



# Kartoitus Saimaan luksustuotteista ja toimijoista

Rebekka Heikkilä

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## Kartoitus Saimaan luksustuotteista ja toimijoista

Rebekka Heikkilä  
Matkailu- ja palveluliiketoiminta  
Opinnäytetyö  
Marraskuu, 2021

Rebekka Heikkilä

**Kartoitus Saimaan luksustuotteista ja toimijoista**

Vuosi

2021

Sivumäärä

38

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on suomalainen matkailualan yritys, joka järjestää räätälöityjä matkoja luksusmatkatoimistoille Pohjoismaissa. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää jo olemassa olevia luksustuotteita ja toimijoita Saimaan alueella. Kartoituksen avulla saadaan selvitys Saimaan nykytilasta luksusmatkailua ajatellen ja sen avulla toimeksiantaja voi kehittää verkostojaan alueella ja näin ollen järjestää siellä matkoja.

Opinnäytetyön tietoperusta koostuu kolmesta osasta. Ensimmäisessä osassa käsitellään toimialaa. Toinen osa käsittelee matkailutuotetta ja sen tekijöitä, tuotteistamista palveluja kehittäessä sekä matkapakettien rakentamista. Kolmannessa osassa perehdytään luksukseen ja luksusmatkailuun sekä Suomessa että maailmalla kuin myös Saimaan matkailuun.

Opinnäytetyön tiedonhankinnassa tutkimusmenetelminä käytettiin benchmarkingia ja net scoutingia. Benchmarking -tutkimuksen kohteena oli Lappi ja tuloksista saatiin tietoa siitä, miten Lapissa luksusmatkailua tarjoavat yritykset toimivat ja mitä ne tekevät menestyäkseen. Net scoutingin avulla etsittiin Saimaan alueen luksustuotteita ja -palveluita sekä niitä tarjoavia yrityksiä. Työssä esitetään myös kehittämis ehdotuksia Saimaan luksusmatkailusektoria ja palveluntarjoajia ajatellen. Kartoituksen pohjalta toimeksiantaja voi kehittää Saimaan alueen verkostojaan luksustuotteisiin liittyen ja näin ollen järjestää Saimaan alueella luksusmatkoja.

Rebekka Heikkilä

**Survey of Luxury Products and Service Providers in the Saimaa Region**

Year

2021

Pages

38

---

This thesis was commissioned by a Finnish travel company, which organizes customized trips for luxury travel agencies in the Nordic countries. The objective of this thesis is to map the existing luxury products and service providers in the Saimaa region. The survey provides an overview of the current state of the Saimaa region in terms of luxury tourism and enables the commissioner company to develop its networks in Saimaa and thus organize high-end trips there.

The theoretical framework of this thesis covers three themes. The first theme includes theory about the industry. The second theme is about the tourism products and its factors, service development with productization and the creation of travel packages. The third section introduces luxury and luxury tourism both in Finland and abroad, as well as tourism in the Saimaa region.

The research methods used in this thesis are benchmarking and net scouting. The subject of the benchmarking was Lapland, and the results provided information on how companies that offer luxury products operate and what they do to succeed. Net scouting was used to search for luxury products and services in the Saimaa region. The thesis also presents development proposals for the Saimaa luxury tourism sector and service providers.

**Keywords:** luxury, luxury tourism, survey, Saimaa, tourism

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
2	Toimeksiantaja .....	7
2.1	Matkailu toimialana .....	7
2.2	Matkatoimistoala .....	8
3	Matkailutuote .....	9
3.1	Tuotteistaminen palveluja kehittäessä .....	10
3.2	Paketointi ja matkapakettien rakentaminen .....	11
4	Luksus .....	12
4.1	Luksusliiketoiminta nykypäivänä .....	13
4.2	Luksusmatkailu .....	15
4.3	Luksuksen rajat eri palveluissa .....	16
4.4	Luksusmatkailun asiakkaat .....	18
4.5	Luksusmatkailu Suomessa .....	19
5	Tutkimusmenetelmät ja toteutus .....	22
5.1	Benchmarking .....	22
5.2	Vertailuanalyysin kohteena Lappi .....	24
6	Kartoitus Saimaan luksusmatkatuotteista net scoutingin avulla .....	29
6.1	Net scouting .....	30
6.2	Luksustason majoituspalvelut .....	31
6.3	Luksustason ohjelmapalvelut .....	37
6.4	Luksustason ruokapalvelut .....	39
6.5	Kuljetus- ja opaspalvelut .....	40
6.6	Kehittämis ehdotukset .....	41
7	Johtopäätökset .....	43
	Lähteet .....	45
	Kuviot .....	51
	Taulukot .....	51

## 1 Johdanto

Suomen Lapissa tuotetaan paljon high-end matkoja, toisien sanoen luksusmatkoja, ja siellä myös tiedetään mitä luksusmatkailu on, sekä osataan tehdä sitä ja tarvittavat palvelut sekä palveluntarjoajat sitä varten ovat olemassa. Siellä tehdään laadukkaasti monimuotoista majoitusta sekä talvisia elämyksiä ja ohjelmapalveluita kauniissa luonnossa. Myös Saimaa on erinomainen kohde luksusmatkailua ajatellen, jossa palveluja tulisi kehittää niin, että ne huomioivat asiakkaan tarpeet ja toiveet kokonaisvaltaisesti. Tänä päivänä luksus määritellään kokemuksen ja tunteiden kautta ja luksusmatkailu on yhä enemmän ainutlaatuisia elämyksiä.

Saimaan alueen matkailu voi hyödyntää hyviä käytänteitä Suomen Lapista ja muista kilpailijamaista muun muassa yksilöllisen ja laadukkaan palvelun tarjoamisessa ja toteuttamisessa. Saimaalla ja Suomessa muutenkin on erinomaiset mahdollisuudet luksusmatkailun tuottamiseen. Luksuksessa on aina kyse laadusta, yksilöllisyydestä sekä yksityiskohdista ja luksusmatkailun tuottamisessa täytyy olla laatu tietoinen ja vieraanvarainen, halukas kehittymään sekä asiakkaan tarpeet huomioon ottava.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii yritys, joka järjestää räätälöityjä high-end matkoja luksusmatkatoimistoille Pohjoismaissa. Toimeksiantajan pyynnöstä yrityksen nimi on salattu. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää jo olemassa olevia hyviä luksustuotteita ja toimijoita Saimaan alueella. Kartoituksen avulla toimeksiantaja voi kehittää verkostojaan Saimaalla, sillä toimeksiantajana toimivalla yrityksellä on tarve kehittää Saimaan alueen toimijoiden ja yrityksen välistä verkostoa, jotta toimeksiantaja voi järjestää high-end matkoja alueella.

Opinnäytetyössä esitellään ensiksi toimeksiantaja sekä toimiala. Sitten edetään teoriaosuuteen, jossa perehdytään ensimmäisenä siihen, mikä on matkailutuote ja mitkä ovat matkailutuotteen tekijöitä. Tämän jälkeen käydään läpi tuotteistamista palveluja kehittäessä sekä matkapakettien paketointia ja rakentamista. Tietoperustan kolmas osuus koostuu luksuksen käsittelystä. Tässä osassa käsitellään luksusliiketoimintaa ja sitä, mikä määrittää esimerkiksi hotellin ja huvilan olevan luksustasoa. Viimeisenä perehdytään luksusmatkailuun maailmalla ja Suomessa sekä myös Saimaan matkailuun.

Opinnäytetyön tutkimuksellinen osuus koostuu benchmarking -tutkimuksesta, jossa vertailukohteena on Suomen Lapin luksusmatkatuotteet. Luvussa 5 kuvataan benchmarking -menetelmää ja tapaa, miten tutkimus toteutettiin sekä mitä tutkimuksen avulla saatiin selville. Sen jälkeen etsitään net scoutingin avulla Saimaan alueen luksustuotteita ja toimijoita ja esitellään ne sekä muutamia kehittämissuhteita.

## 2 Toimeksiantaja

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii suomalainen matkailuyritys, joka suunnittelee ja järjestää luksusmatkatoimistoille räätälöityjä matkoja. Nämä matkatoimistot myyvät matkoja eteenpäin aina omille asiakkailleen. Yrityksen räätälöimiä luksusmatkoja toteutetaan Pohjoismaissa ympäri vuoden. Kohteita ovat muun muassa Suomi, erityisesti Lappi, Islanti, Norja, Ruotsi sekä Tanska Grönlantia ja Färsaaria myöten. (Toimeksiantoyrityksen www-sivut 2021.)

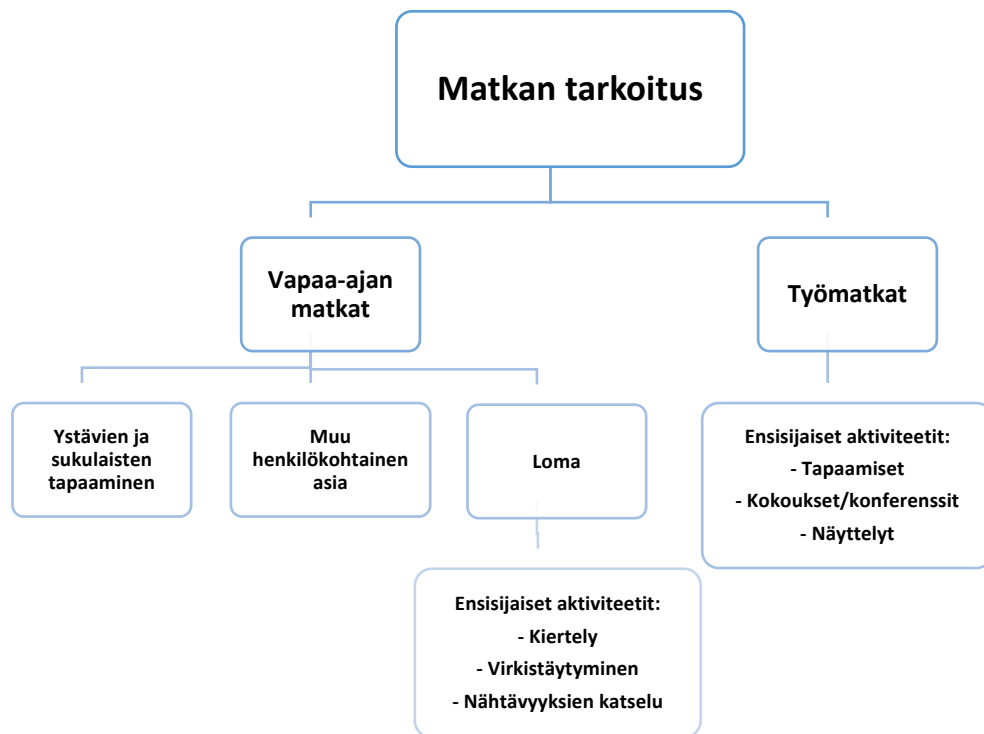
Toimeksiantajana toimiva yritys toimii B2B-periaatteella, eli se myy palveluitaan toiselle yritykselle. B-to-b-markkinointi tulee sanoista ”business-to-business marketing” eli yritykseltä yritykselle markkinointi. Sekä myyjä, että ostaja ovat yrityksiä eikä myytävää tuotetta ole heti valmiina olemassa, vaan tuote ja siihen kuuluvat palvelut, eli tässä tapauksessa koko matka, räätälöidään yhdessä asiakkaan kanssa, hänen toiveitaan kuunnellen. Tämä on usein olennaista B2B-markkinoinnissa ja -myynissä. (Ojasalo & Ojasalo 2010, 29.)

Yritys tekee yhteistyötä monien luksusmatkatoimistojen ja -suunnittelijoiden kanssa ympäri maailmaa. Nämä matkatoimistot ottavat yhteyttä toimeksiantajana toimivaan yritykseen, kun heillä on asiakkaita, jotka haluavat luksustason matkalle. Tällöin asiakkaiden toiveet ja odotukset matkan suhteen katsotaan yhdessä, jonka jälkeen heille suunnitellaan räätälöity matka kaikkine palveluineen, mukaan lukien majoitus, ohjelmapalvelut sekä mahdollisesti myös ruokailut ja kuljetukset. (Toimeksiantoyrityksen www-sivut 2021.)

### 2.1 Matkailu toimialana

Maailman matkailujärjestö World Tourism Organization (UNWTO) määrittelee matkailun olevan sosiaalinen, kulttuurinen ja taloudellinen ilmiö, johon liittyy ihmisten liikkuminen maihin tai paikkoihin, jotka eivät kuulu heidän tavanomaiseen elinympäristöönsä. Matkailun määritelmässä ihmisen tulee oleskella paikassa yhtäjaksoisesti korkeintaan vuoden ajan ja vähintään yhden vuorokauden verran. Kuitenkin monesti myös päiväkävijät luetaan matkailijoiksi, mikäli matkan kohde on eri kuin heidän koti- tai työpaikkakuntansa. Päiväkävijät ovat siis matkailijoita, jotka eivät matkan aikana yövy missään. (Jänkälä 2019, 7.)

Ihminen voi matkustaa niin vapaa-ajan viettämisen kuin liikeasioiden hoitamisen takia (Kuvio 1). Matkailuun kuuluvat niin palvelut kuin tavarat, jotka matkailija maksaa itse tai joku muu maksaa hänelle. Matkailija voi myös saada ne omaan käyttöönsä vastikkeetta. Matka on koko se aika, jonka ihminen on poissa kotoaan. (Tilastokeskus.)



Kuvio 1: Matkan tarkoitus (Botha, Fairer-Wessels & Lubbe 2006, 4).

Matkailun toimialan asiakkaat voidaan jakaa monesta eri näkökulmasta, joista yksi tapa on juuri se matkustavatko he vapaa-ajallaan vai työnsä takia. Toinen yleinen ryhmittely on myös asiakkaiden jaottelu kotimaisiin ja ulkomaisiin eli kansainvälisiin asiakkaisiin. Yleinen asiakasryhmä matkailussa on myös seikkailijat ja reppureissaajat sekä henkilöt, jotka ovat pitkään matkalla, esimerkiksi useita kuukausia. Kuka vain voi olla matkailija. (Jänkälä 2019, 26.)

Matkailuala on merkittävä kasvuala ja sen määrittely on haastavaa, sillä monet toimialat ovat jotenkin sidoksissa matkailuun. Matkailulle tyypilliset toimialat voidaan jakaa 12 eri pääryhmään. Näitä toimialoja ovat majoitustoiminta, vapaa-ajan asuntojen asuttaminen, ravitsemistoiminta, rautateiden henkilöliikenne, tieliikenteen, vesiliikenteen ja lentoliikenteen henkilökuljetus, henkilöliikenteen tukitoiminta, liikennevälineiden ym. vuokraus, matkatoimistot ja vastaavat, kulttuuripalvelut sekä urheilu- ja virkistystoiminta. (Tilastokeskus 2005.) Matkailun tuomasta tuotosta hyötyvät myös monien muiden toimialojen yritykset kuten vähittäiskauppa, rakennusteollisuus sekä käsi- ja pienteollisuus (Jänkälä 2019, 7).

## 2.2 Matkatoimistoala

Matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toimialaan kuuluvat matkatoimistot, jotka myyvät erilaisia matkoja, kuljetus- ja majoituspalveluita niin yksityis- kuin yritysasiakkaille. Toimialaan sisältyy myös matkatoimistojen välittämien tai matkanjärjestäjien suoraan myymien valmismatkojen järjestämis- ja kokoamistoiminta sekä muut matkoihin liittyvät palvelut



kuten varauspalvelut, matkaoppaiden tarjoamat palvelut sekä matkailua edistävä toiminta. (Tilastokeskus 2008.)

Matkatoimistot välittävät matkailupalveluita sekä tuottavat palveluista koostuvia matkapaketteja eli valmismatkoja. Matkatoimistoja on kahta tyyppiä; matkanjärjestäjiä sekä matkanvälittäjiä. Matkanjärjestäjä on valmismatkaliikkeen harjoittaja eli se, joka toteuttaa ja suunnittelee valmismatkoja sekä tarjoaa niitä itse tai toisen elinkeinoharjoittajan kautta sekä mahdollisesti myös toisen järjestämiä valmismatkoja. Matkanvälittäjä on valmismatkaliikkeen harjoittaja, joka välittää valmismatkoja koskevia sopimuksia matkanjärjestäjälle. (Verhelä 2014, 112.)

Matkatoimistoala syntyi kauan sitten, koska haluttiin tarjota matkailupalveluita keskitetysti. Palveluiden tuottajien ei tarvinnut itse perustaa toimistoja, vaan he luottivat matkatoimistojen myyntiin ja markkinointiin. Matkatoimistoilta ja matkanjärjestäjiltä asiakas voi siis ostaa valmismatkan, joka on matkailutuote, ja johon kuuluu esimerkiksi majoitus tai kuljetus ja jokin muu palvelu, joka liittyy matkustamiseen. Matkatoimistot voivat siis tuottaa matkoja itse tai ostaa ne valmiina matkanjärjestäjältä. (Pulkkinen 2018, 10-12.)

Suomessa matkatoimistoala sisältää paljon, kuten yksityiset matkatoimistot, jotka välittävät muiden järjestämiä matkoja, matkatoimistoketjut, incoming-toimistot, linja-autoyhtiöt, alueelliset matkailuorganisaatiot kuin myös matkanjärjestäjät. Incoming-matkatoimistot, joihin myös toimeksiantajana toimiva yritys lukeutuu, tekevät yleensä yhteistyötä ulkomaalaisten matkanjärjestäjien ja matkatoimistojen kanssa myymällä palvelut niille. He sitten edelleen myyvät nämä ostamansa palvelut asiakkailleen. (Vertomaa 2006, 7.)

Incoming-matkatoimistot ja DMC:t (Destination Management Company) voidaan jakaa valtakunnallisiin ja alueellisiin toimijoihin. Valtakunnalliset toimijat voivat myydä ison alueen kuten yhden kokonaisen maan palveluita ja alueelliset toimijat taas sitten vain tietyn alueen palveluita, joka voikin olla hyvin pieni. Tästä syystä incoming-toimistot myyvät yleensä tietyn alueen tai alueiden palveluita, joista heillä on erikoisosaamista. (Vertomaa 2006, 11-12.)

### 3 Matkailutuote

Matkailun tuotteita sekä palveluita voidaan määritellä usealla tavalla. Tuotteet ja palvelut ovat monesti aineettomia ja palvelun tuottaminen ja kuluttaminen tapahtuu usein yhtä aikaa. Tuote on myös vuorovaikutusta asiakkaan sekä sen tuottajan kesken. (Karusaari & Nylund 2015, 56.) Matkailuyritys luokin tuotteen syntymiseen vaadittavat edellytykset, mutta varsinainen tuote syntyy käytännössä vasta itse käyttötapauksessa, kun asiakas ostaa palvelun ja se toteutuu (Kortesuoma 2017). Matkailutuotteen ajatellaan myös olevan kokonaisuus ja

silloin se sisältää koko matkan aina asiakkaan matkan suunnittelusta kotiin palaamiseen asti. (Karusaari & Nylund 2015, 56.)

Matkailutuote on kokonaisuus, joka koostuu sekä aineellisista että aineettomista osista ja vaiheista, joilla on tarkoitus vastata asiakkaan odotuksiin, tarpeisiin, toiveisiin sekä myös kysyntään. Tuote todentuu asiakkaalle matkailupalveluna. Matkailutuotteen fyysisiä ja aineellisia tekijöitä ovat muun muassa matkailualue, varusteet, välineet, koneet, laitteet sekä muut mahdolliset puitteet ja tarvikkeet. Matkailualueella eli toimintaympäristöllä vaikutetaan asiakkaiden kokemukseen ja pyritään tekemään asiakas tyytyväiseksi. (Karusaari & Nylund 2015, 57-58.) Hyvä matkailutuote lisääkin alueen vetovoimaa ja tukee alueen muuta yritys- ja elinkeinotoimintaa sekä tuo lisätuloja alueelle (Kortesluoma 2017).

Palveluun liittyvät tekijät ovat aineettomia tekijöitä, jotka toteutuvat silloin, kun asiakkaan matkaa suunnitellaan hänen kanssaan sekä myös, kun asiakas käyttää ja kuluttaa tuotetta. Aineettomia tekijöitä ovat esimerkiksi koettu elämys, saatu kokemus, vuorovaikutustilanteet sekä asiakaslähtöisyys, ystävällisyys ja toiveiden ja tarpeiden huomioiminen. Matkailutuotteen muita tekijöitä voivat olla työntekijöiden ammattitaito ja asiantuntijuus, yrityksen ja matkailukohteen imago sekä sää toteutushetkellä. (Karusaari & Nylund 2015, 57-18.)

### 3.1 Tuotteistaminen palveluja kehittäessä

Tuotteistaminen on haastava käsite ja sillä ei ole yhtä tyhjentävää määritelmää. Tuotteistamisen ajatellaan usein liittyvän toimintoihin, joilla matkailutuotteesta tehdään vetovoimaisempi. Näitä ovat tuotekehitys, palvelun sisällön rakentaminen sekä paikallisen tarinan käyttäminen, mutta eivät nämäkään käyttökohteet ole vääriä. Se miten tuotteistaminen käsitteenä ymmärretään, riippuu kohteesta, jota tuotteistetaan. (Tonder 2013, 14.)

Kun palveluita tuotteistetaan, puhutaan hyödykkeen sijasta asiakkaan ongelman ratkaisemisesta tai hänen tarpeensa tyydyttämisestä. Palveluissa palveluntarjoaja tarjoaa osaamistaan ja huomiotaan asiakkaan hyväksi. Asiakas saa arvoa, joka on yleensä aineeton, mutta kuitenkin hyödyttää asiakasta. Matkailuliiketoiminnassa myytävä tuote on yleensä palvelu, aineeton palveluluontoinen kokonaisuus. Palvelujen tuotteistamisessa onkin kyse siitä, että aineeton osaaminen ja suorite muokataan vastaamaan asiakkaan tarvetta ja niin, että asiakas ostaisi sen. Tuotteistettu palvelu on muodoltaan selkeä ja vakioitu ja se voidaan hinnoitella. (Tonder 2013, 14-15.)

Palvelujen suunnitelmallisen kehittämisen tavoitteena on luoda kilpailukykyistä, tuottoisaa sekä uudenlaista liiketoimintaa, jolla on mahdollisuus päästä ja pärjätä myös kansainvälisillä markkinoilla (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 3). Tuotteistamisen avulla yritys voi parantaa tulostaan. Matkailun kokonaisvaltaisessa tuotteistamisessa otetaan huomioon tuote ja hinta, tuotteen käyttö tai palvelutapahtuma, markkinointi sekä sen jakelu ja myynti (Kuvio 2).

Tuotteistaminen on siis toimenpide, jonka avulla liikeideasta saadaan markkinoitava sekä hyvä myytävä matkailupalvelu. Palvelu on tuotteistettu hyvin, kun sillä on selkeä kohderyhmä sekä markkinat, kun se on monistettavissa ja kun se menee kaupaksi sekä tuottaa voittoa palvelun tarjoajalle. (Tonder 2013, 15.) Tuotteistamisen avulla voidaan kehittää uusia palveluidetoita toistettaviksi palvelukonsepteiksi ja lisätä jo olemassa olevien palvelujen tuotantoa ja kehittää niiden laatua (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 5).



Kuvio 2: Matkailun kokonaisvaltainen tuotteistaminen (Kortesluoma 2015).

Palveluja kehittävien yritysten menestykselle ja kilpailukyvyille ovat keskeisiä toimivia tuotekehitysohjelma, jatkuva luovuus ja uudistaminen, kustannustehokkuus sekä asiakaslähtöisyys. Tuotteistaminen on yksi keino järjestelmällistää palvelujen kehittämistä ja toteuttamista, sillä tavalla, että kyseiset tavoitteet toteutuvat. Palvelujen kehittämisessä on tarkoitus saada sellaisia palveluja aikaan, jotka asiakkaan näkökulmasta tuottavat arvoa ja vastaavat asiakastarpeeseen. Asiakkaan näkökulmasta tuotteistaminen tekee palvelusta konkreettisemmän, jolloin sen ostaminen on helpompaa. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 3-5.)

### 3.2 Paketointi ja matkapakettien rakentaminen

Monet ostavat jonkin palvelun yksittäin, kuten esimerkiksi lennot lentoyhtiöltä tai hotellihuoneen hotellilta. Matkailussa yleistä on myös kuljetukset, jolloin asiakas saattaa ostaa esimerkiksi junalipun junayhtiöltä. Kuitenkin matkailualalla on yleistä, että asiakkaalle myydään

monta palvelua kerrallaan. Tällöin palvelut ovat paketoituina kokonaisuuksina ja matkapaketti myydään kokonaisuutena tiettyyn määrättyyn hintaan. (Karusaari & Nylund 2015, 92.)

Paketti on usein matkapaketti, jonka tuottaa matkanjärjestäjä ja myyjä on matkatoimisto tai matkajärjestäjä itse. Yleisin yhdistelmä matkailupalveluissa on kuljetus sekä majoitus, kuten esimerkiksi lennot ja hotelli. Lisäksi pakettiin voidaan lisätä muita palveluita asiakkaan niin halutessaan tai tarvitessaan. Tällaisia palveluita voivat olla esimerkiksi retket, ruokailut ja harrastusvaraukset ja ne voidaan lisätä myös yhteistyökumppaneiden avulla. (Karusaari & Nylund 2015, 93.)

Monet kuten erityisesti luksusmatkailijat haluavat ostaa mielellään koko matkapaketin, jotta matkakohteessa jää aikaa vain matkasta nauttimiseen eikä silloin tarvitse enää suunnitella ja miettiä, mitä matkalla halutaan tehdä. Kaikki suunnittelu on tehty jo aikaisemmin. Monet myös pitävät siitä, että yhdeltä nettisivulta tai yhdellä puhelinsoitolla voi hoitaa kaikki tarvittavat palvelut. Tämä on hyvää palvelua asiakkaalle kuin myös matkailuyrityksen myynnin varmistamista. Matkapaketin ostaminen helpottaa varsinkin silloin, kun asiakas menee itselleen etukäteen tuntemattomaan maahan, jossa hän ei tiedä esimerkiksi palveluntarjoajista ja niiden saatavuudesta. (Karusaari & Nylund 2015, 99.)

#### 4 Luksus

Luksus-sana herättää monenlaisia mielikuvia ihmisille. Tunnetun muotialalla vaikuttaneen Coco Chanelin mukaan se on välttämättömyyttä, joka alkaa siitä, mihin välttämättömyys loppuu. Se voi olla ihmisten mielestä harvinaista, yleistä, vaikeasti saavutettavaa, korkealatuista sekä kallista. Joskus siitä ajatellaan myös negatiivisesti. Joidenkin mielestä se on varallisuudella kehuskelua ja ylpeilyä sekä jopa epätasa-arvoista. Käsitteenä luksus on kuitenkin vaikeaselkoinen ja jatkuvasti muuttuva ja kehittyvä käsite. Kulttuurilla ja ajalla on suuri vaikutus sen ymmärtämiseen. (Broström, Palmgren & Väkiparta 2016, 9.)

Aikaisemmin ajateltiin, että luksusta on vain äärimmäisen kallis ja arvokas tuote, kuten esimerkiksi jokin upea taide-esine kuten vaikka taulu, jalokivi tai jokin kallis merkkilaukku. Niiden ajateltiin olevan arvotavaroita, joista täytyy pitää hyvää huolta. Toisaalta luksus on aina myös merkinnyt niin kutsuttua parempaa elämää. Ennen se oli ylivaltaa ja poliittista vaikutusvaltaa. Upeat kartanot, huvilat ja linnat loivat ihmisille turvaa. Tällöin myös välttyttiin yhteiskunnan raskailta ja surkeilta töiltä, saatiin laadukasta ravintoa jatkuvasti, ihmiset opiskelivat, koska pääsivät haluamaansa koulutukseen sekä esimerkiksi tunnetuimpien lääkäreiden hoitoon. (Broström, Palmgren & Väkiparta 2016, 9.)

Perinteinen käsitys luksuksesta muuttui teollisen vallankumouksen aikaan. Kun ihmisten elintaso nousi, antoi se mahdollisuuden yhä useammille ihmisille käyttää rahaa muuhunkin kuin

Chanelin mainitsemien perustarpeiden tyydyttämiseen. Asiat, jotka koettiin aikaisemmin luksukseksi, kuten kahvi, suklaa, rokotukset, matkustaminen ja vapaa-aika, muuttuivat osaksi modernin elämän arkipäivää. Kuitenkin 1980-luvulla kansainvälisen kaupan vapauttamisen myötä luksuksen käsitys muuttui. Talouskasvu ja globalisaatio toivat tuotteet ja brändit, jotka ovat ajateltu luksukseksi, uusien kuluttajien saataville koko maailmassa. Samaan aikaan luksusta tuottavat yritykset laajensivat valikoimiaan, jotta he pystyivät palvella myös muitakin ihmisiä, eikä vain niitä kaikista rikkaimpia. (Broström, Palmgren & Väkiparta 2016, 9-10.)

#### 4.1 Luksusliiketoiminta nykypäivänä

Luksuksesta on tullut yksityisempää, yksilöllisempää sekä hienovaraisempaa. Luksus on joillekin henkilökohtaista, arvoa tuottavaa ja jopa osa persoonallisuutta. Luksus on uniikkia sekä upeita hetkiä, kokemuksia, elämyksiä ja palveluita. Nykypäivänä se on materian ja tuotteiden sijaan yhä useammin räätälöityjä elämyksiä ja palveluita. Luksus ei näy nykypäivänä pelkästään parhaiten tienaavissa henkilöissä, vaan se on itseensä panostamista sekä myös halua näyttää elintonsa nousua muille. Luksustuotteita ja -palveluita käyttävät sekä nuoret että vanhat, naiset ja miehet. (Broström, Palmgren & Väkiparta 2016, 10, 19.)

Luksusliiketoiminnan keskiössä on aina asiakas. Toiminta koostuu asiakkaan tarpeiden, toiveiden sekä halujen täyttämisestä ja toteuttamisesta, ja jopa asiakkaan odotusten ylittämisestä. Luksuksella voidaan tarkoittaa mitä tahansa, josta asiakas on valmis maksamaan huomattavaa suuremman hinnan, sillä arvostaa sitä niin paljon ja se tuottaa hänelle arvoa. Se voi olla niin aineellista kuin aineetontakin hyödykettä. Pelkästään kallis hinta ei kuitenkaan tee mistään luksusta. Tuotteen tai palvelun on oltava parasta mahdollista laatua, toteutettu erinomaisesti, oltava harvinainen tai vaikeasti saavutettava ja haluttava. Esimerkiksi Leonardo Da Vincin Mona Lisa -maalaus ei ole luksustuote, koska se ei ole millään hinnalla saavutettavissa. Tiivistettynä luksuksen ajatellaan olevan massatuotteen vastakohta. (Broström, Palmgren & Väkiparta 2016, 10-11.)

Koska luksuksen määrittäminen on haastavaa ja monimerkityksistä, yhä useammat ja erilaiset yritykset voivat tuottaa luksustuotteita ja -palveluita. Luksusliiketoiminnan tuottamiseen tarvitaan kuitenkin ennakkoluulottomuutta, itseluottamusta sekä korkeaa laatua. Luksusliiketoiminta on kansainvälistä ja satojen miljardien eurojen arvoista. Luksuksen käyttö on jakautunut eri tuoteryhmiin (Taulukko 1). Luksusmarkkinoiden koko on jopa kolminkertaistunut viimeisten 20 vuoden aikana. Tätä kasvua ovat nostaneet globalisaatio, maiden vaurastuminen sekä rikkaiden ja keskiluokan nousu kehittyvissä maissa, matkailun yleistyminen, kaupungistuminen sekä kansainvälisen kaupan avautuminen ja laajeneminen. Vahvasta kasvusta huolimatta luksustuotteiden ja -elämysten markkinat ovat pysyneet vakaina. (Broström, Palmgren & Väkiparta 2016, 13-14.)

Sektori	Arvo, mrd €	Kasvuennuste 2014-2015	Sektorin kasvuosuus kokonaisluksusmarkkinan kasvusta
Henkilökohtaiset luksustuotteet	253	1-2 %	13 %
Luksusautot	405	8 %	15 %
Luksushotellit ja -majoituspalvelut	176	7 %	17 %
Luksusviinit ja muut alkoholituotteet	64	3 %	10 %
Luksusruoka	45	4 %	13 %
Arvotaide	40	6 %	19 %
Design-tuotteet	32	4 %	9 %
Yksityiskoneet	21	-1 %	14 %
Luksusjahdit	7	-1 %	2 %
Luksusristeilyt	2	4 %	16 %

Taulukko 1: Luksuksen käytön jakautuminen (Broström, Palmgren & Väkiparta 2016, 12).

Nykypäivän uudelle luksukselle ominaista on hybridiluonne. Luksuksen hybridiominaisuudet jakautuvat kolmeen eri osa-alueeseen. Pelkästään laadukas tuote ei enää riitä, vaan erinomainen laatu on lähtökohta. Sitä täytyy täydentää loistavalla palvelulla, räätälöinnillä sekä mukautumalla asiakkaan toiveisiin. Palvelukokemuksesta on tullut tasokriteeri luksussektorilla. Se, haluaako asiakas kyseisen palvelun käyttämisen jälkeen käyttää samaa palvelua uudestaan, ratkaistaan todennäköisesti palvelukokemuksella. (Broström, Palmgren & Väkiparta 2016, 11.)

Käytettävyys on toinen hybridiominaisuus. Luksuksen tulee olla käyttäjän tarpeisiin sovitettua, joustavaa sekä mukavaa. Tuotteiden tulee olla tarpeeksi käytännöllisiä, jotta asiakas voi käyttää niitä omassa arjessaan. Joustavuus näkyy hyvin palveluissa, sillä silloin on tärkeää sopeutua asiakkaan aikatauluihin, varmistaa yksityisyyden suoja sekä kulttuuriin ja uskontoon

liittyvät tavat, kuten ruokailutottumusten ja -aikojen kunnioittaminen. Viimeinen luksuksen ominaisuus on saavutettavuus myös hinnalla. (Broström, Palmgren & Väkiparta 2016, 11.)

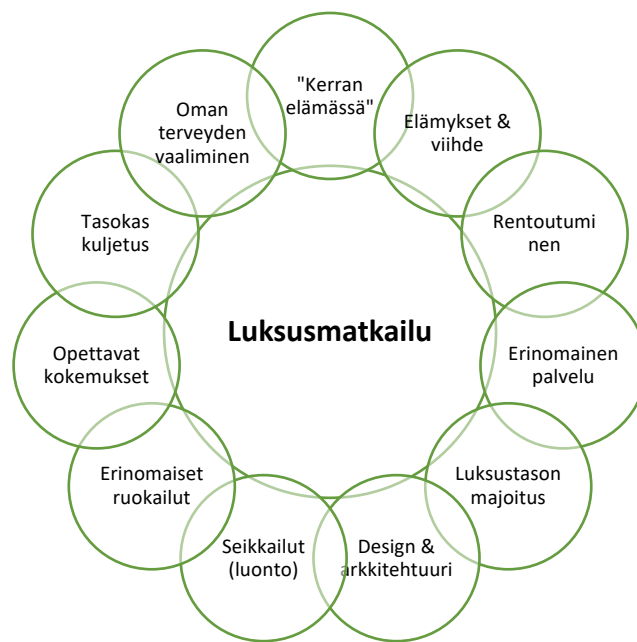
#### 4.2 Luksusmatkailu

Luksusmatkailu kasvaa maailmalla koko ajan. Vuonna 2014 maailmassa tehtiin 46 miljoonaa luksusmatkaa, jotka suuntautuivat ulkomaille. (Visit Finland 2017, 9.) Luksusmatkailijoita on eniten USA:ssa ja Kiinassa (Broström, Palmgren & Väkiparta 2016, 16). Eniten rahaa kuluttavia luksusmatkailijoita (yli 1000 euroa/yö) tulee Arabiemiraateista, Kuwaitista, Intiasta, Kiinasta, Australiasta sekä Brasiliasta ja Kanadasta. Luksusmatkaksi Visit Finland (2017, 9) määrittelee lyhyet matkat, joilla kulutetaan 750 euroa yötä kohden tai pitkällä matkoilla 500 euroa yötä kohden. Visit Finlandin mukaan Euroopan suosituimmat kohteet ovat Saksa ja Italia, mutta suosituimpia luksusmatkakohteita ovat USA, Meksiko ja Kiina.

Turistit ostavat luksusta ja matkailijat ovatkin olleet aina merkittävä luksuksen ostajaryhmä (Broström, Palmgren & Väkiparta 2016, 35). Perinteinen luksusmatka sisältää ylelliset puitteet ja itsensä hemmottelua. Fyysinen ympäristö ja laatu tulee olla ensiluokkaista ja sisältää harvinaisuutta ja erikoisuutta. Kuitenkin luksusmatkailijat odottavat edelleen, että hienosta hotellihuoneesta löytyy pullo samppanjaa, mikä onkin aika perinteistä. Hulppeiden hotellien ki-malluksen ja luksustuotteiden sijaan ihmiset arvostavat kokea sellaisia elämyksiä, joita ei voi korvata rahalla. Elintaso maailmalla nousee koko ajan. Uniikit kokemukset yhdistettynä korkealuokkaisiin mukavuuksiin ja henkilökohtaiseen palveluun ovat tämän päivän juttu luksusmatkailussa. (Visit Finland 2017, 11-12.) Trendinä ympäristöystävällisyys on myös kasvussa ja luksusmatkailijat odottavatkin ekologisempia ratkaisuja ja vastuullisuutta kaikilta palveluntarjoajilta (Latvala 2013, 42).

Luksusmatkoja järjestävien matkatoimistojen määrä kasvaa myös koko ajan kovaa vauhtia. Rikkaat haluavat hyödyntää asiantuntijoita, jotka tuntevat kohteen paremmin kuin asiakas itse sekä tuntevat myös asiakkaansa ja hänen tarpeensa. Tällöin matkanjärjestäjä voi tehdä hänelle räätälöidyn matkan. Luksusmatkailija odottaakin saavansa suositukset juuri hänelle sopivaan matkaan. Luksusmatkailijat muuttuvat myös yhä aktiivisemmiksi ja haluavat kokeilla erilaisia seikkailuja yhdistettynä luksukseen. Kaikesta saa luksusta, kunhan sen osaa paketoita houkuttelevasti esimerkiksi upeilla kuvilla ja teksteillä. (Visit Finland 2017, 28.)

Luksusmatkailussa on nähtävissä useita erilaisia sisältöjä (Kuvio 3). Nämä komponentit muodostavat luksusmatkailun kokonaisuuden. Jokainen tekijä on yhtä merkittävä luksusmatkan kokonaisuuden kannalta ja siitä syystä komponentit ovat yhtä kaukana ytimeistä eli luksusmatkailusta.



Kuvio 3: Luksusmatkailun komponentit (Halonen 2015).

#### 4.3 Luksuksen rajat eri palveluissa

High-end-matkailijat edustavat niin vanhaa kuin uutta luksusta. Konservatiivisen eli vanhoillisen luksuksen elementtejä ovat muun muassa eksklusiivisuus, korkeat laatuvaatimukset, etäisyys, klassinen maku sekä elitistisyys. Konservatiivisen palveluvalintoja ovat mannermaiset ja klassiset viiden tähden hotellit ja sviitit, yksityiskoneet sekä limusiinit, loistava palvelu, erittäin kalliit palvelut ja tuotteet sekä turvamiehet. Nykypäivän eli uuden luksuksen elementtejä ovat muun muassa länsimaisuus, korkealuokkaisuus, ympäristölähtöisyys, vastuullisuus sekä persoonallisuus. Uuden luksuksen palveluvalintoja ovat designhotellit, villat ja huippuhuoneistot, lennot business-luokassa, käsityönä pienet teollisesti tuotetut esineet, persoonalliset ja mielekkäät matkat sekä täsmäpalvelut. (Adamsson, Iloranta & Renfors 2019, 6.)

Luksusta on vaikea määritellä, koska luksus ja ylellisyys ovat itsessään jo haastava käsite. Monet ajattelevat ylellisyyden eri tavoin, sillä sen kokeminen liittyy ihmisen omiin toiveisiin ja unelmiin. Ihmiset ajattelevat eri lailla etnisen taustan, kulttuurin, koulutustaustan sekä henkilökohtaisen kokemuksen takia. Joku voi ajatella jonkun asian olevan ylellistä, toinen ajattelee sen olevan aivan normaalia ja tarpeellista. (Chu 2014, 8.)

Ylellisyyden ajatellaan olevan sellaista, joka ei ole välttämätöntä. Hotellialalla majoitus ja ruoka ovat perustarpeita, mutta monet neljän ja viiden tähden hotellit tarjoavat enemmän, esimerkiksi muita palveluita, jotka eivät ole välttämättömyyttä. Monet luksushotelleista tehdyt tutkimukset käsittävät vain neljän tai viiden tähden luokituksen hotelleja, koska ne ovat kilpailukykyisempiä ja monesti osa suurempaa hotelliketjua, jolloin niistä on helpompaa saada tietoa. (Chu 2014, 9-10.)



Esimerkkinä Yhdysvallat, siellä ei ole virallista hotelliluokitusjärjestelmää, mutta muiden tahojen asettamia luokitusjärjestelmiä löytyy. Kuitenkin siellä luksustason hotelleihin kuuluvat tyylikkää ja hyvin kalustetut huoneet, kuntosali, vähintään yksi uima-allas, ravintola, laadukkaat liinavaatteet, viimeisen päälle teknologia sekä esimerkiksi porealtaat. Ennen vanhaan taas ajateltiin, että hotelleissa luksusta ovat omat kylpyhuoneet sekä mahdollisuus kuljettaa matkatavarat hissillä. Tämä on kuitenkin oikeastaan nykypäivää tänä päivänä. (Chu 2014, 11.)

Tällä hetkellä luksushotellien ajatellaan olevan suuria, tyylikkaita ja esteettisiä, siistejä sekä sellaisia, joissa tarjotaan korkealaatuista ruokaa ja jotka sijaitsevat erinomaisella paikalla. Hotellien tulee tarjota yksityisyyttä sekä turvallisen paikan oleskella, kuin myös henkilökoh- taista palvelua jokaiselle asiakkaalle. (Chu 2014, 13.) Rautiaisen ja Siiskosen mukaan (2007, 23) luksushotellit ovat korkeatasoisempia, joiden tulee täyttää tietyt laatu- ja palveluvaati- mukset. Näihin kuuluvat mm. 24/7-huonepalvelu, ilmastointi, laaja varustelutaso, tyylikäs si- sustus sekä henkilökunnan kielivaatimukset.

Suomessa sekä myös muualla maailmalla monet neljän tai viiden tähden hotellit väittävät ole- vansa luksushotelleja, mutta se voi olla vain kyseisten hotellien oma mielipide. Suomen tun- nettuja luksushotelleja ovat muun muassa Hotel Kämp, St. George sekä Hotel Haven. Näissä hotelleissa voit nauttia viiden tähden palvelusta ja ne tarjoavat jotakin enemmän ja parem- min kuin monet muut hotellit. (Khanji 2020.) Kaikkein tunnetuin luksustason hotelli, Hotelli Kämp, kertoo sivuillaan olevansa viiden tähden hotelli, vaikka sellaista luokitusta ei oikeasti Suomessa edes käytetä (Hotel Kämp 2021).

Luksustason huviloiden ajatellaan olevan sellaisia, joissa rikkaat ihmiset asuvat. Huvilat ovat yleensä rakennettu upeisiin paikkoihin ja niissä on kaikki mukavuudet, kuten puutarha, uima- allas, terassi tai parveke, tenniskenttä, elokuvateatteri ja paljon muuta. Huvilat ovat tilavia ja sisustettu laadukkaasti ylellisillä huonekaluilla ja esimerkiksi myös taideteoksilla. Luksushu- vilaan voi kuulua myös omistautunut henkilökunta, joka palvelee vieraita sekä täysin varus- teltu keittiö, josta saattaa myös löytyä oma kokki. Varusteisiin kuuluu myös kaikki mitä vie- raat voivatkaan tarvita oleskelunsa aikana. (The Luxury Signature 2021.)

Fine diningin tunnusmerkki on poikkeuksellinen laatu niin ruoassa kuin palvelussakin. Laadun on oltava läsnä kaikilla osa-alueilla ja jos laatu heikkenee, myös fine diningin identiteetti me- netetään. Huippuosaaminen on edellytys fine diningille. Fine dining -ravintoloissa on tapana syödä ja juoda pitkään ja hitaasti nautiskellen ja näissä ravintoloissa on usein korkeat hinnat. Erityiset ruokaelämykset ja kokit, keillä on pitkä historia alalla, ovat tyypillistä fine dining - ravintoloissa. Tyypillistä ovat myös valkoiset pöytäliinat, yksilöllinen palvelu sekä pätevä ja ammattitaitoinen henkilökunta, jotka luovat täyden palvelun kokonaisuuden. (Hinrichs, Idze- liene & Slodnik 2009, 7-8.) Näissä ravintoloissa on myös käsin tehtyä ruokaa, kattavat ja usein

myös vaihtuvat a la carte -menut sekä korkealaatuisilla materiaaleilla ja huonekaluilla sisustettu sisustus (Davis, Lockwood, Alcott & Pantelidis 2018, 40).

Koska nykypäivän luksuksessa korostuu yksityisyys, voidaan ajatella kuljetuspalveluissa luksusta olevan se, että voi matkustaa yksin vain oman seurueen ja kuljettajan kanssa. Tällöin asiakkaan ei tarvitse istua esimerkiksi linja-autossa muiden ihmisten kanssa, vaan hän pääsee haluamaansa paikkaan nopeasti ja vaivattomasti. Koska myös korkealuokkaisuus on luksuksessa läsnä, luksustason kulkuvälineitä ovat muun muassa yksityinen lentokone tai esimerkiksi business-luokassa matkustaminen, tilava ja tasokas auto, limusiini sekä jahti.

Limousine Service, joka on suomalainen henkilökuljetuksiin erikoistunut edustusautovuokraamo, kertoo sivuillaan autojensa olevan huippuluokkaa, joista asiakas voi valita tarpeisiinsa sopivimman vaihtoehdon. Kuljettajat ovat erittäin kielitaitoisia, heidän taustansa on tutkittu, heitä sitoo vaitiolovelvollisuus ja heidän työasuinaan on tumma puku, valkoinen paita, solmio ja mustat kengät. Kyseinen yritys täyttää myös ainoana suomalaisena palveluntarjoajana kansainvälisen laatuluokitusorganisaation National Limousine Associationin tarkkaan valitut palvelukriteerit sekä standardit. (Limousine Service Ltd 2021.)

Mikäli henkilö vuokraa yksityisen suihkukoneen, voi hän maksimoida aikansa määränpäässä, eikä hän ole kaupallisen lentoyhtiön reitin armoilla. Yksityiskoneella matkustaminen antaa ylläilyä, kun voi lentää yksin haluamansa seurueen kanssa. Tilauslennolla voi valita oman lähtöajan, jolloin asiakkaalla on mahdollisuus päästä haluamaansa kohteeseen haluamaansa aikaan. Yksityiskoneet takaavat yksilöllisemmät mukavuudet verrattuna parhaassa luokassa matkustamiseen kaupallisella lentoyhtiöllä. Kaupallisen lentoyhtiön lennoilla joutuu mahdollisesti kohtaamaan suuret ihmismassat esimerkiksi turvatarkastuksissa, vaikka lentäisikin parhaassa luokassa. Yksityislennot räätälöidään asiakkaalle, jotta kokemus on yksilöllinen ja henkilökohtainen juuri hänelle. (Parker 2021.)

#### 4.4 Lüksusmatkailun asiakkaat

Suomen hallitus julkaisi vuonna 2017 toimenpidekokonaisuuden, jossa yhtenä tavoitteena on saada matkailu kasvamaan ympärivuotisesti. Projektin tavoitteena on selkiyttää suomalaisen luksuselämyksen määritelmä, lisätä kohdemarkkinoiden tietoisuutta Suomesta laadukkaana high-end-elämysmatkakohteena, parantaa olemassa olevaa tarjontaa sekä kehittää uutta tarjontaa vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Hankkeen tavoite on myös lisätä luksusmatkailijoiden määrää laadukkailla ja elämyksiä sisältävillä palvelukokonaisuuksilla. (Business Finland 2021.)

Hankkeen kohdemaiksi ja -ryhmiksi eli luksusmatkailun asiakkaiksi Visit Finland on valinnut Iso-Britannian, Pohjois-Amerikan, Yhdistyneet Arabiemiraatit sekä Intian. Isossa-Britanniassa ja USA:ssa kohderyhmänä ovat Visit Finlandin tutkimuksen segmentti ”Comfort Seekers” eli

mukavuutta ja hyvinvointia etsivät sekä myös vaativamman tason incentive-matkailijat. Kyseisissä maissa luksus yhdistetään laadukkaaseen palveluun. (Visit Finland 2017.)

Arabiemiirikunnat sekä Intia ovat taas tunnettuja perinteisemmästä luksuksesta. Silloin palveluntuottajan tulee tuntea heidän kulttuurinsa paremmin sekä panostaa laatuun kokonaisvaltaisesti. Arabiemiirikunnissa kohderyhmiä ovat niin kutsutut ”Upmarket Emiraty Families” ja ”Young Adventurous Emiraty Men”. Intiassa taas kohderyhmät ovat ”Upper Middle Class”, häämatkalaiset sekä vaativamman tason incentive-matkailijat. (Visit Finland 2017.)

Matkailijat, jotka etsivät luksusta, haluavat panostaa itseensä sekä voida hyvin niin henkisesti kuin fyysisesti. He ovat valmiita laittamaan vähän enemmän rahaa kalliimpiin ja erikoisempiin majoituskohteisiin ja hoitoihin. Heille kokonaisvaltainen hyvinvointi on tärkeää ja he etsivät aikaa itselleen ylellisyydestä tinkimättä. Luontoliikunta-aktiviteetit myös innostavat heitä. (Jänkälä 2019, 27.)

Koska vanha luksus on peräisin 1900-luvulta, on myös vanhan luksuksen kuluttajat ja asiakkaat erilaisia kuin tänä päivänä. Vanha luksuskäsitys kuvaa erityisesti jotain tuotetta, joka on hintava ja vain rikkailla on mahdollisuus ostaa se. Vanhalla luksuskäsitteellä tarkoitettiin myös tietynlaisen parhaimmiston kuuluvan ihmisryhmän elämäntyyliä. Nykypäivän uusi luksus käsitteenä on syntynyt 1980-luvulla, kun ihmiset alkoivat määrittelemään luksusta kokemuksiin perustuen. Tästä syystä uuden luksuksen tuotteet ja palvelut ovat yleisesti ottaen edullisempia. (Danziger 2005, 18-19.)

Tämän takia myös luksuksen käyttäjät sekä se, että luksus määritellään eri tavalla, on muuttunut. Uudempaa ja rennompaa luksusta haluavat kokea myös nuorempi sukupolvi. Siksi luksusmatkailun asiakkaat lisääntyvät koko ajan. (Visit Finland & Red Note 2019.) Ihmiset haluavat toteuttaa itseään ja kokea ainutlaatuisia ja aitoja hetkiä. Monilla heistä on kuitenkin varallisuutta, joka antaa paremmat mahdollisuudet itsensä toteuttamiseen. (Danziger 2005, 137.)

#### 4.5 Luksusmatkailu Suomessa

Suomea ei yleensä pidetä luksusmatkailukohteena, mutta varsinkin ulkomaalaiset turistit kiinnostuvat jatkuvasti enemmän Suomesta matkailukohteena. Tämä tarkoittaa, että Suomeen matkustaa yhä enemmän vaativampia matkailijoita, kun luksusmatkailun kysyntäkin lisääntyy maailmanlaajuisesti nopeasti. Suomessa on jo matkailupalveluita ja -tuotteita, jotka ovat luksusta eli high-end tasoa. Jos yritys on luksustason yritys, tulee sen palvelut ja tuotteet olla myös sen mukaisia. Tämä tuo haasteita ja sen takia luksusta usein aristellaan, jonka vuoksi Suomi tarvitsee vielä lisää luksusmatkailun tuotteita ja palveluita. (Adamsson, Iloranta & Renfors 2019, 18.)

Suomessa on kuitenkin erinomaiset edellytykset luksusmatkailulle. Tuotteet ja palvelut ovat korkealaatuisia, jonka takia niiden kehittäminen edelleen luksustasolle on hyvin mahdollista. Suomalaiset ovat hyvin koulutettuja, kielitaitoisia, ahkeria ja teknologiaosaavia. Suomen kansanluonne eli rehellisyys, hiljaisuus, tunkeilemattomuus sekä henkilökohtaisen fyysisen etäisyyden arvostus tarjoavat myös hyvät ainekset luksustoiminnan rakentamiseen. (Broström, Palmgren & Väkiparta 2016, 41.)

Luonto, raikas ilma, puhdas ruoka ja raaka-aineet sekä turvallinen ja luotettava ympäristö jokamiehen oikeuksilla ovat Suomen luksuksen vahvuuksia. Samoja vahvuuksia löytyy myös muista Pohjoismaista. (Broström, Palmgren & Väkiparta 2016, 117.) Erilaisilla elämyksellisillä retkillä voidaan täydentää majoitus tai koko paketti. Suomen luonto, ilma ja vesi ovat puhdasta, ja Suomessa voi majoittua useissa saarissa ja vaikka jopa yksityisellä saarella omassa mökissä. Mökit ovat yksilöllistä, mutta ehkä standardista poikkeavaa majoitusta. (Visit Finland 2017, 20.)

Suomalainen käsitys luksuksesta ajatellaankin usein luonnon varaan. Erämaamökki voi olla laadultaan huono majoitusvaihtoehto, mutta se voidaan tuotteistaa luksukseksi lisäämällä matkapakettiin esimerkiksi kuljetukset helikopterilla, yksityinen kokki sekä opas, jotka auttavat asiakkaita kokemaan luonnossa upeita elämyksiä. (Broström, Palmgren & Väkiparta 2016, 120.) Suomessa luksusmatkailua voisi sijoittaa arktiseen sijaintiin, johon liittyy yötön yö, revontulet tai neljä vuodenaikaa (Visit Finland 2017, 17).

Suomen Lappi on suosittu kohde niin matkakohteena kuin luksusmatkakohteenakin. Kuitenkin alueella on myös haasteita, liittyen varsinkin saavutettavuuteen ja hintaan, jotka ovat kytköksissä toisiinsa. Lentohinnat ovat korkeat maan sisällä ja ne nostavat Lapin matkailutuotteen kokonaishintaa kansainvälisen matkustajan näkökulmasta. Myöskin korkea verotus ja työvoiman kallis hinta vaikuttavat matkailutuotteen hintaan. (Lapin Liitto 2019, 16.)

Suomen naapurimaista löytyy samanlaisia vetovoimatekijöitä kuin Lapista. Siksi kansainvälisessä matkailussa Lapin matkailutuote kilpaileekin niiden kanssa. Talvi- ja luontomatkailun osalta kilpailijoita ovat muun muassa Pohjois-Ruotsi, Pohjois-Norja ja Islanti. Myös Pohjois-Norjan ja Ruotsin Lapin matkailuvaltteja ovat revontulet ja keskiyön aurinko sekä myös tietenkin vuoristomaisemat Norjassa. Suomen Lappi ja Norja ovat viime aikoina painottaneet revontulia matkailun markkinoinnissa, ja Ruotsi nojaa samoihin vahvuuksiin kuin Lappi. Tämä on luultavasti tuonut kansainvälistä näkyvyyttä. (Lapin Liitto 2019, 16.)

Visit Finland teetti vuonna 2017 kohderyhmätutkimuksen, jossa määriteltiin kuusi Suomen kannalta merkittävää asiakassegmenttiä, jotka ovat ihmiset, jotka metsästävät luonnon ihmisiä, aktiiviset seikkailijat, luonnosta nauttivat, aitouden etsijät, citybreikkaajat sekä ihmiset, jotka etsivät suomalaista luksusta. Nämä asiakassegmentit ovat muuttuneet yhä monipuolisemmiksi viimeisten vuosien aikana, sillä matkailun rakenne on muuttunut ja muuttuu

koko ajan. Matkailua tapahtuu Suomessa nykyään tasaisemmin ympäri vuotta ja se on monipuolisempaa, sillä matkailijat ovat kiinnostuneempia myös vähemmän tunnetuista alueista. (Jänkälä 2019, 26.)

Luksusmatkailussa tärkeä kohta onkin uudenlainen ajattelu sekä yritysten verkostoituminen ja yhteistyön tärkeys, mikä onkin suomalaisille tuttu tapa työskennellä. Tulevaisuudessa Suomen luksustason palveluja voikin olla limusiinilla meneminen pizzeriaan illalliselle tai turisteille, jotka saapuvat Lappiin, matkailijan tyyliin sopivaksi räätälöity vaate- ja tuotepaketti, jotta he selviävät luonnossa, mikäli sääolosuhteet koettelevat. (Broström, Palmgren & Väkiparta 2016, 117.)

Suomalaisen luksuksen etu kuin myös haitta on sen käytännönläheisyys. Hyvään luksuskokemukseen tarvitaan laadukas tuote tai palvelu, luksusasenne, joka välittyy erinomaisesti, odotusten ylittäminen sekä brändi- ja tarinamielikuvia. Käytännönläheisyys tekee tuotteista ja palveluista toimivia, mutta samalla niistä tulee arkisia ja wow-elämys puuttuu. On tärkeää kehittää tuotteita ja palveluita niin, että edellä mainitut molemmat puolet yhdistyvät kiinnostavalla tavalla, jotta mahdollisesta luksusasiakkaasta tulee oikeasti asiakas. Suomi ei herätä monelle mielikuvia, jonka takia sen myynti on vaikeampaa. Etuna on kuitenkin se, että silloin Suomella on mahdollisuus rakentaa hyvä maakuva ja antaa asiakkaille positiivisesti yllättävä kokemus. (Broström, Palmgren & Väkiparta 2016, 118.)

Suomalaisessa luksusmatkailussa tärkeimpänä pidetään räätälöitävyyttä, kuten myös luksusmatkailua kehittäessä yleensäkin. Tuotekehityksen tulee lähteä aina asiakkaan tarpeista ja asiakkaan näkökulma tulee ottaa huomioon. Palvelukokonaisuuden tulee olla mutkaton ja helppo koko kokemuksen ajan eikä laadusta voida tinkiä. Mikäli asiakkaan odotukset ylittyvät, lisää se elämyksen arvoa entisestään. Elämys rakentuu asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaan ja se on ainutlaatuinen, kaikki aistit huomioonottava. Vaikka massatuotteen tarjoaminen olisi helpompaa, tulee asiakkaalle tarjota räätälöity palvelu. Jokaisen työntekijän tulee tuntea tuotteet ja konsepti sekä perehtyä kohderyhmään ja toimia ammattitaitoisesti. Palveluntarjoajan tulee myös tunnistaa asiakkaan tarpeet ja unelmat sekä omata halu tehdä asiakkaan elämyksestä helppoa sekä mukavaa. Erityisemmätkin toiveet ovat aina toteutettavissa. Palveluntarjoajalta vaaditaan myös erityistä huomioimista ja joustamista. (Visit Finland 2019, 14-16.)

Suomalaista luksusmatkailua kehittäessä ja tuottaessa yrityksen liiketoiminnan tulee olla vastuullista. Kestävän kehityksen periaatteet nähdään tärkeänä ja ne näkyvät myös palvelussa. Asiakkaan yksityisyys on tärkeää ja se tulee suojata oikein. Luksusmatkailussa kaiken toiminnan turvallisuus on myös myyntivaltti, eikä asiakkaiden tule kokea oloaan turvattomaksi erilaisten elämysten parissa. Koska luksustason elämyksen tulee olla todella aito, yrityksen tulee luoda erinomaiset edellytykset, jotta asiakkaan kokemuksesta saadaan ainutlaatuinen.

Ohjelmapalveluissa kannattaa hyödyntää omalle maalle tai alueelle tyypillisiä elementtejä, jotka näin ollen ovat ainutlaatuisia. (Visit Finland 2019, 14-16.) Nykypäivän luksuksessa korostuu myös entistä enemmän yksityisyys, ja se että asiakasta palvellaan yksilönä (Visit Finland 2020, 7).

Visit Finlandin ja Business Finlandin luksusmatkailun tuotesuosituksien mukaan (2019, 15-17) luksustason majoituskohdetta kehittäessä tai rakentaessa kohteella tulee olla ensiluokkaiset puitteet. Kohde kannattaa siis rakentaa ainutlaatuiseen paikkaan, josta aukeaa esimerkiksi upea maisema. Paikallista kulttuuria kannattaa huomioida esimerkiksi sisustuksessa. Hotellin vastaanottopalvelun on hyvä olla 24/7 auki ja näin voidaan tarjota myös vuorokauden ympäri auki olevaa huonepalvelua. Palvelussa sekä puitteissa tulee huomioida pienetkin yksityiskohdat ja laadun tulee olla erittäin tasokasta. Ruokapalveluissa suositellaan käytettäväksi paikallisia raaka-aineita ja lähiruokaa sekä suomalaisia materiaaleja ja alueen kulttuurille keskeisiä elementtejä.

## 5 Tutkimusmenetelmät ja toteutus

Opinnäytetyön tutkimuksellinen osuus sisältää benchmarking-tutkimuksen sekä net scoutingin. Benchmarkingin avulla on tarkoitus saada selville Suomen Lapin vetovoimaa lisääviä tekijöitä ja sitä, miten siellä luksustuotteita tarjoavat yritykset toimivat ja tekevät menestyäkseen. Tämän opinnäytetyön benchmarking-kohteeksi valikoitui Suomen Lappi, ja tarkemmin muutamia luksustuotteita ja -palveluita, koska Lappi tarjoaa laadukkaita puitteita high-end matkailulle. Siellä tarjotaan paljon laadukkaita majoituspaikkoja ja yksilöllisiä elämyksiä, jotka toteutetaan vieraiden toiveiden mukaan jokaista yksityiskohtaa myöten.

### 5.1 Benchmarking

Benchmarking on menetelmä, jota käytetään, kun halutaan tietää miten toiset toimivat ja menestyvät. Menetelmä sopii parhaiten sellaisten asioiden kehittämiseen, jotka pystytään määrittämään selväpiirteisesti. Usein benchmarkingin kohteena onkin jokin menestyvä yritys tai kilpailija, jolta halutaan oppia syitä menestymiseen. Usein tavoitteena on myös ottaa käyttöön muualla toimiviksi havaittuja tapoja toimia. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 186.)

Oman toiminnan vertaaminen muiden toimintaan voi olla hyödyllistä monella tapaa. Se voi edistää yrityksen kilpailuasemaa ja oman toiminnan taso muihin verrattuna voi selkiytyä kunnon. Oma kehitys voi nopeutua muiden innovaatioiden takia ja yleensä oma kehittymishalu lisääntyykin, kun tajuaa, että kilpailijoita on oikeasti olemassa ja näkee mahdollisesti sen, kuinka hyvin ne toimivat. (Ojalahti, Moilanen & Ritalahti 2014, 186.)

Jotta benchmarkingista on hyötyä, vaatii se hyvän pohjatyön myös. Oma kehittämistä kaipaava kohde tulee määritellä aluksi. Sen jälkeen omalle kehittämiskohteelle etsitään vertailukohde eli yleensä jokin yritys, joka tekee kyseisen asian paremmin tai jolla se onnistuu paremmin. Paras maine sekä tunnusluvut voivat myös määritellä vertailukohteen. Seuraavaksi tulee kerätä tietoa siitä, miten tämä vertailukohde onnistuu kyseisessä toimessa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 186.)

Benchmarkingissa voidaan hyödyntää erilaista tiedonhankintaa, kuten esimerkiksi internetiä sekä tutustumiskäyntejä. Benchmarkingin jälkeen tulokset tulkitaan kriittisesti ja niitä sovelletaan oman toiminnan yhteyteen. Muutamat asiat ovat erityisen tärkeää huomata; mistä asioista havaituista ja hyväksi koetuista toimista voidaan oppia jotain uutta, mitkä ovat suoraan sovellettavissa omaan toimintaan ja mikä taas tulee vaatimaan sellaisen ratkaisun, joka soveltuu omaan toimintaan. Kaikki benchmarkingin tulokset eivät yleensä ole sellaisia, että niitä voidaan suoraan soveltaa omaan toimintaan. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 186.)

Vertailuanalyysi toteutettiin internetin avulla, etsimällä erilaisia palveluntarjoajia Lapin alueelta, jotka tarjoavat korkealaatuisia palveluita ja ainutlaatuisia elämyksiä. Valitut yritykset olivat huvila Levi Spirit, Arctic Treehouse Hotel ja sen ravintola, Arctic Snowhotel, Ravintola Utsu, kuljetuksia tarjoava yritys Levibus, helikopteri- ja pienkonelentoja tarjoava Heliflite sekä ohjelmalveluja tarjoavat yritykset nimeltä Yoga Nature ja Lapland Safaris. Näin ollen jokaisesta toimialasta saatiin jokin yritys vertailuanalyysin kohteeksi.

Sen jälkeen tutkittiin yritysten tarjontaa niillä avuilla, mitä nämä yritykset julkisesti verkkosivuillaan kertovat ja tarjoavat ja sitä, miten he toteuttavat high-end matkailua ja miksi he menestyvät luksussektorilla. Benchmarkingin avulla saadaan selville Lapin alueen taso luksusmatkailussa sekä löydetään konkreettisia kehitysehdotuksia Saimaan luksusmatkailua tarjoaville yrityksille.

Analysoinnissa otettiin huomioon räätälöitävyys, yksilöllisyys ja yksityisyys, ylellisyys ja ensiluokkaisuus, laadukkuus, elämyksellisyys ja ainutlaatuisuus sekä huomioiminen eli yritykset ja näiden luksustuotteet valittiin näiden kriteerien mukaan (Taulukko 2). Ruokapalveluita analysoitaessa huomioon otettiin myös paikallisuus ja esteettisyys. Vieraanvaraisuus olisi ollut myös hyvä ottaa mukaan analysoinnissa, mutta sitä ei pystyisi analysoimaan pelkän internetin avulla. Nämä kriteerit muodostavat hyvän kokonaisuuden, jonka avulla tuloksista saadaan monipuoliset. Nämä kriteerit ovat myös Visit Finlandin (2019) mukaan suomalaisen luksusmatkailun tuotesuosituksia. Niihin on syytä kiinnittää huomiota matkailuyrityksen luksustarjontaa kehitettäessä, ja ne sopivat hyvin myös määriteltäessä nykypäivän luksusta. Nimittäin Suomesta tullaan hakemaan ainutlaatuisia kokemuksia.

Valintakriteerit benchmarking-tutkimuksen tuotteille
Räätälöitävyys
Yksilöllisyys ja yksityisyys
Elämyksellisyys ja ainutlaatuisuus
Ylellisyys, laadukkuus ja ensiluokkaiset puitteet
Huomioiminen

Taulukko 2: Benchmarking-tutkimuksen valintakriteerit

## 5.2 Vertailuanalyysin kohteena Lappi

Benchmarking-kohteeksi valikoitui Suomen Lappi, sillä siellä luksusmatkailu on jo erinomaisella tasolla vaikkakin Suomen tunnettavuus on vielä melko heikkoa verrattuna muihin Pohjoismaihin kuten esimerkiksi Islantiin. Vaikka Suomi esiintyy Lappi edellä ja on talvinen luonto- ja matkailukohde, puuttuu siltä kuitenkin oma vahva identiteetti. Se mitä Suomen Lapista löytyy, löytyy suurelta osin myös Ruotsin ja Norjan Lapista. Suomesta tiedetään hyvin Helsinki sekä Lappi, mutta muu Suomi onkin melko tuntematonta monille. (Visit Finland & Red Note 2019.)

Talvinen luonto on jo monelle ulkomaalaiselle luksusmatkailijalle erityinen elämys. Lumi ja kylmyys ovat sellaista, mitä kaikkialla maailmassa ei ole. Suomen kuvaa hallitsevat usein revontulet, igluhotellit, joulupukki sekä talviaktiviteetit. Talviaktiviteeteista myös huskysafarit nähdään ainutlaatuisena elämyksenä ja vetonaulana, samoin kuin joulupukki ja porot. Jäästä ja lumesta tehdyt hotellit sekä upeat lasiset iglut ovat erilaisia ja niihin liittyy ainutlaatuinen kokemus. Uniikit majoitukset ovat se, mikä luksusmatkailussa puhuttaa yleensä eniten. Turistit eivät kuitenkaan aina viihdy jäähotellissa, sillä siellä yöpyminen voi olla liiallinen kokemus. (Visit Finland & Red Note 2019.)

Koska joulupukin kotipaikkana pidetään Rovaniemeä Suomen Lapissa, vetoaa se moniin ulkomaisiin henkilöihin. Kaikki tunnistavat joulupukin ja se yhdistetään eniten Suomeen, mikä erottaa Suomen jo muista Pohjoismaista. Suomen Lapissa on mahdollista tavata joulupukki privaalisti, mikä ajatellaan luksushetkeksi. Myös muutkin talviset seikkailuelämykset esimerkiksi moottorikelkkailu ja jäänmurtaajalla seilaaminen ja jääkellunta ovat erilaista ja eksoottisia kokemuksia, joita Suomessa voi tehdä. (Visit Finland & Red Note 2019.)



Suomen Lapin Levitunturilta löytyy huvila nimeltä Levi Spirit. Yritys on valmis toteuttamaan kaikista vaativimmatkin toiveet asiakkaan toiveiden mukaisesti. He haluavat olla mukana asiakkaan matkan räätälöinnissä jo ennen matkaa, matkan aikana ja sen jälkeenkin muistamalla asiakkaan toiveet seuraavaa kertaa ajatellen. (Levi Spirit 2021.) Palvelu on siis ensiluokkaista ja yksilöllistä ja se on räätälöitävissä. Tällöin myös koko palveluketjun oletetaan olevan samalla tasolla alusta loppuun asti, jolloin asiakas voi viettää huolettoman loman.

Huvila itsessään on jo tilava ja ylellisesti varusteltu, se sijaitsee rauhallisella alueella keskellä aitoa Lapin luontoa ja jokaisessa makuuhuoneessa on oma kylpyhuone, joka tuo yksityisyyttä asiakkaille. Saunaosastolta löytyy myös poreallas. Huvilan moderni design yhdistyy parhaisiin luonnonmateriaaleihin ja isot ikkunat tuovat arktisen luonnon osaksi huvilan sisustusta. (Levi Spirit 2021.) Nämä asiat majoituspaikassa koetaan usein luksukseksi, sillä se eroaa monen ihmisen normaalista elämästä omassa kodissa. Visit Finlandin ja Red Noten (2019) teettämän haastattelun mukaan luksusmatkajärjestäjät kokevat luksukseksi tilavat huvilat ja huoneet, joissa takkatuli loimuaa. Levi Spirit huvilassa on myös mahdollisuus lämmitellä takkatulen äärellä. Huvilan erikoisuutena on myös tunnelmallinen kammi, jossa voi nauttia olostaan avotulen ympärillä. Kammissa illanvietto ystävien kesken tuo mielihyvää ja läheisyyttä. (Levi Spirit 2021.)

Levi Spiritissä majoittuessa asiakkaan on mahdollista saada monia eri lisäpalveluita, jotka räätälöidään aina asiakkaan tarpeiden mukaan. Henkilökunta on tavoitettavissa vuorokauden ympäri, mitä ikinä asiakas tarvitseekaan vierailunsa aikana. Esimerkkejä saatavilla olevista palveluista ovat concierge-palvelut, yksityiskokki, -baarimestari ja -tarjoilija, in-house wellness-palvelut, kuljetuspalvelut, ajoneuvon vuokraus, aktiviteetit, siivous, harrastusvälineet ja hissiliput sekä pöytävaraukset ja pääsyliput. (Levi Spirit 2021.) Asiakkaan ei siis käytännössä tarvitsisi itse hoitaa mitään eikä liikkua minnekään, vaan saa kaiken valmiiksi paikan päälle juuri silloin kun haluaa. Esimerkiksi yksityiskokki paikan päälle tuo lisäarvoa asiakkaalle, ja tekee matkasta miellyttävämmän.

Rovaniemellä sijaitseva Arctic TreeHouse Hotel on hotelli, joka on enemmän kuin majoitus-tila, se on elämys, jossa luonto on läsnä. Hotellin pesämaiset sviitit sijaitsevat omalla rauhallisella paikalla. Hotelli on voittanut monia eri palkintoja liittyen luksustasoon niin majoituksessa, arkkitehtuurissa ja designissa kuin myös romanttisessa tunnelmassa. (Arctic TreeHouse Hotel 2021.) Lapin arktinen luonto ja jo itsessään lumi ja revontulet koetaan elämyksenä, jonka takia ihmiset jo pelkästään haluavat matkustaa Lappiin.

Se, että ympäröivä luonto saadaan yhdistettyä majoitukseen valtavilla ikkunoilla tai lasikattolalla, tuo luonnon erittäin lähelle asiakasta. Vieraan on mahdollista ihaila tähtitaivasta, revontulia ja keskiyön aurinkoa suoraan omasta sängystään. Revontulien ihailu omasta sängystä saattaa olla monelle matkailijalle kerran elämässä -kokemus, ja tällöin se koetaan erittäin

ainutlaatuisiksi. Suomessa tunnetuimpia erikoisia majoituksia ovatkin juuri lasimökit ja -iglut ja tällaisia hotelleja löytyy Lapista useita muitakin muun muassa Santa's Igloos Arctic Circle, Levin Iglut, Apukka Resort, Arctic Fox Igloos, Glass Resort, Kakslauttanen Arctic Resort, Northern Lights Village sekä Wilderness Hotel Muotka.

Luksusasiakkaat eivät enää odota pelkästään Michelin-tähdellä varustettuja ravintoloita, vaan esimerkiksi kaunis tunnelma, esteettisyys ja paikalliset raaka-aineet sekä lähiruoka ovat koko ajan nouseva trendi. (Visit Finland 2020, 7.) Arctic TreeHouse Hotellin maisemaravintolan menut on suunnitellut kansainvälisesti palkittu keittiömestari ja raaka-aineet ovat juuri paikallista lähiruokaa. Kyseinen ravintola järjestää myös elämyksellisiä yksityisillallisia asiakkaan halutessa jotakin erityistä. (Rakas Restaurant & Bar.) Nykypäivänä luksuksessa korostuu aikaisempaa enemmän yksityisyys, ja se että asiakasta palvellaan yksilönä. Ravintola Rakas on tunnelmallinen ravintola, joka on sisustettu esteettisen kauniisti. Tripadvisorin kuvien perusteella myös annosten estetiikkaan on panostettu.

Arctic TreeHouse Hotellissa asiakkaan on myös mahdollista illallistaa laavussa tähtitaivaan alla tai yksityisessä illalliskabinetissa, jolloin kukaan muu ei ole häiritsemässä omaa ainutlaatuista kokemusta (Restaurant Rakas & Bar 2021). Visit Finlandin ja Red Noten (2019) teettämän haastattelun mukaan suomalaisten mielestä yksityiset hetket läheisten ja perheen kanssa erinomaisen ruoan parissa luonnon keskellä laavussa ovat elämys. Tällaisella privaatti illallisella on myös yksityinen kokki, joka valmistaa ruoat.

Levin Iglujen yhteydessä sijaitseva Ravintola Utsu on toinen esimerkki, ja se sijaitsee korkealla tunturissa, keskellä kauniita tunturimaisemia ja tarjoaa näin ollen ensiluokkaiset puitteet illalliselle. Rakennuksen seinät ja katto ovat lasia, jolloin asiakkailla on mahdollisuus ihailla myös jopa revontulia suoraan ruokapöydästä. Ravintola tarjoaa puhtaista raaka-aineista valmistettua lähiruokaa sesongin mukaan ja osa raaka-aineista kerätään omin käsin lähistöltä. (Levin Iglut 2021.) Näin ravintolassa toteutuu niin paikallisuus ja elämyksellisyys kuin myös esteettisyys. Ravintola Utsun vieressä on kota, jossa on myöskin mahdollisuus yksityisillalliseen.

Arctic TreeHouse Hotellin verkkosivuilla hotellihuonetta varatessa on jo mahdollista myös ostaa samppanjaa sekä kukkakimppuja. Näin hotellikokemuksesta voi tehdä vielä erityisemmän ja ilahduttaa tärkeää matkakumppania, jolloin vieras kokee itsensä erityiseksi. Pienikin ele ja yksityiskohta voivat nostaa koko hotellikokemuksen luksustasolle asiakkaan silmissä sekä lisätä ylellisyyttä.

Ylellisenä lisäpalveluna hotellilta on myös mahdollisuus varata auto yksityiskuljettajalla. Yksityiskuljetuksella pääsee mihin haluaa, myös nähtävyyksierrokselle, jolloin yksityinen opas johdattaa kierrosta. Hotelli tarjoaa myös elämyspaketteja, jotka sisältävät arktisia aktiviteetteja, jotka tekevät lomasta varmasti unohtumattoman. Asiakkaan ei tarvitse kuin vain nauttia, kaikki valmistelut ovat tehty etukäteen. (Arctic TreeHouse Hotel 2021.)

Hotelli järjestää vierailuja muun muassa porotiloille, husky- ja moottorikelkkasafareita, pilkkiretkiä, jääkelluntaa ja jopa revontulilentoja, jossa pienkone vie asiakkaat luonnonihmeen lähelle. Ja koska Rovaniemellä sijaitsee joulupukin koti, järjestää tämä elämyshotelli myös erilaisia ohjelmia ja yksityisiä tapaamisia joulupukin kanssa joulupukin kotipaikkaan. (Arctic TreeHouse Hotel 2021.)

Arctic Snowhotel ja lasi-iglut ovat toinen Rovaniemellä sijaitseva elämyksellinen majoituspaikka, jossa halutaan tarjota asiakkaille ainutlaatuisia kokemuksia lumesta ja jäädästä. Lumihotelli on rakennettu lumesta ja jäädästä, eivätkä lasi-iglutkaan ole tavanomaisia. Lumi, jää sekä revontulet välittyvät iglujen lasikaton läpi. Lumihotelli veistetään joka vuosi uudestaan erilaiseksi. (Arctic Snowhotel 2021.) Lumihotelille ei löydy monesta paikasta ja sen takia majoitus itsessään on jo erittäin ainutlaatuinen. Samoin on iglujen kohdalla, koska niissä majoittuminen on erilainen kokemus vaikkakin niiden suosio nousee koko ajan. Muut lumihotellit Suomen Lapissa ovat Lapland Hotelsin omistama SnowVillage sekä Kemin LumiHotelli.

Monelle ulkomaalaiselle pelkästään lumi ja jää ovat jo itsessään elämys. Arctic Snowhotelin lumihotelli on sisustettu jäätäiteella ja valoteoksilla, ja luksustason majoituspaikalta olettaankin tyylikkyyttä. Hotellissa voi majoittua erilaisissa huoneissa ja yleensä jo yksi majoitusyö riittää tarjoamaan unohtumattoman elämyksen. Vaikka yöpyminen tapahtuu lämpimissä makuupusseissa, ajattelevat jotkut, että kokemus voisi olla liian extreme. Tästä syystä hotellissa on myös mahdollisuus siirtyä lämpimään tilaan nukkumaan, mikä osoittaa asiakkaalle, että hänen viihtyvyydestään ja kokemuksestaan välitetään ja hänet huomioidaan erinomaisesti.

Lumihotellissa sisäänkirjautumisen jälkeen opas vie asiakkaat kierrokselle, jossa hän kertoo kaiken tärkeän liittyen majoittumiseen. Opas myös herättää asiakkaat aamulla tarjoten kuumaa mehua ja lähtiessään asiakkaat saavat todistuksen yöpymisestä arktisissa olosuhteissa. (Arctic Snowhotel 2021.) Tällaiset pieneltäkin kuulostavat teot kruunaavat koko elämyksen ja näyttävät asiakkaalle sen, että hänestä välitetään yksilönä ja hänen turvallisuudestaan pidetään huolta.

Lumihotellista löytyy myös jääravintola ja -baari, ja baarissa juomat nautitaankin jäätäneestä lasista. Näihin pääsee vierailemaan ja syömään myös asiakkaat, jotka eivät yövy hotellissa. Lisäksi hotellilla on lumisauna. Jo perinteinen suomalainen sauna voi olla monelle elämys, mutta sen jälkeen voikin kokeilla lumisaunaa oppaan opastuksella. Hotellilla on myös ulkopo-realtaat, joissa voi nauttia maagisesta taivaasta ja viileästä ilmasta lämpimässä porealtaassa. (Arctic Snowhotel 2021.) Suomalaisuuteen liitetään usein saunominen ja se itsessään on jo elämys monelle ulkomaiselle matkailijalle. Se vaatii kuitenkin opastusta, joka onkin huomioitu Arctic Snowhotelissa. Saunat ovat myös käytössä vain niille asiakkaille, jotka ovat ne varanneet, joten asiakkaiden yksityisyys säilyy erinomaisesti.

Koska monet niin ulkomaalaiset kuin kotimaalaisetkin matkustavat Lappiin nähdäkseen revontulia, on Arctic Snowhotelissa revontulivahti. Hän pitää huolen, että asiakkaat eivät jää revontulista paitsi. Vahti tarkkailee taivasta ja hälyttää halukkaat majoittujat paikalle, heti kun taivaalla ilmenee revontulia. (Arctic Snowhotel 2021.) Tämä lisää asiakkaista välittämistä ja on erinomaisen palvelun merkki. Tällaisella palvelulla ennakoidaan monien odotuksia, sillä useat toivovat saavansa nähdä revontulia Lapissa ollessaan.

Hemmottelu ja ylellisyys ovat läsnä nykypäivän luksuksessa, ja siksi Arctic Snowhotel tarjoaa myös hemmottelupaketteja lasi-igluihin. Romanttinen paketti sisältää muun muassa ruusun terälehtiä sängyllä, led-kynttilät tunnelman luomiseksi, kuohuviiniä sekä käsintehtyjä paikallisia suklaita tai juustoja. Yksityiskohdat ovat monelle luksusmatkailijalle tärkeitä ja tämänkaltaisen kokemus lisää eksklusiivisuutta. Hotellilta pystyy myös varaamaan erilaisia aktiviteetteja, ja kokonaisuudessaan hotelli tarjoaa asiakkailleen kaiken tarvittavan. (Arctic Snowhotel 2021.)

Lapista löytyy myös laadukkaita kuljetusyrityksiä, jotka järjestävät asiakkailleen mielellään hieman extraa erityisjärjestelyin. Yksi esimerkki on Levibus, jonka kalusto on modernia ja tyylikästä. Levibus kertoo sivuillaan haluavansa huomioida asiakkaat erinomaisesti, sillä matkat ovat tärkeä osa koko Lapin elämystä. Toiveet ovat toteutettavissa ja kuljettajat sekä opaat ovat valmiita kertomaan asiakkailleen matkan aikana upeasta ympäröivästä luonnosta sekä vastaamaan kysymyksiin. Yrityksellä löytyy paljon erikokoisia autoja ja matkalle on mahdollista tilata myös juoma- ja evästarjoilu sekä erillinen opas. VIP-kuljetukset yritys hoitaa erikoisvarustellulla Mercedes-Benz Sprinterillä, jonka varustus on korkealaatuinen ja sieltä löytyy muun muassa minijääkaappi, keitin, tummennetut panoraamaikkunat sekä paljon jalkatilaa. Matkan aikana on myös mahdollisuus katsoa elokuvia. (Levibus 2021.)

Luksusta ja elämyksiä ovat myös helikopteri- ja pienkonelennot. Lapissa on muutama yritys, jotka tarjoavat tällaisia palveluita. Heliflite niminen yritys tarjoaa muun muassa VIP-kuljetuksia, merkkipäivälennätyksiä sekä maisemalentoja. Yritys tarjoaa myös kalastajille ja retkeilijöille kuljetuksia paikkoihin, joihin voisi olla vaikeampi päästä muilla keinoilla. (Heliflite 2021.) Ilmasta käsin erämaan luonto kaikkineen tuntuineen avautuu eri tavalla, ja on upea elämys, jota ei useasti tule koettua. Helikopterikuljetukset mahdollistavat myös sen, että asiakas voi halutessaan päästä melkein mihin vain. Nämä palveluntarjoajat huolehtivat kuitenkin turvallisuudesta, mutta räätälöitävyys tuo asiakkaalle ”vain sinulle” -kokemuksia.

Lapista löytyy paljon arktisia elämyksiä tarjoavia palveluntarjoajia. Rovaniemellä sijaitseva yritys nimeltä Yoga Nature tarjoaa koiravaljakkoajeluja sekä joogavaelluksia. Yritys kertoo verkkosivuillaan haluavansa tarjota ihmisille niitä upeita kokemuksia, joita yritys itse pitää tärkeinä ja ainutlaatuisina. Rekiajelun voi valita helposti omien toiveitten mukaan, mutta on myös mahdollisuus esittää omat toiveet ja pyytää tarjous itselle sopivalla budjetilla. Tällöin

asiakkaat voivat saada oman näköisensä matkan, joka ei ole kopioitavissa ja näin ollen räätälöitävyys, yksityisyys sekä elämyksellisyys toteutuu. Yritys myös pitää tarkasti huolta asiakaidensa turvallisuudesta ja ohjeistaa asiakkaat erinomaisesti ajamaan rekeä ennen kuin retki alkaa. (Yoga Nature 2021.) Huskysafari on paikallinen aito elämys ja luksusmatkailijoiden keskuudessa nouseva trendi onkin paikallisuus.

Lapland Safaris on suurin ja kokenein ohjelmapalveluita järjestävä yritys Pohjoismaissa. Myös tämä yritys tarjoaa yksityisiä safareita ja retkiä, jotta myös vaativimmatkin asiakkaat saavat kokea elämyksiä. Suurin osa heidän valikoimansa palveluista on varattavissa yksityisesti. Yritys tarjoaakin laidasta laitaan erilaisia aktiviteetteja, jotka ovat perinteisiä Lapissa. Heidän safarinsa toteutetaan ammattilaisten kanssa, jotta turvallisuus ja elämyksellisyys on taattu. Ohjelmiin on sisällytetty alueen vetovoimaa ja paikallisuutta lisääviä tekijöitä. Esimerkiksi porojen vetämät reet ovat perinteinen tapa paikallisille liikkua kuin myös moottorikelkat, joilla pääsee paikkoihin, mihin ei välttämättä muuten pääsisi. Lapland Safariksi poro-ohjelmat sisältävät myös porotilalla vierailun, jolloin asiakkailla on mahdollisuus kuulla poronhoitosta, joka on tärkeä elinkeino alueella. Suurimpaan osaan yrityksen tarjoamista ohjelmista kuuluu myös kuljetukset sekä talvivaatteet. (Lapland Safaris 2021.) Ohjelmapalvelut räätälöidään aina asiakkaan toiveiden mukaan, jotta yksilöllisyys ja elämyksellisyys saavutetaan. Yrityksen toiminnan keskiössä on Lapin kulttuuri. (Visit Rovaniemi 2021.)

## 6 Kartoitus Saimaan luksusmatkatuotteista net scoutingin avulla

Vaikka Suomea esitellään usein monissa esittelyteksteissä ja -kuvin järvien ja yöttömän yön maana, ei Suomi kuitenkaan ole suosittu kesäkohde ulkomaisten turistien ja matkanjärjestäjien mielessä. He eivät tiedä mitä Suomessa voi tehdä kesällä. Suomi lukeutuu usein seikkailuteemojen keskelle. (Visit Finland & Red Note 2019.)

Saimaa on ainutlaatuinen vesistö sekä kohde maailmassa, sillä se omaa rikkaan historian, puhtaan luonnon sekä erinomaiset matkailumahdollisuudet (GoSaimaa 2021). Saimaalla ollaan Suomen matkailun historian juurilla. Saimaan maakuntien yhteisen matkailustrategian tavoitteena on, että Saimaa on kolmen tunnetuimman matkailualueen joukossa vuonna 2025. Muut matkailualueet ovat Lappi ja pääkaupunkiseutu. Matkailustrategian alue kattaa Etelä-Karjalan ja Etelä-Savon maakunnat sekä kaupungin nimeltään Varkaus. Vuonna 2018 Saimaalla kävi noin 5,7 miljoonaa matkailijaa ja päiväkävijää. Yöpyjistä 73 prosenttia olivat kotimaisia ja loput ulkomaisia. Vuonna 2019 kotimaisia yöpyjiä oli reilu miljoona ja ulkomaisia reilut 386 000, joka on 5,6 prosenttia kaikista yöpymisistä Suomessa. (Lake Saimaa 2021.)

Saimaa on Suomen suurin ja koko Euroopan neljänneksi suurin järvi. (GoSaimaa 2021.) Saimaa ei kuitenkaan tarkoita pelkkää järveä nimeltä Saimaa, vaan koko aluetta. Alue edustaa

Suomen hienointa järviluontoa ja onkin oman uniikin luonteensa vuoksi erinomainen kohde luksusmatkailuun. (Lake Saimaa 2021.)

Rantaviivaa Saimaalla on eniten kaikista maailman järvistä ja Saimaa koostuukin useista kymmenistä järvistä. Saimaan kauniit lahdet ja poukamat, monipuoliset kulttuurikohteet sekä kaikki saaret luovat loistavat puitteet siellä rentoutumiseen ja lomailuun. (VisitMikkeli 2021.) Yhdistelmä kansallispuistoja vihreine metsineen, upeita sinisiä järviä sekä nykyaikaisia palveluita tekevät Saimaasta ainutlaatuinen paikan kokea elämyksiä luonnossa. Saimaa on myös yksi maailman parhaista paikoista kuvata villieläimiä. (Visit Finland 2021, 3.) Saimaalle on myös helppo tulla, sillä se on kaikkien saavutettavissa niin autolla, junalla kuin linja-autolla-kin. Sinne pääsee myös lentokoneella, esimerkiksi Lappeenrannan lentoasemalle. Saimaan alueen suosituimmat ja isoimmat kaupungit ovat Imatra, Lappeenranta, Mikkeli, Savonlinna sekä Varkaus. (Pure Saimaa 2021, 3-5.)

Kesäisin Saimaan siniset vedet ja koskemattomat metsät tarjoavat aktiviteetteja patikoinnista, pyöräilystä, melonnasta ja kalastuksesta veneilyyn ja risteilyihin. Talvella alue on lumen peitossa ja siellä voi tehdä myös samanlaisia aktiviteetteja kuin Lapissa, nimittäin koira- ja poroajeluja, hiihtää, patikoida sekä paljon muuta. Saimaalla elää uhanalainen laji, saimaannorppa, joka elää vain Saimaan vesissä. (Visit Finland 2021, 11.)

Osa Saimaan alueesta voidaan ajatella maaseuduksi. Maaseutukohteiden tulisi panostaa laadun parantamiseen ja jokaiseen yksityiskohtaan. Asiakaspolun tulee olla selkeä alusta loppuun. Tärkeää on kuitenkin toimivuus, siisteys sekä ensiluokkaisuus. Palveluja tulisi personoida ja palvelun tulee olla henkilökohtaista ja palveluasenteen kunnossa. Saimaan on helppo tarjota lähiruokaa, koska maaseudulta löytyy helposti erilaisia raaka-aineita niin metsästä ja vesistöistä, kuten marjoja ja järvikalaa. (Visit Finland 2017, 24.)

## 6.1 Net scouting

Net scouting on toinen työssä käytettävä menetelmä. Internet mahdollistaa niin vanhan kuin nykypäiväisen tiedon löytämisen ja siitä syystä internet on nykyään oleellinen ja erinomainen paikka etsiä tietoa sekä lähteitä. Net scoutingin avulla voidaan tunnistaa olemassa olevia ratkaisuja sekä löytää tietoa markkinatilanteesta ja ympäristöstä. Menetelmä on arvokas työväline myös tilastotietojen, markkinaosuuksien ja erilaisten kehitystrendien löytämiseen. Tämä voi auttaa tunnistamaan uusia markkinoita. Menetelmää käytettäessä on tärkeä käyttää selkeitä kysymyksiä ja parametreja sekä tarkistaa lähteet ja niiden laatu huolellisesti. (Moritz 2005, 194.)

Kartoituksen avulla on tarkoitus tunnistaa jo olemassa olevia hyviä luksusmatkatuotteita ja toimijoita Saimaan alueella. Kartoituksen tarkoitus on kuvastaa sitä, mitä alueella on. Kartoituksen pohjalta nähdään, puuttuuko Saimaalta jonkin toimialan palveluntarjoaja.

Palveluntarjoajia ja tuotteita etsittiin net scouting -menetelmän avulla. Tässä osiossa esitelty Saimaan alueen luksustuotteet on etsitty samojen kriteerien mukaan kuin benchmarking-tutkimuksessa.

## 6.2 Luksustason majoituspalvelut

Monet majoituspaikat tarjoavat myös muita palveluja kuten ohjelma- ja ruokapalveluja, joten myös majoituskohteiden muut palvelut, jotka ovat luksustasoa, on esitetty tässä luvussa. Luvun lopussa on esitetty luksustason majoituskohteet kootusti (Taulukko 3).

Rantasalmella sijaitseva Kuru Resort on vain aikuisille tarkoitettu lomakohde, jossa luksus kohtaa luonnon. Kuru Resort on tarkoitettu erityisesti henkilöille, jotka haluavat rentoutua ja nauttia sekä edistää omaa hyvinvointiaan luonnossa kaikessa yksityisyydessään. Hotellissa on vain 16 huvilaa, jotka tarjoavat maisemat suoraan Saimaalle ja, jotka on suunniteltu niin, että luonto on läsnä asiakkaan kokemuksessa. Huviloissa on tarkkaan harkitut yksityiskohdat sekä luonnon elementtejä, ja ylellisyyttä lisäävät oma spa ja sauna. (Kuru Resort 2021.)

Kuru Resort (2021) tarjoaa täydellistä yksityisyyttä asiakkailleen. Vain majoittuvat vieraat ovat tervetulleita yksityiselle alueelle ja jokainen huvila on sijoitettu niin, että kaikilla on oma rauha ja yksityisyys. Yritys kertoo sivuillaan, että alueella kuljetaan vain jalan ja myös järvi on rauhoitettu moottoriveneiltä, jotta rauha ja hiljaisuus luonnon keskellä säilyy. Ja koska hotelli sijaitsee keskellä rauhallista luontoa ja julkisilla kulkuneuvoilla hieman vaikeasti saavutettavalla paikalla, hotellin henkilökunta on valmis auttamaan kuljetuksen järjestämisessä.

Majoitushintaan sisältyy majoituspaikan ja aamiaisen lisäksi rentoutusohjelma, joka sisältää jokaiselle sopivia kauden mukaan valittuja stressiä lievittäviä ja rentouttavia tunteja. Niitä ovat muun muassa hengitysharjoitteet, meditaatiot, sointukylvyt sekä joogatunnit. Lisäksi asiakas voi itse valita ja toteuttaa omatoimisesti muuta rentouttavaa sisältöä, joka kuuluu myös majoituksen hintaan. Aamiainen nautitaan omassa villassa, joka lisää yksityisyyttä ja antaa omaa rauhaa. (Kuru Resort 2021.)

Kaikkia hotellin rentoutumisohjelmia voidaan muokata jokaisen omien tarpeiden mukaan ja asiakas saa osallistua koko vierailun rakentamiseen ja hänet ja hänen mieltymyksensä huomioidaan yksilönä. Kokemus on erittäin räätälöity sekä eksklusiivinen, jossa asiakkaat huomioidaan yksilöinä. Hotelli tarjoaa myös hemmottelevia ja hoitavia elämyksiä kuten kasvo- ja varhahoitoja sekä myös erilaisia jokaiseen makuun sopivia elämyksiä luonnossa kuten pyöräilyä, retkeilyä, lumikenkäilyä, avantouintia, moottorikelkkailua, pilkkiretkiä, SUP-retkiä, norppa- ja vesijettisafareita, melontaa sekä samppanjaristeilyjä. Tarjonnassa on huomioitu asiakkaat hyvin, sillä aktiviteetteja löytyy laidasta laitaan. Samppanjaristeilyllä käytetyn jahdin voi

varata myös yksityiskäyttöön, jolloin asiakas saa kokea ainutlaatuisen elämyksen Saimaan vesillä privaalisti. (Kuru Resort 2021.)

Kuru Resortissa on myös ravintola, jonka menu pohjautuu käsintehtyyn lähiruokaan sekä puhtaaseen ruokaan Saimaasta ja Suomen luonnosta inspiroituen. Ravintolan keittiömestari on kerryttänyt oppia maailmalla ja kuuden ruokalajin menun kylkeen on suunniteltu myös viinipaketti, joka korostaa kaikkien ruokalajien makua. (Kuru Resort 2021.) Paikallisuus ruoassa kiehtoo tämän päivän luksusasiakkaita.

Halla Nature & Design Villas on Saimaan rannalla Anttolassa sijaitseva hyvinvointimatkailukohde. Rantahuvilat tarjoavat puitteet rentoutumiseen omassa rauhassa, jossa järviluonto on suuressa osassa. Jokaisella huvilalla on oma laiturijärvi ja huvilat ovat avaria, erinomaisesti varusteltuja ja valoisia suurien ikkunoiden ansiosta. Näin luonto saadaan osaksi arkkitehtuuria. Lisäksi huviloissa on suomalaisten taitelijoiden taideteoksia. (Halla Resort 2021.) Huvilat tarjoavat ensiluokkaiset puitteet ainutlaatuisen maiseman takia ja rakennuksissa ja sisustuksessa on huomioitu paikallinen kulttuuri. Huvilat ovat korkeatasoisia, mutta melko perinteisiä nykypäivän suomalaisia huviloita, jotka ovat rakennettu ekopuusta ja muista luonnonmateriaaleista.

Huviloista löytyy myös muun muassa oma sauna ja tunnelmaa luova takka, ja sauna voidaan lämmittää vieraan toiveiden mukaan joko puilla tai sähköllä. Pihalta löytyy myös tilava terassi sekä ulkogrilli, ja terassilla voi kesäisin nauttia auringosta samalla ihaillessa maisemia. Kaikkiin majoituspaketteihin sisältyy aamiainen, kuntosali sekä sauna- ja allasosaston käyttö Anttolanhovin hotellissa. Huviloiden vieraille tarjotaan myös lisäpalveluita, joita ovat muun muassa päiväpetaus, kuohuviinitervehdys, syntymäpäiväkakku, avanto, illalliskattaus omassa huvilassa sekä aamiainen toimitettuna. Vieraat voivat myös maksutta käyttää erilaisia harrastevälineitä. (Halla Resort 2021.) Asiakkaiden viihtyvyys on huomioitu ja tarjolla on ylellisiä lisäpalveluita, jotta asiakkaan vierailusta saadaan unohtumaton.

Halla Resort (2021) tarjoaa myös lomapaketteja, joihin sisältyy majoituksen lisäksi asiakkaan valitsemat aktiviteetit ja hyvinvointipalvelut, jotka räätälöidään asiakkaan omien tarpeiden mukaan. Aktiviteeteissa on huomioitu elämyksellisyys, joissa Saimaan puhdas luonto, ilma ja vesi on sisällytetty mukaan. Ne ovat juuri sitä aitoa suomalaista luksusta. Lomapaketeissa on myös huomioitu kaikki yksityiskohdat ja pienilläkin eleillä voi olla suuri merkitys. Muun muassa henkilökunta voi laittaa takan sytytystä vaille valmiiksi tai saunan valmiiksi tiettyyn sovitettuun aikaan. Tällaiset teot lisäävät asiakkaalle ylellisyyden tunnetta ja vieraanvaraisuutta. Halla Resortissa myös ruoka on elämys, ja asiakkaat saavat parasta lähiruokaa. Siellä halutaan pitää kiinni alueen ruokakulttuurista, ja raaka-aineet tulevat läheltä paikallisilta toimijoilta Saimaan luonnosta.

Anttolanhovi tarjoaa myös erikoista elämysmajoitusta leijuvassa teltassa. Tentsile-majoitus on yksi uusimpia tapoja majoittua. Se on teltan ja riippumaton sekoitus, joka leijuu ilmassa ja



on katettu sekä tilava, jossa voi parhaimmillaan majoittua jopa kolme henkilöä. (Anttolanhovi 2021.) Yöpyminen veden äärellä metsässä puuhun kiinnitettynä on unohtumaton elämys, jossa yksityisyys on myös taattu.

Vastaavaa majoitusta tarjoaa myös Hidden Island Laukanharju. Tentsilet ovat sijoitettu jylyihin maisemiin, ja ympäristö on Saimaannorpan tärkein elinympäristö, joten ainutlaatuisuus on taattu ja puitteet ovat ensiluokkaiset. Koska nykypäivän luksusmatkailijoille kestävyys ja ekologisuus ovat myös tärkeitä asioita, tentsile on erinomainen majoitusvaihtoehto, sillä se on maailman ekologisten majoite. (Hidden Island Laukanharju 2021.)

Hidden Island Laukanharju tarjoaa myös muutamia lisävarusteita, jolloin kokemuksesta voidaan tehdä vieläkin mukavampi. Alueelta löytyy kotilaavu nuotiopaikkoineen sekä puucee. Lähettyvillä on myös rantasauna, jonne asiakkaalle voidaan toimittaa aamupalaa tai evästä hänen niin halutessaan. (Hidden Island Laukanharju 2021.) Tentsile-majoitusta tarjoaa myös SaimaaHoliday Oravi.

Hidden Island Laukanharjun toinen elämyksellinen majoituskokemus on Dome Blackbird. Se on luksusteltta, joka sijaitsee korkealla kallion päällä tarjoten näkymät suoraan järvelle. Teltan suurista ikkunoista voi ihailla upeita järvimaisemia sekä auringonnousua paraatipaikalla ja jopa suoraan sängystä. Teltta on varustettu kaikella tarpeellisella ja sieltä löytyy niin sähköt, ilmalämpöpumppu, kemiallinen wc sekä pieni keittiö kuin myös takka. (Hidden Island Laukanharju 2021.)

Luksustelttailu on yhdistelmä elämystä ja ylellisyyttä sekä yksityisyyttä, sillä muita ihmisiä ei lähettyvillä ole. Dome Blackbirdiin on saatavilla myös aamiainen ja eväät ja ainutlaatuisen majoituksen lisäksi vierailla on mahdollisuus varata saunavuoro sekä kauteen sopivia aktiviteetteja (Hidden Island Laukanharju 2021).

Koska nykypäivänä matkailijat haluavat kokea elämyksiä, on myös Saimaalla mahdollisuus yöpyä igluissa. Kyyhkylän Wellbeing Resortissa on ainutlaatuinen järvi-iglu, jossa majoitutaan ekologisesti omassa rauhassa Saimaan aalloilla veden päällä kelluen. Majoitukseen sisältyy luksusaamupalakori, joka tuodaan iglulle sekä mahdollisuus sauna rantasaunassa. Kyyhkylän modernista Hotelli Rusthollista löytyy luksussviittejä, jotka palvelevat myös luksusasiakkaita. Majoitukseen on mahdollista yhdistää erilaisia lisäpalveluita muun muassa yksityinen illallinen kartanon kabinetissa, yksityinen saunomishetki, ruusunterälehdet ja kuohuvaa sekä ilta- ja aamupalat huoneeseen. Hotelli tarjoaa myös muun muassa myöhäistä huoneen luovutusta. (Kyyhkylä Wellbeing Resort 2021.) Hotelli haluaa kiinnittää huomiota pienempiinkin yksityiskohtiin ja huomioida asiakkaan kokonaisvaltaisesti.

Toinen vastaava iglumajoitus nimeltä Aurora Hut Saimaa löytyy Lappeenrannan lähivesiltä. Tämä iglulautta tarjoaa panoraamamaisemat sekä erinomaisen varustelun. Iglussa on myös

oma terassi, josta on helppo pulahtaa uimaan. Iglumajoitus antaa yksityisyyttä ollessaan ainoa iglu lähimailla. Henkilökunta opastaa paikan päällä miten iglussa kaikki toimii ja kuinka sillä ajetaan. (Aurora Hut Saimaa 2021.)

Vielä yksi iglumajoitus löytyy Hirvensalmelta Puulan järvimaisemista. Iglo on saman tyyppinen kuin muutkin vastaavat majoitukset Saimaalla. Tässä iglumajoituksessa voi valita yöpykö Satulinnan laiturirannassa vaiko aallonmurtajalla. Aamiainen katetaan myös igluun ja saatavilla on paljon erilaisia lisäpalveluita, kuten Sataman Herkun ravintolapalvelut, saunapalvelut Satulinnan Vain Elämää-saunassa, mahdollisuus paljuun sekä erilaisia aktiviteetteja. (Sataman Herkku 2021.)

Hotel & Spa Resort Järvisydän (2021) tarjoaa myös puitteet luksusmatkailijoille. Hotellista löytyy erilaisia sviittejä, kota- ja maisemasviittejä, joista löytyy suuret ikkunat sekä lasikatto muun muassa yöttömän yön, tähtien ja revontulien ihailuun. Jopa Järvi-Suomessa on mahdollisuus nähdä revontulia, ja se on upea elämys, jonka monet ihmiset haluavat kokea vieraillessaan Lapissa. Nämä sviitit ovat myös sisustettu perinteiseen suomalaiseen tyyliin.

Hotelli kertoo sivuillaan, että kotasviittien yhteisessä lounge-tilassa korostuu luonto. Tilan elämyksellisyyttä on luotu kaikille aisteille ja materiaalivalinnat luovat perinteisen suomalaisen kotatyylin. Tilaan on myös suunniteltu luontoäänimaailma, jonka avulla voi tuntea Suomen ja Saimaan eri vuodenaajat ja kuulla eri eläinten ääniä. Tällainen elämyksellisyys ja jokainen yksityiskohta luovat yhdessä upean kokemuksen. (Hotel & Spa Resort Järvisydän 2021.)

Järvisydämen Elämyshotellin suite -huoneet tarjoavat majoitustilat myös isommille seurueille. Huoneista löytyy kaksi wc:tä, poreamme sekä parveke. Hotellin saunallisesta superior sviitistä löytyy myös oma sauna, poreammeen lisäksi. Elämyshotellin ainoa VIP Suite on erinomainen vaihtoehto vieläkin erityisempiin tilaisuuksiin tai vaativalle asiakkaalle. Se sijaitsee hotellin ylimmässä kerroksessa ja sieltä avautuu upeat maisemat Saimaalle. Huoneen varusteluun kuuluu muun muassa poreamme, takka, keittiö, kaksi wc:tä sekä kokoustila. Varustelutaso on erinomainen ja huoneen tyyliin on otettu huomioon suomalaisuus ja luonto. (Hotel & Spa Resort Järvisydän.)

Alkuvuonna 2022 Järvisydän avaa myös uudet panorama- ja metsäsviitit. Panoramasviiteistä löytyy muun muassa suuret maisemaikkunat, ulkoporeallas sekä sauna, leveät parisängyt sekä minikeittiöt ja ne sijaitsevat rauhallisella sijainnilla. Myös metsäsviiteissä on ulkoporealtaat, mutta ei saunaa. (Hotel & Spa Resort Järvisydän 2021.) Varustelutaso on näin ollen ylläinen.

Koska erilainen normaalista poikkeava majoitus kiinnostaa luksusmatkailijoita, löytyy Järvisydäimestä erikoisempi majoitusvaihtoehto, joka tarjoaa luksusta. HouseBoatissa voi yöpyä Saimaan aalloilla, ja varusteluun kuuluu kaikki mitä täysin varustellulta majoitukselta voikaan odottaa. Kokemuksen kruunaa oma sauna sekä kolme terassia. Samantyyllisen house boat

majoitusvaihtoehtoon löytää myös SaimaaHoliday Oravin valikoimasta. Järvisydämeestä löytyy myös rantahuiloita, joista löytyy oma ranta ja soutuvene, laavu, poreamme sekä rantasauna (Hotel & Spa Resort Järvisydän). Nämä huvilat antavat yksityisyyttä ja ylelliset puitteet takaavat ainutlaatuisen vierailun.

Hotelli Järvisydämeestä voi myös varata yksityisesti palvelukokonaisuuden sekä erilaisia retkiä ja majoituksia kysymällä tarjouksen räätälöidystä palvelusta. Hotelli Järvisydän sekä Sataman Loiste niminen yritys räätälöivät asiakkaan toiveiden mukaan opastettuja vesijettisafareita, joissa yhdistyvät niin järviluonto kuin vauhdin hurma ainutlaatuisessa maisemassa.

Etelä-Savossa Punkaharjulla sijaitseva Hotelli Punkaharju on vuodesta 1845 lähtien palvellut matkailijoita kansallismaisemissaan (Hotelli Punkaharju 2021). Koska nykypäivän luksusmatkailijoita kiinnostaa koko ajan entistä enemmän historia ja paikallisuus, on tämä hotelli oiva paikka majoittua, sillä alueella huokuu sen vanha ja rikas historia. Hotellin perinteiset kansallismaisemat tarjoavat matkailijalle mahdollisuuden kokea suomalainen autenttisuus.

Hotelli Punkaharjun historiallisesta Keisarinna-huvilasta löytyy tilavia sviittejä, joissa on erilliset olo- ja makuuhuoneet, ylelliset kylpyhuoneet sekä katetut terassit, joista avautuu näkymät suoraan Saimaalle. Sviitit on varusteltu erinomaisesti, niistä löytyy laadukkaat Unikulman vuoteet ja ne tarjoavat ainutlaatuiset puitteet rauhallisessa paikassa yöpymiseen. (Hotelli Punkaharju 2021.)

Hotellin Ravintola Punkaharjussa lähiruoka ja luonnosta saadut puhtaat raaka-aineet ovat avainasemassa ja ruoassa otetaan huomioon eri kaudet. Tämä paikallisuus kiehtoo luksusmatkailijoita tänä päivänä. Hotelli Punkaharjussa on myös mahdollisuus nauttia illallista ylhäällä tornissa, jolloin torni on asiakkaiden yksityiskäytössä, koska sinne mahtuu vain kaksi vierasta. Tornin illallinen sisältää neljän ruokalajin menun sekä henkilökohtaisen tarjoilijan. (Hotelli Punkaharju.) Tällainen mahdollisuus lisää yksityisyyttä ja on ainutlaatuinen hetki.

Hotelli Punkaharjulta löytyy myös erilaisia aktiviteetteja ja oheispalveluita, jotta majoittujien kokemuksesta saadaan kokonaisvaltainen elämys. Majoituksen lisäksi vierailloille on mahdollisuus varata rantasauna yksityiskäyttöön. Saunan edessä avautuu Saimaa, johon voi pulahtaa mukavasti löylyjen välissä. Saunalla on saatavilla erilaisia juomia, mutta hotelli toimittaa asiakkailleen myös tilauksesta haluamiansa juomat. Saunavuoron yhteyteen on myös mahdollista varata terassilla sijaitseva palju. (Hotelli Punkaharju 2021.) Tämä yksityinen elämys antaa vieraille mahdollisuuden kokea ainutlaatuinen hetki, jossa he saavat kokea perinteistä suomalaista luksusta, joka tuottaa vieraille hyvää oloa ja rentoutumista.

Hotellin alueelta löytyy myös tenniskenttä, joka on varattavissa yksityiskäyttöön ja ennakkovarauksesta hotelli tarjoaa myös tennisopetusta oman opettajan kanssa. Liikunnalliset matkailijat voivat myös varata personal trainerin, joka räätälöi juuri kyseiselle asiakkaalle

sopivan harjoitteluohjelman ja harjoittelee asiakkaan kanssa. Hotellin tarjoamien muiden oheispalveluiden ja aktiviteettien avulla asiakkaat voivat luoda itselleen kokonaisvaltaisen elämyksen ja valita juuri haluamansa aktiviteetit. (Hotelli Punkaharju 2021.)

Ohjatuissa palveluissa korostuvat luonto ja historia, ja retkillä opas pitää huolen asiakkaiden ainutlaatuisesta kokemuksesta. Retkillä asiakkailta on mahdollisuus oppia ja tutustua Suomen luonnon ominaisuuksiin ja antimiin. Elämyksellisyys on juuri sitä, että ohjelmissa hyödynnetään omalle maalle tyypillisiä elementtejä ja korostetaan suomalaista luksusta, joka pohjautuu juuri maamme puhtaaseen luontoon. Asiakkaan osallistaminen on tärkeää, sillä luksusmatkailijatkin haluavat tutustua paikallisuuteen. Monet retket ovat kuitenkin räätälöitävissä asiakkaan toiveiden mukaan ja esimerkiksi viinimaistelussa ja drinkkikoulussa perehdytään asiakkaan toiveiden mukaan hänen valitsemiinsa drinkkeihin ja viineihin. Hotellilta vieraat voivat myös vuokrata erilaisia urheiluvälineitä joko omatoimista tai ohjattua liikuntaa varten. Hotellin salongissa on tarjolla myös hemmotteluhetkiä liittyen hiuksiin ja meikkiin.

Vip Cruise niminen yritys Savonlinnassa tarjoaa todellista luksusta Saimaan vesillä asiakkaan toivomalla tavalla. Risteilyjä voi tehdä sekä höyrylaivalla että luksusjahdilla. Luksusjahti Sunseekeristä löytyy tasokkaat majoitustilat kuudelle henkilölle. Höyrylaiva S/s Paul Wahl on vuonna 2020 uusittu ainutlaatuinen höyrylaiva, josta löytyy kolme luksussviittiä sekä avarat yhteiset tilat, joiden suuret ikkunat mahdollistavat järven ihailun. Yritys tarjoaa tunneista useaan päiviin kestäviä risteilyjä, jolloin aluksella palvelee vähintään kahden hengen miehistö ja koko laiva on vain asiakkaiden käytössä. Host toivottaa asiakkaat tervetulleiksi ja esittelee ympäristön sekä tarjoilee alkusampanjat. (Vip Cruise 2021.)

Yritys räätelöi asiakkaan toiveiden mukaisesti risteilyn keston, sisällön, reitin, aikataulun sekä tarjoilut ja vain mielikuvitus on rajana. Risteilyihin on mahdollisuus yhdistää myös kuljetukset esimerkiksi helikopterilla tai limusiinilla Helsingistä. Yritys tarjoaa myös charter-lentoja Helsingistä Savonlinnaan ja pienkoneen voi varata kokonaan omalle seurueelleen. (Vip Cruise 2021.)

Risteilyihin voidaan yhdistää erilaisia ohjattuja tai omatoimisia aktiviteetteja kuten saunomista, kalastusta, vaellusta kansallismaisemissa, taidetta, Savonlinnan oopperajuhlat, vesiaktiviteetteja, hemmotteluhoitoja ja paljon muuta. Matkoille on mahdollisuus ottaa mukaan myös asiantunteva opas rikastamaan kokemusta. (Vip Cruise 2021.) Yksityinen risteily Saimaan vesillä on upea ja ainutlaatuinen elämys, jossa Suomen upea järviluonto on isossa osassa. Yritys ottaa asiakkaan huomioon yksilönä ja räätelöi ohjelman asiakkaan toiveiden mukaan. Majoituspaikat ovat ylellisiä ja erilaisten lisäpalveluiden avulla asiakas pyritään huomioimaan erinomaisesti ja hänen toiveensa halutaan täyttää.

Yritys tarjoaa myös risteilyjä Marjosaareen, jossa sijaitsee eräs luksushuvila, jossa asiakkaat yöpyvät. Modernin huvilan seinät ovat lasia, jotka mahdollistavat järvimaisemien ihailun.

Huvilasta löytyy muun muassa sauna, lämminvesipalju, terassi, tulipaikka, hiekkaranta ja venelaituri. Huvilalla on myös oma kokki, joka valmistaa asiakkaiden toiveiden mukaan räätälöidyt ateriat. (Vip Cruise 2021.)

Majoituskohde	Majoitusmuoto	Muut palvelut
Kuru Resort	Huvila	Ohjelma- ja kuljetuspalvelut, ravintola
Halla Resort	Rantahuvila	Ohjelma- ja ruokapalvelut
Anttolanhovi	Tentsile	
Hidden Island Laukanharju	Tentsile, luksusteltta	Ohjelma- ja ruokapalvelut
SaimaaHoliday Oravi	Tentsile, houseboat	
Kyyhkylä Wellbeing Resort	Iglu, sviitti	Ruokapalvelut
Aurora Hut Saimaa	Iglu	
Satamanherkku	Iglu	Ohjelmapalvelut
Hotel & Spa Resort Järvisydän	Erilaiset sviitit, houseboat, rantahuvilat	Ohjelmapalvelut
Hotelli Punkaharju	Sviitti	Ohjelmapalvelut, ravintola
Vip Cruise	Laivamajoitus, huvila	Ohjelma-, kuljetus- ja ruokapalvelut

Taulukko 3: Saimaan luksusmajoituskohteet

### 6.3 Luksustason ohjelmapalvelut

Star of Saimaa on toinen luksusluokan risteilijä Savonlinnassa Saimaalla. Yli 22-metrinen luksusjahti tarjoaa puitteet ainutlaatuisen elämyksen kokemiseen. Risteilijän voi vuokrata yksityiseen käyttöön lomamatkalle tai mini- tai päiväristeilyn ajaksi, jolloin on mahdollisuus ihailla Saimaan järviluontoa vain oman seurueen ja miehistön kanssa. Myös nämä risteilyt toteutetaan asiakkaan toiveiden mukaan, ja pakettiin voidaan lisätä myös valmiiksi mietityt ruoat, juomat sekä kuljetukset. Yrityksen yhteistyökumppanit valmistavat ruoat Saimaan

alueen tuoreilla kausituotteilla perinteitä kunnioittaen. Näin asiakkaat pääsevät maistamaan paikallisia herkkuja. Useamman päivän kestävän risteilyn reitti mietitään myös etukäteen. Risteilyllä jahti on kokonaan vain asiakkaiden käytössä ja yön yli kestäville risteilyille voi majoittua 8 vierasta. Jahti on sisustettu arvokkailla materiaaleilla, ja tilat ovat ylelliset. Majoitustiloissa myös viihtyvyys, säilytystilat ja turvallisuus ovat otettu huomioon ja sieltä löytyy kaikki tarvittava pidemmällekin risteilylle. (Star of Saimaa 2021.)

Myös luksusristeilyt.fi (2021) niminen verkkosivu kertoo järjestävänsä yksityisristeilyjä. Sivustolla kerrotaan, että he antavat mielellään tarjouksen myös erilaisille risteilyvaihtoehdoille, joten risteilyt ovat luultavasti räätälöitävissä asiakkaan toiveen mukaan. Yritys tarjoaa myös risteilyn yhteydessä ruokailumahdollisuuden sekä mahdollisuuden saunomiseen sekä paljussa rentoutumiseen, jotka ovat tällöin vain asiakkaiden käytössä. Rannalla on mahdollisuus myös uimiseen, souteluun, kalastukseen sekä ajeluun jettikumiveneellä.

SaimaaHoliday Oravi tarjoaa yksityisiä aktiviteetteja. Näitä aktiviteetteja ovat muun muassa kalastus, norppasafarit, saunajooga sekä SUP-lautailu. Kalastusretkillä asiakkaat saavat kokea perinteisen suomalaisen harrastuksen ammattitaitoisen oppaan kanssa omalla veneellä. Kalaretkiin kuuluu kaikki tarvittava ja turvallisuudesta pidetään huolta muun muassa pelastusliiveillä ja ensiapuavälineillä. Myös säähän varaudutaan, sillä veneissä on myös sadepuvut. Joissain tapauksissa retkille voi varata myös ilmaisen kuljetuksen. Kalaretkillä on myös kalatakuu ja mikäli asiakas haluaa myös nauttia paikallisia saaliskalojaan, on siihenkin mahdollisuus lisäpalveluna joko Ravintola Ruukinrannassa retken jälkeen tai kalat voidaan jatkojalostaa asiakkaalle, eli savustaa ja vakumoida. (SaimaaHoliday Oravi 2021.)

Yritys järjestää myös privaatteja norppasafareita alueen tuntevan norppaoppaan johdolla. Yksityisellä safarilla vene on pelkästään kyseisen seurueen käytössä ja myös näillä retkillä turvallisuudesta on huolehdittu samoin kuin kalaretkillä. Tarvittaessa asiakkaalla on mahdollisuus lainata lämpöhaalari ja sadevaatteet. Veneistä löytyy myös kiikarit, jotta asiakkaan on helpompi nähdä saimaannorpat kauempaa. Safarin aikana nautitaan kahvit luonnossa, mutta retkeen voi myös yhdistää kunnon ruokailun Linnansaareissa. (SaimaaHoliday Oravi 2021.)

Yritys tarjoaa lisäksi yksityisiä saunajoogatunteja, joihin sisältyy harjoitus ja sen jälkeen saunomista, sekä myös SUP-lautailuretkiä ja SUP-joogaa. Nykypäivän luksusmatkailijat haluavat kokea elämyksiä yksin oman seurueen kanssa. Nämä SaimaaHoliday Oravin tarjoamat privatit elämykset ovat autenttisia ja ainutlaatuisia ja niihin on yhdistetty suomalainen puhdas luonto ja vesi. Saimaannorpan hyödyntäminen lisää elämyksellisyyttä, sillä vain Saimaalla voi tavata tämän norpan ja se erottaa kyseisen alueen muista alueista. (SaimaaHoliday Oravi 2021.)

Retki Saimaa toteuttaa tilauksesta yksityisiä melontaretkiä ja riippumattorentoutusta omalle seurueelle. Rentoutumishetki luonnossa riippumatossa voi olla monelle kerran elämässä -kokemus, jonka tarkoituksena on rentoutua ja pysähtyä hetkeen. Luksusmatkailijat

arvostavatkin rentoutumista ja luonnon merkitys korostuu uudessa luksuksessa. Tällainen rentoutumishetki on ainutlaatuinen. Rentoutumiseen voidaan yhdistää myös lisämaksusta noki-pannukahvit ja suolaista purtavaa tai jopa maastoruokailu. Vaikka riippumattorentoutus järjestetään yleensä tietyssä paikassa, voidaan se myös järjestää muualla erikseen sovittavassa paikassa Lappeenranta-Taipalsaari akselilla. (Retki Saimaa 2021.)

Vaikka melonta voi olla monelle tuttua ja arkipäiväistä, voi se myös joillekin olla uusi elämys. Kun siihen lisätään vielä auringonlasku, tekee se tästä elämyksestä ainutlaatuisen. Retki Saimaan auringonlaskumelontaretkellä asiakkaat saavat kokea auringonlaskun Saimaalla meloen (Retki Saimaa 2021).

LakelandGTE toteuttaa opastettuja yksityisiä luonto- ja kalaretkiä ryhmille, joihin on mahdollisuus sisällyttää myös muita oheispalveluita kuten saunomista ja ruokailuja. Luontoretkillä opas huolehtii järjestelyistä ja asiakkaat voivat vain nauttia. Luontoretkillä on myös mahdollisuus maistella metsästä löytyvää villiruokaa. Yritys tarjoaa myös yksityisiä kiertoaajeluja, norpparetkiä ja risteilyjä ekopaatilla ja avomoottoriveneellä, jossa kipparina ja elämysoppaana toimiva henkilö kertoo monenlaisia tarinoita. Asiakas voi itse valita ajankohdan ja pyytää toiveidensa mukaista sisältöä retkeen, ja näin retki räätälöidään asiakkaan tarpeiden mukaan. Yrityksen oppaat ovat kielitaitoisia ja ammattitaitoisia ja palvelu on henkilökohtaista. Yritys tarjoaa myös talvisia räätälöityjä elämyksiä kuten lumikenkäilyä, jääkelluntaa, talvikalastusta sekä tähtitaivasretkiä, joista osa on toteutettavissa muullakin, asiakkaan haluamassa paikassa. (LakelandGTE 2021.)

Saimaa Adventures tarjoaa safareita RIB-veneellä. Retket suuntautuvat saaristoon, jossa nautitaan perinteiset noki-pannukahvit. Saaressa asiakkailla on mahdollisuus poimia marjoja sekä sieniiä eli tutustua suomalaiseen luontoon. Retkellä on myös mahdollisuus saunoa, ruokailla sekä kellua kuivapuvuissa. Räätälöivät lisäpalveluita ovat saatavilla, jotta elämyksestä Saimaan vesillä saataisiin mahdollisimman upea ja ainutlaatuinen kokemus. (Saimaa Adventures 2021.)

Visit Savonlinnan verkkosivuilla on mahdollista lähettää Savonlinnan Seudun Matkailu Oy:n osakkaina oleville laivayhtiöille tarjouspyyntö toiveiden mukaisesta risteilystä. Eri kokoisille seurueille löytyy yksityisiä venevaihtoehtoja ja risteilyihin voidaan lisätä myös erilaisia oheispalveluita. (Visit Savonlinna 2021.) Näin luksusmatkailijat voivat esittää kaikenlaiset toiveensa ja heille saadaan löydettyä sopivin vaihtoehto.

#### 6.4 Luksustason ruokapalvelut

Luksusmatkailijat arvostavat esteettisyyden ja ammattitaitoisen palvelun lisäksi ruuan paikallisuutta. Valmistuksessa tulee käyttää puhtaita ja tuoreita sekä laadukkaita raaka-aineita,

jotka ovat mahdollisuuksien mukaan paikallisia tai lähiruokaa. Ruoassa hyödynnetään myös sesonkeja ja ruoassa näkyy suomalaiset perinteet ja kulttuuri, kuin myös ravintolan tilassa.

Saimaan alueen ravintoloita, joissa nämä toteutuvat, ovat muun muassa Kenkävero, Sahanlahti Resortin ravintolat, Ravintola Niinipuu sekä Tartin Kartanoravintola, Gastropub Eino, Ravintola Wolkoff sekä Ravintola Anttolanhovi aikaisemmin mainitun Ravintola Punkaharjun ja Kuru Resortin ravintoloiden lisäksi. Näissä ravintoloissa hyödynnetään paljon lähialueen raaka-aineita, muun muassa kalaa Saimaasta ja muita luonnonantimia. Ravintoloissa huomioidaan myös erikoisruokavaliot. Myös Suomen ensimmäisiin viinitiloihin kuuluva Ollinmäen viinitila on paikka, jossa vierailla on mahdollisuus maistella suomalaisista marjoista ja hedelmistä valmistettuja viinejä ja muita juomia sekä tutustua viinin valmistukseen (Ollinmäen viinitila Oy 2021).

## 6.5 Kuljetus- ja opaspalvelut

Luksusmatkailijat arvostavat sujuvaa, joustavaa ja turvallista kuljetusta laadukkaalla autolla. Savonlinnassa Alpo Heiskanen Oy niminen yritys tarjoaa limusiinikuljetuksia, samoin kuin Varkauden seudulla toimiva yritys nimeltä Taksi Esa Nykänen. Taksi Esa Nykäsen (2021) verkkosivuilla kerrotaan, että heiltä voi kysyä lisää, jos mielessä on erikoisempia toiveita esimerkiksi kuljettajalle. Luksusmatkailijoille tyypillistä ei kuitenkaan ole pelkästään limusiinikuljetukset vaan tasokas auto riittää, kuitenkin niin, että kuljettaja on ammattitaitoinen, ystävällinen, vieraanvarainen ja kohderyhmään perehtynyt henkilö. Kuljetuksen tulee myös olla turvallista.

Lappeenrannassa ja sen ympäristökunnissa palvelee myös ensiluokkaista limusiinikuljetusta räätälöidysti asiakkaan toiveiden mukaan tarjoava yritys HSS-Rakennus. Mikkelin Palvelutaksi Oy (2021) on henkilökuljetuksia luotettavasti vuosien kokemuksella tarjoava yritys, joka toimii Mikkelin ja Etelä-Savon alueella sekä tarvittaessa muualla Suomessa. Heidän kalustonsa on moderni ja monenlaiseen menoon sopiva ja heiltä löytyy paljon erikokoisia ajoneuvoja.

Myös toinen Mikkelin seudulla toimiva kuljetusyritys on TaxiTT. Yritys kertoo sivuillansa palvelevansa laadukkaasti, luotettavasti ja turvallisesti. Heiltä on saatavilla edustustasoista kuljetusta ja heidän kuljettajansa osaavat asiakaspalvelun ja toimivat laadukkaalla kalustolla, jonka ansiosta he pystyvät järjestämään juuri asiakkaan tarpeita parhaiten palvelevan kuljetuksen. Taksin saa heiltä tilattua myös erityistilaisuuksiin. Yritys pyrkii palvelemaan joustavasti, ja joustavuuden merkitys on suuri tämän päivän luksusmatkailijoille. (TaxiTT 2021.)

Let's Go Taksi Mikkelin kalustoon kuuluu monenlaiset autot, ja yrityksen kuljettajat ovat ammattitaitoisia. Yritys tarjoaa edustuskuljetuksia, jolloin auton saa esimerkiksi ilman taksitunnusta, teippauksia ja taksikupua. (Let's Go Taksi 2021.) Saimaalle, esimerkiksi Lappeenrantaan ja Savonlinnaan on myös mahdollista matkustaa helikopterilla Helsinki Citycopterin



yksityislennolla (Helsinki Citycopter 2021). Myös Rotorway Oy on ilmailuoperaattori, joka kuljettaa matkustajia toiveiden mukaan Suomessa (Rotorway Oy 2021).

Koska luksusmatkailijat kaipaavat saumatonta palvelua, jossa kaikki on tehty heitä varten, jotta he voivat vain nauttia matkastaan, on monissa tilanteissa high-end matkailijoilla hyvä olla host tai opas. Näitä voivat olla yhden palveluntuottajan edustaja tai itsenäinen toimija. Näin on varsinkin silloin, kun on esimerkiksi matkatoimiston räätälöimä matkapaketti kyseessä. Majoituspaikan ollessa hotelli, ei majoittuessa tarvitse yleensä kumpaakaan. Kun asiakas lähtee esimerkiksi aktiviteettiin, on hänellä hyvä olla mukanaan alueen tunteva opas, jotta liikkuminen paikasta toiseen on saumatonta. Mikäli asiakas majoittuu esimerkiksi huvilassa, tulee huvilassa olla host, siivooja sekä oma kokki asiakkaan näin halutessaan. Yksityisiä kokkeja Saimaalla ei löytynyt internetistä etsiessä, mutta OmaKoKKi, Chefdo sekä Herkkukarsari Oy ovat kokki kotiin -palvelua tarjoavia yrityksiä, jotka eivät kuitenkaan sijaitse Saimaan alueella, mutta niillä voi olla mahdollisuus palvella Saimaallakin.

Saimaa Travel välittää Lappeenrannan Matkailuoppaat ry:n opaspalveluita, ja oppaan johdolla saa parhaiten irti Lappeenrannan nähtävyyksistä sekä historiasta. Yritys räätelöi opastetut kierrokset myös asiakkaan toiveen mukaan ja oppaat ovat kielitaitoisia. (Saimaa Travel Oy 2021.) Kuitenkaan tietoa siitä, ovatko he kohderyhmään perehtyneitä, onko heillä tarpeeksi kokemusta ja onko palvelu korkealuokkaista ei ole. Savonlinnassa opaspalveluita tarjoava yritys on Savonlinna Tours, joka välittää Savonlinnan Oppaat ry:n oppaita, Varkaudessa Varkauden Oppaat ry ja Mikkeliissä Mikkelin Oppaat ry. Esimerkiksi Savonlinnan Oppaat ry palvelee monella eri kielellä ja järjestää asiakkaan tarpeisiin varta vasten räätälöidyn paketin. Kaupunkiopastusten lisäksi he järjestävät esimerkiksi transferopastuksia, ja high-end matkailijoilla onkin hyvä olla opas mukana kuljetusten aikana taatakseen sujuvan ja korkealuokkaisen palvelun. (Suomen Opasliitto ry 2021.)

## 6.6 Kehittämissuhteet

Tutkittaessa Saimaan luksustarjontaa, eniten löytyi majoitusalan toimijoita. Osa majoitustoimijoista pystyy palvella luksusmatkailijaa kokonaisvaltaisesti tarjoten heille kaiken heidän toivomansa heidän toivomallaan tavalla, mutta osa majoitustoimijoista täyttää luksuskriteerit vain majoitustilan osalta. Näin ollen hotellin muut palvelut eivät välttämättä ole tarpeeksi laadukkaita. Kaikissa näissä majoituskohteissa ei ole vuorokauden ympäri auki olevaa vastaanottoa eikä näin ollen asiakkaalle voida tarjota myöskään 24-tunnin huonepalvelua.

Saimaan vetovoimatekijä, järviluonto, on sisällytetty kaikkiin ohjelmanpalveluita tarjoavien yritysten ohjelmiin ja näin ohjelmiin saadaan sisällytettyä elämyksellisyys. Edellä esitetyistä ohjelmanpalveluita tuottavista yrityksistä monet keskittyvät samaan, veneilyyn Saimaassa. Yritykset tarjoavat räätälöityjä risteilyjä ja valintakriteerit täyttyvät, mutta pelkän internetin avulla palvelun tasosta ja asiakkaan huomioimisesta ei saada kunnollista kuvaa. Mikäli kaikki

palveluntarjoajat olisi ollut mahdollista tavata tai heidän kanssaan olisi tarkemmin keskusteltu puhelimesta, olisi palvelun tasosta ja laadusta saatu parempi kuva.

Saimaa ei ole vielä Lapin kilpailija luksusmatkailusektorilla, vaikka onkin yksi Suomen suosituimmista matkakohteista. Rääätälöitävyys ja korkealaatuisuus on luksusmatkailun a ja o ja palvelun tulee olla kokonaisvaltainen. Yksityiskohdat ja asiakkaan odotusten täyttäminen ei ole vielä tarpeeksi korkealla tasolla Saimaan alueella. Palveluntarjoajien tulee perehtyä kohderyhmään entistä enemmän, jotta he tietävät mitä luksusmatkailija odottaa ja haluaa. High-end matkailijat haluavat yksilöllisiä ja ainutlaatuisia palveluja ja elämyksiä, vain heidän saatavillaan olevia, ei massatuotteita. Saimaan alueen toimijoiden tulisi verkostoitua enemmän alueen muiden palveluntarjoajien kanssa, jotta he voisivat yhdessä tarjota saumattoman palvelukokonaisuuden, jossa on asiakkaan kannalta huomioitu kaikki tarpeellinen.

Etsittäessä Saimaan luksustuotteita ja toimijoita, huomio kiinnittyi erityisesti yritysten verkkosivuihin. Tuotteet ja palvelut eivät ole selkeästi kuvattuina verkkosivuilla, joka tekee saatavuudesta ja ostettavuudesta haastavampaa. Mielenkiinto ei herää samalla tavalla, mikäli sivut eivät ole tarpeeksi laadukkaita. Palvelut tulee kuvata hyvin tekstin muodossa ja laadukkaat kuvat ovat viestinnässä tärkeitä. Matkanjärjestäjienkin voi olla haastavaa löytää palveluntarjoajat internetistä.

Monet Saimaan majoitustoimijat ja ohjelmapalveluita tarjoavat yritykset tarjoavat ainutlaatuisia elämyksiä, mutta mikäli halutaan palvella myös luksusmatkailijaa, tulee ohjelmapalvelut olla räätälöitävissä ja valmiina toteuttamaan yksityisesti vain tietylle asiakkaalle. Moniin ohjelmapalveluihin on sisällytetty Saimaan ainutlaatuisuus, alueen tyypilliset elementit, kuten puhdas luonto ja vesi sekä järvet, jotka ovatkin sitä suomalaista luksusta, mutta yksinään se ei riitä. Saimaalle tarvitaan lisää palveluntarjoajia, jotka ovat valmiita toteuttamaan vaativankin asiakkaan toiveet ja tarpeet.

Yksittäisistä tuotteista voidaan tuotteistaa kokonaisia matkapaketteja. Kokonainen paketti helpottaa asiakasta, jolloin asiakkaan ei tarvitse ostaa monesta eri paikasta erilaisia palveluja. Matkapaketoinnin ansiosta asiakkaalle jää myös enemmän aikaa kohteessa, kun mahdollisesti jopa ohjelmapalvelut on sisällytetty matkapakettiin, eikä paikan päällä tarvitse suunnitella tulevaa. Matkatoimistot myyvätkin yleensä matkapaketteja helpottaakseen asiakkaan matkaa.

Saimaan alueelta löytyi myös muutamia korkeatasoisia huviloita ja mökkejä, joissa on hyödynnetty paikallisia kulttuuripiirteitä, ja jotka ovat rakennettu ainutlaatuiselle paikalle Saimaan rannalle sekä tarjoavat ensiluokkaiset puitteet ja näin ollen voisivat hyvinkin palvella high-end matkailijaa. Tällaisia huviloita ovat muun muassa Villa Hepo, Villa Aurinkoniemi, Laukonranta sekä Norppamajojen huvila Norppaniemi. Yhdenkään huvilan verkkosivuilta ei ilmene, että lisäpalveluna olisi saatavilla esimerkiksi kokki- ja siivouspalveluita. Toki esimerkiksi

matkanjärjestäjä voi järjestää tällaiset lisäpalvelut muualta, mutta olisi hyvä, että yritys verkostoituisi vielä lisää ja tarjoaisi myös näitä palveluita niitä odottavalle asiakkaalle.

Koska Saimaalla on erittäin paljon saaria ja monien palveluntarjoajien ohjelmalveluihin kuuluu veneily ja muut harrastemahdollisuudet vedessä, voisi ohjelmia markkinoida ”saarihyppelyinä”. Saarihyppelyillä asiakkailla olisi mahdollisuus vierailla Saimaan alueen upeilla erilaisilla saarilla tutkien eksoottista luontoa.

## 7 Johtopäätökset

Luksusmatkailu tulee lisääntymään tulevaisuudessa. Yhä useampi haluaa kokea ainutlaatuisia elämyksiä, hemmotella itseään ja majoittua mitä erikoisemmissa paikoissa, joka johtaa myös siihen, että tuotteita ja palveluntarjoajia tulee olla enemmän, jotta matkailijoiden toiveisiin ja tarpeisiin pystytään vastaamaan. Koska myös luksuksen kokeminen ja se käsitteenä muuttuu koko ajan, eivät luksustason palvelut ole koskaan valmiita. Ihmisten vaatimukset muuttuvat ja kasvavat ja näin ollen myös palveluntarjoajien täytyy olla valmiina kehittämään tuotteita. Kulttuurin tulee muuttua yhä enemmän asiakaslähtöiseksi. Palveluntarjoajien on myös hyvä pohtia sitä, mikä on tulevaisuudessa luksusta, eikä vain sitä mikä on nyt luksusta.

Koska Suomi ei ole tunnettu kohde luksusmatkailussa, on maalla vielä hyvä mahdollisuus houkutella henkilöitä, jotka ovat kiinnostuneita elämyksellisestä luksuksesta. Monet kokevat jo Suomen puhtaan luonnon ja raikkaan ilman luksukseksi ja elämykseksi, sillä niitä ei löydy kaikkialta maailmasta. Suomalainen luksus voi siis olla erilaista kuin muualla ja tällaista juuri kansainväliset matkailijat saattavat etsiä. Itsensä toteuttaminen on ominaista nykypäivän luksukselle ja trendi nousee luultavasti entistä enemmän vielä tulevaisuudessa.

Viime vuosien ajan kestävä kehitys ja vastuullisuus ovat olleet nouseva trendi. Uskon, että nämä teemat tulevat nostamaan suosiotaan vielä entistä enemmän, mikä johtaa siihen, että myös luksusmatkailijat odottavat kestäväen kehityksen periaatteiden näkyvän palveluissa. Ihmiset haluavat yöpyä ympäristöystävällisemmissä majoituspaikoissa ja, koska luonnon merkitys on suuri tämän päivän luksusmatkailussa, edellyttää luonnon hyödyntäminen jatkossakin vastuullista toimintaa palveluntarjoajilta, jotta luontoa ei vahingoiteta. Jo tänä päivänä tutkimukset osoittavat, että vastuullisesti toimivien yritysten asiakkaat ovat tyytyväisempiä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Saimaan alueen luksustuotteita ja toimijoita, jotta toimeksiantaja voi kehittää luksusverkostojaan Saimaalla ja näin ollen myös järjestää high-end matkoja alueella. Luksus käsitteenä on jo vaikea ja sen määrittäminen on hankalaa, koska ihmiset kokevat luksuksen eri tavoin, sillä se pohjautuu omiin mielipiteisiin. Näin ollen myös tämän työn tuotoksena syntynyt kartoitus Saimaan alueen luksustuotteista voi jakaa mielipiteitä. Jonkun mielestä tietyt majoituskohteet eivät ole luksustasoa, kun taas toisen

mielestä on. Saimaan luksustuotteet on kuitenkin etsitty ja valittu Visit Finlandin luksusmatkailun tuotesuosituksiin pohjautuen. Toimeksiantajan uskotaan hyötyvän työstä ja yrityksen on tarkoitus paketoida alueen yksittäisistä tuotteista matkapaketteja.

## Lähteet

### Painetut

Botha, M., Fairer-Wessels, F. & Lubbe, B. 2006. Tourism Entrepreneurs. Cape Town: Juta and Co Ltd.

Broström, N., Palmgren, K. & Väkiparta, S. 2016. Luksus, Suomalainen osaaminen kilpailuetuna. Helsinki: Alma Talent.

Danziger, P. 2005. Let them eat cake: marketing luxury to the masses - as well as the classes. Chicago: Dearborn Trade.

Davis, B., Lockwood, A., Alcott, P. & Pantelidis, I. 2018. Food and beverage management. Sixth edition. London: Routledge, Taylor & Francis Group.

Karusaari, R. & Nylund, A. 2015. Matkailu on cool. 2. painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Ojasalo, J. & Ojasalo, K. 2010. B-to-b-palvelujen markkinointi. Helsinki: WSOYpro.

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2007. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. 2. painos. Helsinki: Restamark.

Tonder, M. 2013. Ideasta kaupalliseksi palveluksi - Matkailupalvelujen tuotteistaminen. Vantaa: Restamark.

Verhelä, P. 2014. Matkailun perusteet. Kuopio: SH Traveledu.

Visit Saimaa. 2021. Pure Saimaa. Mainosliite.

### Sähköiset

Adamsson, K., Iloranta, R. & Renfors, L. 2019. Mitä on suomalainen luksusmatkailu? Business Finland/Visit Finland. Viitattu 30.5.2021. [https://www.businessfinland.fi/49aac3/globalassets/julkaisut/visit-finland/vfluksusmatkailuesite\\_final.pdf](https://www.businessfinland.fi/49aac3/globalassets/julkaisut/visit-finland/vfluksusmatkailuesite_final.pdf)

Anttolanhovi. 2021. Tentsile-puumajoitus. Viitattu 11.11.2021. <https://www.anttolanhovi.fi/tentsile>

Arctic Snowhotel & Glass Igloos. Viitattu 3.11.2021. <https://arcticsnowhotel.fi/fi/>

Arctic TreeHouse Hotel. Viitattu 3.11.2021. <https://arctictreehousehotel.com/fi/>

Aurora Hut Saimaa. Viitattu 11.11.2021. <https://aurorahutsaimaa.fi>

Business Finland. Luksusmatkailu. Viitattu 9.9.2021. <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/tuotekehitys-ja-teemat/luksusmatkailu>

Business Finland & Visit Finland. 2019. Mitä on suomalainen luksusmatkailu? Viitattu 23.11.2021. [https://www.businessfinland.fi/49aac3/globalassets/julkaisut/visit-finland/vfluksusmatkailuesite\\_final.pdf](https://www.businessfinland.fi/49aac3/globalassets/julkaisut/visit-finland/vfluksusmatkailuesite_final.pdf)

Chu, Y. 2014. A review of studies on luxury hotels over the past two decades. Iowa State University. Viitattu 25.8.2021. [https://www.academia.edu/30380273/A\\_review\\_of\\_studies\\_on\\_luxury\\_hotels\\_over\\_the\\_past\\_two\\_decades](https://www.academia.edu/30380273/A_review_of_studies_on_luxury_hotels_over_the_past_two_decades)

Gosaimaa. Tietoa alueesta - Saimaa. Viitattu 8.9.2021. <https://www.gosaimaa.com/fi/Tietoa-alueesta/Saimaa>

Halla Resort. 2020. Viitattu 11.11.2021. <https://www.hallaresort.fi>

Halonen, K. 2015. Luksusmatkailu ja Suomen vetovoimatekijät. Viitattu 27.10.2021. <http://matkailututkimus.org/sms/wp-content/uploads/2016/01/Kari-Halonen-Luksusmatkailu-ja-Suomen-vetovoimatekijät-Suomen-matkailututkimuksen-seura-22.1.2016.pdf>

Helsinki Citycopter. Shuttle Services. Viitattu 17.11.2021. <https://www.helsinkicitycopter.com/helsinki-sights>

Hidden Island Laukanharju. Viitattu 11.11.2021. <https://www.higlamping.com/glamping/>

Hinrichs, A., Ideliene, R. & Slodnik, M. 2009. Serving Excellence. Achieving Excellence through Restaurant Management: Case Study of Fine Dining Restaurants in the Countryside of Skåne. Master Thesis. Lund University. Viitattu 15.10.2021 <https://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordId=1437615&fileId=2435385>

Hotelli Punkaharju. Viitattu 17.11.2021. <https://hotellipunkaharju.fi>

Hotel Kämp. Hotel Kämp. Viitattu 18.10.2021. <https://www.hotelkamp.com/hotel-kamp>

Hotel & Spa Resort Järvisydän. Majoitus. Viitattu 11.11.2021. <https://www.jarvisydan.com/majoitus/>

HSS-Rakennus. Viitattu 17.11.2021. <https://www.limusiinivuokrausta.fi>

Jaakkola E., Orava, M. & Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua. Opas yrityksille. Helsinki: Tekes. Viitattu 24.8.2021. <https://www.keuke.fi/client/keuke2017/user-files/palvelujen-tuotteistamisesta-kilpailuetua.pdf>

Jänkälä, S. 2019. Toimialaraportit - Matkailu. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 16.10.2021. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161292/TEM\\_3\\_2019\\_Matkailun\\_toimialaraportti.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161292/TEM_3_2019_Matkailun_toimialaraportti.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Khanji, I. 2020. Helsingin huppeimmat luksushotellit - kolme paikkaa, missä voit nauttia viiden tähden palvelusta. Rantapallo. Viitattu 10.10.2021. <https://www.rantapallo.fi/hotellit/helsingin-huppeimmat-luksushotellit-kolme-paikkaa-missa-voit-nauttia-luksuksesta/>

Kortesluoma, A. 2017. Visit Finland Akatemia - Ready taso: Matkailun tuotekehityksen perusteet -valmennus. Tuote ja hinta - Asiakaslähtöinen tuotteistaminen. Viitattu 10.10.2021. [https://www.satamatkaamaalle.fi/sites/default/files/tietopankki\\_tiedostot/matkailun\\_tuotekehityksen\\_perusteet\\_osa1\\_tuote\\_ja\\_hinta\\_kortesluoma\\_a.\\_18.10.2017\\_kokemaki.pdf](https://www.satamatkaamaalle.fi/sites/default/files/tietopankki_tiedostot/matkailun_tuotekehityksen_perusteet_osa1_tuote_ja_hinta_kortesluoma_a._18.10.2017_kokemaki.pdf)

Kuru Resort. Viitattu 11.11.2021. <https://kuresort.com/?lang=fi>

LakelandGTE. Viitattu 17.11.2021. <https://www.lakelandgte.fi/fi/>

Lake Saimaa. Saimaan matkailustrategia 2021-2025. Viitattu 2.11.2021. [https://www.esavo.fi/resources/public//Tietoa-Etela-Savosta/Tiedotteet\\_uutiset/2021/1\\_Tammi-Maalis/Saimaan%20matkailustrategia%202021-2025\\_valmis.pdf](https://www.esavo.fi/resources/public//Tietoa-Etela-Savosta/Tiedotteet_uutiset/2021/1_Tammi-Maalis/Saimaan%20matkailustrategia%202021-2025_valmis.pdf)

Lapin Liitto. 2019. Lapin Matkailustrategia 2020-2023. Matkailun tilannekuva-analyysi. Viitattu 25.10.2021. [https://arcticsmartness.eu/wp-content/uploads/Matkailu\\_tilannekuvaraportti\\_web.pdf](https://arcticsmartness.eu/wp-content/uploads/Matkailu_tilannekuvaraportti_web.pdf)

Lapland Safaris. Viitattu 17.11.2021. <https://www.laplandsafaris.com/fi/>

Let's Go Taksi. Palvelut. Viitattu 17.11.2021. <https://letsgo.fi/palvelut/>

Levibus. Viitattu 3.11.2021. <https://www.levibus.fi>

Levin Iglut. Ravintola Utsu. Viitattu 10.11.2021. <https://leviniglut.net/fi/ravintola-utsu/>

Levi Spirit. Viitattu 3.11.2021. <https://levispirit.fi/fi/>

Limousine Service Ltd. Limousine Service Ltd - Sitoumuksena Nimemme. Viitattu 18.10.2021. <https://limousineservice.fi/fi/yritys>

Luksusristeilyt. Viitattu 17.11.2021. <http://www.luksusristeilyt.fi>

Mikkelin Palvelutaksit Oy. Viitattu 17.11.2021. <http://palvelutaksi.fi>

Moritz, S. 2005. Service design: practical access to an evolving field. E-kirja. Köln: Köln International School of Design.

Ollinmäen viinitila Oy. Viitattu 17.11.2021. <http://www.ollinmaenviinitila.fi/ollinmaenviinitila/>

Parker, T. Private Jet Charter VS. First-class: What's the Difference? Investopedia. Viitattu 18.10.2021 <https://www.investopedia.com/articles/personal-finance/061715/private-jet-charter-vs-first-class-whats-best.asp>

Pulkkinen, I. 2018. Matkanjohtajan rooli onnistuneen matkailukokemuksen takana - Case: Matkatoimisto Aventura Oy. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 9.11.2021. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/150937/Pulkkinen\\_lida.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/150937/Pulkkinen_lida.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rakas Restaurant & Bar. Viitattu 17.11.2021. <https://rakasrestaurant.com/fi/>

Retki Saimaa. Aktiviteetit. Viitattu 17.11.2021. <https://retkisaimaa.fi/aktiviteetit-ja-retket/>

Rotorway Oy. Viitattu 17.11.2021. <https://www.rotorway.fi/fi/>

SaimaaHoliday Oravi. Kesän aktiviteetteja. Viitattu 17.11.2021. <https://www.oravivilage.com/fi/Aktiviteetit/Kesa>

Saimaa Adventures. Safarit RIB-veneellä. Viitattu 17.11.2021. <https://www.saimaa-adventures.fi/rib-safarit/>

Saimaa Travel Oy. Opastetut kierrokset Lappeenrannassa. Viitattu 17.11.2021. <https://www.saimaatravel.fi/fi/ryhmille/opastetut-kierrokset-lappeenrannassa/>

Sataman Herkku. Lasi-iglut. Viitattu 17.11.2021. <https://www.satamanherkku.fi/lasi-iglut/>

Star of Saimaa. Viitattu 17.11.2021. <https://www.starofsaimaa.fi>

Suomen Opasliitto ry. Savonlinnan Oppaat ry. Viitattu 17.11.2021. <https://www.suomenopasliitto.fi/fi/alueet/kaakkois-suomi/yhdistykset/10-savonlinnan-oppaat-ry>

Taksi Esa Nykänen. Viitattu 17.11.2021. <https://www.limusiinivarkaus.fi>

TaxiTT. Viitattu 17.11.2021. <https://taxitt.fi>



The Luxury Signature. Five qualities of what we consider a luxury villa. Viitattu 9.9.2021  
<https://www.theluxurysignature.com/2014/06/22/5-basic-qualities-of-a-luxury-villa/>

Tilastokeskus. Käsitteet. Viitattu 24.8.2021. <https://www.stat.fi/meta/kas/matkailu.html>

Tilastokeskus. 2005. Matkailutoimialojen määritelmä. Viitattu 24.8.2021.  
[https://www.stat.fi/tup/kuntapuntari/kuntap\\_4\\_2005\\_matkailu\\_maaritelma.html](https://www.stat.fi/tup/kuntapuntari/kuntap_4_2005_matkailu_maaritelma.html)

Tilastokeskus. 2008. Toimialaluokitus 2008. 79 Matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien toiminta; varaupalvelut. Viitattu 9.11.2021. [https://www.tilastokeskus.fi/fi/luokitukset/toimiala/toimiala\\_1\\_20080101/code/79/](https://www.tilastokeskus.fi/fi/luokitukset/toimiala/toimiala_1_20080101/code/79/)

Yoga Nature. Viitattu 3.11.2021. <https://yoganature.fi/fi/>

Vertomaa, N. 2006. Suomalaisten incoming-matkatoimistojen ulkomaille myymät matkailupalvelut. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 9.11.2021.  
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/17684/TMP.objres.340.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Vip Cruise. Viitattu 17.11.2021. <https://www.vipcruise.info>

Visit Finland. Lakeland - The Heart of Finland - Product Manual. Viitattu 11.11.2021.  
[https://www.businessfinland.fi/4ad23f/globalassets/julkaisut/visit-finland/tutkimukset/2019/lakelandmanual\\_2019\\_english.pdf](https://www.businessfinland.fi/4ad23f/globalassets/julkaisut/visit-finland/tutkimukset/2019/lakelandmanual_2019_english.pdf)

Visit Finland. 2020. Luksusmatkailun tuotesuosituksset - 2020. Viitattu 9.11.2021.  
<https://www.businessfinland.fi/4a815e/globalassets/julkaisut/visit-finland/tutkimukset/2020/luksusmatkailun-tuotesuosituksset-2020.pdf>

Visit Finland. 2017. Mitä maaseutumatkailu voi tarjota luksukseen? Viitattu 26.8.2021.  
[https://www.naturpolis.fi/files/7514/9312/5329/HOOK\\_TERHI\\_Mita\\_maaseutumatkailu\\_voi\\_tarjota\\_luksukseen.pdf](https://www.naturpolis.fi/files/7514/9312/5329/HOOK_TERHI_Mita_maaseutumatkailu_voi_tarjota_luksukseen.pdf)

Visit Finland & Red Note. 2019. Mitä on suomalainen luksus? Viitattu 27.10.2021.  
<https://www.businessfinland.fi/4947ac/globalassets/visit-finland---red-note--suomalainen-luksus-raportti-2019.pdf>

VisitMikkeli. Saimaa - Suomen suurin järvi. Viitattu 8.9.2021. <https://www.visitmikkeli.fi/saimaa>

Visit Rovaniemi. Lapland Safaris. Viitattu 17.11.2021. <https://www.visitrovaniemi.fi/fi/aktiiviteettiyrittys/lapland-safaris/>

World Tourism Organization. Glossary of Tourism Terms. Viitattu 24.8.2021. <https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms>

## Kuviot

Kuvio 1: Matkan tarkoitus (Botha, Fairer-Wessels & Lubbe 2006, 4). ....	8
Kuvio 2: Matkailun kokonaisvaltainen tuotteistaminen (Kortesluoma 2015).....	11
Kuvio 3: Luksusmatkailun komponentit (Halonen 2015). ....	16

## Taulukot

Taulukko 1: Luksuksen käytön jakautuminen (Broström, Palmgren & Väkiparta 2016, 12). ...	14
Taulukko 3: Benchmarking-tutkimuksen valintakriteerit .....	24
Taulukko 4: Saimaan luksusmajoituskohteet .....	37