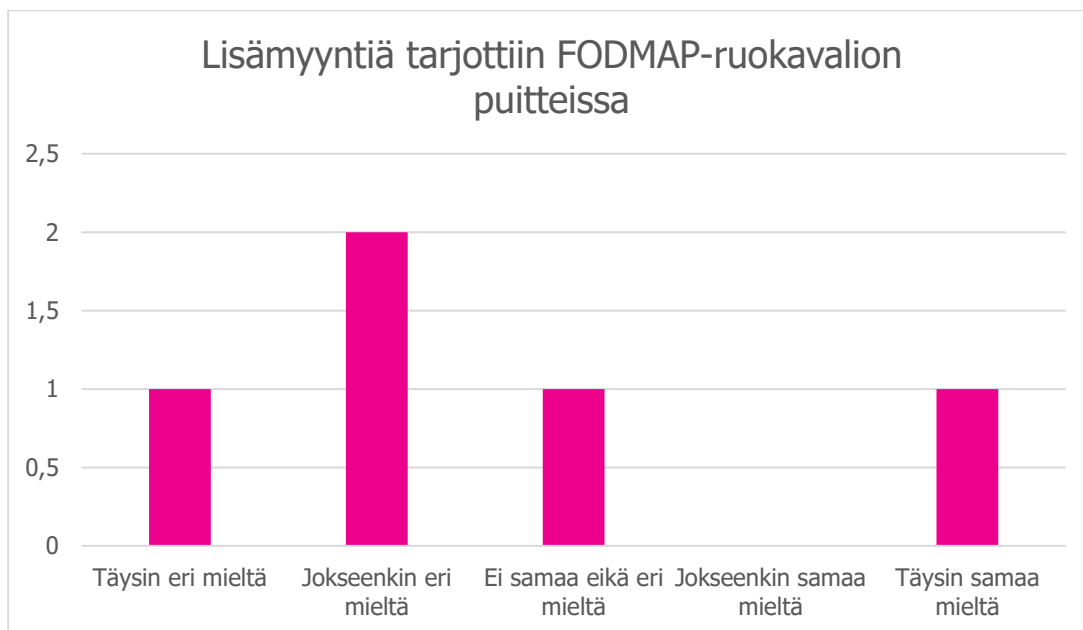
- "Varmistettiin kahteenkin kertaan."
- "Varmistettiin, mutta hieman ohi mennessä kiireisesti."
- "Vasta, kun tarjoilija tuli keräämään astioita kysyi, maistuiko ruoka. Näimme ja kuulimme, kuinka viereiseltä pöytäseurueelta kysyttiin heidän ruokailunsa aikana ruoan maistuvuutta, mutta meiltä ei."
- "Varmistettiin kiireisen oloisesti, että maistui, mutta ei kysely sen tarkemmin."
- "Kyllä varmistettiin."



KUVA 14. "Ruokailun aikana minulta varmistettiin, että ruoka maistui ja kaikki oli hyvin" (n=5)

"Lisämyyntiä tarjottiin FODMAP-ruokavalion puitteissa" -väittämän vastaukset ovat esitelty kuvassa 15. Yhdellä havainnointikerralla tutkija on ollut täysin eri mieltä, kahdella kerralla jokseenkin eri mieltä, yhdellä kerralla ei samaa eikä eri mieltä ja yhdellä kerralla täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Vapaille tekstiriveille tutkija on kirjoittanut:

- "Lisämyyntiä ei tarjottu ollenkaan."
- "Lisämyyntiä tarjottiin, mutta tarjoilija ei tuntunut muistavan FODMAP-ruokavalion noudattamista."
- "Tarjottiin, mutta ei FODMAP-ruokavaliolle."
- "Lisämyyntiä tarjottiin, mutta ei aivan täysin FODMAP-ruokavalion puitteissa."
- "Vuoropäällikkö osasi asiansa ja osasi ehdottaa jopa tiettyjä jälkiruokavaihtoehtoja FODMAP-ruokavalioon sopien."



KUVA 15. "Lisämyyntiä tarjottiin FODMAP-ruokavalion puitteissa" (n=5)

Kuvassa 16 on esitelty "Asiakaspalvelija hyvästeli minut lähtiessäni ja toivotti tervetulleeksi uudelleen" -väittämän vastaukset. Tutkija on ollut täysin samaa mieltä väittämän kanssa kahdella havainnointikerralla ja ei samaa eikä eri mieltä kolmella kerralla. Tulokset ovat jakautuneet kahden eri vastausvaihtoehdon välille. Vapaille tekstiriveille tutkija on vastannut:

- "Kyllä."
- "Kyllä."
- "Hyvästeli, mutta ei toivottanut tervetulleeksi uudelleen."
- "Hyvästeli, mutta ei toivottanut tervetulleeksi uudelleen."
- "Hyvästeli, mutta ei toivottanut tervetulleeksi uudelleen."



KUVA 16. "Asiakaspalvelija hyvästeli minut lähtiessäni ja toivotti tervetulleeksi uudelleen" (n=5)

Viimeisenä väittämänä tutkimuslomakkeessa on ”Suosittelisin ravintolaa FODMAP-ruokavaliota noudattavalle”. Kuvasta 17 käy ilmi, miten vastaukset jakautuivat tämän väittämän kohdalla. Yhdellä havainnointikerralla tutkija voisi mahdollisesti suositella ravintolaa FODMAP-ruokavaliota noudattavalle, kahdella kerralla hän ei osaa sanoa suosittelisiko ja kahdella kerralla ei mahdollisesti suosittelisi. Tutkija ei ole kuitenkaan kertaakaan täysin tyrmännyt ajatusta siitä, etteikö voisi suositella ravintolaa FODMAP-ruokavaliota noudattavalle henkilölle. Toisaalta hän ei myöskään kertaakaan voisi täysin suositella yhtäkään havainnoinninkohteina ollutta ravintolaa kyseisen ruokavaliota noudattavalle. Kun tutkija ei osannut sanoa voisiko suositella ravintolaa FODMAP-ruokavaliota noudattavalle, vapaille tekstiriveille on kirjoitettu seuraavaa:

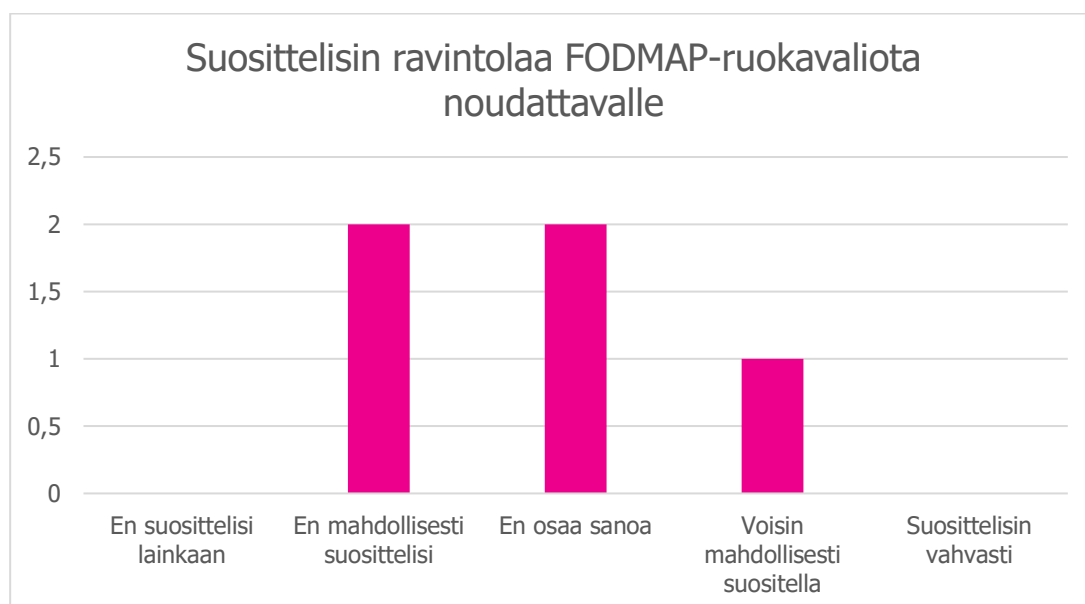
- ”Sipulia oli kaikissa kastikkeissa. Erityisruokavaliomerkinnot oli hyvin merkitty listaan. Tarjoilija ei tiennyt FODMAP-ruokavaliosta, mutta oli ystävällinen.”
- ”Tarjoilija ei tuntenut FODMAP-ruokavaliota tai osannut ehdottaa sopivia annoksia. Annosta saatiin kyllä muokattua sopivaksi.”

Kun tutkija ei mahdollisesti suosittelisi ravintolaa, vapaille tekstiriveille on kirjoitettu:

- ”Muuntautumiskykyinen lista, mutta erityisruokavaliomerkinnot puuttuivat kokonaan. Palvelu ja suhtautuminen erityisruokavaliota noudattavaa asiakasta kohtaan oli huonoa.”
- ”Alkutilanteen asiakaspalvelu erityisruokavaliota noudattavaa asiakasta kohtaan oli aliarvoista, eikä tilausvaiheen tarjoilija tiennyt mikä FODMAP-ruokavaliota on. Ruokalistan annoksia ei saanut täysin sipulittomiksi.”

Kun tutkija voisi mahdollisesti suositella ravintolaa, vapaille tekstiriveille on kirjoitettu:

- ”Asiakaspalvelu oli huippua. Muutenkin jäi tosi positiivinen fiilis. Ainoana miinuksena se, ettei annos tullutkaan gluteenittomana, kuten sen tilasin. Muuten olisin voinut suositella vahvasti ravintolaa FODMAP-ruokavaliota noudattavalle asiakkaalle.”



KUVA 17. ”Suosittelisin ravintolaa FODMAP-ruokavaliota noudattavalle” (n=5)

8 YHTEENVETO

Tutkimuksen tarkoituksena ja tavoitteena oli selvittää, miten paljon ravintolahenkilökunnalla on tietoa FODMAP-ruokavaliosta ja millaisen asiakaskokemuksen ravintolat tarjoavat erityisruokavaliota noudattavalle asiakkaalle. Tarkoituksena oli myös selvittää, miten hyvin asiakkaan toiveet pyritään toteuttamaan ja saapuuko annos asiakkaalle sellaisena, kuin asiakas sen tilasi.

Mielestäni tutkimus oli onnistunut ja se vastasi hyvin asetettuihin tavoitteisiin. Tutkimuksen tuloksista käy ilmi, että FODMAP-ruokavalio on vielä melko tuntematon ruokavalio ravintola-alan ammattilaisten keskuudessa. Moni asiakaspalvelija myönsi, ettei ollut koskaan kuullutkaan kyseisestä ruokavaliosta ja muutama asiakaspalvelija meni jopa hieman hämilleen, kun kuuli asiakkaan noudattavan FODMAP-ruokavaliota ja tarvitsevan apua sopivan annoksen valinnassa. Ravintolan henkilökunnan tietotaitoa FODMAP-ruokavaliosta saatiin lisättyä ainakin asiakaspalvelijoiden verran. Moni heistä ei ollut aiemmin kuullutkaan ruokavaliosta, mutta nyt he voivat sanoa seuraavalle FODMAP-ruokavaliota noudattavalle asiakkaalle, että ovat kuulleet kyseisestä ruokavaliosta ja parhaimmassa tapauksessa muistavat, mitä rajoituksia ruokavaliioon liittyy ja uskaltavat mahdollisesti ehdottaa sopivaa annosta erityisruokavaliota noudattavalle asiakkaalle.

Tutkimuksessa selvisi monelta kantilta tarkasteltuna, millaisen asiakaskokemuksen ravintolat pystyvät tarjoamaan erityisruokavaliota noudattavalle asiakkaalle. Noin puolet tutkimuksen asiakaspalvelijoista suhtautuivat hyvin ymmärtäväisesti ja positiivisesti erityisruokavaliota noudattavaan asiakkaaseen. Positiivinen asiakaspalvelija pyrkii hyvään ratkaisuun ja hyväksyy asiakkaansa sellaisena, kuin he ovat. Kontaktia otettiin hyvin ja uskallettiin katsoa asiakasta silmiin. Tässä vaiheessa myös vaikutti siltä, että asiakaspalvelijat kuuntelivat hyvin asiakasta ja loivat näin luottamusta itsensä ja asiakkaan välille. Luottamuksen rakentaminen on tärkeää, jotta asiakkaalle syntyy tunne, että asiaan on suhtauduttu tarpeeksi vakavasti ja että asia on otettu hoidettavaksi. (Marckwort 2011, 13–15, 73 ja 75–76.)

Moni asiakaspalvelijoista ei esittänyt erityisruokavaliota noudattavalle asiakkaalle juurikaan kysymyksiä, vaan asiakas esitti lähinnä itse kysymyksiä annoksien sopivuudesta asiakaspalvelijalle. Tässä vaiheessa olisi ollut tärkeää, että asiakaspalvelija olisi ottanut ohjat tilanteessa ja kysynyt tarkentavia kysymyksiä ruokavaliosta luoden asiakkaalle luottamuksen tunnetta. Marckwortin (2011, 76) vaativan asiakaspalvelutilanteen polun mukaan vaativan tilanteen ratkaisemiseksi asiakaspalvelijan on tärkeää suorittaa asiakkaalle tarvittavat tarkentavat kysymykset ja ottaa niin sanotusti johto tilanteesta.

Ehdotus- ja ratkaisuvaihe on jatkumoa vaativan asiakaspalvelutilanteen polun kysymysvaiheelle Marckwortin (2011, 76–77) mukaan. Vaiheessa ihanteellisinta olisi ollut se, että asiakaspalvelija olisi ehdottanut kysymysten perusteella sopivia annoksia asiakkaalle. Tämä vaihe ei valitettavasti toteutunut suurimmassa osassa ravintoloista. Useimmat asiakaspalvelijoista eivät uskaltaneet alkaa ehdottamaan sopivaa annosta FODMAP-ruokavaliioon, vaan vähän kierrellen ja kaarrellen odottivat, että asiakas ehdottaisi itse itselleen sopivaa annosta. Tällöin asiakkaan luottamus asiakaspalvelijaan

saattaa saada kolauksen, kun asiakas huomaa, ettei asiakaspalvelija uskalla tai osaa ehdottaa asiakkaalle sopivaa annosta.

Voi olla, etteivät asiakaspalvelijat uskaltaneet ehdottaa suoraan mitään annosta, koska eivät olleet varmoja, olisiko annos sopinut ruokavalioon. Toisaalta, jos kyseessä on erityisruokavaliota noudattava asiakas, on parempi olla ehdottamatta, ellei ole täysin varma esimerkiksi annoksien sisältämistä raaka-aineista. Erityisruokavaliota noudattavalle asiakkaalle voi olla hyvin tärkeää, ettei väärää ruoka-ainetta ole annoksessa. Pahimmillaan väärä ruoka-aine voi aiheuttaa asiakkaalle esimerkiksi vakavan allergisen reaktion. Kysyttäessä annosten sisältämistä ainesosista, asiakaspalvelijat osasivat kertoa suhteellisen hyvin, mitä annokset sisältävät. Ruokalistat olivat hyvin hallussa useimmilla asiakaspalvelijoilla.

Toiveet todella haluttiin toteuttaa ja tämä huomioimisen vaihe onkin hyvin tärkeä Marckwartin (2011, 75–76) vaativan asiakaspalvelutilanteen polun mukaan. Toiveet myös toteutuivat pääasiassa hyvin yhtä havainnointikertaa lukuun ottamatta, jolloin hampurilainen tulikin normaalina gluteenittoman sijaan. Vaikka kyseessä olikin vahinko, voisi tilanne olla esimerkiksi keliakiaa sairastavalle asiakkaalle hyvin haitallinen. Keliakia on autoimmuunisairaus, jossa ruoan sisältämä gluteeni vahingoittaa ohutsuolen limakalvoa vähentäen suolinukkaa joko osittain tai jopa kokonaan. Jo pieni määrä gluteenia voi saada vahinkoa aikaan. Jos keliakiaa sairastava asiakas ei olisi huomannut, ettei hampurilainen olekaan gluteeniton ja ehtinyt syödä hampurilaisen, tilanne voisi olla hänelle paha. (Terveyskirjasto 2020.)

Tärkeimpänä psykologisena näkökulmana mieleenpainuvan asiakaskokemuksen luomisessa on asiakkaan minäkuvan tukeminen Eskelisen (julkaisuaika tuntematon) mukaan. Moni tutkimuksen asiakaspalvelijoista sai aikaan tunteen, että asiakas onnistui päätöksentekijänä. Missään vaiheessa asiakkaan päätöksiä ei kyseenalaistettu ja annoksia muutettiin juuri siten, kuin asiakas toivoi. Asiakkaalle tuli usealla havainnointikerralla tunne, että hänen minäkuvaansa tuettiin. Asiakkaan minäkuvan tukeminen lisää asiakkaan tyytyväisyyttä ja luo asiakkaalle positiivisen olotilan. (Eskelinen, julkaisuaika tuntematon.)

Asiakaspalvelijat kävivät yleisesti ottaen ruokailun aikana varmistamassa hyvin, että asiakkaalle maistui ruoka. Marckwartin (2011, 77) mukaan on tärkeää varmistaa, että asiakas on tyytyväinen lopputulokseen. Lisämyyntiä asiakaspalvelijat tarjosivat myös melko innokkaasti, mutta tuntuivat unohtaneen kokonaan asiakkaan FODMAP-ruokavalion noudattamisen, vaikka siitä oli kerrottu heille jo asiakaspalvelutilanteen alkuvaiheessa. Usealla eri havainnointikerralla oli havaittavissa, ettei asiakasta ollut kuunneltu kunnolla hänen kertoessaan erityisruokavaliostaan asiakaspalvelutilanteen alussa. Marckwartin (2011, 74) vaativan asiakaspalvelutilanteen polun mukaan asiakkaalle olisi hyvä muodostua tunne, että hänen asiansa on tärkeä, hän haluaa tuntea tulleen kuulluksi ja ymmärretyksi, eikä hän halua joutua kertomaan toistamiseen jo aiemmin esittämänsä asiaa. Toki voihan olla niin, että asiakaspalvelijat eivät muistaneet mitä ruoka-aineita ruoassa ei saa olla, he eivät vielääkään uskaltaneet ehdottaa sopivaa annosta tai halusivat heittää pallon asiakkaalle. Jos ei täysin muista, mitä ruoka-ainerajoituksia erityisruokavaliota noudattavalla asiakkaalla on, häntä voisi lähestyä hienovaraisesti lisämyynnin merkeissä esimerkiksi niin, että kysyy ensin, olisiko jälkiruoka maistunut ja

lisää heti perään, että voidaan yhdessä katsoa ruokalistalta sopivaa annosta ja kysyä sitten reilusti, mitkä ruoka-aineet ovat ongelmallisia ja mitä ruoka-aineita asiakas välttää, mikäli ei muista tarkkaan mitä asiakas on kertonut aiemmin ruoka-ainerajoitteistaan. (Marckwort 2011, 74.)

Eräällä havainnointikerralla ravintolassa löytyi sellainen ruokalista, jossa olivat hyvin puutteelliset ruokalistamerkinnot erityisruokavalioiden suhteen. Ruokalistaan ei ollut merkitty ollenkaan laktoositomia, vähälaktoosisia tai gluteenittomia annoksia. Ruokalistan alareunassa luki ainoastaan pienellä kirjoituksella kastikkeiden olevan laktoosittomia ja gluteenittomia lukuun ottamatta yhtä kastiketta. Maininta oli vain kastikkeista, mutta entä muut osat annoksesta? Tällainen ruokalista ei ole erityisruokavaliota noudattavan asiakkaan kannalta kovin hyvä. Asiakas on tällaisessa tilanteessa täysin asiakaspalvelijan tiedon varassa annoksen sisältämistä allergeeneista. Jo tästä erityisruokavalioiden puutteellisista merkinnöistä ruokalistassa näkee, ettei ravintola ole panostanut erityisruokavaliota noudattaviin siten, miten pitäisi panostaa. Jo tällainen pieneltäkin tuntuva asia voi karkottaa erityisruokavaliota noudattajat ravintolan asiakaskunnasta.

9 POHDINTA

Erytysruokavaliota noudattajien määrän kasvaessa on tärkeää, että ravintolahenkilökunnilla olisi riittävä perustietämys erilaisista erityisruokavalioidista. Erytysruokavaliota noudattavat asiakkaat toivovat saavansa samanlaista palvelua, kuin niin sanotut normaalia ruokavaliota noudattavat asiakkaat, eivätkä halua sen kummemmin erottua muista asiakkaista. Monelle erityisruokavaliota noudattajalle ravintoloissa syöminen voi olla jopa hieman epämieluisa kokemus, sillä he kokevat jo valmiiksi olevansa ongelma ruokavaliota noudattavien kanssa ja pelkäävät, etteivät löydä ruokalistalta sopivaa annosta. Todellisuudessa näin ei todellakaan pitäisi olla. Erytysruokavaliota noudattavat asiakkaat ansaitsevat yhtä hyvän ja positiivisen asiakaskokemuksen, kuin muutkin asiakkaat ja he ansaitsevat tuntea olonsa tervetulleeksi ravintoloissa.

Ravintoloiden tulisi panostaa enemmän erityisruokavaliota noudattavien asiakkaiden asiakaskokemukseen. Ravintolahenkilökunnan tietotason tulisi lisätä ja ainakin perusasiat erityisruokavalioidista pitäisi olla tiedossa jokaisella henkilökunnan jäsenellä. Palveluprosessissa olisi tärkeää ottaa huomioon erityisruokavaliota noudattavat asiakkaat. Se, miten heidät otetaan vastaan, miten heitä kohdellaan ja kuunnellaan, ovat tärkeitä asioita palveluprosessissa.

On tärkeää olla aidosti kiinnostunut siitä, mitä asiakas sanoo ja suhtautua siihen vakavasti. Asiakas ei ole velvollinen perustelemaan asiakaspalvelijalle, miksi noudattaa jotain tiettyä ruokavaliota. Hän voi noudattaa erityisruokavaliota esimerkiksi sairauden tai yliherkkyyden takia tai yksinkertaisesti vain omasta tahdostaan. Ei ole merkitystä, minkä takia asiakas noudattaa jotakin tiettyä ruokavaliota. Ravintolan henkilökunnan on pyrittävä parhaansa mukaan toteuttamaan asiakkaan toiveet ja suhtauduttava niihin vakavasti, oli tilanne mikä hyvänsä.

Asiakkaat arvostavat samoja asioita Eskelisen (julkaisuaika tuntematon) mukaan. He haluavat, että heitä ymmärretään, kuunnellaan ja kohdellaan kunnioittavasti. Lisäksi he odottavat, että heidän luottamuksensa asiakaskokemuksen laatuun täyttyy ja että heidän odotuksensa ylitetään. Asiakkaiden odotuksien ylittäminen onkin hyvin tärkeää. Tutkimuksen aikana vain yhdessä viidestä ravintolasta odotukset ylittyivät. Muissa neljässä ravintolassa odotukset pysyivät joko neutraaleina tai alituituina. Ravintoloiden olisi tärkeää pyrkiä siihen, että heidän asiakaspalvelijansa kykenisivät ylittämään asiakkaan odotukset ja näin varmistamaan sen, että asiakas palaisi mielellään heidän palveluidensa pariin uudelleen. Erytysruokavaliota noudattavista asiakkaista saa helposti vakioasiakkaat, mikäli onnistuu palveluprosessissa. Usein on niin, etteivät erityisruokavaliota noudattavien asiakkaiden odotukset ole välttämättä kovinkaan korkealla, joten kun nämä odotukset ylittää, ravintolasta lähtee tyytyväinen erityisruokavaliota noudattava asiakas, joka palaa palveluiden pariin toistekin.

Aiheena erityisruokavaliot ovat tärkeä. Erytysruokavalioiden noudattajien määrä kasvaa jatkuvasti ja samalla heidän lukumääränsä kasvaa myös ravintoloissa asiakkaina. Tämä on perimmäinen syy, jonka takia valitsin aiheen opinnäytetyöni aiheeksi. Koen, että on tärkeää selvittää, millaisen asiakaskokemuksen ravintolat kykenevät tarjoamaan erityisruokavaliota noudattavalle asiakkaalle, kun erityisruokavalioiden noudattajien lukumäärä kasvaa kasvamisestaan. Oma kiinnostukseni aiheeseen tuki myös opinnäytetyön aiheen valintaa.

FODMAP-ruokavalio on minulle tuttu, mutta silti tutkimus avasi monella tavoin silmiäni. Tutkimuksen avulla sai hyvin tietoa ravintolahenkilökuntien tietotasosta FODMAP-ruokavalion suhteen. Olin yllätynyt siitä, miten tuntematon FODMAP-ruokavalio on loppujen lopuksi vielä nykyään ravintolamaailmassa. Moni asiakaspalvelijoista ei alkanut ehdottamaan ruokavalioon sopivia annoksia, vaan odottivat, että asiakas ehdottaa itselleen sopivaa annosta. Tämä aiheutti pienen pettymyksen. Odotin etukäteen, että asiakaspalvelijat olisivat rohkeasti ehdottaneet FODMAP-ruokavalioon sopivia annoksia, kun kuulivat, mitä ruoka-aineita ruokavaliossa vältetään.

Mielestäni onnistuin siinä, kun valitsin havainnoinnin tutkimuksen tutkimusmenetelmäksi. Havainnoinnin avulla sai totuudenmukaisia tuloksia, kun tutkimusta tehtiin salassa ravintolahenkilökuntien tietämättä tutkimuksesta. He eivät voineet valmistautua tutkimukseen mitenkään. Tutkimuksen tulokset perustuvat siis aitoon ja totuudenmukaiseen materiaaliin. Havainnot perustuivat myös aitoihin kokemuksiin aidoissa havainnoinninkohteiksi valikoiduissa ravintoloissa ja ne on raportoitu avoimesti ja rehellisesti. Lasken sen myös mukaan onnistumiseksi. Koen onnistuneeni myös tutkimuksen aikatauluttamisessa. Tutkimus eteni hyvässä vauhdissa ja sitä oli antoisaa sekä mielenkiintoista tehdä. Erityisruokavaliot ovat minulle aiheena tärkeä, joten mielenkiinto opinnäytetyötä kohtaan säilyi koko tutkimusprosessin ajan tutkimuksen aiheen mielenkiintoisuuden johdosta. Työskentelyni oli tavoitteellista.

Koen, että olen kasvanut ammatillisesti tutkimuksen myötä. Tietotaitoni asiakaskokemuksesta, palvelupolusta, asiakaspalvelusta ja erityisruokavalioiden liittyvistä asioista syventyivät. Erityismainintana nostan esiin asiakaskokemuksen tietotaidon kasvamisen. Koen, että tietoni asiakaskokemuksesta kasvoivat paljon ja opin hyviä uusia näkökulmia asiakaskokemuksesta, esimerkiksi minäkuvan tukemisesta asiakaspalvelutilanteessa. Näistä tiedoista ja taidoista on varmasti hyötyä tulevaisuudessa työelämässä. Tutkimuksen myötä sain myös eväitä siihen, kuinka kohdataan erityisruokavaliota noudattava asiakas hienovaraisesti ja ystävällisesti.

Kehittämisen kohteena tulee mieleen se, että havainnointikertoja olisi voinut olla enemmän kuin viisi, jotta olisi saavutettu vieläkin totuudenmukaisempi lopputulos. Yhden tutkijan voimin viidessäkin havainnointikerrassa oli työtä valmistautumisen, itse havainnoinnin ja havainnoinnin purkamisen saralla. Tutkimuksen olisi voinut tehdä yhdessä parin kanssa, jolloin havainnointikertoja olisi voinut olla esimerkiksi tuplamäärä. Tällöin lopputulos voisi olla vieläkin totuudenmukaisempi ja kattavampi.

Haasteita tutkimukselle ja opinnäytetyöprosessille loivat samaan aikaan olevat muut kurssit ja töissä käyminen opintojen ohella. Vaikka pysyinkin laatimassani aikataulussa, vei muut kurssit ja töissä käyminen suuren osan ajastani ja välillä tuntui, ettei opinnäytetyö etene ollenkaan. Pelkäsin etukäteen, että koronaviruspandemia voisi aiheuttaa haasteita tutkimukselle enemmänkin, mutta loppujen lopuksi ravintolat olivat hyvin auki syksyllä 2020 ja alkuvuodesta 2021, joten pääsin tekemään tutkimusta hyvin. Koronavirus vaikutti kuitenkin hieman negatiivisesti tutkimuksen etenemiseen loppukeväästä 2020 teoriaosuutta kirjoittaessa, kun kirjastot olivat suljettuina. Onneksi tilanne kuitenkin tasoittui melko nopeasti ja kirjastot aukaisivat jälleen ovensa kesällä 2020.

Tutkimuksen validiteetti on mielestäni hyvä. Tutkimuksessa mitattiin sitä, mitä oli tarkoituskin mitata eli ravintolahenkilökuntien tietotasoa FODMAP-ruokavaliosta sekä siitä, millaisen asiakaskokemuksen

ravintolat kykenevät tarjoamaan erityisruokavaliota noudattavalle asiakkaalle. Tutkimuksen tulos vastaa hyvin sille ennakoon asetettuja tavoitteita ja tarkoituksia. Validiteettia pohdittaessa on hyvä ottaa huomioon, että tutkimuksessa havainnoitavat asiakaspalvelijat ovat yksilöitä. Jos eri tutkija menisi myöhemmin tekemään saman tutkimuksen viiteen eri ravintolaan, voisi tutkimuksen tulos olla eroava tähän tutkimukseen verrattuna. Tämä tutkimus on siis luotettava näiden tietojen pohjalta tällä hetkellä, mutta voisi muuttua, mikäli havainnoinnin kohteena olisi esimerkiksi eri asiakaspalvelijat eri ravintoloissa. Lisäksi tulevaisuudessa tietoisuus FODMAP-ruokavaliota kohtaan voi lisääntyä, jolloin myös tutkimuksen tulokset voisivat muuttua, mikäli tutkimus toistettaisiin täysin samanlaisena.

Toivon, että tämä tutkimus ja sen tulokset tavoittaisivat mahdollisimman monet ravintolahenkilökunnat ja lisäisi näin ollen heidän tietotasoaan siitä, mikä FODMAP-ruokavaliota on ja miten kohdataan erityisruokavaliota noudattava asiakas hienovaraisesti. Näin erityisruokavaliota noudattavien asiakkaiden asiakaskokemus paranisi tulevaisuudessa. Monelle erityisruokavaliota noudattavalle ravintolassa käyminen voi olla hyvin iso asia, koska he miettivät sitä, saako ravintolasta sopivaa ruokaa ja miten henkilökunta suhtautuu erityisruokavaliota noudattavaan asiakkaaseen. Erityisruokavaliota noudattaviin asiakkaisiin tulisi suhtautua samoin, kuin muihinkin asiakkaisiin ja arvostaa heitä samalla tavalla kuin muitakin asiakkaita. Opinnäytetyön tuloksia voisi käyttää oppimateriaalina esimerkiksi asiakaskokemukseen tai erityisruokavaliointiin liittyvillä oppitunneilla ja peilata tutkimuksen tuloksia suoraan teoriaan.

Aiheesta voisi saada jatkotutkimuksen esimerkiksi selvittämällä kyselylomakkeella ravintoloiden henkilökunnan tietoisuutta FODMAP-ruokavaliosta. Olisi mielenkiintoista lukea, eroaako kyselyn tulokset tämän opinnäytetyön havainnoinnin tuloksista, kun henkilökunta saa tietoisesti vastata kysymyksiin FODMAP-ruokavaliosta. Toivon, että joku lähtisi toteuttamaan tällaista tutkimuslinjaa. Näin saataisiin ainakin termi ”FODMAP” kyselyyn vastanneiden ravintolahenkilökuntien tietoisuuteen eikä ainakaan kukaan kyselyyn vastanneista ravintolahenkilökuntien jäsenistä voisi enää sitten sanoa, ettei ole koskaan kuullutkaan kyseisestä ruokavaliosta.

LÄHTEET

- Aarnos, Eila 2018. Kouluun lapsia tutkimaan: havainnointi, haastattelu ja dokumentit. Teoksessa: Valli, Raine 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Ahvenainen, Perttu, Gylling, Janne & Leino, Sani 2017. Viiden tähden asiakaskokemus – Tee asiakastasi faneja. Helsinki: Kauppakamari.
- Alasuutari, Pertti 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.
- Allergia-, Iho- ja Astmaliitto Ry 2017. Erityisruokavaliota noudattavan on oltava tarkkana ravintolassa. Verkkajulkaisu. Päivitetty 13.12.2017. <https://www.allergia.fi/uutiset/erityisruokavaliota-noudattavan-on-oltava-tarkkana-ravintolassa/#d2e2e272>. Viitattu 26.6.2020.
- Balentor 2019. Palveluprosessit. Verkkajulkaisu. <https://www.balentor.fi/palveluprosessit>. Viitattu 17.7.2020.
- Eskelinen, Kepa, julkaisuaika tuntematon. Asiakaskokemuksen määritelmä – Mitä asiakaskokemus on, miten se rakentuu ja miten sitä johdetaan? Verkkajulkaisu. Trustmary. <https://www.trustmary.com/fi/blogi/asiakaskokemus/asiakaskokemuksen-maaritelma-mita-asiakaskokemus-on/>. Viitattu 16.6.2020.
- Fazer, julkaisuaika tuntematon. ”Fazer Vatsaystävällinen” on vatsalle lempeä leipäperhe. Verkkajulkaisu. https://www.fazer.fi/tuotteet-ja-asiakaspalvelu/leipa/parempi-leipa/fazer-vatsaystavallinen/?gclid=EAIaIQobChMI_aClqoyi6wIViqkYCh119gwOEAAAYASAAAEgKswPD_BwE. Viitattu 17.8.2020.
- Fischer, Merja & Vainio, Satu 2014. Potkua palvelubisnekseen – Asiakaskokemus luodaan yhdessä. Helsinki: Talentum.
- Harva Marketing 2017. 4 askelta onnistuneeseen mysteerishoppaukseen. Verkkajulkaisu. Päivitetty 17.11.2017. <https://www.harvemarketing.fi/blog/4-askelta-onnistuneeseen-mysteryshoppaukseen>. Viitattu 12.8.2020.
- Heikkeri, Lotta 2014. FODMAP: Vatsavaivat kuriin ruokavaliolla. Helsinki: Nemo.
- Holma, Liisa 2019. Mistä asiakaskokemus syntyy ja miten sitä voi kehittää? Verkkajulkaisu. Bonfire.fi digitaalinen bisnesmedia. Päivitetty 25.8.2019. <https://www.bonfire.fi/mista-asiakaskokemus-syntyy/>. Viitattu 13.5.2020.
- Immonen, Irja, Laaksonen, Stina, Lattu, Leena, Reunasalo, Terhi, Sinisalo, Laura & Välimäki, Pauli A. 2010. Erityisruokavalioiden valmistus ammattikeittiössä. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Jaakkola, Elina, Orava, Markus & Varjonen, Virpi 2009. Palvelujen tuotteistamisesta apua kilpailuetua – Opas yrityksille. Tekes. Verkkajulkaisu. Keuke.fi verkkopalvelu keskiuusmaalaisten yritysten avuksi kehittymiseen ja kasvamiseen. Helsinki: Libris Oy. <https://www.keuke.fi/client/keuke2017/userfiles/palvelujen-tuotteistamisesta-kilpailuetua.pdf>. Viitattu 17.7.2020.
- Jyväskylän Yliopisto 2010. Tutkimusprosessi. Verkkajulkaisu. Päivitetty 20.2.2010. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/tutkimusprosessi>. Viitattu 27.1.2021.
- Jyväskylän Yliopisto 2015. Laadullinen tutkimus. Verkkajulkaisu. Päivitetty 23.4.2015. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>. Viitattu 17.8.2020.
- Kalliomäki, Marko, Käyhkö, Sofia, Mykkänen, Minja, Isolauri, Erika & Lähdesmäki, Tuire 2018. Suoli-aivoakseli. – Mikrobiston ja hermoston monimuotoinen yhteys. Verkkajulkaisu. Julkaisussa: Lääkäri-lehti 4/2018. Potilaanlaakarilehti.fi verkkopalvelu lääkärilehden artikkeleiden koosteista.

<https://www.potilaanlaakarilehti.fi/site/assets/files/0/31/17/500/sll42018-203.pdf>. Viitattu 3.10.2020.

Kantar, julkaisuaika tuntematon. Mystery shopping -testiasiointi. Verkkojulkaisu <https://www.kantar.fi/mystery-shopping-testiasiointi>. Viitattu 4.8.2020.

Kiviniemi, Kari 2018. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa: Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Koivisto, Lumi 2016. Palvelupolku À la carte -ravintoloissa. Diaesitys. Päivitetty 14.3.2016. <https://prezi.com/j0yynlz4uxjt/palvelupolku-a-la-carte-ravintoloissa/>. Viitattu 17.7.2020.

Kortesuo, Katleena & Löytänä, Janne 2011. Asiakaskokemus – Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.

Koskinen, Ilpo, Alasuutari, Pertti & Peltonen, Tuomo 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Tampere: Vastapaino.

Laatikainen, Reijo 2011. IBS:n ruokavaliohoito, FODMAP-hiilihydraatit (osa 2). Verkkojulkaisu. Pro-nutritionist.net verkkopalvelu ravinnon tutkitusta tiedosta. Päivitetty 24.5.2011. <https://www.pro-nutritionist.net/2011/05/ibsn-ruokavaliohoito-fodmap-hiilihydraatit-osa-2/>. Viitattu 23.7.2020.

Laatikainen, Reijo 2012. Testejä IBS:n, keliakian ja ummetuksen varmistamiseksi. Verkkojulkaisu. Tervevatsa.fi verkkopalvelu ravitsemusterapeutin käytännön vinkkeihin vatsavaivoihin. Päivitetty 12.3.2012. <https://www.tervevatsa.fi/2012/03/12/testit/>. Viitattu 23.7.2020.

Laatikainen, Reijo 2015. Herkän vatsan valinnat: Suolisto kuntoon ruokavaliolla. Helsinki: Kirjapaja.

Lehtinen, Juha 2014. Palvelupolkua pitkin palvelumanuaaliin – Case Ravintola Morrison's Turku. Opinnäytetyö. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Turun ammattikorkeakoulu. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/72608/Lehtinen_Juha.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 17.7.2020.

Leino, Sani 2016. Asiakaskokemus on ketjureaktio. 5 tähden asiakaskokemus. Verkkojulkaisu. 5stahdenasiakaskokemus.fi verkkopalvelu Viiden tähden asiakaskokemus -kirjaan pohjautuen. <http://www.5stahdenasiakaskokemus.fi/kirja/asiakaskokemus-on-ketjureaktio/>. Viitattu 13.5.2020.

Leminen, Teemu 2017. Suolistovaivoihin suunnattu ruokavalio kieltää sipulin, viljoja ja maitotuotteet – FODMAP-dieetillä ravintolassa käyminen voi olla vaikeaa, mutta näin se onnistuu. Verkkojulkaisu. Hs.fi verkkopalvelu Helsingin Sanomat -lehdestä. Päivitetty 6.10.2017. <https://www.hs.fi/ruoka/art-2000005397501.html>. Viitattu 7.8.2020.

Leppäluoto, Juhani, Kettunen, Raimo, Rintamäki, Hannu, Vakkuri, Olli, Vierimaa, Heidi & Lätti, Sole 2013. Anatomia ja fysiologia – Rakenteesta toimintaan. Helsinki: Sanoma Pro.

Leskinen, Tomi & Hult, Hanna-Maria 2010. Kokonaisvaltainen hyvinvointi – Kristallisoitunut toimintasi. Saavuta tavoitteesi. Helsinki: Tammi.

Marckwort, Raija ja Auvo 2011. Ole hyvä asiakaspalvelija – vaativissa tilanteissa. Helsinki: Yrityskirjat.

Mehiläinen, julkaisuaika tuntematon. Paksusuolen tähytys eli kolonoskopia. Verkkojulkaisu. <https://www.mehilainen.fi/kipu/vatsakipu/kolonoskopia-eli-paksusuolen-tahystys>. Viitattu 5.10.2020.

Miettinen, Satu 2011. Palvelumuotoilu - Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Monash University, julkaisuaika tuntematon. Introduction – the gut and IBS. FODMAP-ruokavaliioon pohjautuva sovellus. Saatavissa AppStore- ja Google Play -verkkokaupoista. Viitattu 3.10.2020.

Monash University, julkaisuaika tuntematon. What are FODMAPs? FODMAP-ruokavalioon pohjautuva sovellus. Saatavissa AppStore- ja Google Play -verkkokaupoista. Viitattu 27.1.2021.

Mustajoki, Pertti 2018. Ärtävän suolen oireyhtymä (IBS). Verkkojulkaisu. Terveyskirjasto.fi verkkopalvelu terveydestä. Päivitetty 5.2.2018. https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00068. Viitattu 3.10.2020.

Mysteeriasiakas, julkaisuaika tuntematon. Mikä ihmeen Mystery shopping? – Faktaa Mystery shoppingista. Verkkojulkaisu. <https://mysteeriasiakas.fi/mystery-shopping/>. Viitattu 4.8.2020.

Mystery Shopping Professionals Associaton, julkaisuaika tuntematon. Industry. Verkkojulkaisu. Mspa-global.org verkkopalvelu Mystery shopping -palveluiden tuottamiseen. <https://www.mspa-global.org/industry.html>. Viitattu 4.8.2020.

Putkonen, Leena 2016. Superhyvää suolistolle! – Herkkävatsaisen elämä kuntoon. Helsinki: Otava.

Renfors, Sanna-Mari & Salo, Vappu 2013. Onnistunut asiakaskohtaaminen matkailu- ja ravintolalla. Pori: Satakunnan ammattikorkeakoulu.

Ruokatieto Yhdistys Ry 2009. Bifidobakteerit pienentävät lihomisen ja allergian riskiä. Verkkojulkaisu. Päivitetty 7.1.2009. <https://www.ruokatieto.fi/uutiset/bifidobakteerit-pienentavat-lihomisen-ja-allergian-riskia>. Viitattu 23.7.2020.

Ruokavirasto 2019. Elintarviketieto-opas elintarvikevalvojille ja elintarvikealan toimijoille. Verkkojulkaisu. https://www.ruokavirasto.fi/globalassets/tietoa-meista/asiointi/oppaat-ja-lomakkeet/yritykset/elintarvikeala/elintarvikealan-oppaat/elintarviketieto_opas_fi.pdf. Viitattu 9.2.2021.

Ruokavirasto 2020. Erytysruokavaliot. Verkkojulkaisu. Päivitetty 30.12.2020. <https://www.ruokavirasto.fi/teemat/terveytta-edistava-ruokavalio/ravitsemus--ja-ruokasuositukset/erytysruokavaliot/>. Viitattu 17.7.2020 & 9.2.2021.

Saarnia, Pirjo 2012. Ruoan terveysvaikutukset. Keuruu: Otava.

Surveymonkey, julkaisuaika tuntematon. Monivalintakysymykset: Kaikki mitä sinun tarvitsee niistä tietää. Verkkojulkaisu. <https://fi.surveymonkey.com/mp/multiple-choice-questions-everything-you-need-to-know/>. Viitattu 31.8.2020.

Terveyskirjasto 2020. Keliakia. Verkkojulkaisu. Päivitetty 10.7.2020. https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00026. Viitattu 22.1.2021.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019. Erytysruokavaliot. Verkkojulkaisu. Päivitetty 8.11.2019. https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/opiskeluhoolto/kouluterveydenhuolto/sairauden_hoitoon_tarvittava_tuki_koulussa/erytysruokavaliot. Viitattu 17.7.2020.

Valli, Raine 2018. Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksessa: Valli, Raine 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.

Voutilainen, Markku 2015. Toiminnalliset suolistovaivat ja ärtävä suoli -oireyhtymä (IBS). Verkkojulkaisu. Duodecimlehti.fi lääketieteellinen aikakauskirja. <https://www.duodecimlehti.fi/lehti/2015/1/duo12033?keyword=ibs>. Viitattu 3.10.2020.

LIITE 1: TUTKIMUSLOMAKEPOHJA

Asteikon arvot, kohdat 1–12:

- 1 = Täysin eri mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 3 = Ei samaa eikä eri mieltä
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 5 = Täysin samaa mieltä

Asteikon arvot, kohta 13:

- 1 = En suosittelisi lainkaan
- 2 = En mahdollisesti suosittelisi
- 3 = En osaa sanoa
- 4 = Voisin mahdollisesti suositella
- 5 = Suosittelisin vahvasti

1. Paikka:

Päivämäärä:

Kellonaika:

2. Asiakaspalvelija tervehti minua tai huomioi saapumiseni muuten saapuessani ravintolaan

Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä

3. Asiakaspalvelija tiesi, mikä FODMAP-ruokavalio on

Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä

4. Asiakaspalvelija oli ystävällinen, kohtelias ja positiivinen saatuaan tietää FODMAP-ruokavalion noudattamisesta

Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä

5. Asiakaspalvelija otti katsekontaktia

Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä

6. Asiakaspalvelija osasi ehdottaa sopivia annosvaihtoehtoja FODMAP-ruokavalioon

Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä

7. Asiakaspalvelija osasi kertoa annosten sisältämistä ainesosista

Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä

8. Toiveeni ruoan suhteen pyrittiin toteuttamaan hyvin

Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä

9. Toiveeni ruoan suhteen toteutuivat, kun annos saapui

Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä

10. Ruokailun aikana minulta varmistettiin, että ruoka maistui ja kaikki oli hyvin

Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä

11. Lisämyyntiä tarjottiin FODMAP-ruokavalion puitteissa

Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä

12. Asiakaspalvelija hyvästeli minut lähtiessäni ja toivotti tervetulleeksi uudestaan

Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä

13. Suositteisin ravintolaa FODMAP-ruokavaliota noudattavalle

En suosittelisi lainkaan 1 2 3 4 5 Suositteisin vahvasti
