

Saimaan ammattikorkeakoulu
Matkailu- ja ravitsemispalvelut Imatra
Matkailun koulutusohjelma

Laura Koskinen

**MATKUSTUSPOLITIikka JA MATKANVARAUS-
PROSESSI PK-YRITYKSISSÄ: KIR-FIX OY JA
TREESTEP OY**

Opinnäytetyö 2009

TIIVISTELMÄ

Laura Koskinen

Matkustuspolitiikka ja matkanvarausprosessi pk-yrityksissä: Kir-Fix Oy ja

Treestep Oy, 51 sivua, 8 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu, Imatra

Matkailu- ja ravitsemispalvelut, Matkailun koulutusohjelma

Opinnäytetyö 2009

Ohjaajat: koulutuspäällikkö Marjaana Kareinen, Saimaan amk, toimitusjohtaja

Lea Karvala, Kir-Fix Oy ja Treestep Oy

Opinnäytetyön aiheena oli matkustuspolitiikan laatiminen kahdelle yhteistyöyritykselle sekä näiden yritysten matkanvarausprosessin tutkiminen. Opinnäytetyön kirjallisuuskatsauksessa käsiteltiin liikematkailuun, matkahallintoon ja matkanvaraustoimintoihin liittyvää teoriaa. Empiirinen osa pohjautui opinnäytetyön tekijän kokemuksiin ja työskentelyyn Kir-Fix Oy:ssä ja Treestep Oy:ssä vuosina 2008 ja 2009. Opinnäytetyö tehtiin pienten ja keskisuurten yritysten näkökulmasta nykyiseen taloudelliseen tilanteeseen peilaten.

Tavoitteena oli tarkastella kattavasti yhteistyöyritysten liikematkailun varausprosessia ja tuoda esille prosessia parantavia kehitysehdotuksia. Toisena tavoitteena oli luoda yrityksille yhteinen strategioita noudattava matkustuspolitiikka, joka toimisi yritysten matkustavien henkilöiden sekä varauksia tekevien työntekijöiden ohjeistuksena ja työkaluna.

Opinnäytetyössä käytetyistä menetelmistä tärkein oli käytännön työn ohella tehty osallistuva havainnointi. Lisäksi analysoitiin eri lähteistä kerättyä tietoa ja hyödynnettiin asiantuntijoilta saatuja tiedonantoja.

Yhteistyöyritykset hyötyivät opinnäytetyön toiminnallisena osana tuotetusta matkustuspolitiikasta sekä matkavarausprosessin tehostamiseksi laadituista kehitysehdotuksista ja käytännön parannuksista. Opinnäytetyön tekijälle käytännön työn tekeminen sekä opinnäytetyöprojektin laatiminen toivat runsaasti ammatillista näkemystä ja kokemusta.

Asiasanat: liikematkailu, matkustuspolitiikka, matkahallinto, matkavaraus

ABSTRACT

Laura Koskinen

Travel Policy and Travel Booking Process in SMEs: Kir-Fix Ltd. and Treestep Ltd., 51 pages, 8 appendices

Saimaa University of Applied Sciences, Imatra

Tourism and Hospitality, Degree Programme in Tourism

Thesis 2009

Tutors: Marjaana Kareinen, Head of Degree Programme, Saimaa University of Applied Sciences, Lea Karvala, Managing Director, Kir-Fix Ltd. and Treestep Ltd.

The subject of the thesis was creating a travel policy for two co-operative companies and studying the process of travel booking in these businesses. The theory of business travel, travel management and travel booking was overviewed in the literature review part. The empirical part was based on the experiences and working of the writer of the thesis in Kir-Fix Ltd. and Treestep Ltd. in 2008 and 2009. The thesis was written from the perspective of small- and medium-sized businesses reflected to the current economical state.

The objective of the thesis was to examine the booking process concerning the business travel of the partner companies, and to bring out development proposals which might help the process. The additional objective was to create a combine travel policy which would support the company strategies and would work as a directive for travellers and the personnel making the reservations.

The most important method used in the thesis was participative observation along with the practical work. Added to this, information gathered from several sources was analyzed and communications with the professionals were used.

The co-operative companies benefit most of all from the travel policy made as a functional part, and the development proposals as well as practical improvements to intensify the booking process. For the writer the work in practice and doing the thesis brought plenty of professional view and experience.

Keywords: business travel, travel policy, travel management, reservation

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2.1 Liikematkailun alku ja kehitys	7
2.2 Liikematkailun tulevaisuus	8
2.3 Liikematkatyypit	10
2.3.1 Tavalliset liikematkat	11
2.3.2 Messu- ja näyttelymatkat	11
2.3.3 Kokous- ja kongressimatkat	11
2.3.4 Kannuste- ja palkkiomatkat	12
2.4 Liikematkustaja	12
2.5 Liikematkustajan käyttämät palvelut	13
2.6 Liikematkailun jakelutiet	14
2.7 Matkahallinto	16
2.7.1 Matkahallinto prosessina	16
2.7.2 Matkahallinnon toimintamallit	17
2.7.3 Matkustusstrategia	18
2.7.4 Matkustussääntö	18
2.7.5 Matkustuspolitiikka	19
2.7.6 Seuranta ja raportointi	20
3 MATKAVARAUKSET	21
3.1 Varausjärjestelmä	21
3.2 Matkatoimistoyhteistyö	22
3.3 Travel managerit ja matkasihteerit	23
3.4 Suorat varaukset	24
3.5 Sopimukset	24
3.5.1 Suorat sopimukset	24
3.5.2 Yrityksen ostosopimukset matkatoimiston kautta	26
3.5.3 Matkatoimistojen sopimusmallit	26
4 KIR-FIX OY JA TREESTEP OY	27
4.1 Yhteistyöyritykset	27
4.2 Liikematkailu yhteistyöyrityksissä	28
4.2.1 Yritysten matkahallinto	29
4.2.2 Ostosopimukset	30
5 MATKANVARAUSPROSESSI YHTEISTYÖYRITYKSISSÄ	31
5.1 Varauskanavat	32
5.2 Matkan suunnittelu ja prosessin alkaminen	32
5.3 Varaaminen	33
5.3.1 Lentoliput	33
5.3.2 Majoitus	34
5.3.3 Junaliput	35
5.3.4 Autonvuokraus	35
5.3.5 Ryhmämatkat	35
5.3.6 Tilavaraukset	36
5.4 Varausvahvistuksen tallentaminen	36
5.5 Menetelmän hyvät ja huonot puolet	37
5.6 Ratkaisut ja kehitysehdotukset	38
5.6.1 Matkahallinnon kehittäminen	38
5.6.2 Lomakkeet	39

5.6.3 Suorat sopimukset ja keskittäminen.....	40
5.6.4 Matkatoimistoyhteistyö.....	41
5.6.5 Itsevaraustyökalu.....	42
5.6.6 Matkatilit ja koontilaskutus.....	42
6 MATKUSTUSPOLITIIKAN LAATIMINEN.....	43
6.1 Suunnittelu.....	43
6.2 Toteutus.....	44
6.3 Sisältö.....	45
7 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	45
7.1 Haasteet.....	46
7.2 Yhteistyö.....	46
7.3 Arviointi.....	47
KUVIOT.....	49
LÄHTEET.....	50

LIITTEET

Liite 1	Matkanvarauslomake
Liite 2	Kutsuttavien nimilista-lomake
Liite 3	Tilavaraus-/tarjoilutilaus-/kutsupyyntölomake
Liite 4	Matkustuspolitiikka Kir-Fix Oy ja Treestep Oy
Liite 5	Virallinen kutsu
Liite 6	Virallisen kutsun vastauslomake
Liite 7	Laskuselvityslomake
Liite 8	Strategia 2009 Kir-Fix Oy ja Treestep Oy

1 JOHDANTO

Liikematkailu elää maailman talouden mukana murrosvaiheessa, jossa yritysten on keksittävä uusia ratkaisuja kulujen alentamiseksi muun muassa matkustusohjeistuksia tiukentamalla (AirPlus International & ACTE Global 2009). Opinnäytetyön tavoitteena on tarkastella pieniin ja keskisuuriin yrityksiin lukeutuvien Kir-Fix Oy:n ja Treestep Oy:n liikematkojen varaamiseen liittyvää prosessia kokonaisuutena ja laatia yrityksille yhtenäinen matkustuspolitiikka. Tarkoituksena on löytää varausprosessiin ja matkojen suunnitteluun liittyviä puutteita ja ongelma-kohtia ja laatia varausprosessia helpottavia ja nopeuttavia kehitysehdotuksia huomioiden yritysten nykyinen sekä yleinen taloudellinen tilanne sekä kohderyhmä eli yritysten matkustavat ja matkavarauksia tekevät henkilöt. Matkustuspolitiikan laadinnassa huomioidaan yritysten jo olemassa oleva matkustussääntö sekä yritysten valitsema strategia.

Opinnäytetyön alussa on kirjallisuuskatsaus liikematkailuun, matkahallintoon sekä varaustoimintoihin liittyen. Empiirinen osa pohjautuu opinnäytetyön tekijän harjoitteluun yhteistyöyrityksissä syksyllä 2008 sekä työskentelyyn yritysten toimisto- ja matkavarausassistenttina vuonna 2009.

Opinnäytetyön luonne on toiminnallinen, eli opinnäytetyön tekijä laatii projektiluontoisesti konkreettisen lopputuotoksen kohderyhmälle. (Vilka & Airaksinen 2003, 47 - 51). Varsinaisen tutkimustyön sijaan opinnäytetyö on laadultaan kvalitatiivinen tapaustutkimuksen tyyppinen selvitys, jossa tietoja hankitaan kirjoituspöytä tutkimuksen tapaan tutkimalla erilaisia toisen käden lähteitä sekä analysoimalla niitä. Opinnäytetyöntekijä suorittaa osallistuvaa havainnointia luonnollisissa ja todellisissa käytännön työelämän tilanteissa seuraamalla ja osallistumalla läheisesti yritysten varausprosessiin ja sen toimintaan ennalta sovitusta, pk-yritysten näkökulmasta. Lisäksi opinnäytetyön tekijä osallistuu varaustoimintoja kehittävään suunnitteluun ja keskusteluihin. Tietoja kerätään myös konsultoimalla sekä opinnäytetyön yhteistyöyritysten että matkailualan yritysten asiantuntijoita (Vilka & Airaksinen 2003, 51, 58; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 125 - 126; Routio 2005; Vilka, 2006, 44.)

2 LIIKEMATKAILU

Työ- eli liikematkailu tai liikematkustus kuuluu monipuolisen matkailun piiriin ja on vuosien saatossa kehittynyt varsinaiseksi matkailuelinkeinon moottoriksi. Se onkin nykyisessä globalisoituneessa maailmassa kaikista merkittävin ja vuosittain eniten tuottava matkailun ala. (Verhelä 2000a, 7; Vuoristo 2002, 12.)

Kaikista yksinkertaisimmillaan liikematkailun voidaan sanoa tarkoittavan matkustamista työn vuoksi, ja perusajattelumallin mukaan sen vastakohtana voidaan pitää vapaa-ajan matkustusta, josta käytetään usein myös nimitystä turismi. Matkustajana on liikematkailussa yrittäjä tai yrityksen johtoon kuuluva henkilö, toimihenkilö tai työntekijä ja maksajana useimmiten yritys, eli matkustajan työnantaja tai työpaikka, joka myös useimmiten päättää matkustamisesta. Matkustuksen tarkoituksena on liikematkailussa esimerkiksi asiakassuhteiden hoitaminen tai niiden luominen, tuotteen tai palvelun myyminen, alan kehityksen seuraaminen tai alaan liittyvien asioiden oppiminen tai opettaminen. Kansainvälisen matkatoimistoalan liittojen yhteisjärjestö UFTAA:n (Universal Federation of Travel Agents' Associations) mukaan liikematkailua voidaan pitää yleiskäsitteenä, joka koostuu kaikesta työnantajan kustantamasta ja yrityksen toiminnan kehittämiseksi järjestettävästä matkailusta. (Verhelä 2000a, 10, 13.)

2.1 Liikematkailun alku ja kehitys

Liikematkailu sai varhaisen alkunsa kauan ennen ajanlaskun alkua. Keräilijät, metsästäjät ja maanviljelijät sekä myöhemmin paimentolaiset alkoivat vaihtaa tuotteitaan, mikä pian johti markkinoiden kasvuun. Tuottajat huomasivat, ettei pelkkä vaihtokauppa naapurin kanssa enää riittänyt, joten he alkoivat matkustaa jopa satoja kilometrejä viedäkseen tuotteensa markkinoille. Kaupankäynnin yleistyminen aiheutti tarpeen lähteä kauemmas - matkustaa. Vähitellen syntyivät erilaiset vesistöalueiden kaupankäyntireitit ja kauppapitiet, ja asutus alkoi keskittyä näiden reittien varsille aiheuttaen urbaanien keskusten syntyminen. Matkustus säilyi pitkään melko samankaltaisena, mutta nousi varsinaiseen kukoistukseensa vasta teollisissa ja jälkiteollisissa maissa. Kotimaan sisäinen lii-

kematkailu koki kasvua etenkin Euroopassa ja Pohjois-Amerikassa 1900-luvun alkupuoliskolla, kun yksityisautoilu kehittyi. Noin 1900-luvun puolessa välissä liikematkailun voidaan sanoa lisääntyneen dramaattisesti, kun tuotteiden kysyntä ja tarjonta alkoivat huomattavasti kasvaa. Kulkuneuvojen ja tietoliikenteen kehittymisen sekä sosiaalisen ja poliittisen yhteiskuntakehityksen myötä liikematkailu on päässyt kasvamaan laajemmin. Voidaankin siis sanoa, että liikeasioiden vuoksi matkustaminen on matkustamisen historian alusta saakka ollut yksi tärkeimmistä matkustusmotiiveista. (Verhelä 2000a, 9; Horner & Swarbrooke 2001, 14 - 15; Vuoristo 2002, 12.)

Verhelän (2000a, 9) mukaan matkustuksen ja matkailuelinkeinon kasvuun tarvitaan fyysisten ja taloudellisten edellytysten lisäksi ennen kaikkea tarve matkustaa. Yritykset ovat etenkin 1990- ja 2000-luvuilla kokeneet voimakasta kansainvälistymistä, ja nykyisin myös pienet ja keskisuuret yritykset pyrkivät verkottumaan ulkomaille. Euroopan yhdentyminen ja rajojen avautuminen ovat vaikuttaneet liikematkailun kasvuun ja helpottumiseen Euroopassa. Toki myös koulutuksen tason kehitys ja kohoaminen ovat edesauttaneet yritysten ja yksilöiden maailmalle pääsyä. Liikematkailua tulisikin pitää yhtenä post-industriallisen talouden toiminnan kannalta tärkeimmistä tekijöistä. (Verhelä 2000a, 10; Aguilera 2008.)

2.2 Liikematkailun tulevaisuus

Monet suuret yritykset pyrkivät nykyisin kasvamaan ja samalla globalisoitumaan entistä laajemmin ulkomaisille markkinoille. Globalisoituminen onkin kiistatta ollut viime vuosikymmeninä yksi liikematkailun suuri moottori. Useilla pienillä yrityksillä ulkomaille suuntautuvan liikematkailun syynä voi sen sijaan olla esimerkiksi tavoitteet pitää yhteyttä tavaran valmistajiin ja tuottajiin tai uusien suhteiden ja ideoiden hankkiminen. Suomalainen liikematkailu on riippuvaista maailmantaloudesta sekä suhdanteista kotimaassa ja muualla maailmassa, mutta sen trendi on ollut kaiken aikaa yleisesti kasvussa. (Horner & Swarbrooke 2001, 20; AirPlus International & ACTE Global 2009, 10.)

Liikematkailun tulevaisuutta on kaiken kaikkiaan melko vaikea ennustaa, mutta on esitetty muutamia näkökulmia, mitä liikematkailulle tulee tapahtumaan. AirPlus Internationalin ja ACTE:n (Association of Corporate Travel Executives) vuonna 2009 tuottamasta matkahallinnon nykytilaa kartoittavasta tutkimuksesta käy yhtenä näkökulmana ilmi, että globalisoitumisen vauhti ei tule enää jatku-
maan, mikä osittain aiheutuu talouden taantumasta sekä siitä, että monet yri-
tykset ovat jo päässeet kasvamaan suuriin kansainvälisiin mittoihin. Tämän kat-
sotaan olevan yksi liikematkailua vähentävä tekijä. Yhden ajattelumallin mukaan
liikematkailu tulee vähenemään usean vuosikymmenen kestäneen nopean kas-
vun jälkeen, koska kaiken aikaa kehittyvä teknologia mahdollistaa yhä parem-
min erilaiset video-, internet- ja puhelinkonferenssit. Näiden ratkaisujen katso-
taan ainakin osittain syrjäyttävän eri osapuolten väliset konkreettiset tapaami-
set. (Verhelä 2000b, 60; Horner & Swarbrooke 2001, 20; AirPlus International &
ACTE Global 2009, 10.)

Toisen näkökulman mukaan henkilökohtainen tapaaminen on usein silti kaik-
kein merkittävin ja monesti välttämätön tapa ylläpitää liikesuhteita, eikä teknolo-
gian kehitys näin ollen tulisi vaikuttamaan matkustuksen määrään. Yksi oleelli-
nen syy matkojen ja henkilökohtaisten tapaamisten tärkeyteen ja välttämättö-
myyteen on aikaero; liikeyritysten ollessa eri puolella maapalloa videokonfe-
rensien järjestäminen voi olla haastavaa. (Verhelä 2000b, 60; Horner & Swar-
brooke 2001, 20; AirPlus International & ACTE Global 2009, 10.)

Maailmantalouden taantumisen ja heikentyvien talousnäkyvien vaikutusta mat-
kailuun ja liikematkailun määrään on melko vaikea arvioida, vaikka monen
lähteen mukaan matkailun vähenemistä on ainakin lähitulevaisuudessa vaikea
välttää. Suomen liikematkayhdistys ry arvioi vuonna 2008 tekemässään ennus-
teessa vuoden 2009 olevan haasteellinen koko matkailualalle. Saman yhdistyk-
sen tuottaman jäsenkyselyn mukaan valtaosa yhdistyksen ostajajäsenistä uskoi
tuolloin kuitenkin matkakustannusten pysyvän aiempaa vastaavalla tasolla
vuonna 2009. AirPlus:n ja ACTE:n tutkimuksesta käy kuitenkin ilmi tutkimuk-
seen haastateltujen matkailualan ammattilaisten näkökanta. He arvioivat liike-
matkojen määrän vähentyneen jopa 15 - 20 %. Liikematkoihin käytettävä raha-
määrä puolestaan on pudonnut tutkimukseen haastateltujen mukaan noin 25 -

40 %. Matkustuksen kuluja on pyritty maailmanlaajuisesti vähentämään muun muassa täydellisellä tai osittaisella matkustuskiellolla, matkustusluokkien alenemisella, matkojen hyväksyttämällä, aikaisilla varauksilla sekä matkustuspolitiikan tiukentamisella. (Suomen liikematkayhdistys ry 2008; AirPlus International & ACTE Global 2009, 5.)

Suurimpien suomalaisten liikematkatoimistojen arvioiden mukaan liikematkojen myynnissä ja toteutuksessa on Suomessa päästy heikoimman kauden yli ennen vuoden viimeistä neljännestä. Tammi-elokuun aikana liikematkojen myynti laski 33 prosenttia, ja heikoin kuukausi lippujen kysynnän kannalta oli toukokuu. Elokuun jälkeen liikematkalippujen myynti on kasvanut, tosin matkoja on myyty jo pitkään alennetuilla hinnoilla. AirPlus:n ja ACTE:n haastattelemista liikematkailun ammattilaisista jopa 36% on kuitenkin sitä mieltä, että vuonna 2010 yritykset käyttävät jopa vähemmän rahaa liikematkustukseen kuin vuonna 2009. Näistä haastatelluista 71 % on lähes varmoja, että liikematkoihin kulutettava rahamäärä ylittää vuoden 2009 tason vasta vuonna 2014. (AirPlus International & ACTE Global 2009, 6; Nikula 2009.)

2.3 Liikematkatyypit

Liikematkailu jaotellaan monesti neljään erilaiseen pääryhmään, jotka ovat tavalliset liikematkat, messu- ja näyttelymatkat, kokous- ja kongressimatkat sekä kannustematkat. Näissä pääryhmissä voidaan myös katsoa olevan useita alaryhmiä sen mukaan, mikä on varsinainen matkan motiivi sekä tarve matkustamiselle. Usein liikematkoiissa, kuten vapaa-ajan matkoissa, on piirteitä useammasta kuin yhdestä matkatyypistä. Liikematkat voivat esimerkiksi olla näiden neljän liikematkapääryhmän sekoituksia tai ne voivat joskus myös yhdistyä vapaa-ajan matkaan. (Verhelä 2000a, 16.) Seuraavassa esitellään yllämainitut liikematkailun pääryhmät.

2.3.1 Tavalliset liikematkat

Tavallinen liikematka on liikematkailun perustyyppi. Matkat voidaan tehdä kotimai- tai ulkomaille, kunhan poistutaan vakituiselta asuin- tai työpistepaikkakunnalta hoitamaan yrityksen liiketoimintaan liittyviä tehtäviä. Peruspalveluja näillä matkoilla ovat lento- ja yöpymisjärjestelyt sekä mahdolliset muut kuljetukset ja ruokailut. Yleisimpiä tavallisiin liikematkoihin liittyviä matkapalvelun tuottajia ovat liikenneyhtiöt ja majoitusliikkeet sekä matkatoimistot. (Verhelä 2000a, 16.)

2.3.2 Messu- ja näyttelymatkat

Erilaiset messu- ja näyttelymatkat kotimaassa ja ulkomaille ovat toinen tärkeä liikematkailun muoto. Matkailijoina ovat tällöin sekä näytteilleasettajina tapahtumaan osallistuvat sekä messu- tai näyttelyvieraat. Näytteilleasettajat käyttävät usein enemmän rahaa esimerkiksi ravitsemis- ja majoituspalveluihin kuin messuvieraat viipyessään tilaisuudessa pitemmän ajan, monesti useita päiviä. Näytteilleasettajat saattavat myös tarvita sellaisia messujärjestäjän tai muita palveluita, joita vieraat eivät ollenkaan tarvitse. Tämä matkatyyppi voidaan lisäksi jakaa alaryhmiin osallistujien ja tapahtuman tarkoituksen mukaan, eli onko tapahtuma tarkoitettu kuluttajille vai ammattilaisille. (Verhelä 2000a, 16 - 17.)

2.3.3 Kokous- ja kongressimatkat

Verhelän (2000b, 18) mukaan kokous- ja kongressimatkailu on liikematkustusta, joka tapahtuu joko kokoukseen tai kongressiin osallistumisen takia tai matkaan oleellisesti liittyä osallistuminen jompaankumpaan. Tilaisuuksien laajuus ja kesto voi vaihdella, mutta peruseriaatteena on se, että tilaisuus järjestetään yrityksen ulkopuolella ja tilaisuuden järjestelyt vaativat sekä perinteisiä liikematkajärjestelyjä että tilaisuuksien organisointipalveluja ammattilaisilta.

Kokous- ja kongressipalveluiden järjestelyt vaativat monesti sujuakseen useita erilaisia palveluja ja yrityksiä. Varsinaisten kokoustilojen lisäksi tulee huomioida esimerkiksi tekniikka sekä matkustus-, ravitsemis- ja ohjelmalvelut, joten

kongressit työllistävät monia eri alojen yrityksiä. Virallisen kongressiohjelman lisäksi järjestetään usein oheisohjelmaa, kuten vierailuja alan yrityksiin sekä vapaampaa iltaohjelmaa, niin sanottua seurapiiri- tai seuralaisohjelmaa, eli kongressivieraiden puolisoille järjestettävää ohjelmaa. (Verhelä 2000a, 20 - 22.)

2.3.4 Kannuste- ja palkkiomatkat

Kannuste- ja palkkiomatkoja on alun perin järjestetty palkkiona myyntiedustajille hyvistä tuloksista sekä kannustamaan henkilökuntaa parempiin suorituksiin. Nykyisin yritykset järjestävät kannuste- ja palkkiomatkoja oman henkilökunnan lisäksi asiakkailleen sekä sidosryhmilleen. Kannustematka koostuu useimmiten kuljetuksesta, majoituksesta sekä ohjelmasta. Kannuste- ja palkkiomatkat suunnitellaan aina huolellisesti ja toteutetaan asiakkaan toiveiden mukaan. Kansainvälisillä markkinoilla on niin sanottuja Incentive-Houseja, jotka huolehtivat teemamatkojen tuotannosta ja räätälöinnistä. Kannustematkassa elämysten laatu eroaa normaalista liikematkasta: matkan osat ovat normaalia laadukkaampia, ja ohjelmapalvelut tuottavat matkustajalle uusia kokemuksia. Nykyisin monet yritykset hakevat kannustematkoilta usein jännitystä ja extremeä. (Rouhiainen 1996, 141; Verhelä 2000a, 23.)

2.4 Liikematkustaja

Liikematkustaja eli liikematkapalvelun kuluttaja voi olla kuka tahansa, jonka työ vaatii matkustamista. Joillakin aloilla matkustaminen sisältyy olennaisesti toimenkuvaan, kuten esimerkiksi myyntiedustajien, toimittajien sekä komennusmiesten ammateissa. Matkakohteet päättää useimmiten matkustavan työntekijän työnantaja, mutta päätökset voivat tulla myös yrityksen ulkopuolelta, mikäli matkustajan tulee esimerkiksi osallistua kansainvälisille messuille tai muihin tilaisuuksiin. Liikematkustajan matkustusajankohdat eivät sisälly matkustus- sesonkeihin, kuten vapaa-ajan matkailussa yleensä, vaan matkoja tehdään ympärivuotisesti yleensä arkisin. Liikematkailussa matkapäätökset ja -järjestelyt tehdään usein lyhyellä varoitusajalla, lukuun ottamatta esimerkiksi suuria kong-

resseja, joista matkustaja tai työnantaja voi tietää jopa vuosia etukäteen. (Verhelä 2000a, 11, 13 - 14, 16.)

Liikematkustaja on usein vapaa-ajan matkustajaa vaativampi. Matkajärjestelyjen ja -palvelujen tulee sujua moitteettomasti, jotta kiireinen matkustaja voi keskittyä liikeasioiden ja -suhteiden hoitamiseen joutumatta huolehtimaan matkajärjestelyjen toimivuudesta. Vaikka liikematkoihin usein pätee lyhyt toiminta-aika niin suunnittelun kuin varausten osalta, tulee matkat järjestää siten, että matkustaja voi nauttia sujuvasta etenemisestä ja järkevästä reitityksestä. Matkajärjestelyt ovat liikematkoissa usein tasokkaita ja palvelu laadukasta. Järjestelyjen ja palvelun laatuun on kiinnitettävä huomiota erityisesti silloin, jos liikematkustajalla on vieraana yrityksen oma asiakas tai mahdollinen tuleva asiakas. Tällöin asiakkaalle tulee tarjota positiivisia ja mieleenpainuvia kokemuksia, jotta kokonaiskuva yrityksen toiminnasta on hyvä. Liikematkustajaa voidaan pitää erityisenä asiakkaana, koska virhe hänen matkajärjestelyissään voi aiheuttaa taloudellista vahinkoa, riskin kauppojen epäonnistumisesta tai asiakassuhteen loppumisesta. (Verhelä 2000a, 14 - 15.)

2.5 Liikematkustajan käyttämät palvelut

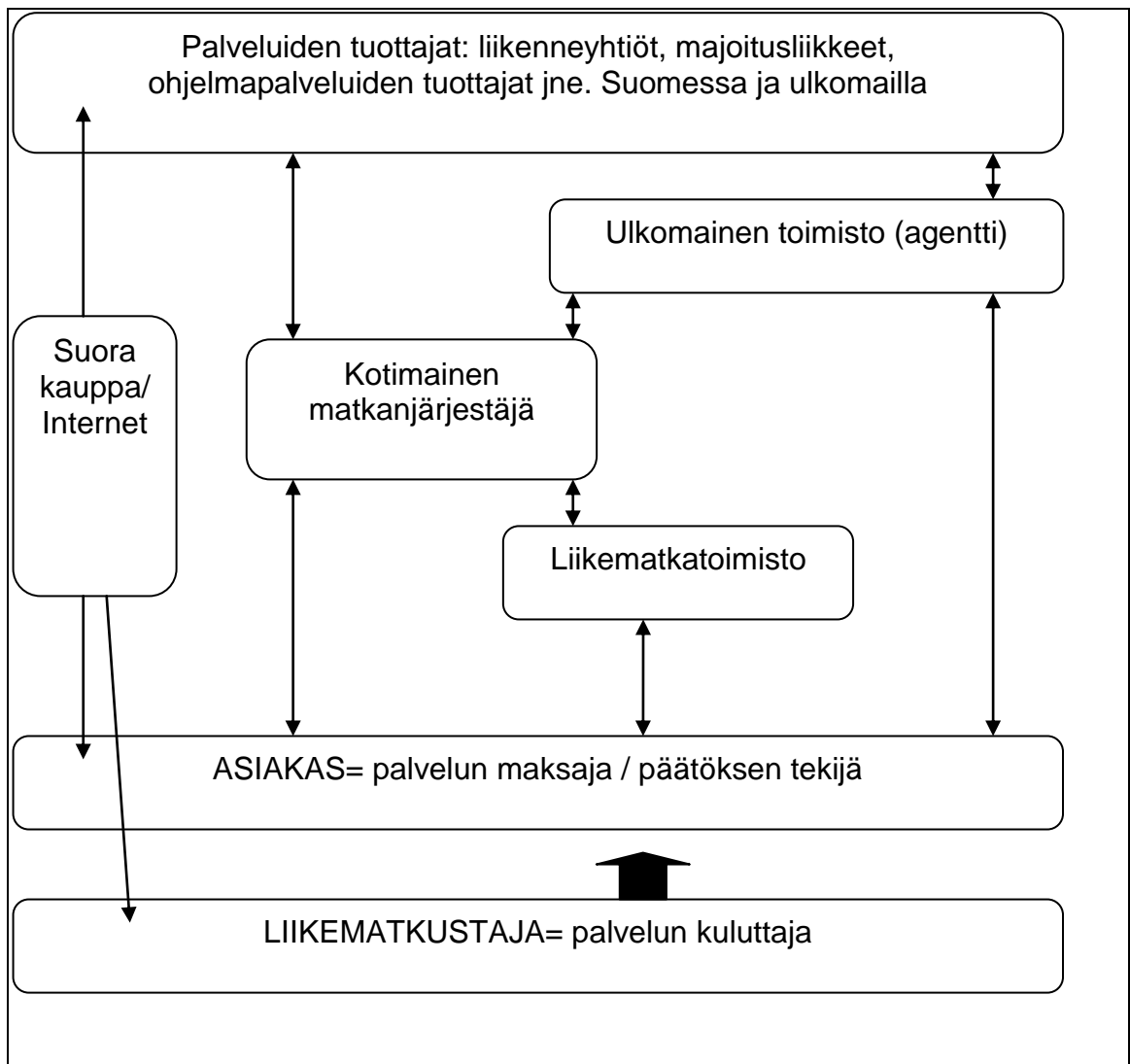
Liikematkailuun, kuten muihinkin matkailun osa-alueisiin, liittyy varsinaisten matkailualan yritysten lisäksi lukuisia muita eri alojen yrityksiä. Liikematkailijoiden käyttämät pääpalvelut ovat kuitenkin perinteisiä matkailupalveluita. Liikematkapalveluista selkeästi suurin osa-alue on lentoliikenne, johon voidaan pelkkien lentojen lisäksi sisällyttää kaikki lentotoimintaan liittyvät lisäpalvelut sekä lentokenttäkuljetukset. Perinteisiin ja yleisiin liikematkailijoiden käyttämiin palvelukokonaisuuksiin kuuluu majoitus- ja ravitsemistoiminta. Koska monet liikematkat voivat olla esimerkiksi vain päivän kestäviä kotimaan matkoja, ei hotelli- ja majoituspalveluita tällöin tarvita, ja ainoaksi matkustajan käyttämäksi matkailupalveluksi voi tällöin jäädä esimerkiksi juuri lentomatkailupalvelut. (Verhelä 2000a, 12 - 13.)

Yritykset ostavat matkatoimistojen kautta jonkin verran valmismatkapalveluita, jotka pääsääntöisesti koostuvat lähinnä erilaisista messumatkoista tai räätälöidyistä ryhmämatkoista. Ryhmämatkat taas voivat sisältää edelleen lisäpalveluita, kuten ohjelmapalveluita. Lentoliikenteen lisäksi liikematkustajien yleisimmin käyttämiä matkustuspalveluita ovat rautatie- ja laivaliikenne sekä merkittävänä osana myös autonvuokraus. Liikematkailuun liittyviä oheispalveluja ovat esimerkiksi matkavakuutukset, viisumiasiat sekä valuutanvaihto. (Verhelä 2000a, 12 - 13.)

2.6 Liikematkailun jakelutiet

Jakelutiellä tarkoitetaan reittiä, jota pitkin tuote siirtyy alkuperäiseltä tuottajaltaan lopulliselle kuluttajalle (Verhelä 2000b, 41). Jakelutie on sarja sellaisia kaupankäynnin tapahtumia, joissa kuluttaja ostaa joko yksittäisen palvelun tai eri palveluja yhdistettyinä matkapaketiksi. Palvelut kulkevat tällöin eri väliportaiden kautta, ja tuotteen mukaan jakelutien pituus voi vaihdella hyvinkin paljon (Verhelä 2000a, 10 - 11).

Vaikka monet yritykset toimivat yhteistyössä matkatoimistojen kanssa ja hankkivat matkapalvelunsa omalta välittävältä matkatoimistoltaan, on nykyisin myös yleistä, että palvelun kuluttaja tai maksaja, eli työnantaja, hankkii palvelut suoraan tuottajalta, eli esimerkiksi lentoyhtiöltä tai hotellilta. Matkanjärjestäjät, eli matkapaketteja tai –palveluita tuottavat yritykset tulevat liikematkailun jakelutiehen mukaan silloin, kun halutaan hankkia valmismatkatuote, kuten yhtenäinen messupaketti. Matkatoimisto voi tällöin toimia matkapaketin tuottajana ja siten juridisena matkanjärjestäjänä, ja ulkomainen matkanjärjestäjä, agentti, toimii alihankkijana. Kuviossa 1 esitetään liikematkailun jakelutiet Verhelän mallin mukaisesti. Kuviota voidaan tulkita monin tavoin; jakelutien osia voidaan poistaa, jolloin jakelutie, eli matkapalvelun hankintaketju yksinkertaistuu. (Verhelä 2000a, 11.)



Kuvio 1 Liikematkailun jakelutiet (Verhelä 2000a, 11)

Kuviosta 1 voidaan havaita, että matkailupalvelu voidaan ostaa monen eri jakelutievaihtoehdon kautta. Kaikista yksinkertaisimmillaan palvelun kuluttaja voi hankkia matkailupalvelun suoraan palvelun tuottajalta, jolloin jakelutiessä ei ole mukana matkatoimistoa tai matkanjärjestäjää. Tällöin kyseessä on suora kaupankäynti, jolloin jakelutien kustannuksia ei kateta myyntipalkkioilla, eli komissiolla tai provisiolla. Mikäli taas eri portaatt ovat jakelutiessä mukana, käytetään hinnoittelussa nettohintoja. Tällöin jakelutien eri portaatt määrittävät itse tuotteen tai palvelun hinnan myydessä se edelleen seuraavalle portaalle. (Verhelä 2000a, 51.)

2.7 Matkahallinto

Yrityksen matkahallintoa voidaan kuvata prosessina, erilaisten toimintojen kokonaisuutena tai eri henkilöiden tai osastojen toimien yhdistelmänä. Matkahallinnon tavoitteena on yrityksen matkajärjestelyjen sekä kaikkien siihen kuuluvien osien, kuten ostojen, varausten, laskutuksen, raportoinnin ja seurannan järkevä ja taloudellinen käyttö ja toteutus osana yrityksen varsinaista liiketoimintaa ja sen kehitystä. Yrityksen matkahallintoa toteutetaan yrityksen johdon strategiseen suunnitteluun liittyvien päätösten pohjalta. (Verhelä 2000a, 32, 36.)

2.7.1 Matkahallinto prosessina

Matkahallinnon prosessilla tarkoitetaan paitsi yrityksen, palvelun tuottajien ja matkatoimistojen välistä toimintaa, myös yrityksen sisäistä matkustusasioiden hallintaa. Tämä prosessi on nähtävissä sekä liikematkustuksessa että matkahallinnossa. Koko yritys, sen henkilöstö ja eri toiminnot kokonaisuutena tähtäävät matkapalveluiden ja –järjestelyjen eri osien tehokkaaseen käyttöön ja toteutumiseen. Yrityksen matkustusta ja sen hallintaa ohjaa matkustuspolitiikka ja –ohjeistus sekä toisaalta matkustusbudjetti, jotka yhdessä vaikuttavat myös ostosopimusten tekoon. (Verhelä 2000a, 32 - 34.)

Perinteisellä matkahallinnolla tarkoitetaan matkahallinnon prosessin hallintaa, kun taas modernin matkahallinnon katsotaan tarkoittavan informaation hallintaa. Yrityksen matkahallinto ulkoistetaan usein matkatoimistolle tai jollekin muulle matkailualan konsulttiyritykselle. Ulkoistamista koskevat päätökset ovat yritykselle tärkeitä. Monesti ainakin matkabudjetointi sekä maksatus jätetään yrityksen sisäisesti hoidettavaksi. (Verhelä 2000a, 32 - 34.)

Matkahallinto rakentuu hyvin suunnitellun matkahallinnon strategian sekä matkustuspolitiikan pohjalta. Yrityksen johdon tulisi sitoutua strategiseen päätöksentekoon ja tukea tehtyjä päätöksiä, jotta matkahallinto toteutuisi tehokkaasti. Yksi matkahallinnon tärkeimmistä tehtävistä on yrityksen suorien ja epäsuorien matkakustannusten seuraaminen. Epäsuoriin kuluihin luetaan esimerkiksi mat-

kustuksen hallinnoinnin kulut sekä matkojen maksutavoista seuraavat kustannukset (Salo 2006). Kansainvälisten tutkimusten mukaan yritysten johto on nykyisin yhä kiinnostuneempi matkahallinnosta, joskin esimerkiksi vuonna 2008 satunnaisille pk-yrityksille teetetyyn liikematkustustutkimuksen mukaan moni pk-yritysten päättäjä ei tunne matkahallintoa saati siitä aiheutuvia kustannussäästöjä. (Suomen liikematkayhdistys ry 2009.)

Matkahallinnon osaamiseen ja toimintaan tulisi kuitenkin kiinnittää huomiota erityisesti heikomman maailmantalouden ja taantuman aikana, jolloin matkahallinnon tehtävä on tukea yrityksen ydintoimintaa kuten normaalistikin. Matkahallinto ja matkapalvelujen hankinta tulee suunnitella ja kyetä ohjaamaan hyvin kokonaiskustannukset ja matkustuksen vaihtoehdot huomioiden. (Suomen liikematkayhdistys ry 2008.)

2.7.2 Matkahallinnon toimintamallit

Matkahallinto pohjautuu aiemmin mainitun mukaisesti yrityksen strategisen suunnittelun päätöksiin. Jokainen yritys toteuttaa matkahallintoaan sekä käytännön matkustamista eri tavoin. Vaihtoehtoina voi tällöin olla hajautettu, keskitetty tai globaali matka-asioiden hoitaminen. Hajautetussa mallissa jokainen matkustava henkilö tai matkayhteyshenkilö päättää ääritilanteissa matkustuksesta. Tällöin esimerkiksi matkustussääntö voi olla hyvin suurpiirteinen ja sisältää vaikkapa ainoastaan ohjeet matkalaskun tekemisestä. Hajautettu malli on eniten käytössä yrityksissä, joissa matkustajien määrä on pieni ja liikematkustusta harjoitetaan vähän. (Verhelä 2000a, 36 - 37.)

Keskitetyssä mallissa matkustuspäätökset hoidetaan keskitetysti ja matkustusta säännellään säännöllisesti seuratulla matkustussäännöllä. Matka-asioiden hoito kuuluu keskitetyssä mallissa erikseen nimetyille henkilöille, jotka hoitavat tehtävät oman normaalitoimensa ohella tai päätoimisesti. Globaali malli puolestaan toimii usein monikansallisissa yrityksissä, jolloin koko konsernin matka-asiat toimivat samalla tavoin. Matkustusasioita hoitaa tällöin paikallisesti toimivat travel managerit, matkakoordinaattorit tai matkayhteyshenkilöt. Laajemmin mat-

kustusta valvoo esimerkiksi global travel manager tai muu vastaava henkilö. Yritys voi joissakin tapauksissa hoitaa myös kaikki matkustus- ja matkahallinto-asiansa itse oman henkilökuntansa avulla tai ulkoistaa matkahallinnon palvelut matkatoimistoille tai konsulttiyrityksille. (Verhelä 2000a, 36 - 37).

Matkahallinnon toiminta- ja toteutusmuotoon vaikuttaa eniten matkustuksen määrä yrityksessä. Pienellä yrityksellä matkustusmäärät ovat usein pieniä, jolloin matkustavat henkilöt voivat itse vastata matkojensa varaamisesta. Yrityksen koon ja samalla matkustusbudjetin kasvaessa myös matkustuksen hallinnointi kasvaa, jolloin tarvitaan enemmän voimavaroja sen hoitamiseen. Matkustusasiat kannattaa tällöin antaa nimetyn henkilön tai yrityksen hoidettavaksi ja ulkoistaa muitakin matkahallinnon osia. (Verhelä 2000a, 37.)

2.7.3 Matkustusstrategia

Yrityksen ylin johto laatii matkustusstrategian, kuten muutkin yrityksen strategiat. Olennaista matkustusstrategiassa on ottaa huomioon erinäiset matkustuksen toteuttamiseen liittyvät päätökset, kuten matkahallinnon ja ostojen keskittäminen, eri palveluiden ulkoistaminen sekä erilaiset sopimukset ja yhteistyöpäätökset. Yrityksen matkustusstrategiaan kuuluvat olennaisesti matkustuspolitiikka sekä matkustussääntö. (Verhelä 2000a, 34.)

2.7.4 Matkustussääntö

Lähes kaikilla yrityksillä on laadittuna matkustussääntö, jonka tarkoituksena on antaa ohjeet kaikista yrityksen matkustukseen keskeisesti liittyvistä asioista. Matkustussäännön tulee olla selkeä kaikille yrityksen matkustukseen liittyville osapuolille, jotta käytännön työ, kuten varausten teko ja matkahallinta, on helppompaa toteuttaa, ja matkustuksen kustannusten seuranta yksinkertaistuu. Suomen liikematkayhdistys ry:n suosituksen mukaan matkustussäännön tulisi pitää sisällään muun muassa yleiset ohjeet esimerkiksi matkustuspolitiikkaan ja säännön voimassaoloaikaan liittyen, ohjeet ennen ja jälkeen matkan tehtäviin toimenpiteisiin ja ohjeistukset matkatyypeistä, majoituksesta sekä matkustusta-

voista. Lisäksi säännössä tulisi olla mahdolliset matkustussäännön soveltamis- ja tulkintaohjeet. (Verhelä 2000a, 34 - 36.)

Matkustussäännön sisällöissä voi olla paljon yrityskohtaisia eroja. Matkustussääntö voi olla erittäin yksityiskohtainen ja perinpohjaisesti laadittu. Joillakin yrityksillä säännöt voivat olla suurpiirteisiä ja suuntaa antavia matkustuksen ohjeistuksia. Monet yritykset saavat apua matkustussääntöjensä tekemiseen matkatoimistoiltaan, joilla on käytössään kansainvälisiä ohjeistusmalleja, joita tällöin voidaan yhdistää esimerkiksi yritysten ulkomaantoimipisteiden ohjeistusten kanssa. (Verhelä 2000a, 36.)

2.7.5 Matkustuspolitiikka

Useimmilla yrityksillä on olemassa ainakin muodollinen matkustuspolitiikka. Se on laajalinjainen ohjeistus matkahallinnon prosessin toimimisesta ja pohjautuu yrityksen valitsemaan strategiaan. Matkustuspolitiikka määrittää ehdot yrityksessä tehtäville työmatkoille. Koska matkustuspolitiikka kuuluu strategisen tason päätöksentekoon, siitä vastaa yrityksen ylin johto. (Verhelä 2000a, 34; Nordea 2008.)

Verhelän (2000a, 34) mukaan matkustuspolitiikassa määritetään yrityksen matkustamisen ohjeistuksen laadintaan ja valvontaan liittyviä asioita ja siihen sisältyvät päätökset matkustusasioiden hoitamisesta. Matkustuspolitiikassa tulisi myös määrittää seurannan ja raportoinnin ohjeet. Matkustuspolitiikka voi pitää sisällään yksityiskohtaisempia ohjeita esimerkiksi yrityksen suosimista lentoyhtiöistä ja hotelleista sekä edustuskuluja koskevista päätöksistä. Joillakin yrityksillä matkustuspolitiikka voi olla vielä paljon perusteellisempi ja sisältää esimerkiksi tarkat ohjeet eri matkustusvälineiden kanssa menettelystä, terveys- ja turvallisuusasioista sekä matkaan liittyvistä sallituista ja ei-sallituista oheispalveluista. Monilla yrityksillä on vaikeuksia toteuttaa matkustuspolitiikan määrittämiä ohjeistuksia käytännössä, mikä voi johtua huonosta tiedonkulusta tai suoranaisesti matkustuspolitiikan noudattamattomuudesta. (Nordea 2008; Staffordshire University 2005.)

2.7.6 Seuranta ja raportointi

Yrityksen matkustuspolitiikan tulisi edellä mainitun mukaisesti sisältää ohjeet matkustuksen sekä matkakustannusten seurannasta ja raportoinnista. Seuranta on tärkeää kustannustehokkuuden ja resurssien säästämisen kannalta. Yrityksellä tulisi olla laadittuna matkustusbudjetti osana toiminnallista budjettia. Matkustus- tai edustusbudjetin tarkkuuden määrittää puolestaan yrityksen matkustuspolitiikka. Matkan kustannusten raportointi on yrityksen yritystoiminnan kannalta erittäin tärkeää ja tulee matka- ja taloushallinnon toiminnan vuoksi hoitaa tarkasti. Tavallisesti matkakuluraportointi tapahtuu matkalaskun avulla. Matkalaskun perusteella pystytään pitämään yrityksen liikekirjanpito asianmukaisessa kunnossa sekä maksamaan matkustajalle kuuluvat korvaukset. Varsinainen matkaraportointi on osa toiminnallista raportointia, eikä siten vaikuta yrityksen hallinnolliseen puoleen. Sopimusneuvottelun ja tulevien matkojen suunnittelun kannalta on kuitenkin oleellista raportoida myös matkajärjestelyistä ja – palveluista. (Verhelä 2000a, 44).

Matkatoimistot tarjoavat usein yritysasiakkailleen matkahallinnon raportointia osana yhteistyösopimusta. Raportoinnin perustana käytetään tällöin usein yrityksen matkustuspolitiikkaa, josta halutut tiedot syötetään raportointijärjestelmään. Yrityksen matkustustietoja voidaan tällöin seurata halutulla tarkkuudella, ja kunkin matkustajan matkustuksen toteutuminen saadaan näkyviin matkustajaprofiilien avulla. Matkatoimiston raportointijärjestelmän avulla voidaan seurata, toteutuvatko yrityksen matkavaraukset ja matkustus tarkoitetulla tavalla ja matkustuspolitiikan ja -säännön mukaisesti. Yhdestä kuukausiraportista saadaan selville kaikki yrityksen matkat ja matkustusostot. Matkatoimiston kokoaman raportoinnin ja seurannan lisäksi yrityksen matkahallinnon henkilöstön tulee kuitenkin seurata osaltaan matkahallintoa ja koota oma sekä matkatoimiston matkahallinnointi yhteen. Matkatoimistot toimittavat matkahallinnon raportit yrityksiin yleensä sähköisesti. Travel managereilla tai muilla yritysten matkahallinnon henkilöillä voi myös esimerkiksi olla yhteys raporttitietokantaan tai raportointi voidaan yhdistää yritysten intranetiin. (Verhelä 2000a, 44 - 45; Area 2008.)

3 MATKAVARAUKSET

Verhelä (2000a, 45) mainitsee liikematkailusta kertovassa teoksessaan matkailualan kokemasta voimakkaasta muutoksesta tietotekniikan kehittymisen ja yleistymisen myötä. Aiemmin yritykset varasivat matkansa tavallisesti matkatoimistojen kautta yrityksen koosta riippumatta. Nykyisin trendinä on tehdä varaukset itse hyödyntämällä eri varausmahdollisuuksia, ja matkatoimistotkin ovat siirtyneet täysin manuaalisesta varausten tekemisestä täysin elektroniseen kaupankäyntiin. (Verhelä 2000b, 42.) Seuraavassa käsitellään erilaisia yritysten käytössä olevia matkanvarausmahdollisuuksia sekä tutustutaan matkavarauksiin ja -hankintoihin liittyviin ostosopimuksiin.

3.1 Varausjärjestelmä

Varausjärjestelmällä tarkoitetaan teknologista tietojärjestelmää. Matkavarausjärjestelmä on jakelujärjestelmä, jonka kautta eri osapuolet: matkatoimistot, matkapalveluiden tuottajat ja yritykset sekä yksityiset henkilöt voivat toimia tehokkaasti yhteistyössä tarjoamalla ja hankkimalla matkapalveluita saman palveluportaalin kautta. Matkavarausjärjestelmän kautta voidaan varata esimerkiksi lennot, hotellit ja junaliput sekä vuokrata autoja tai hankkia erilaisia lisäpalveluita. Suurimpia matkailualan käyttämiä varausjärjestelmiä ovat Sabre, Worldspan, Cendant Travel Distribution sekä maailman suurin matkavarausjärjestelmä Amadeus, jonka kautta varataan lähes kaikki Suomen matkat. Suuri osa eri matkailualan yritysten käyttämistä varausjärjestelmistä perustuu näihin suurimpiin järjestelmiin. (Kauppalehti Vip 2006, 5; Amadeus Finland Oy 2008a.)

Itsevarausjärjestelmällä tarkoitetaan jonkin varausjärjestelmäpalvelun kehittämää ja useimmiten matkatoimiston yritykselle räätälöimää varausjärjestelmää. Itsevarausjärjestelmäpalvelun hallinnoinnista ja käyttöönotosta vastaa yleensä matkatoimisto, ja se voi yrityksen mukaan olla tarkoitettu koko yrityksen matkustavan henkilöstön tai esimerkiksi vain nimetyn matkavarauksista huolehtivan henkilön, kuten matkasihteerin käyttöön. Itsevarausjärjestelmät voivat olla Internet-selainpohjaisia järjestelmiä, ja niitä voidaan myös yhdistää yritysten in-

tranettiin. Itsevarausjärjestelmien tärkeimpiä ominaisuuksia ovat yrityskohtainen ja yrityksen matkustuspolitiikan mukainen räätälöinti sekä matkapalvelujen laaja saatavuus parhain hinnoin. Järjestelmiin voidaan myös liittää yritysten neuvottelemat sopimushinnat sekä erilaisia matkatiltoimintoja. Itsevarausjärjestelmien online-palvelujen lisäksi yritys saa asiantuntijapalvelut käyttöönsä ja matkustuksen seuranta ja hallinnointia pystytään tehostamaan. (Amadeus Finland Oy 2008a; Area 2008; Aarniovuori 2009.)

3.2 Matkatoimistoyhteistyö

Matkatoimistoa voidaan pitää palvelun tuottajan näkökulmasta sekä jälleenmyyjänä että jakelijana. Asiakasnäkökulmasta matkatoimiston tehtävä puolestaan on toimia asiantuntijana. Se, tarvitseeko yritys matkapalvelujensa varaamiseen matkatoimistoa, riippuu usein liikematkailun motiiveista sekä laajuudesta. Jos liikematkustaja tarvitsee matkaansa varten vain esimerkiksi kuljetusten ja majoituksen varaamista, saatetaan palvelut varata tällöin itse, mikäli yrityksen matkustuspolitiikassa näin määritetään. Mikäli tarvittavien matkapalveluiden määrä tai yrityksen koko on suuri, tehdään matkavaraukset tällöin monesti oman yhteistyömatkatoimiston kanssa. (Verhelä 2000b, 10, 47; Area 2008.)

Sopimukset matkatoimiston kanssa neuvotellaan usein vuositasolla. Tällöin yritys voi pyrkiä aina neuvottelemaan edellisvuotta paremman ja edullisemman sopimuksen, ja tarvittaessa pyrkii kilpailuttamaan eri matkatoimistoja. Etuna matkatoimistoyhteistyössä on helppous: kaikki matkajärjestelypalvelut voidaan hankkia yhdestä paikasta, jolloin varauksia monesti myös hoitaa yksi tuttu virkailija. Tällöin myös palveluiden laatu on taattu, ja asiakkaalle luvataan oikeudenmukainen kohtelu matkajärjestelyissä ilmenevän puutteen tai virheen kohdalla. Matkatoimiston kanssa toimittaessa palvelu on myös luotettavaa ja matkapalveluiden hankinta turvallista. Matkatoimistovirkailijoilla on tarvittava asiantuntemus niin palveluiden hankinnasta, hintapolitiikasta kuin matkakohteistakin, jolloin ammattitaidon ja kokemuksen tärkeys matkapalveluita varattaessa korostuu. (Verhelä 2000b, 47 - 48; 60 - 61; Area 2008.)

Suuret matkatoimistot takaavat asiakkailleen asiantuntijatyönä parhaat hinnat. Pienemmillä matkatoimistoilla parhaat hinnat räätälöityvät puolestaan käsityönä. Laajimmillaan yritys voi ostaa matkatoimistolta koko matkahallintansa ja matkareportoinnin, jolloin pelkkien matkavarausten lisäksi matkatoimisto hoitaa kaiken yrityksen liikematkustukseen liittyvän sekä tarjoaa konsultointia ja koulutusta yrityksen henkilökunnalle. (Verhelä 2000b, 47 - 48; 60 - 61.)

3.3 Travel managerit ja matkasihteerit

Aiemmin mainitun mukaisesti yrityksen matkahallinnosta voi huolehtia erikseen nimetty travel manager tai matkasihteeri, -koordinaattori tai matkayhteyshenkilö. Monilla yrityksillä nämä vastuuhenkilöt hoitavat myös kaikki matkavaraukset sekä muut matkustukseen liittyvät järjestelyt ja esimerkiksi matkustukseen liittyvien sopimusten neuvottelun. Nämä henkilöt voivat hoitaa pelkästään oman esimiehensä tai osastonsa matkustusasioita tai vastata omien toimiansa ohella koko yrityksen matkajärjestelyistä. Suuremmilla yrityksillä matkustusasioista voi vastata päätoiminen matkayhteyshenkilö tai -koordinaattori. Suurissa yrityksissä matka-asioista voi olla huolehtimassa yksi tai useampi travel manager. Kansainvälisillä yrityksillä tittelin eteen liitetään usein jokin etuliite kuvaamaan toiminnan laajuutta, kuten corporate tai global travel manager. (Verhelä 2000a, 38.)

Suomen Liikematkayhdistys ry:n 1996 teettämän tutkimuksen mukaan matkakoordinaattoreiden tai muiden vastaavien aikaa vievin työkokonaisuus on matkapalveluiden varaaminen. Tämän lisäksi matkahallinnon henkilöstön tärkeitä tehtäviä ovat muun muassa yhteyksien ylläpito eri osapuoliin, ostosopimusten neuvottelu, matka-asioista tiedottaminen ja koulutus, matka-asioiden seuranta sekä matkalaskujen käsittely. Matkustusasioiden kokonaisvaltainen keskittäminen yhdelle tai useammalle henkilölle säästää yrityksen muiden henkilöiden aikaa ja on tällöin kustannustehokasta. (Verhelä 2000a, 38 - 39.)

3.4 Suorat varaukset

Internetin kasvun sekä matkapalveluiden tuottajien ja jakelijoiden lisääntymisen myötä pienemmät yritykset ovat alkaneet suosia mallia, jossa varaukset hoidetaan itse suoraan Internetin varauskoneiden ja -järjestelmien kautta tai vaihtoehtoisesti tarvittaessa esimerkiksi puhelimitse. Tällöin yrityksellä ei siis yleensä ole matkatoimistokumppania, vaan matkustaja tai matkavarauksista vastaava henkilö etsii sopivia matkustus- tai matkapalveluvaihtoehtoja tarjolla olevista varauskoneista suoraan palvelun tuottajien tai esimerkiksi niitä välittävien Internet-matkatoimistojen sivuilta. Monissa pienemmissä yrityksissä varaukset saatetaan hoitaa täysin itsenäisesti ilman matkatoimistojen tai erikseen palkattujen matkasihteerien apua. Tällöin yrityksellä ei luonnollisesti ole myöskään käytössä omaa itsevarausjärjestelmää tai -varaustyökalua, vaan kaikki varattavat matkapalvelut etsitään suoraan palveluiden tuottajilta tai jakelijoilta siten, että olemassa ei ole erityisiä sopimuksia minkään palvelun tarjoajan kanssa.

3.5 Sopimukset

Matkailualalla, kuten muussakin liiketoiminnassa, myyntiä keskitetään ja neuvotellaan sopimuksia, joiden avulla pyritään kustannustehokkuuteen sekä kustannusetuihin. Yrityksen, liikematkatoimiston ja palveluntuottajan välinen sopimusketju ja eri osapuolten roolit ovat muuttuneet ja muutoksia tapahtuu todennäköisesti tapahtumaan jatkossakin. (Verhelä 2000a, 41.)

3.5.1 Suorat sopimukset

Aiemmin matkatoimistot solmivat keskittämissopimuksia palveluiden tuottajien kanssa, saivat niistä hyvitykset ja tarjosivat osan asiakkaille. Nykyisin palveluiden tuottajat pyrkivät säästämään jakelukustannuksissaan purkamalla jakelutien portaita sekä hankkimalla kanta-asiakkaita ja näin maksimoimalla myyntiään. Yhä useammin sopimukset solmitaan siis suoraan yrityksen ja matkapalveluiden tuottajan kanssa, joskin matkatoimisto saattaa osallistua ostosopimus-

neuvotteluihin tai antaa ainakin taustatukea ja -tietoa nykymarkkinoiden hintatasosta. (Verhelä 2000a, 41; Amadeus Finland 2008b.)

Suorien ostosopimusten kautta matkapalveluiden tuottajat pyrkivät tarjoamaan asiakasyrityksille keskittämisetuja, joista yritykset hyötyvät ja joka on yritysten varsinainen syy ostosopimusten tekemiseen. Tällöin mukaan saattavat tulla myös erilaiset matkapalveluiden tuottajien kanta-asiakasohjelmat, kuten frequent flyer- tai loyalty club- tyyppiset etuohjelmat. Kuitenkin, kanta-asiakasohjelmat voivat myös olla yrityksen taakka; työntekijän ansaitsemat bonukset ovat verotettavaa tuloa, ja työläs seuranta ja valvonta on tällöin yrityksen tehtävä. Toinen vaihtoehto tällöin olisi suorat hinnanalennukset tai erikoishinnat. Ostosopimuksissa on tärkeää huomioida asiakasyrityksen ostovolyymi sekä kohde, jolloin tärkein neuvoteltava asia on hinta. Ostosopimuksilla pyritään pienentämään yrityksen matkustuskuluja. (Verhelä 2000a, 41 - 42.)

Tavanomaisimpia tuoteryhmiä, joissa ostosopimuksia tehdään, ovat esimerkiksi lentoyhtiöiden palvelut, jolloin sopimuksia tehdään joko yhtiö- tai allianssikohtaisesti. Alennusta voidaan tällöin antaa yritysکوhtaisesti esimerkiksi tietyille säännöllisesti käytettäville reiteille tai perusalennuksen mukaisesti kaikesta lentämisestä. Matkatoimistopalkkioita ei yleensä nykyisin ole mukana sopimuksissa. Majoituspalvelut ovat toinen yleinen sopimuskohte, ja keskittämisetuja neuvotellaan niissäkin hotelli- tai hotelliketjukohtaisesti. Monilla hotelleilla kanta-asiakasohjelmat voivat olla sidoksissa esimerkiksi lentoyhtiöiden kanta-asiakasjärjestelmiin, ja samankaltainen yhteistyö on käytössä myös monien autovuokraamojen keskittämisetujen kohdalla. Monissa yrityksissä neuvoteltuja sopimuksia jätetään usein huomioimatta. Travel managereilla tai matkasihteerillä onkin nykyisin työssään yhtenä vaikeutena sopimushintojen ja tavallisten tarjolla olevien hintojen välissä tasapainottelu. (Verhelä 2000a, 41 - 43; AirPlus International & ACTE Global 2009, 7.)

3.5.2 Yrityksen ostosopimukset matkatoimiston kautta

Yrityksen ostovolyymi määrittää yrityksen mahdollisuudet palvelujen tuottajien tarjoamiin keskittämisetuihin. Pienellä tai keskisuurella yrityksellä, jolla liikematkustuksen ostot jäävät vähäisiksi, tulee kannattavaksi vertailla suorien ostosopimusten tarjoamia etuja vastaaviin matkatoimiston tarjoamiin. Monesti voi olla hyödyllisempää solmia sopimus matkatoimiston kanssa matkatoimistojen suurempien ostovolyymien takia. Tärkeimmät suomalaiset liikematkatoimistot ovat mukana kansainvälisissä yhteistyöketjuissa, joilla ostovolyymiperusteiset hinnat voivat olla selvästi yrityksen suoria hintoja edullisempia. Vaikka yrityksellä olisi sopimus matkatoimiston kanssa, voi se silti hankkia matkapalveluita suoraan niiden tuottajalta esimerkiksi Internetin kautta, jolloin käytössä on usein suoralaskutus ja -veloitus. (Verhelä 2000a, 43.)

Matkatoimiston kanssa toimiessaan yrityksellä on mahdollisuudet laaja-alaiseen sopimusneuvotteluun, jolloin mukaan voivat tulla esimerkiksi lentoyhtiöiden sopimushinnat. Suurilla varausjärjestelmillä on nykyisin käytössään palveluita, joista hyötyvät niin yritykset, matkatoimistot kuin matkapalveluntuottajat. Yhteen järjestelmään on mahdollista tallentaa kaikki sopimushintaiset palveluntuottajien, kuten lentoyhtiöiden tai hotellien sopimushinnat ja suojata tiedot ulkopuolisilta käyttäjiltä, jolloin yrityksillä ja niiden yhteistyömatkatoimistoilla on vapaa pääsy tarkastella näitä sopimushintoja reaaliajassa ja kustannustehokkaasti. Tällöin kyseessä ovat räätälöidyt sopimukset, joita nykyisin usein käyttävät suuret ja kansainväliset yritykset, joskin palvelut ovat lisääntymässä myös pienempien yritysten keskuudessa. (Amadeus Finland 2008b.)

3.5.3 Matkatoimistojen sopimusmallit

Verhelä esittelee liikematkustusta käsittelevässä kirjassaan (2000a, 47) sopimusmalleja, joita käytetään hankittaessa palveluita matkatoimiston kautta. Nykyisin on tapana, että yritykset neuvottelevat nettohinnat käsittäviä sopimuksia matkapalveluiden tuottajien kanssa. Kun aiemmin matkatoimistojen myyntitoiminta oli lähes pelkästään komissiopohjaista, käytetään nykyisin matkatoimisto-

jen korvauksissa erilaisia laskentaperusteita ja usein toimitaan kahden perusmallin välillä. Transaction fee –mallissa käytössä on yrityksen ja matkatoimiston sopima palvelumaksuhinnasto, joka sisältää erikseen kunkin matkatoimiston tekemän toimeksiannon hinnan. Tällöin yritys maksaa matkatoimistolle palvelun tuottajan kanssa sovitun hinnan sekä erikseen sovitun palvelumaksun. Management fee –mallissa puolestaan yritys solmii sopimuksen, jossa määritetään kaikki palvelut, joita yritys haluaa matkatoimistolta ostaa. Palvelut hinnoitellaan erikseen, ja yritys vastaa kaikkien matkatoimistopalvelukulujen maksusta. Tällöin matkatoimiston tulee selvittää palvelusta syntyneet kulut ja tuotot, ja yritys maksaa niiden erotuksen, jolloin matkatoimisto tavoittaa nollatuloksen kyseisen yrityksen kohdalla. Lisäksi tässä mallissa yritys maksaa matkatoimistolle sovitun palkkion, joka on normaalisti parin prosentin luokkaa kokonaisostosta. (Verhelä 2000a 47; Verhelä 2000b, 50 - 51.)

4 KIR-FIX OY JA TREESTEP OY

Seuraavassa esitellään opinnäytetyön yhteistyöyritykset Kir-Fix Oy ja Treestep Oy ja tarkastellaan yritysten liikematkailua ja siihen liittyvää matkahallintoa sekä ostosopimuksia matkapalveluiden tuottajien kanssa. Tiedot perustuvat yhteistyöyritysten antamiin tietoihin sekä opinnäytetyöntekijän omiin kokemuksiin ja havaintoihin ammattiharjoittelussa yrityksissä syksyllä 2008 ja työskentelyyn yritysten toimisto- ja matkanvarausassistenttina 2009.

4.1 Yhteistyöyritykset

Opinnäytetyön toiminnallinen osa ja käytännön toteutus suoritettiin kahdelle yritykselle. Kir-Fix Oy ja Treestep Oy ovat vuosina 1992 ja 1998 perustettuja perheyriksii, joiden toimialaa on sairaala- ja terveydenhuoltoalan tarvikkeiden ja tuotteiden osto sekä myynti ja markkinointi yksityisasiakkaille, alan asiantuntijoille ja ammattilaisille sekä jälleenmyyjille. Yritykset ovat keskittyneet tuotevalikoimassaan pääasiassa liikuntaelinvammoihin ja -sairauksiin, ortopediaan ja

traumatologiaan. Yritykset toimivat samassa toimipisteessä Vantaalla ja työllistivät tällä hetkellä yhteensä 14 henkilöä, joista valtaosa työskentelee molemmille yrityksille. Yrityksille tärkeitä arvoja ovat esimerkiksi toiminnan pitkäjännittäisyys, eettisyys, selkeys ja läpinäkyvyys sekä yhteiskuntavastuu ja yhteistyökumppanien tuttuus, kuten käy ilmi opinnäytetyön liitteestä 8. (Teuronen 2001; Kir-Fix Oy 2008.)

4.2 Liikematkailu yhteistyöyrityksissä

Kir-Fix Oy ja Treestep Oy ovat kansainvälistä toimintaa harjoittavia pk-yrityksiä, joille liikematkustus on yksi tärkeimmistä työvälineistä. Matkustavia henkilöitä ovat yritysten johtoon kuuluvat henkilöt sekä markkinointia ja myyntiä kentällä harjoittavat edustajat, mikä määrällisesti tarkoittaa noin kymmentä henkilöä. Osa henkilökunnasta työskentelee pääasiassa yritysten päätoimipisteen ulkopuolella eri puolella Suomea, minkä takia kotimaan sisäisiä päivämatkoja tehdään päivittäin joko omalla autolla, junalla tai lentäen. Päivämatkojen lisäksi useimmin tehdään muita kotimaan matkoja sekä lyhyitä ulkomaan matkoja. Pitkiä, yli neljä yöpymisvuorokautta käsittäviä matkoja ulkomaille tehdään harvemmin. Matkustus käsittää muun muassa kotimaassa tehtävät myynti- ja markkinointimatkat, erilaiset tuote-esittelyt ja tuotteiden käytön opastukset, kotimaiset ja kansainväliset koulutukset, kongressit ja messut sekä liikesuhteiden ylläpidon koti- ja ulkomaisiin yhteistyökumppaneihin. Toisinaan matkoille osallistuu myös kutsuttuja asiakkaita tai yhteistyökumppaneita. Yritykset eivät järjestä varsinaisia kannuste- tai virkistysmatkoja, mutta henkilöstön myynti ja suunnittelupalaveripäiviin saatetaan sisällyttää toisinaan erilaisia ohjelmapalveluja. (Karvala 2009.)

Matkakulut muodostavat olennaisen osan molempien yritysten kokonaiskuluista. Vuonna 2007 matkakulut lukuun ottamatta autokuluja olivat yhteensä lähes 100 000 euroa, ja tuolloin noin 57 % kuluista aiheutui Kir-Fix Oy:n matkustuksesta. Vuonna 2008 yhteiskulut olivat kasvaneet ja olivat tällöin noin 130 000 euroa. Matkakulut kertyvät suurimmaksi osaksi majoitus- ja edustuskuluista sekä lentolippujen hinnoista. Toisinaan yritykset kutsuvat aiemmin mainitun mu-

kaisesti matkoille myös asiakkaitaan eli sairaaloiden edustajia, mikä osaltaan nostaa matkakustannuksia. Yleisimpiä kotimaan matkakohteita ovat yliopisto-sairaalakaupungit. Ulkomaisista kohteista eniten matkustetaan lähinnä Keski-Eurooppaan ja jonkin verran osallistutaan Yhdysvalloissa järjestettävälle alan messuille tai koulutustilaisuuksiin. (Karvala 2009b.)

Liitteessä 8 esitettyjen toimintatapojen mukaan Kir-Fix Oy ja Treestep Oy pyrkivät matkustuksessaan välttämään turhaa liikkumista. Matkustus hoidetaan aina mahdollisuuksien mukaan julkisilla kulkuneuvoilla ja luontoystävällisyys ja vihreät arvot pyritään huomioimaan kulkuneuvoa ja reittiä valitessa. (Liite 8.)

Yritysten liikematkailun tulevaisuudennäkymiä on vaikea ennustaa. Toimitusjohtajan mukaan matkustus saattaa kokea hienoista vähentymistä taantumana aikana ja yleisen talouden kehityksen tahdissa, mutta palata sen jälkeen takaisin normaalille tasolle. Periaatteessa yritysten toimiala ei ole taantumasta riippuvainen, sillä potilaita riittää taloustilanteesta huolimatta, mistä syystä myös liikematkoja tehdään normaalisti. Matkustuksen kuluja pyritään kuitenkin jatkuvasti vähentämään, ja uutena vähentämiskeinona on neuvoteltu uuden teknologian käyttöönotosta; videopuheluilla ja internet-konferensseilla halutaan vähentää osaltaan ainakin myyjien kotimaassa tekemiä matkoja, mahdollisesti tulevaisuudessa kyseisellä tavalla voitaisiin vaikuttaa myös ulkomaisten matkojen määrään. Entistä tärkeämmäksi nousevat vihreät arvot matkustuksessa, ja esimerkiksi junan käyttöä pyritään lisäämään kotimaassa ja muualla Euroopassa. (Karvala 2009a, 2009b.)

4.2.1 Yritysten matkahallinto

Opinnäytetyön yhteistyöyrityksissä matkahallinnon toimintamalli on sekoitus hajautettua ja keskitettyä matkojen hoitamista. Yritysten koon, henkilöstön määrän ja vuotuisen matkustusmäärän takia kukin matkustava henkilö päättää hajautetun mallin mukaisesti osaksi omasta työmatkustuksestaan itse, tosin pidempien matkojen ja suurempien tilaisuuksien ollessa kyseessä matkoista keskustellaan ja niitä suunnitellaan yritysten johdon kanssa. Yritykset eivät ole ul-

koistaneet matkahallinnon prosessin hallintaa tai mitään sen osia matkatoimistolle tai muulle alan yritykselle, ja perusteellista ja ohjeellista matkahallintoa ei myöskään yritysten sisäisesti ole olemassa. Matkustuksen kuluja pyritään kuitenkin seuraamaan matkalaskuselvitysten ja matkustajalta johdolle kulkevan raportoinnin avulla. (Verhelä 2000a, 32 - 34, 36 - 37; Karvala 2009b.)

Yrityksillä ei aiemmin ole ollut liikematkustusta säätelevää matkustuspolitiikkaa. Käytössä on kuitenkin suurpiirteinen matkustussääntö, jolla pyritään ohjeistamaan päivittäisten työ- ja liikematkojen tekoa ja muun muassa oman auton käyttöä matkustusvälineenä. Matkojen varaaminen ja muista matka-asioista huolehtiminen on myös entistä enemmän pyritty keskittämään tällä hetkellä toimisto- ja matkavarauksistenttina toimivalle opinnäytetyön tekijälle, joka hoitaa näitä tehtäviä oman toimensa ohella, kuten keskitetyssä mallissa on tapana. (Karvala 2009b).

4.2.2 Ostosopimukset

Verhelän (2000a, 46) mukaan yritysten ja palvelujen tuottajien välillä solmitut suorat sopimukset ovat lisääntyneet. Aiemmin mainitun mukaisesti opinnäytetyön yhteistyöyritykset toimivat yleensä itsenäisesti matkustusasioissa, eikä niillä ole yhteistyö- ja ostosopimuksia minkään matkatoimiston kanssa. Yksittäisiä matkoja saatetaan ostaa matkatoimistojen kautta, mikäli koetaan, että matkatoimisto pystyy tarjoamaan esimerkiksi kattavan messumatkapaketin. Edellisen kerran yrityksillä on ollut kiinteä matkatoimistokumppani vuonna 2005. Tästä sopimuksesta kuitenkin luovuttiin, koska pienet ja keskisuuret yritykset kokivat matkanvarauksen ja matkahallinnon olevan edullisempaa suoraan matkapalveluiden tuottajilta ilman kiinteitä ostosopimuksia matkatoimistojen kanssa. Matkatoimistoyhteistyön aiheuttaman hyödyn katsottiin myös olevan suhteessa melko pieni yritysten matkustuksesta aiheutuviin kustannuksiin nähden. Luovuttaessa matkatoimistoyhteistyöstä päästiin eroon matkatoimistolle maksettavista varauskohtaisista palvelumaksuista sekä muista välillisistä kuluista.

Kir-Fix Oy:llä ja Treestep Oy:llä on voimassa olevat keskittämissopimukset Sokos Hotels -hotelliketjun kanssa. Vuosittain neuvoteltava suora sopimus takaa yrityksissä matkustaville henkilöille aina tietyn suuruisen hintaedun kulloisestakin päivän parhaasta liikematkustushinnasta. Hotelliyöpymiset pyritään mahdollisuuksien mukaan keskittämään kyseisen ketjun hotelleihin, koska eduilla saavutetaan selkeää säästöä matkakustannuksissa. Tosin samanaikaisesti pyritään myös seuraamaan muiden ketjujen tai hotellien tarjoamia listahintoja ja ”päivän parhaita” hintoja sekä vertailemaan niitä tarjottuihin sopimusetuihin. Sopimus on osoittautunut osaltaan hyväksi säästönlähteeksi kotimaan sisäisessä liikematkustuksessa, koska ketjuun kuuluvia hotelleja on lähes kaikissa yritysten eniten suosimissa matkakohteissa. Toisaalta, ketjun muuhun toimintaan ollaan oltu osittain tyytymättömiä, koska yrityksissä on koettu, että ketju ei ole voinut toimia kaikilta osin yritysten toiveiden mukaisesti yksittäisiin tilaisuuksiin liittyen, eli hotelliketju ei ole täyttänyt asiakkaan toiveita toivotulla tavalla. Uuden sopimuksen käyttöönottoa jonkin toisen hotelliketjun kanssa harkitaan.

Kir-Fix Oy:llä ja Treestep Oy:llä on myös sopimus luottokorttiyhtiön kanssa. Tavallisesti kaikki matkat ja matkan osat maksetaan henkilökohtaisilla yritysluottokorteilla. Tällöin maksut voidaan usein hoitaa suoraveloituksella, eikä yritysten maksettavaksi tule erillisiä laskutuslisiä eri matkapalveluiden tuottajilta tai jälleenmyyjiltä. Huomioitavaa on kuitenkin luottoyhtiöiden perimät palvelumaksut sekä provisiot, joiden vuoksi luottoyhtiöt tulisi kilpailuttaa ennen sopimuksia. (Verhelä 2000a, 43.)

5 MATKANVARAUSPROSESSI YHTEISTYÖYRITYKSISSÄ

Aiempien matkatoimistosopimuksen karsimisella pyrittiin vähentämään matkanvarausprosessiin ja matkustuksen hallintaan liittyviä ylimääräisiä kuluja. Vaikka yritykset ovat luopuneet matkatoimistojen kanssa solmittavista yhteistyösopimuksista, matkanvarausprosessi kuluttaa yritysten resursseja edelleen niin taloudellisesti kuin ajankäytöllisestikin. Seuraavassa tutustutaan yleispiirteittäin yritysten matkanvarausprosessin toimintaan ja sujuvuuteen sekä pohditaan,

kuinka prosessia saataisiin parannettua kustannustehokkuus ja olemassa olevat resurssit huomioiden.

5.1 Varauskanavat

Kaikessa matkailuun liittyvässä toiminnassa ja kaupankäynnissä on siirrytty entistä enemmän tietotekniikan ja Internetin hyödyntämiseen (Verhelä 2000a, 45). Kir-Fix Oy ja Treestep Oy ovat siirtyneet lähes kokonaan tekemään matkavaraukset itsenäisesti Internetin online-varauskoneiden kautta joko suoraan esimerkiksi lentoyhtiöiden tai hotellien omilta varaussivuilta tai erilaisten Internet-matkatoimistojen kautta. Toimitusjohtajan arvion mukaan noin 95 prosenttia varauksista tehdään Internetissä. Yrityksissä kukin matkustaja tekee matkavarauksensa joko itse, tai antaa varaukset matka-asioita hoitavan henkilön hoidettavaksi. Vain harvoin matkat tai matkan eri osat varataan matkatoimiston kautta; kuitenkin esimerkiksi suurille kansainvälisille messuille tai koulutuksiin osallistuttaessa saatetaan hyödyntää joko koti- tai ulkomaisten liikematkatoimistojen palveluja, mikäli esimerkiksi koulutustilaisuuden järjestäjä suosittelee matkapalvelujen hankintaa tietyn matkanjärjestäjän kautta. (Karvala 2009b.)

5.2 Matkan suunnittelu ja prosessin alkaminen

Matkanvarausprosessi aina matkan suunnittelusta matkan alkuun saakka voi olla paljon aikaa ja järjestelmällisyyttä vaativa prosessi. Matkan tärkeys ja suuruus punnitaan hyvissä ajoin ennen matkaa. Esimerkiksi kansainvälisten messujen kohdalla suunnittelu voi alkaa jopa vuotta ennen aiottua matkaa, lyhyemmät, yleensä kotimaassa tehtävät matkat saatetaan toteuttaa vain muutaman päivän varoitusajalla. Ennen varsinaiseen varausprosessiin siirtymistä käydään yrityksissä keskustelut matkan budjetista, matkalle lähtijöistä, sekä mahdollisista mukaan kutsuttavista asiakkaista. Kun hahmotelmat matkasta ja sen tarkoituksesta ovat selvät, voidaan aloittaa matkan osien tai koko matkakokonaisuuden varaaminen.

Kir-Fix Oy:n ja Treestep Oy:n jokaisella matkalla ja tilaisuudella on olemassa oma vastuuhenkilönsä. Tämä henkilö vastaa joko itse matkaan liittyvistä varauksista tai antaa varaukset niistä huolehtivan henkilön tehtäväksi. Vastuuhenkilön tulee kertoa varausten tekijälle kaikki tarvittavat matkaan liittyvät tiedot tai niissä ilmenevät muutokset sekä olla itse tietoinen kaikista tehdyistä varauksista. Monesti matkustaja saattaa itse tutustua esimerkiksi lento- tai hotellitarjontaan etukäteen, vaikka lopulta antaisi varsinaisen varauksen tekemisen toisen henkilön tehtäväksi.

Matkakohteiden ja ajankohtien ollessa selvillä aletaan tutkia ja vertailla matkustus- ja yöpymismahdollisuuksia sekä muita matkaan liittyviä palveluja eri matkapalveluiden tarjoajien online-järjestelmien kautta. Hinta- ja aikatauluvertailun lisäksi huomioidaan esimerkiksi reittien sujuvuus ja hotellien sijainti. Vertailemalla pyritään valitsemaan yrityksille hinta-laatusuhteeltaan järkevimmät matkustus- ja yöpymisvaihtoehdot. Vertailu vie varausten tekijältä aikaa, ja samalla eri matkatoimistojen, matkanjärjestäjien ja muiden palveluntarjoajien varaustilanteet ja -mahdollisuudet muuttuvat nopeasti. Kaikkien matkan osien vertailu on kuitenkin tärkeää, koska siten yritykset voivat säästää yhden matkan kustannuksissa jopa satoja euroja.

5.3 Varaaminen

Hintavertailun ja eri vaihtoehtojen tutkimisen jälkeen voidaan siirtyä itse varaamiseen. Seuraavassa käydään läpi yhteistyöyritysten matkanvarausprosessin etenemistä eri matkapalveluiden varaustilanteiden avulla.

5.3.1 Lentoliput

Lentoliput varataan yrityksissä aina suoraan Internetistä. Hintavertailu on lentolippuja ostettaessa oleellista, ja lennot varataan joko suoraan lentoyhtiöiden omilta sivuilta tai online-matkatoimistojen kautta. Yritykset pyrkivät suosimaan myös halpalentoyhtiöitä. Tärkeää on, että yhteydet ovat järkevät ja matkustus kokonaisvaltaisesti kustannustehokasta. Lentolippujen ostoon on käytettävä

tarkkuutta: virheitä on vaikea korjata, koska liput maksetaan luottokortilla ja siten suoraveloitetaan. Lippuja ei yleensä voi vaihtaa tai peruuttaa, joten ostohetkellä on oltava varma, että lipun tiedot ovat oikeat. Lentolippujen online-ostamisen huonona puolena on lisäksi se, että varaustilanteet ja hinnat voivat muuttua yllättävän nopeasti, ja toivotut lennot saattavatkin olla jo täynnä. Online-varausjärjestelmissä voi myös ilmetä käyttäjästä riippumattomia ongelmia: varaus saattaa epäonnistua, vahvistus jäädä saapumatta tai tapahtua tuplavaraus.

Virheen tai ongelman selvittäminen on tärkeää, mutta vie lisää aikaa varauksen tekijältä ja saattaa aiheuttaa myös häiriötä muussa matkan järjestämisessä. Internetin lentovarauspalveluissa ongelmaa voi myös tuottaa esimerkiksi se, ettei varauksia voi tehdä suurille ryhmille kerrallaan, tai matkan ajankohta on joko liian kaukana tai liian lähellä. Yritykset eivät ole neuvotelleet sopimuksia lentoyhtiöiden kanssa, ja ne eivät kuulu etu- tai kanta-asiakasjärjestelmiin. Kukaan matkustaja voi kuitenkin halutessaan hyödyntää mahdollisia henkilökohtaisia etujärjestelmiään.

5.3.2 Majoitus

Valtaosa Kir-Fix Oy:n ja Treestep Oy:n majoitusvarauksista tehdään online-varausjärjestelmien kautta. Sopimushintaiset kotimaan hotelliöpyymiset on kuitenkin jouduttu varaamaan puhelimitse. Kotimaan matkojen kohdalla majoituksen etsiminen ja varaaminen on usein helppoa ja nopeaa, koska matkakohteet ovat pääosin tuttuja ja hotellit tunnettuja. Ulkomaisten matkakohteiden kohdalla tasokkaiden ja silti kohtuuhintaisten hotellien löytäminen online-varauskoneiden avulla voi olla aikaa vievää, koska majoitusta varattaessa on aina huomioitava hotellien sijainti sekä hyvät kulkuyhteydet. Ulkomaiset hotelliöpyymiset pyritään varaamaan mahdollisimman ajoissa, jos matkan ajankohta on täysin selvä. Mikäli ajankohtaan tai matkustajamäärään liittyy epäselvyyksiä, saatetaan hotelliöpyymisvarauksien tekoa lykätä, tai varaukset tehdään alustavasti, mutta maksetaan vasta myöhemmin. Toisinaan osallistujamäärien ollessa epävarmoja

saatetaan varata huonekiintiö, josta huoneiden varaaminen tulee tehdä tiettyyn, hotellin määrittelemään määräaikaan mennessä.

5.3.3 Junaliput

Junalla matkustamista suositaan kotimaassa sekä mahdollisuuksien mukaan myös muualla Euroopassa. Kotimaan junaliput varataan VR:n online-varaussivuilta tai suoraan rautatieasemilta. Myös ulkomaiset junaliput pyritään ostamaan online-palveluista mahdollisimman ajoissa. Joidenkin maiden junalippujen ostaminen internetistä voi olla estetty liian aikaisin ennen matkaa, tai ne tulee hankkia ainoastaan suoraan asemilta. Tällöin reitit ja aikataulut pyritään kuitenkin varmistamaan etukäteen, jotta lipun ostaminen sujuisi riipeästi. Junalla matkustusta koetaan yrityksissä ympäristöä säästävänä vaihtoehtona. Sitä pidetään myös kustannustehokkuuden kannalta järkevänä vaihtoehtona, koska junassa työkentelymahdollisuus on hyvä ja reitit ja aikataulut etenkin suurkaupunkien välillä pääasiassa sopivat.

5.3.4 Autonvuokraus

Sekä koti- että ulkomaanmatkoilla saatetaan tarvita autonvuokrausta, mikäli esimerkiksi rautatieyhteydet tai junaliikenteen aikataulutus eivät ole matkaan nähden sopivia. Vuokra-autoja varattaessa pyritään tekemään hintavertailua eri vuokrayhtiöiden kesken. Kotimaan vuokra-autot varataan joko puhelimitse tai online-järjestelmien kautta, ulkomaan kohteista autot vuokrataan internetin kautta. Autonvuokraustilanteissa täytyy usein oleellisena ottaa huomioon mahdollisuus palauttaa auto eri paikkaan, kuin mistä se on vuokrattu.

5.3.5 Ryhmämatkat

Yritysten ryhmämatkat ovat usein isoja ulkomaanmatkoja, kuten messu- tai kongressimatkoja tai kotimaassa tehtäviä pitkiä matkoja, kuten koulutus- tai palaverimatkoja. Näille matkoille kutsutaan toisinaan myös yritysten asiakkaita

mukaan, minkä vuoksi matkat täytyy suunnitella tarkasti ja varata ajoissa. Asiakkaat tulee kutsua näille matkoille asianmukaisella tavalla yritysten virallisia kutsuja ja kutsujen vastauslomakkeita (liitteet 5 ja 6) käyttäen, ja matkan tarkoituksena olevan tapahtuman ohjelma tulee lähettää asiakkaille kutsun yhteydessä.

Ryhmämatkoja koskevat varaukset ohjataan usein yhden henkilön tehtäväksi, mikä helpottaa varausasioiden hallintaa. Ryhmämatkat ovat usein tiedossa paljon ennen matkan suunniteltua ajankohtaa, jolloin varausten tekijä voi puhelimitse tai sähköisesti pyytää tarjouksia eri matkanjärjestäjiltä tai palveluiden tuottajilta tai esimerkiksi matkakohteiden keskusvaraamoista. Tällöin esimerkiksi majoitus varataan usein sähköisesti. Ryhmämatkoihin liittyvät lento- tai muut matkaliput varataan kuten normaalistikin, useimmiten online-varauskoneiden kautta. Ryhmämatkoja varatessa on syytä ottaa huomioon se mahdollisuus, että kaikki ilmoittautuneet eivät pystykään osallistumaan matkalle tai aikatauluihin tulee muutoksia. Varaukset on siis mahdollisuuksien mukaan tehtävä siten, että ne ovat peruutettavissa tai muutettavissa.

5.3.6 Tilavaraukset

Erilaiset tilaisuudet ovat olennainen osa yhteistyöyritysten liikematkailua ja siihen liittyviä kustannuksia. Erilaisia tilaisuuksia järjestetään kotimaassa yleensä viikoittain, ja niihin liittyvät varaukset voidaan hoitaa joskus varsin lyhyellä varoitusaajalla. Yleensä tilaisuuden vastuhenkilö hoitaa varaukset itse, tai antaa ne matkustusasioista huolehtivan henkilön hoidettavaksi. Mikäli tilaisuuden pitoaika ei ole päätetty, voidaan eri paikkoihin lähettää tarjouskyselyitä. Tällöin ongelmaksi saattaa kuitenkin muodostua se, että varausten tekijä ei tiedä kaikkia tarpeellisia yksityiskohtia tilaisuuteen liittyen.

5.4 Varausvahvistuksen tallentaminen

Varauksen tekijällä tulee olla jokaisesta tekemästään varauksesta kirjallinen dokumentti. Jokaisesta matkasta ja tilaisuudesta tulee tehdä erillinen tiedostokansio matkan tai tilaisuuden järjestävän yrityksen tiedostoasemalle. Jokainen

matkaan liittyvä dokumentti, kuten sähköinen varausvahvistus, matkalippu sekä asiakkaille lähetetyt kutsut, vastauslomakkeet ja matkaohjelmat, tulee tallentaa näihin kansioihin. Tiedot ja dokumentit tulee tallentaa ja jäädä näkyviin, jotta tehtyjä varauksia pystytään seuraamaan ja esimerkiksi tulostamaan matkalle mukaan. Tiedot tulee myös olla läpinäkyvästi esillä muun muassa verottajaa sekä matkalle osallistuvaa asiakasta varten.

5.5 Menetelmän hyvät ja huonot puolet

Online-varausten teon on todettu olevan kätevää ja yleensä melko nopeaa. Matkustajat voivat helposti tehdä itse tarvitsemansa varaukset ilman välikäsiä tai ylimääräisiä puheluita tai sähköpostia esimerkiksi yhteistyömatkatoimistoon. Matkatoimiston karsimisen hyvä puoli on myös se, että yrityksiltä ei veloiteta enää erillisiä myyntipalkkioita tai palvelumaksuja tehdyistä varauksista. Monet online-matkapalveluidentarjoajat ja -matkatoimistot myyvät esimerkiksi lentoja sekä hotelliyöpymisiä lähes samoilla hinnoilla kuin itse matkanjärjestäjät, ja vertailemalla hintoja voidaan niin kutsutuista ”halpamatkatoimistoista” löytää samat lennot tai hotellit vieläkin edullisemmin. Toisinaan näihin edullisiin hintoihin lisätään kuitenkin vielä palvelumaksuja tai muita ylimääräisiä online-varauskuluja. Huonona puolena matkojen itse etsimisessä ja vertailussa on lisäksi se, että edullisten hintojen etsiminen voi viedä reilusti varauksen tekijän aikaa. Varausten tekoa tutkittaessa yhteistyöyrityksissä havaittiin yhteen matkaan liittyvien varausten tekemiseen kuluvan useiden työpäivien työtuntien verran aikaa, kun kyseessä oli esimerkiksi ryhmämatka, johon osallistui yritysten työntekijöiden lisäksi asiakkaita, ja varattavia matkapalveluita olivat lentolippujen ja hotelliyöpymisten lisäksi esimerkiksi lentokenttäkuljetukset tai pöytävaraukset ravintoloihin.

Erääksi ongelmaksi havaittiin yritysten henkilökunnan välinen tiedonkulku matkanvarausasioita koskien. Useaan kertaan havainnoinnin aikana syntyi tilanteita, että varauksia hoitavalle henkilölle annettiin liian puutteellisia tietoja varausten tekemistä varten. Tällöin varausten tekijän tuli olla esimerkiksi puhelimitse tai sähköpostitse yhteydessä matkan vastuuhenkilöön lisätietojen saamiseksi

joko yhden tai useamman kerran, mikä myös vei aikaa eikä ollut taloudellisesti tehokasta. Varausten tekijän täytyi pyytää lisätietoja esimerkiksi matkan ajankohtaan, kohteeseen tai matkaseurueeseen liittyen. Toisinaan huonon tiedonkulun lisäksi tehtyjä varauksia jouduttiin myös muuttamaan, mistä saattoi aiheutua ylimääräisiä kuluja.

Kotimaan sisäisissä sopimushintaisissa hotelliöpyymisissä ongelmana oli yritysten matkustajilla ollut epäselvyys sopimuksen sisällöstä, varaustunnuksista sekä varaustavoista. Ongelmaksi havaittiin myös laskutuksen hajanaisuus, mikä vaikeutti yritysten taloushallinnon työtehtäviä.

5.6 Ratkaisut ja kehitysehdotukset

Kir-Fix Oy:n ja Treestep Oy:n matkustuksen ja matkanvarauksen lähtökohtia ja avainarvoja ovat järkevyyt ja kustannustehokkuus. Nykyisenlaista prosessia haluttiin kehittää ajankäytöllisesti, koska yksittäisten matkustajien hakiessa parhaita vaihtoehtoja ja päivän hintoja Internetin eri varausjärjestelmien kautta aikaa hukattiin nettisurffailuun. Tavoitteena oli pyrkiä löytämään halvimpia tarjolla olevia hintoja ja selvittää mahdollisuuksia tavoittaa ne keskittämisten tai uusien ostosopimusten kautta.

5.6.1 Matkahallinnon kehittäminen

Yrityksillä ei ole olemassa varsinaista suunniteltua matkahallinnon toimintamallia, joten matkustuksen suunnitteluun ja seurantaan tulisi panostaa entistä paremmin. Suunnitteluvaiheessa tulisi tarkasti pohtia kunkin matkan tärkeyttä ja tarpeellisuutta, matkustuksen mahdollista korvaamista esimerkiksi videoneuvotteluilla, matkustajamäärän karsimista ryhmämatkojen osalta sekä tehtävänjakoa ja kunkin matkustajan vastuualueita matkaan tai tilaisuuteen liittyen. Matkustuksen suunnittelu tulisi myös aloittaa aikaisemmassa vaiheessa, ja tiedonjaon tulisi olla selkeää eri osapuolten välillä. (AirPlus International & ACTE Global 2009, 6, 16.)

Matkahallintoa tulisi kehittää myös seuraamalla paremmin matkustuksen kokonaiskuluja sekä kustakin matkustuksen osa-alueesta syntyviä kuluja erikseen. Tarkemmalla seurannalla pystyttäisiin tarkastelemaan, mistä matkustuksen osista suurimmat kulut syntyvät sekä vähentämään mahdollisesti kasvavia yksittäisiä kuluja.

5.6.2 Lomakkeet

Matkavarausten tekoa helpottamaan laadittiin lomakkeet ”Matkanvarauslomake”, ”Tilavaraus-/tarjoilutilaus-/kutsupyöntölomake” sekä ”Kutsuttavien nimilista”. Kyseisille lomakkeille katsottiin olevan tarvetta, koska esimerkiksi tiedonkulku matkavarausasioihin liittyen koettiin välillä puutteelliseksi. Yrityksillä oli aiemmin pitkään käytössä tilanvarauslomake, jonka muuttaminen ja päivittäminen katsottiin tarpeelliseksi lomakkeen yksinkertaisuuden ja lyhyden vuoksi. Erilaisia varustilanteita haluttiin nopeuttaa ja helpottaa lomakkeiden avulla.

Kaikki lomakkeet on tarkoitettu matkojen tai tilaisuuksien vastuuhenkilöiden täytettäväksi, ja niitä voivat apuna käyttää varustilanteissa joko nämä vastuuhenkilöt itse tai se henkilö, jolle varaustehtävä siirretään. Matkanvarauslomakkeessa pyydetään tarvittavia tietoja tulevaan matkaan liittyen. Täyttäjän tulee merkitä täydellisesti esimerkiksi matkakohde, matkan tarkoitus, matkustusajankohdat sekä mahdollisten muiden matkustajien nimet. Lisäksi lomakkeeseen merkitään, mitä kaikkea halutaan kyseiseen matkaan liittyen varata, esimerkiksi lentoja, hotelliyöpymisiä, vuokra-auto tai pöytävarauksia. ”Matkanvarauslomake” on opinnäytetyön liitteenä 1. Lomakkeeseen voidaan lisäksi liittää ”Kutsuttavien nimilista” -lomake, johon täytetään täydelliset tiedot matkalle kutsuttavista asiakkaista. ”Kutsuttavien nimilista” on opinnäytetyön liitteenä 2.

Opinnäytetyön liitteenä 3 oleva ”Tilavaraus/tarjoilutilaus-/kutsupyöntölomake” on tarkoitettu erilaisia tilaisuuksia ja niihin liittyviä järjestelyjä varten. Lomakkeesta tulee ilmetä esimerkiksi tilaisuuden nimi, ajankohta ja tarkoitus, sekä mitä tilaisuuteen liittyen halutaan varata; esimerkiksi itse tila ja sitä koskevat vaatimukset. Oleellista tila- ja tarjoiluvarauksissa on myös niihin liittyvät ruoka- ja juoma-

tarjoilut, joissa on otettava huomioon yritysten linja suosia lähellä tuotettuja tuotteita ja elintarvikkeita. Lomakkeeseen voidaan myös merkitä, tarvitaanko tilaisuutta varten laatia ja lähettää kutsuja asiakkaille. Lomakkeen kääntöpuolella on nimilista kutsuttavia asiakkaita varten. Tähänkin lomakkeeseen voidaan liittää erillinen ”Kutsuttavien nimilista” -lomake (liite 2).

Kaikki laaditut lomakkeet ovat yrityksissä saatavilla sekä paperisena että sähköisesti täytettävänä Excel-versiona. Sähköisistä lomakkeista on hyötyä erityisesti niille työntekijöille, jotka työskentelevät vakituisesti muualla kuin yritysten päätoimipisteellä Vantaalla. Matkustaja tai tilaisuuden vastuhenkilö voi helposti täyttää lomakkeen omalla koneellaan ja lähettää sen esimerkiksi sähköpostitse matka- ja tilavarauksia hoitavalle henkilölle. Sekä sähköiset että paperiset täytetyt lomakkeet tulee tallentaa kunkin tilaisuuden omiin kansioihin yritysten palvelimille. Lomakkeisiin valittiin erilliset tunnukset, jotka näkyvät kunkin lomakkeen ylä- ja alareunassa. Fontiksi valittiin Calibri, jota käytetään myös yrityksille laaditussa matkustuspolitiikassa.

5.6.3 Suorat sopimukset ja keskittäminen

Tutkittaessa yhteistyöyritysten liikematkailua ja selvittäessä matkakohteita ja matkojen luonnetta muutaman vuoden ajalta olemassa olevien tallennettujen matkustusdokumenttien perusteella päädyttiin siihen, että keskittäminen useille eri matkapalveluntuottajille olisi kannattavaa. Opinnäytetyön yhteistyöyrityksissä tulisi harkita useampia suoria sopimuksia matkapalveluiden tuottajien kanssa. Esimerkiksi kotimaan lentoliikenteessä voisi olla hyödyllistä neuvotella hinnanalennuksista jonkin kotimaisen reittilentoliikenneyhtiön kanssa sellaisiin kohteisiin, joihin yritysten johto ja työntekijät matkustavat eniten. Vaikka nyt jo sekä kotimaan että ulkomaan lentoja pyritään mahdollisuuksien mukaan hankkimaan halpalentoyhtiöiden kautta, voisivat neuvotellut sopimukset tuoda selkeää lisäsäästöä matkakuluihin. (Verhelä 2000a, 42.)

Kir-Fix Oy:n voimassa olevaa keskityssopimusta Sokos Hotels-hotelliketjun kanssa päivitettiin ja laajennettiin koskemaan myös Treestep Oy:n hotelliyöpy-

misiä. Molemmille yrityksille päivitettiin omat etusopimukset ja yritystunnukset, kun sopimus oli aiemmin ollut ainoastaan Kir-Fix:n nimellä. Yrityksille saatiin online-varaustunnukset Internet-varauksia varten. Aiemmin sopimushintaisia varauksia voitiin tehdä ainoastaan puhelimitse. Molempien yritysten toimesta matkustettaessa saadaan sopimuslennukset päivän parhaista liikematkustushinnoista kyseisen hotelliketjun hotelleissa. Kumpikin yritys kerää nyt myös hotelliyöpymisiä omaan saldoonsa ja yritykset voivat saada ensi vuodelle vieläkin paremman hintaedun kulloisestakin päivän liikematkustushinnasta. Keskittämisen sopimushintaisille hotelleille voi tuoda selkeitä hyötyjä. Tärkeää on kuitenkin se, että kukin yrityksissä hotellivarauksia tekevä on tietoinen näistä sopimuseduista ja varausjärjestelyistä sekä varaustunnuksista. Sopimukset sekä varaustunnukset on tallennettu molempien yritysten matkustusasioita sisältäviin ”Tilaisuudet” –kansioihin.

5.6.4 Matkatoimistoyhteistyö

Toisaalta, yritysten kannattaisi ehkä harkita matkatoimistoyhteistyöhön palaamista. Esimerkiksi Verhelän (2000a, 43) mukaan erityisesti sellaisen pk-yrityksen, jolla liikematkustukseen liittyvät ostot ovat pienehköjä, kannattaisi verrata suorien ostosopimusten kautta saatuja etuja matkatoimistojen tarjoamiin etuihin. Matkatoimistojen kanssa tehdyt sopimukset voivat lopulta osoittautua kannattavimmiksi, kun yritykset pystyvät hyötymään suurten matkatoimistojen ostovolyymistä matkatoimistojen solmimien ostosopimusten vuoksi. Eräänä vaihtoehtona on se, että matkatoimiston kautta saataisiin yritysten käyttöön esimerkiksi räätälöity online-varausjärjestelmä, jota varauksia tekevät henkilöt voisivat käyttää esimerkiksi yritysten intranetin kautta. Tällainen järjestelmä tukisi parhaimmillaan yritysten matkustusstrategiaa ja -politiikkaa ja sen voisi lopulta esimerkiksi yhdistää matkanhallintajärjestelmään. Tällainen järjestelmä voisi kuitenkin tulla pk-kokoiselle yritykselle kalliiksi, ja eri matkatoimistoja tulisi kilpailuttaa ja niiden tarjoamia palveluja vertailla ennen lopullisia päätöksiä. (Verhelä 2000a, 43-45.)

5.6.5 Itsevaraustyökalu

Yhteistyöyrityksissä tutustuttiin varausjärjestelmiä sekä teknologiaratkaisuja järjestävän Amadeuksen tuottamiin varaustyökaluihin. Näiden keskusteluiden ja saatujen positiivisten kuvien perusteella otettiin yhteyttä matkatoimisto Areaan, jonka edustajan esittelemä MatkaValtti-palvelu herätti kiinnostuksen yrityksissä palvelun ominaisuuksien vuoksi. Itsevaraustyökalun avulla matkustaja tai matkanvaraaja löytää nopeasti parhaat lento-, hotelli- ja vuokra-autohinnat, ja palveluun kuuluu myös maksuton matkavakuutus, seuranta sekä tuki- ja hätäapupalvelu. Palvelu sisältää tietyn ennalta määritetyn määrän lipunkirjoituksia vuodessa. Palvelulla on tietty kuukausittainen ylläpitomaksu, jonka lisäksi kustannuksia syntyy kustakin matkatapahtumasta ainoastaan, mikäli varaus tehdään matkatoimiston puhelinpalvelun kautta. (Area 2008.)

Areaan MatkaValtin käyttäjiltä saatujen kokemusten mukaan itsevaraustyökalu maksaa itsensä viiden ensimmäisen varatun matkan hintasäästönä sekä säästettynä työaikana. MatkaValtti koettiin saatujen tietojen ja käytyjen neuvottelujen perusteella aikaa ja rahaa säästäväksi vaihtoehdoksi. Yritykset ovat neuvotelleet Areaan kanssa palvelun käyttöönotosta ja molemmille yrityksille erikseen kirjoitetut sopimuspaperit ovat lopullisia allekirjoituksia vailla. (Area 2008.)

5.6.6 Matkatilit ja koontilaskutus

Yksittäisten kuittien ja laskujen sijaan katsottiin käytännölliseksi ottaa joidenkin palvelujen osalta käyttöön matkatilit sekä koontilaskutus. Kotimaan junamatkoja tehdään yrityksessä kohtuullisen paljon, minkä vuoksi yrityksille avattiin VR-matkatili. Matkustaville henkilöille hankittiin henkilökohtaiset matkatilikortit, joilla kotimaan junamatkojen maksu jatkossa tapahtuu. Lippuostoista toimitetaan kaksi kertaa kuussa koontilasku, josta ostojen seuraaminen on helppoa. (VR-Yhtymä Oy 2009.)

Lisäksi yrityksille avataan luottokorttiyhtiön tuottama Business Eurocard-matkatili, jonka toimintaperiaate on samankaltainen kuin VR-

matkatilipalvelussa. Tämä matkatili on matkatoimisto-ostojen tilimuotoinen maksumatapa, eli toimii Arean matkavaraustyökalun rinnalla. Järjestelmään kuuluu myös online-palvelu, josta matkatiliostoja voidaan seurata lähes reaaliaikaisesti. (Luottokunta, Eurocard Oy 2007.)

Matkalaskujen tekoa varten on suunniteltu matkalaskujärjestelmän käyttöönottoa, joka toimisi Internetissä selainpohjaisesti ja mahdollistaisi tällöin matkalaskujen teon missä tahansa matkan aikana. Tällä hetkellä matkakuluselvitykset laaditaan käsin opinnäytetyön liitteenä 7 olevaa laskuselvityslomaketta käyttäen. Kukin matkustaja tekee kustakin yritysluottokortilla tekemästään ostosta yksityiskohtaiset selvitykset, minkä jälkeen lomakkeet ja niihin liitetyt kuitit menevät työnantajan hyväksyttäväksi ja sitä kautta maksuun. Selainpohjainen matkalaskujärjestelmä tarjoaisi kattavammat laskuselvitysmahdollisuudet sekä monipuolisen seurannan. Matkalaskujärjestelmistä on käyty neuvotteluja eri palveluntarjoajien kanssa.

6 MATKUSTUSPOLITIIKAN LAATIMINEN

Opinnäytetyön toiminnalliseen osaan kuului matkustuspolitiikan (liite 4) laatiminen yhteistyöyrityksille. Seuraavassa käsitellään Kir-Fix Oy:n ja Treestep Oy:n matkustuspolitiikan suunnitteluvaihetta ja toteutusta sekä käydään läpi, mitä yritysten valmis matkustuspolitiikka pitää sisällään.

6.1 Suunnittelu

Matkustuspolitiikan suunnittelu aloitettiin jo syksyllä 2008 tutustumalla yhteistyöyritysten liikematkustuksen taustoihin ja matkustustottumuksiin sekä ylipäänsä yhteistyöyritysten strategiaan (liite 8) ja tavoitteisiin. Liitteenä 8 olevasta strategiasta ilmeni yritysten halu pyrkiä luontoa mahdollisimman vähän kuluttavaan järkevään matkustukseen, mikä pyrittiin huomioimaan jo matkustuspolitiikan suunnitteluvaiheessa.

Matkustuspolitiikan laadintaa varten tutkittiin esimerkiksi yritysten matkustus-suunnitelmaa ja erilaisia yritysesityksiä, haastateltiin toimitusjohtajaa, sekä kerättiin tietoja yhteistyösopimuksista ja aiemman vuoden matkakustannuksista. Ulkopuolisia esimerkkejä matkustuspolitiikoista ja niiden laadinnasta etsittiin Internetistä. Näitä matkustuspolitiikkoja ja laadintaohjeita vertailtiin keskenään ja niistä haettiin yhtäläisyyksiä, jotta saatiin hahmotelma matkustuspolitiikan pääpiirteittäisestä sisällöstä ja tärkeimmistä yksityiskohdista.

Suunnittelussa otettiin kaiken aikaa huomioon yritysten olemassa oleva matkustussääntö. Matkustussäännön ja matkustuspolitiikan tarkoituksena on toimia toistensa rinnalla. Matkustuspolitiikan lopputuotos pyrittiin laatimaan toistamatta matkustussäännön sisältöä. Laadittu matkustuspolitiikka on voimassa toistaiseksi.

6.2 Toteutus

Kir-Fix Oy:n ja Treestep Oy:n matkustuspolitiikka laadittiin mukaillen erilaisia matkustuspolitiikkoja ja niiden laadintaohjeita. Poliitiikan laadinta aloitettiin keväällä 2009 kaiken materiaalin ollessa kerättyä. Lopputuloksesta haluttiin selkeä ja johdonmukainen. Matkustuspolitiikan laati lähinnä täysin itsenäisesti opinnäytetyön tekijä, vaikka politiikan laadinta kuuluu tavallisesti strategiseen päätöksentekoon ja on siten yrityksen johdon tehtävä (Verhelä 2000a, 34). Matkustuspolitiikkaan sisällytettävät kohdat läpikäytiin tarkasti yritysten toimitusjohtajan kanssa, jotta lopullinen ohjeistus vastaisi yritysten toiveita ja tavoitteita.

Dokumentin kieli ja ulkomuoto pyrittiin pitämään mahdollisimman virallisena, vaikka kyseessä on vain liikematkustusta määrittävä ja sille suuntaa antava ohjeistus, ei tarkka säännöstö. Matkustuspolitiikka päätettiin toteuttaa sekä sähköisenä että paperiversiona. Näin dokumentti on helposti yritysten koko henkilöstön tavoitettavissa. Sähköinen versio tullaan tallentamaan yritysten palvelimille matkailuasioita käsitteleviin ”Tilaisuudet”-kansioihin. Valmis matkustuspolitiikka haluttiin toteuttaa selkeänä ja yksinkertaisena. Fontiksi valittiin Calibri, jota

käytetään esimerkiksi laadituissa matkustuksen lomakkeissa (liitteet 1 - 3). Kirjasinkokona on 12, paitsi pääotsikoissa 14. Riviväli on koko matkustuspolitiikassa 1. Matkustuspolitiikan kansisivulla on molempien yritysten viralliset logot.

6.3 Sisältö

Matkustuspolitiikkaan pyrittiin sisällyttämään ohjeita päivittäiseen kotimaassa tapahtuvaan työmatkailuun liittyen sekä ohjeistukset pidemmistä ulkomaan matkoista. Eri matkustusvälineisiin kohdistuvia ohjeita käydään laveasti läpi, samoin esimerkiksi yöpymiseen liittyviä asioita. Dokumentin alussa kerrotaan, mistä matkustuspolitiikassa on kyse ja kenelle se on tarkoitettu sekä voimassaoloaika.

Dokumentin sisältö pyrittiin tekemään johdonmukaisesti ja aikajärjestyksessä alkaen ennen matkaa tehtävistä järjestelyistä jatkuen matkan varaukseen ja varsinaiseen matkaan ja loppuen matkan jälkeisiin toimenpiteisiin. Matkustuspolitiikkaan sisällytettiin esimerkiksi matkustusdokumentteihin liittyviä ohjeita sekä liikematkustajalle oleellisia turvallisuus- ja terveysohjeita. Matkustuspolitiikassa ei ole vielä huomioitu sopimuksia MatkaValtti-varaustyökalun ja EuroCard-matkatilin käyttöönotosta, mutta matkustuspolitiikan sisältö päivitetään sopimusten allekirjoittamisen jälkeen.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kir-Fix Oy ja Treestep Oy käyttävät liikematkustusta yhtenä tärkeimpänä työvälineenään. Yritysten täytyy kuitenkin kehittää useita liikematkustuksen osalueita suunnitteluvaiheesta lähtien paremman kustannustehokkuuden parantamiseksi. Matkanvarausprosessin ongelmiksi havaittiin heikko tiedonkulku sekä aikaa vievä nettisurffailu. Varaustilintietojen seuranta ja yritysten liikematkailua helpottamaan esitettiin erilaisia ratkaisuja ja matkustuksen ohjeistukseksi laadittiin matkustuspolitiikka.

7.1 Haasteet

Opinnäytetyön yhtenä suurena haasteena oli toisaalta aiheen laajuus ja mahdollisen sisällön määrä, toisaalta se, että kun aihetta alettiin rajata tarkemmin, oli varsinaisesti aiheeseen liittyvää lähteistöä vaikea löytää, ja varsinainen liikematkustuksen teoria pohjautuu siksi paljon muutamaankin lähdekirjaan. Matkustuspolitiikkaan liittyvänä haasteena koettiin suomenkielisten matkustuspolitiikkojen sekä niiden ohjeistusten vaikea tavoitettavuus. Lisäksi ajoittain haasteellisenä koettiin työn ja opinnäytetyön teon yhdistäminen siitä huolimatta, että opinnäytetyön tekijä työskenteli tuolloin yhteistyöyrityksissä.

Pk-yrityksen matkanvarausprosessi ja matkahallinto voi olla yllättävän haasteellista toteuttaa. Eri vaihtoehtoja, kuten matkatoimisto- tai matkanjärjestäjäyhteistyökumppanien hankintaa tulee vertailla, mutta vaihtoehtojen selvittäminen on aikaa vievää, mikä taas voi osaltaan vaikuttaa heikentävästi yrityksen talouteen.

Opinnäytetyön tekijän osalta haasteeksi koettiin ajankäyttö. Aikataulukon olisi tullut suunnitella paremmin ja koko opinnäytetyöprosessin ajan olisi ollut hyödyllistä kirjoittaa opinnäytetyöpäiväkirjaa, joka olisi tuonut järjestelmällisyyttä ja auttanut toimimaan johdonmukaisemmin koko prosessin ajan.

7.2 Yhteistyö

Opinnäytetyön tekijän ja yhteistyöyritysten välinen yhteistyö sujui vaihtelevasti. Yhteistyön eräiksi haasteiksi koettiin huono tiedonkulku sekä aikataulukojen yhteensovittaminen. Kiireiselle ja paljon matkustelevalle toimitusjohtajalle tehty kirjallinen haastattelu tuntui sopivimmalta vaihtoehdolta. Myös muilta yritysten työntekijöiltä saatiin opinnäytetyön selvitystyöhön vaikuttavaa sanallista palautetta. Opinnäytetyön varsinaisten yhteistyöyritysten Kir-Fix Oy:n ja Treestep Oy:n lisäksi opinnäytetyöntekijä teki yhteistyötä palveluntuottajien kanssa. Yhteistyö katsottiin onnistuneeksi, koska neuvottelut johtivat uusien sopimusten

syntymiseen ja asiantuntijoilta saatiin opinnäytetyön kirjallista toteutusta varten tärkeää suullista sekä kirjallista materiaalia.

7.3 Arviointi

Opinnäytetyössä pyrittiin tarkastelemaan yhteistyöyritysten matkanvarauksen prosessia sekä siihen liittyviä liikematkailun osa-alueita. Selvitystyössä apuna käytettiin teoriaa sekä käytännön työtä, havaintoja ja kokemuksia. Keskeisinä aiheina esille nousivat esimerkiksi matkojen suunnittelun tehostaminen ja järjestyminen, yhteistyön parantaminen sekä johdonmukaisuus ja ohjeistusten parantaminen.

Yhteistyöyrityksille suurin hyöty on todennäköisesti opinnäytetyön toiminnallisesta osasta eli konkreettisesta matkustuspolitiikasta sekä opinnäytetyön tekijän työnkuvasta yritysten matkanvarausassistenttina. Myös laaditut matkanvarausprosessiin liittyvät lomakkeet hyödyttävät yritysten liikematkojen varaamista jatkossa. Vaikka tutkimustuloksissa päädyttiin lähinnä vertailemaan mahdollisia erilaisia vaihtoehtoja ja toimintatapoja, voidaan vertailuista vetää johtopäätöksiä ja miettiä parasta ratkaisua yritysten matkavarauksen toteuttamiseen esimerkiksi taloudellisen tilanteen kannalta.

Opinnäytetyön tutkimus- eli selvitysosa ei tuonut uusia tuloksia matkailualalle, mutta auttoi sen sijaan opinnäytetyön tekijää hahmottamaan matkanvarausprosessia uudenlaisesta näkökulmasta sekä antoi kokemusta yrityksen liikematkailun toiminnasta ja matkustuspolitiikan laatimisesta.

Opinnäytetyön tekijällä ei ollut aiempaa kokemusta matkustuspolitiikan laadinnasta tai matkanvarausassistenttina toimimisesta. Poliitiikan laatiminen sekä päivittäinen matkustusasioiden hoitaminen ja seuranta toivat kuitenkin arvokasta kokemusta ja kasvattivat opiskelijan tietotaitoa sekä laajensivat matkanvarauspalveluiden tuntemusta. Matkanvarausassistenttina työskentely ja matkustusasioiden parissa toimiminen auttoivat ymmärtämään monipuolisesti pk-yrityksen liikematkustuksen eri vaiheita. Lisäksi opinnäytetyön tekijä pääsi tutus-

tumaan erilaisiin varausvaihtoehtoihin ja sai myös asiantuntijätietoa tarjolla olevista matkanvarauspalveluista ja koki kiinnostavaksi palvelujen tuottajien kanssa käydyt keskustelut sekä sopimusprosessien eri vaiheet. Tulevaisuuden kannalta tärkeänä opinnäytetyön tekijä pitää myös eri osapuolten kanssa muodostettuja kontakteja.

KUVIOT

Kuvio 1 Liikematkailun jakelutiet, s.15

LÄHTEET

Aarniovuori, Janne, myyntipäällikkö. Amadeus Finland Oy. 26.8.2009. Henkilökohtainen tiedonanto.

Aguilera, A. 2008. Business travel and mobile workers. Transportation Research Part A: Policy and Practice vol.42 - 8, 1109 - 1116.

AirPlus International & ACTE Global. 2009. Post-Recession. Has the Travel Management landscape Changed Permanently? Whitepaper 2009.

Amadeus Finland Oy. 2008a. <http://www.amadeus.fi/index.htm> (Luettu 11.8.2009)

Amadeus Finland Oy. 2008b. Sopimushinnat.
<http://www.amadeus.fi/www/amadeus/bulle450.nsf/f8f83de32350ffee42256fb90030e262/9bd8b06249993baa42256fee002fbef7?OpenDocument> (Luettu 21.10.2009)

Area. 2008. Arean MatkaValtti –Aina paras hinta. Helsinki: Area.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10. osin uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Horner, S. & Swarbrooke, J. 2001. Business Travel and Tourism. Oxford: Butterworth-Heineman.

Karvala, L. 2009. Strategia 2009 Kir-Fix Oy ja Treestep Oy.

Karvala, Lea, toimitusjohtaja. Kir-Fix Oy / Treestep Oy. 2.2.2009. Sähköposti.

Kauppalehti Vip. 2006. Amadeus saa kilpailijan Suomeen. Kauppalehti Vip 16.1.2006, 5.

Kir-Fix Oy. 2008. <http://www.kir-fix.fi> (Luettu 16.9.2009)

Luottokunta, Eurocard Oy. 2007. Business Eurocard Matkatiliohje.

Nikula, P. 2009. Liikematkustus alkaa elpyä. Kauppalehti Matka Extra. 28.9.2009, 3.

Nordea. 2008. Firstcard alentaa kuluja ja tekee kaiken helpommaksi yritykselle. <http://www.firstcard.fi/fi/view.jsp?artId=3413002> (Luettu 21.10.2009)

Rouhiainen, U-M. 1996. Satumaa: Matkailun perusteet 2. Helsinki: KSL Opintokeskus.

Routio, P. 2005. Empiirisen aineiston kerääminen.
<http://www.uiah.fi/projects/metodi/060htm> (Luettu 2.3.2009)

Salo, I. 2006. Yritykset nitistävät matkakulujaan. Talouselämä 13.3.2006. <http://www.talouselama.fi/uutiset/article160866.ece> (Luettu 3.9.2009)

Staffordshire University. 2005. Travel policy and procedures. http://www.staffs.ac.uk/images/travel_policy_tcm68-19441.pdf (Luettu 21.10.2009)

Suomen liikematkayhdistys ry. 2008. Toimintasuunnitelma 2009. <http://www.fbta.net> (Luettu 8.9.2009)

Suomen liikematkayhdistys ry. 2009. Pk-yritykset eivät seuraa liikematkustuksen kokonaiskustannuksia. <http://www.fbta.net> (Luettu 8.9.2009)

Teuronen, J. 2001. Company Introductions of Treestep Ltd and Kir-Fix Ltd.

Verhelä, P. 2000a. Liikematkailu. Helsinki: Oy Edita Ab.

Verhelä, P. 2000b. Matkatoimistopalvelut. Helsinki: Oy Edita Ab.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

VR-Yhtymä Oy. 2009. VR Matkatili. <http://www.vr.fi/fin/yritykselle/vr-matkatili.shtml> (Luettu 20.11.2009)

Vuoristo, K-V. 2002. Matkailun muodot. 3.painos. Helsinki: WSOY.

Muut tarvittavat varaukset

Kuljetus 1

Mistä mihin: _____ Pvm/klo: _____

Kuljetus 2

Mistä mihin: _____ Pvm/klo: _____

Juna 1

Mistä mihin: _____ Pvm/klo: _____

Juna 2

Mistä mihin: _____ Pvm/klo: _____

Autonvuokraus

Haku mistä: _____ Pvm/klo: _____

Palautus mihin: _____ Pvm/klo: _____

Pöytävaraus 1

Paikka: _____ Pvm/klo: _____

Erityistoiveet: _____

Pöytävaraus 2

Paikka: _____ Pvm/klo: _____

Erityistoiveet: _____

Pöytävaraus 3

Paikka: _____ Pvm/klo: _____

Erityistoiveet: _____

Muuta tärkeää:

Lomake vastaanotettu:

pvm + kuittaus _____

Varaukset tehty/tallennettu:

pvm + kuittaus _____



Kutsuttavien nimilista

Tilaisuus/tapahtuma: _____

Paikka/pvm: _____

Vastuuhenkilö: _____

Yritys (X):

Kir-Fix Oy

Treestep Oy

	<u>Nimi (/toimi)</u>	<u>Sairaala/osasto</u>	<u>E-mail/osoite</u>
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			
21.			
22.			
23.			
24.			
25.			
26.			
27.			
28.			
29.			
30.			
31.			
32.			
33.			
34.			
35.			

Kutsujen toimitustapa (X):

Postitse

Sähköpostitse

Myyjä vie

Kutsut lähetettävä viim.: _____

Vastaukset viim.: _____

Kuittaus: _____

Tilavaraus-/tarjoilutilaus-/kutsupyyntölomake

Vastuhenkilö: _____ Yritys: _____

Tilaisuuden pitäjät: _____

Tilaisuuden nimi: _____

Tilaisuuden pvm: _____ Kellonaika: _____

Sairaala: _____ Osasto: _____

Muu paikka: _____

Henkilömäärä: _____

Maksutapa: _____

Tarvitsen (X):

- Tilavarauksen
 Tarjoilutilauksen
 Ovikutsun
 Asiakaskutsun/-kutsukortin

Viim. lähetys pvm: _____ Viim. vastaus pvm: _____

Tilaisuuden laji/luonne: _____

Esiteltävät tuotteet: _____

Tilavaatimukset (X):

- Dataprojektori
 Piirtoheitin
 Valkokangas
 Nettiyhteys
 Fläppitaulu
 Äänentoisto
 Puhujapöytä

Muuta: _____

Tarjoilut (X):

- Kahvi/tee Tilausmäärä: _____
 Suolainen Tilausmäärä: _____ Toive: _____
 Salaatti Tilausmäärä: _____ Toive: _____
 Makea Tilausmäärä: _____ Toive: _____
 Muut tarjoilut: _____

Muista lähiruoka ja eurooppalaiset viinit!

Muuta tärkeää: _____

Lomake vastaanotettu:

pvm + kuittaus _____

Varaus/kutsu tehty ja tallennettu:

pvm + kuittaus _____

Kutsut lähetetty:

pvm + kuittaus _____

Kutsuttavien nimilista

	<u>Nimi (/toimi)</u>	<u>Sairaala/osasto</u>	<u>E-mail/osoite</u>
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			
21.			
22.			
23.			
24.			
25.			
26.			
27.			
28.			
29.			
30.			
31.			
32.			
33.			
34.			
35.			
36.			
37.			
38.			
39.			
40.			

Kutsujen toimitustapa (X):

- Postitse
 Sähköpostitse
 Myyjä vie

Matkustuspolitiikka

Kir-Fix Oy ja Treestep Oy



SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	4
2 YLEISTÄ	4
2.1 Matkustuspolitiikan voimassaoloaika	4
2.2 Matkustussääntö.....	4
2.3 Edustusbudjetti	5
3 ENNEN MATKAA.....	5
3.1 Matkasuunnitelma	5
3.2 Matkan hyväksyttäminen.....	5
3.3 Valuutat ja luottokortit	5
4 MATKAN VARAAMINEN	6
4.1 Varauskanavat.....	6
4.2 Ryhmävaraukset.....	6
4.3 Valmismatkat	6
4.4 Alennukset ja äkkilähdöt.....	7
4.5 Bonus-/kanta-asiakaskortit	7
4.6 Maksu.....	7
4.7 Varatun matkan vahvistaminen	7
4.8 Varausvahvistusten tallentaminen	7
4.9 Epäonnistunut varaus	8
5 MATKUSTUSVÄLINEET.....	8
5.1 Oma auto.....	8
5.2 Juna	8
5.3 Lentokone.....	9
5.3.1 Matkustaminen business-/ykkösluokassa	9
5.3.2 Lähtöselvitys /check-in.....	9
5.3.3 Frequent flyer ja muut edut.....	9
5.3.5 Ateriointi lennon aikana.....	9
5.3.6 Ylimääräiset matkatavarat / ylipaino	9
5.3.7 Riskit	10
5.4 Auton vuokraus	10
5.5 Taksi.....	10
6 YÖPYMINEN MATKALLA / HOTELLIT	10
6.1 Sopimukset.....	10
6.2 Hotellien taso	11
6.3 Hotellipalvelut	11
7 PERUUTUKSET JA VARAUKSEN MUUTTAMINEN	11
7.1 Lentoliput	11
7.2 Hotellivaraukset	11
7.3 Force majeure	12
8 TURVALLISUUS, TERVEYS JA HÄTÄTAPAUKSET	12
8.1 Matkustusturvallisuus	12
8.2 Sairastuminen ennen matkaa / matkan aikana	12
8.3 Onnettomuudet ja hätätapaukset	12
8.4 Ryöstöt	13
8.5 Kadonneet matkatavarat	13

9 MATKUSTUSDOKUMENTIT.....	13
9.1 Matkaliput	13
9.2 Passi ja henkilötodistus	13
9.3 Viisumi.....	13
9.4 Maahan tulo- ja maastapoistumislupa	14
9.5 Matkavakuutus.....	14
9.6 Rokotus- ja terveystodistukset.....	14
9.7 Kopiot	14
10 MUUTA TÄRKEÄÄ.....	14
10.1 Puolison / perheen matkustaminen	14
10.2 Loman ja työmatkan yhdistäminen.....	15
10.3 Tavoitettavuus matkan aikana.....	15
11 RAPORTOINTI MATKAN JÄLKEEN	15
11.1 Matkaraportointi.....	15
11.2 Matkakuluselvitykset	15
11.3 Raporttien ja selvitysten ajankohta	15
12 SEURANTA	16

1 JOHDANTO

Tämä matkustuspolitiikka on laadittu Kir-Fix Oy:lle sekä Treestep Oy:lle yritysten omia tavoitteita ja strategiaa noudattaen ja se toimii yhdessä yrityksille aiemmin laaditun Matkustussäännön rinnalla. Matkustuspolitiikka sisältää ohjeistuksen yritysten liike-matkuksesta ja varmistaa, että matkustus tapahtuu yritysten periaatteisiin nojaten. Matkustuspolitiikka on tarkoitettu kaikkien Kir-Fix Oy:n ja Treestep Oy:n työntekijöiden ja liikematkoja tekevien sekä matkavarauksia hoitavien henkilöiden käyttöön.

Matkustuspolitiikassa käydään läpi koko matkaprosessi aina matkan suunnittelusta ja varaamisesta matkalta paluuseen ja raportointiin saakka. Matkustuspolitiikka ei sisällä ohjeita tilanvaraukseen liittyen, koska nämä ohjeet löytyvät Matkustussäännöstä.

2 YLEISTÄ

Matkustuspolitiikka on osa yritysten strategista päätösten tekoa. Sitä tulee päivittää tai muuttaa ainoastaan yritysten johdon päätöksiin perustuen.

2.1 Matkustuspolitiikan voimassaoloaika

Matkustuspolitiikka on laadittu syksyllä 2009 ja se on voimassa erikseen mainitusta ajankohdasta alkaen aina siihen saakka, kunnes toisin ilmoitetaan.

2.2 Matkustussääntö

Yritysten yhteinen matkustussääntö löytyy Y- ja T-pannuilta Tilaisuudet-kansioista. Kir-Fix Oy:n ja Treestep Oy:n Matkustussäännössä ohjeistetaan tilojen varaamisessa sekä oman auton käytössä työmatka-ajossa, ja annetaan ohjeet matkaraportoinnista. Tämän matkustuspolitiikan tarkoituksena on varmistaa, että

- * matkustus tukee yrityksen strategiaa
- * matkajärjestelyissä otetaan huomioon matkustajan hyvinvointi ja turvallisuus
- * matka täyttää yritysten ja asiakkaan tarpeet
- * huomioidaan matkan kustannustehokkuus
- * matkustus ja matkojen järjestäminen on eettisesti ja oikeudellisesti läpinäkyvää.

Kir-Fix Oy ja Treestep Oy mainitaan matkustuspolitiikassa termillä ”työnantaja” ja työmatkustusta harjoittavista henkilöistä käytetään joko termiä ”työntekijä” tai ”matkustaja”.

2.3 Edustusbudjetti

Kullakin myyjällä on kuukausittain käytettävänä 500 euron edustusbudjetti. Matkustus luetaan sisältyväksi edustusbudjettiin.

3 ENNEN MATKAA

Matka alkaa jo matkan suunnittelusta. Matkakulut ja -kustannukset ovat olennainen osa yritysten kokonaiskuluja. On tärkeää, että matkat suunnitellaan ja matkustusasiat hoidetaan tehokkaasti ja järkevästi.

3.1 Matkasuunnitelma

Kustakin pitkästä eli yli yön kestävästä matkasta laaditaan matkasuunnitelma. Matkasuunnitelma tulee laatia myös mikäli matkalle osallistuu yli 10 henkilöä, tai mikäli matkan aiottu tavoite on merkittävä esimerkiksi tuotekehityksen kannalta. Matkasuunnitelman tarkoituksena on selventää matkan tarkoitus ja tavoitteet. Matkasuunnitelmas-
ta tulee myös käydä ilmi matkan ajateltu budjetti, sekä suunnitellut menot.

3.2 Matkan hyväksyttäminen

Työntekijä voi tehdä päivittäiset markkinointi / edustusmatkansa ja muut työhön liittyvät tilaisuudet ilman työnantajan erillistä suostumusta. Mikäli kyseessä on kuitenkin pidempi ja enemmän järjestelyjä vaativa matka tai asiakkaiden osallistumista vaativa matka, on matkasta keskusteltava ja se hyväksyttävä työnantajalla. Työnantajalle on ilmoitettava tulevasta matkasta mahdollisimman aikaisessa vaiheessa.

3.3 Valuat ja luottokortit

Matkat varataan pääasiassa henkilökohtaisella yritysluottokortilla (Business Eurocard). Yritysluottokorttia tulee käyttää matkan aikana silloin, kun hankinta liittyy oleellisesti yrityksen toimintaan. Matkustajan tulee tehdä omat henkilökohtaiset ostoksensa ja hankintansa omia maksuvälineitään käyttäen. Matkustajan ei tule luovuttaa luottokorttitietojaan tai korttiaan muiden käyttöön. Virheellisestä yrityksen luottokortin käytöstä peritään 20 euron käsittelykulu /rivi.

Matkustajan tulee selvittää hyvissä ajoin ennen matkaa, mikäli matkaa varten tarvitsee vaihtaa valuuttaa. Matkustaja huolehtii valuutanvaihdesta itse.

4 MATKAN VARAAMINEN

Jokainen matkustaja huolehtii matkavarauksistaan pääasiassa itse. Matkojen varaaminen voidaan myös antaa matkustusasioista huolehtivan henkilön hoidettavaksi, mikäli yrityksissä nimettynä tällainen henkilö on. Tällöin matkustajan on hyvässä ajoin luovutettava matkan varaajalle tarvittavat tiedot matkaan liittyen:

- * tarkka matkakohde / -kohteet, mikäli matkaan sisältyy esimerkiksi jatkolentoja
- * matkustusajankohdat: tarkat päivämäärät ja kellonajat
- * mahdolliset hotellitoiveet: keskusta/lentokenttä sijainti
- * mahdolliset huonetoiveet: savuton/savullinen huone, 1hh/2hh
- * tarvittavat henkilötiedot
- * maksutapa ja maksamisessa tarvittavat tiedot.

4.1 Varauskanavat

Kaikki matkat varataan pääasiassa Internetin varauskoneita käyttäen joko suoraan matkapalvelun tuottajalta, esimerkiksi lentoyhtiön omilta sivuilta, tai palvelua välittävältä yritykseltä, esimerkiksi online-matkatoimistolta. Mikäli matkaan liittyy oleellisesti jokin tietty matkanjärjestäjä ja matkan osa/osat toivotaan tilattavan kyseisen järjestäjän kautta (esimerkiksi ulkomaiset kongressit), voidaan tarvittaessa näin tehdä.

4.2 Ryhmävaraukset

Mikäli matkaan lähtee kaksi tai useampi matkustaja, sovitaan kuka hoitaa varaukset. Mikäli matkan osien varaaminen annetaan matkustusasioista huolehtivan henkilön hoidettavaksi, on matkustajien tällöin annettava matkan varaajalle kaikki tarvittavat tiedot matkaan sekä matkustajiin liittyen. Huomioitavaa ryhmävarauksia tehdessä on, että monissa varausjärjestelmissä enimmäishenkilömäärä kertavarauksista tehdessä voi olla esim. 6 tai vähemmän, jolloin ryhmävaraus on helpompi tehdä puhelimitse. Jotkin matkavarauksipalveluyritykset tarvitsevat kaikkien matkustajien nimet jo varattaessa, joten matkustajalistat tulisi olla tällöin täydellinen. Huomioitavaa on, että avoimia lipuja ei suositeta; lentovarauksia tehdessä täydellinen matkustajalista on oltava selvillä. Ryhmävaraukset voidaan joissakin tapauksissa tehdä myös matkatoimiston kautta.

4.3 Valmismatkat

Matkustaja tai muu matkanvaraaja voi joissakin tapauksissa käyttää mahdollisia tarjottuja valmismatkapaketteja. Ulkomaisia kongressi- ja messumatkoja tarjotaan usein valmiina paketteina, jolloin varaajan kannattaa ensin tutkia tulisiko kannattavammasi varata kaikki osat itse erikseen vai ostaa koko paketti kerralla. Valmismatkapaketista voi olla hyötyä esimerkiksi kun halutaan varmistaa ryhmälle huoneet samasta hotellista.

Valmismatkapakettia valittaessa kannattaa tarkastaa huolellisesti pakettiin kuuluvat osat, ja tarvitseeeko paketin lisäksi varata vielä erikseen esimerkiksi kuljetuksia tai aterioita.

4.4 Alennukset ja äkkilähdöt

Työntekijä voi käyttää erilaisia alennuksia tai äkkilähtötarjouksia, mikäli sopivat ja järkevät vaihtoehdot löytyvät.

4.5 Bonus-/kanta-asiakaskortit

Yrityksillä ei ole omia kanta-asiakas- tai etukortteja. Kukin matkustaja voi varatessaan tai matkan aikana käyttää henkilökohtaisia bonus- tai kanta-asiakaskorttejaan. Henkilökohtaisia kortteja ei tule kuitenkaan luovuttaa muiden käyttöön.

4.6 Maksu

Internetvarausten kohdalla matkat maksetaan pääasiassa etukäteen luottokortilla. Matkustajan tai muun matkavarauksista huolehtivan henkilön tulisi tarkistaa, etteivät hinnat oleellisesti muutu varaustilanteen aikana tai sen jälkeen, mikäli maksu suoritetaan vasta myöhemmin. Kotimaan junamatkojen maksussa käytetään henkilökohtaista VR-matkatilikorttia. Muuten maksaminen hoidetaan omilla yritysluottokorteilla.

4.7 Varatun matkan vahvistaminen

Matkustajan tai muun matkavarauksia hoitavan henkilön tulee varausvahvistuksen tullessa varmistaa, että vahvistettu matka tai matkaan liittyvä osa vastaa aiottua varausta. Mikäli varausvahvistuksessa ilmenee jokin virhe, on matkustajan tai muun matkan varaajan otettava välittömästi yhteyttä suoraan siihen yritykseen, jonka kautta varaus on tehty tai yritykseen, jolta matka tai matkan osa on varattu.

4.8 Varausvahvistusten tallentaminen

Kaikista tehdyistä ja vahvistetuista varauksista tulee säilyttää konkreettiset dokumentit. Kustakin matkasta ja yli kymmenen hengen tilaisuudesta tulee tehdä kansio oikean yrityksen asemalle (pannulle) "Tilaisuudet"-kansioon oikean vuoden kohdalle. Kaikki matkaa tai tilaisuutta koskevat varausvahvistukset tulee tallentaa tilaisuuden omaan kansioon. Kir-Fix:n matkat tallennetaan Y-asemalle ja Treestep:n matkat T-asemalle muotoon "VVVV_kk_pv-pv Tilaisuuden nimi". Esimerkiksi 5.-7.5.2009 tehdystä Kir-Fix:n matkasta muodostetaan Y-asemalle Tilaisuudet kansioon vuoden 2009 kohdalle alakansio "2009_05_5.-7 Tilaisuuden nimi". Tällä tavoin voidaan tarpeen tullen varmistaa,

mitkä varaukset on tehty ja mitä on maksettu, ja tiedot ovat läpinäkyvästi esillä myös verottajaa sekä tarvittaessa asiakasta (sairaalaa) varten.

4.9 Epäonnistunut varaus

Internetvaraus voi epäonnistua monesta syystä. Mikäli varaus epäonnistuu ennen maksutapahtumaa, voi varausta kokeilla uudestaan. Mikäli työntekijä tai muu matkanvaraaja on syöttänyt luottokorttitiedot ja vahvistanut ne, ja varaus epäonnistuu tämän jälkeen, on varaajan otettava välittömästi yhteyttä suoraan joko matkapalvelun tuottajaan tai matkapalvelun jakelijaan eli varauspalveluun varauksen onnistumisen selvittämiseksi.

5 MATKUSTUSVÄLINEET

Työn tarkoituksena on tehokas ajankäyttö ja kokonaistaloudellisuus matkustuskuluneuvoa valittaessa. Matkustus tulisi tehdäärkevimmällä mahdollisella matkustusvälineellä, mutta välttää turhaa matkustamista ja pitkiä matkoja. Matkustajan tulisi ennen matkaa punnita matkan pituutta ja erilaisia matkustusmahdollisuuksia sekä ottaa huomioonärkevä ajankäyttö ja ympäristöystävällisyys. Matkat tehdään aina mahdollisuuksien mukaan julkisilla liikennevälineillä. Mikäli matkalle kutsutaan asiakkaita, on asiakkaiden matkustuksen suunnittelussa käytettävä erityistä tarkkuutta matkustusvälineitä, aikatauluja ja reittejä valitessa.

5.1 Oma auto

Työmatkailussa suositaanärkevää auton käyttöä. Työntekijä voi tehdä lyhyet työmatkat omalla autolla. Pitempien matkojen kohdalla työntekijän tulisi miettiä vaihtoehtoisia matkustustapoja. Autoilun kustannukset ja matkan pituus tulee ottaa huomioon. Automatkat ja aiotut reitit sekä vaihtoehtoiset reitit on hyvä suunnitella etukäteen. Työntekijän ei tule autoilla väsyneenä.

5.2 Juna

Junamatkustusta suositaan kotimaassa ja Euroopassa autoilun ja lentomatkustuksen vaihtoehtona. Junaliput voidaan ostaa VR-matkatilikortilla Internetistä, asemien lipunmyynnistä tai VR-puhelinpalvelusta. Ulkomaiset junaliput voi usein varata ja ostaa ennakkoon Internetistä. Joidenkin maiden rautatieyhtiöillä on käytäntö, että junaliput voi ostaa vasta muutamaa päivää ennen matkaa, tai liput ovat myynnissä ainoastaan kohdemaan rautatieasemilla. Työntekijän tulee itse selvittää junalippuihin liittyvät käytännöt tai antaa asia matkustusasioista vastaavan henkilön hoidettavaksi hyvissä ajoin ennen matkaa. Tarvittaessa matkustaja voi käyttää ensimmäistä luokkaa.

5.3 Lentokone

Työntekijän tulee valita mahdollisimman edullinen järkevä lento. Halpalentoyhtiöiden käyttö on suotavaa mahdollisuuksien mukaan. Lentovarauksissa on otettava tarvittaessa huomioon ennen kaikkea asiakkaan aikataulut ja mukavuus. Ristikkäisiä lippuja ei suositella, tai niistä sovitaan erikseen työnantajan kanssa. Vaarallisiksi luokiteltujen lentoyhtiöiden käyttö on kielletty.

5.3.1 Matkustaminen business-/ykkösluokassa

Matkustus sallitaan pääsääntöisesti ainoastaan turistiluokassa (economy class). Business-/ykkösluokassa matkustaminen on mahdollista vain, mikäli asiasta on työnantajan kanssa erikseen etukäteen sovittu.

5.3.2 Lähtöselvitys /check-in

Työntekijä voi tehdä lähtöselvityksen Internetin kautta tai antaa asian matkustusasioista huolehtivan henkilön hoidettavaksi. Lähtöselvitysten aikataulurajat voi selvittää kullakin lentoyhtiöltä erikseen, usein lähtöselvityksen voi tehdä Internetissä esimerkiksi 36 tai 24 tuntia ennen lennon aiottua lähtöä. Joillakin lentoyhtiöillä lähtöselvitys on mahdollista tehdä myös tekstiviestillä. Internet- ja tekstiviestilähtöselvitysten ohjeet on saatavilla lentoyhtiökohtaisesti. Lähtöselvityksen voi hoitaa myös paikan päällä lentokentällä. Tällöin aikaa on kuitenkin varattava tarpeeksi ja huomioitava mahdolliset viivytykset. Asiakkaiden kanssa matkustettaessa lähtöselvitys tulee tehdä hyvissä ajoin ennen matkaa, jotta kukin matkustaja saa asianmukaisen istumapaikan koneessa ja lennolle siirtyminen on sujuvaa.

5.3.3 Frequent flyer ja muut edut

Matkustaja voi käyttää mahdollisia lentoyhtiöiden kanta-asiakasohjelmien etuja. Näistä ohjelmista ei kuitenkaan tulisi koitua kustannuksia tai velvoitteita työnantajalle.

5.3.5 Ateriointi lennon aikana

Monet halpalentoyhtiöt eivät tarjoa aterioita lennon aikana. Matkustaja voi kuitenkin ostaa lennon aikana tarjottavia aterioita tai ruokia. Erikoisruokavaliotilaukset on tehtävä lentoyhtiölle etukäteen.

5.3.6 Ylimääräiset matkatavarat / ylipaino

Mikäli työmatkatavaroiden paino ylittää lentoyhtiön asettamat painorajat, kustantaa työnantaja aiheutuvan ylipainomaksun. Mikäli matkustajan omien matkatavaroiden paino ylittää lentoyhtiön asettamat painorajat, kustantaa työntekijä tällöin itse aiheutuvan ylipainomaksun.

5.3.7 Riskit

Yritysten johdon tulee valita lennot niin, että kaikki johtoon kuuluvat eivät matkusta samoilla lennoilla.

5.4 Auton vuokraus

Työntekijä voi etukäteen vuokrata auton Internetin kautta tai antaa asian matkustusasioista huolehtivan henkilön hoidettavaksi, jolloin työntekijän tulee ilmoittaa kyseiselle henkilölle kaikki vuokraukseen tarvittavat tiedot. Työntekijä voi myös vuokrata auton paikan päältä kohteesta, mikäli tarpeellista. Aikataulunmuutoksista tai myöhästymisistä tulee ilmoittaa autovuokraamoon mahdollisimman nopeasti. Autonvuokrauksessa on syytä huomioida mahdollisuus palauttaa auto eri paikkaan, kuin mistä se on haettu.

5.5 Taksi

Tarvittaessa lyhyet matkat ja siirtymiset esimerkiksi lentokentän ja hotellin välillä voidaan tehdä taksilla. Ennen ulkomaanmatkaa matkustajan tulee opetella tunnistamaan kohdemaan viralliset taksit. Matkustaja ei saa käyttää niin kutsuttuja ”pimeitä takseja” yritysten strategian yhteiskuntavastuu-ajatukseen pohjautuen sekä oman turvallisuuden vuoksi. ”Pimeät taksit” veloittavat samasta matkasta usein huomattavasti virallista taksia enemmän.

6 YÖPYMINEN MATKALLA / HOTELLIT

Ennen matkaa tulee suunnitella ja pohtia tarkasti, tarvitseeko matkan aikana yöpyä hotellissa vai voidaanko matka tehdä lyhyempänä niin kutsuttuna päivämatkana.

6.1 Sopimukset

Ennen matkan tai matkapalveluiden varaamista matkan varaajan tulee tarkistaa, onko yrityksillä voimassa olevia sopimuksia esimerkiksi kotimaisten hotelliketjujen kanssa. Mahdolliset sopimukset löytyvät Y- ja T-pannuilta ”Tilaisuudet”-kansioista kohdasta ”Matkustus sopimukset”. Mikäli sopimuksia on, kannattaa varmistaa, tuleeko edullisemmaksi tehdä varaus sopimusyrityksen kautta.

6.2 Hotellien taso

Hotellien tulisi olla hyvää keskitasoa. Erityisesti asiakkaille huoneita varatessa tulee kiinnittää huomiota hotellin tasoon. Varattaessa on hyvä huomioida hotellin sijainti ja kulkuyhteydet. Huomioitavaa on myös, että usein huonehintoihin ei sisälly aamiaista, vaan se on ostettava erikseen joko etukäteen tai paikan päällä kohteessa.

6.3 Hotellipalvelut

Mikäli työntekijä haluaa ostaa yöpymisen lisäksi ostaa muita hotellipalveluja, huolehtii hän kustannuksista itse. Ylimääräiset hotellipalvelut maksetaan hotellista uloskirjautumisen yhteydessä.

7 PERUUTUKSET JA VARAUKSEN MUUTTAMINEN

Matka tai joitakin sen osia saatetaan joutua perumaan äkillisistä syistä joko matkustajan taholta tai matkanjärjestäjän toimesta. Matkustajan ja työnantajan tulee olla tietoisia siitä, että matkustajan tekemät peruutukset ja mahdolliset muutokset voivat aiheuttaa lisäkustannuksia. Peruutukset tulisi tehdä aina tiettyyn ajankohtaan mennessä ennen matkaa. Peruutusajankohdat tulisi selvittää tapauskohtaisesti ennen matkaa.

7.1 Lentoliput

Tavallisissa turistiluokan tai erikoishintaisissa lentolipuissa muuttamisen tai peruutuksen mahdollisuus voi olla rajoitettu joko ennen matkaa tai matkan alkamisen jälkeen. Lentolippuja varattaessa Internetin kautta liput on maksettava välittömästi.

7.2 Hotellivaraukset

Hotellivarauksien kohdalla huonetta ei ole yleensä pakko maksaa etukäteen. Varauksesta saadaan vahvistus, ja varausta voidaan useimmiten muuttaa hotellin / hotelliketjun peruutuspolitiikan mukaisen aikarajan sisällä saatua varausnumeroa käyttämällä. Tällöin kannattaa ottaa suoraan yhteyttä palvelun tuottajaan, eli kyseiseen hotelliin tai hotelliketjuun. Mikäli on mahdollisuus, että matkustaja saapuu hotelliin myöhään, tulee varaus taata myöhäisen saapumisen vuoksi, ja varatessa tai myöhemmässä vaiheessa, kuitenkin yleensä ennen kello 18 hotelliin saapumispäivänä, ilmoittaa saapumisen oletettu kellonaika.

7.3 Force majeure

Matkan järjestäjä, liikennöitsijä tai muu matkapalvelun tuottaja voi peruuttaa matkan tai sen osan aiottuna ajankohtana järjestettävänä kun kyseessä on ylivoimainen este eli force majeure. Ylivoimaisia esteitä ovat esimerkiksi hirmumyrsky, maanjäristys tai sota. Lakkoa sen sijaan ei lasketa ylivoimaiseksi esteeksi, ellei näin ole erikseen ilmoitettu tai ellei kyseessä ole yleislakko. Matkustajalle ilmoitetaan force majeure-tilanteista joko suoraan tai niistä tiedotetaan muulla tavoin.

8 TURVALLISUUS, TERVEYS JA HÄTÄTAPAUKSET

Matkaa suunniteltaessa ja matkan aikana on otettava huomioon matkustajan hyvinvointi ja turvallisuus. Matkustajan ei tule matkustaa mikäli matkustusturvallisuus on uhattuna.

8.1 Matkustusturvallisuus

Matkustajan tulisi olla selvillä matkustuskohteensa mahdollisista matkustus- ja turvallisuussuosituksista. Mikäli kohteeseen matkustamista ei suositella, tulee sekä matkustajan että työnantajan harkita matkan tarpeellisuutta tarkasti. Matkustajan tulee myös selvittää matkatavaroita koskevat määräykset.

8.2 Sairastuminen ennen matkaa / matkan aikana

Työntekijän tulee punnita oma terveydentilansa ennen matkalle lähtöä. Mikäli sairastunut työntekijä ei kykene matkustamaan, on selvitettävä mahdollisimman pian, pystytäänkö esimerkiksi lähettämään korvaava työntekijä matkaan. Monesti lippuja ei voi vaihtaa, ja huomioitavaa on, että toinen työntekijä ei voi matkustaa toiselle nimetyllä lipulla.

Mikäli työntekijä sairastuu matkan aikana, tulee hänen kunnostaan riippuen hakeutua mahdollisuuksien mukaan lääkärihoitoon. Työnantajalle tulee ilmoittaa sairastumisesta mahdollisimman pian.

8.3 Onnettomuudet ja hätätapaukset

Mikäli työntekijä joutuu onnettomuuteen tai kohtaa muun hätätapausten matkan aikana, tulee työnantajalle ilmoittaa mahdollisuuksien mukaan välittömästi, jotta työntekijälle voidaan antaa tukea/ohjeita.

8.4 Ryöstöt

Mikäli työntekijä joutuu matkan aikana jonkinlaisen ryöstön uhriksi, tulee hänen mahdollisimman nopeasti ilmoittaa asiasta paikallisille viranomaisille sekä työnantajalle tai tarvittaessa ulkomailla ottaa yhteyttä Suomen konsulaattiin tai muuhun Suomeen yhteydessä olevaan viranomaistahoon.

8.5 Kadonneet matkatavarat

Mikäli työntekijän matkatavarat katoavat matkan aikana tai jäävät saapumatta kohdentokentälle, on asiasta ilmoitettava työnantajalle. Kadonneista matkatavaroista tulee myös välittömästi ilmoittaa operoineelle lentoyhtiölle.

9 MATKUSTUSDOKUMENTIT

Kullakin matkustajalla tulisi olla matkaan lähdettäessä henkilökohtaiset matkaliput tai varausvahvistukset tai varaustunnukset. Matkaan lähteville asiakkaille matkustusdokumentit on toimitettava hyvissä ajoin ennen matkaa ja asiakkaita on tiedotettava matkalippujen lisäksi muista mahdollisesti tarvittavista dokumenteista.

9.1 Matkaliput

Lentovarauksista tulisi säilyttää varausvahvistus. Myös sähköiset junaliput ja muut matkavahvistukset tulisi säilyttää ja ottaa matkalle mukaan.

9.2 Passi ja henkilötodistus

Matkustaja on itse vastuussa passivaatimuksista, ja kunkin matkustajan tulee itse huolehtia passin voimassaolosta ja uusien passinsa ennen voimassaoloajan päättymistä. Passin sijaan matkustusasiakirjana voidaan useimmissa Euroopan maissa (Schengen-alueella) käyttää henkilökorttia, jonka Kir-Fix ja Treestep kustantavat työntekijöilleen. Pohjoismaissa matkustusasiakirjaa ei tarvita, mutta matkustajan tulee tarvittaessa pystyä osoittamaan henkilöllisyytensä.

9.3 Viisumi

Matkustaja on itse vastuussa viisumeja koskevista vaatimuksista eri matkakohteiden kohdalla. Mikäli matkustajalta vaaditaan viisumia matkakohteeseen matkustettaessa, hoidetaan viisumiasiat matkatoimiston kautta, tai matkustaja voi halutessaan anoa viisumia itse hyvissä ajoin ennen matkaa. Viisumivaatimukset ja viisumin saantiin kuluva aika tulee ottaa huomioon.

9.4 Maahan tulo- ja maastapoistumislupa

Joihinkin ulkomaan kohteisiin (esim. Yhdysvallat) vaaditaan voimassaoleva matkustuslupa. Matkustaja on itse vastuussa matkustuslupaan liittyvistä asioista. Mikäli matkustajalta vaaditaan matkustuslupa matkakohteeseen matkustettaessa, tulee matkustajan anoa matkustuslupaa itse, tai antaa asia matkustusasioista huolehtivan henkilön hoidettavaksi hyvissä ajoin ennen matkaa. Matkustuslupahakemukset ovat usein täytettävissä Internetissä.

9.5 Matkavakuutus

Kullakin työntekijällä on jatkuvasti voimassaoleva matkavakuutus työnantajan puolesta. Työntekijä ei saa matkavarauksia tehdessä ottaa lentoyhtiöiden vapaaehtoisia matkavakuutuksia ellei niin työnantajan kanssa erikseen sovita.

9.6 Rokotus- ja terveystodistukset

Joissakin maissa vaaditaan voimassaolevat rokotus- ja terveystodistukset. Matkustajan tulee varmistaa, että rokotukset ovat kunnossa ja muut todistukset ajan tasalla.

9.7 Kopiot

Matkustajalla tulisi olla aina ulkomaille lähtiessään kopio passista tai henkilökortista siltä varalta, että passi varastetaan. Kukin työntekijä huolehtii passinsa asianmukaisesti kopioinnista ja kopion säilytyksestä matkan aikana itse.

10 MUUTA TÄRKEÄÄ

Seuraavassa esitettynä muita oleellisia kohtia, jotka matkustajan tulisi huomioida liikematkaan liittyen.

10.1 Puolison / perheen matkustaminen

Työnantaja ei vastaa työntekijän puolison tai perheen matkakustannuksista tai ole muuten vastuussa työntekijän perheestä työmatkan aikana, ellei työnantajan kanssa erikseen näin sovita.

10.2 Loman ja työmatkan yhdistäminen

Pääasiassa liikematkat ja lomat tehdään erikseen. Työntekijä voi kuitenkin yhdistää työmatkan ja loman toisiinsa, mikäli asiasta on työnantajan kanssa etukäteen sovittu. Työnantaja ei vastaa lomamatkaan liittyvistä kustannuksista.

10.3 Tavoitettavuus matkan aikana

Työntekijän tulee aina olla työnantajan tavoitettavissa matkan aikana puhelimitse/sähköpostitse. Työnantajalla tulee myös aina matkan aikana olla tieto työntekijän olinpaikasta, lennoista ja hotelleista.

11 RAPORTOINTI MATKAN JÄLKEEN

Työntekijän tulee raportoida tehdystä matkasta ja sen tuloksista työnantajalle joko kirjallisesti tai suullisesti. Matkakuluserelvitykset on aina tehtävä kirjallisesti ja huolellisesti.

11.1 Matkaraportointi

Matkaan liittyvät akuutit/kiireelliset asiat raportoidaan välittömästi puhelimitse/suullisesti. Muuten matkaraportit tehdään kirjallisesti Excel-taulukkoon (KULKURI) ja asiat käydään tarpeen mukaan läpi maanantaipalaverissa.

11.2 Matkakuluserelvitykset

Kukin työntekijä saa Eurocard-luottokorttilaskut kerran kuussa. Luottokorttilaskuista sekä muista työmatkaan liittyvistä kuluista tulee tehdä selvitykset kuukauden kuluessa siten, että jokainen luottokorttilaskun kohta sekä muut kertyneet kuitit (mikäli on jostain syystä käytetty muuta maksutapaa kuin yritysluottokortti) selvitetään erikseen laskuserelvityslomakkeelle. Työntekijällä tulee siis olla kuitti jokaisesta Eurocard-maksustaan selvitystä varten. Selvitykset on tehtävä huolellisesti, ja niissä tulee erikseen mainita mukana olleet asiakkaat, paikka, tarkoitus jne.

11.3 Raporttien ja selvitysten ajankohta

Matkaraportit suositellaan kirjoittamaan ja toimittamaan 1 viikon (7vrk) kuluessa tapahtuneesta matkasta. Luottokorttilaskujen selvitykset tulee toimittaa työnantajalle hyväksyttäväksi 1 kalenterikuukauden kuluessa saapuneesta luottokorttilaskusta, tai laskut peritään palkasta.

12 SEURANTA

Matkustuspolitiikan noudattamista pyritään seuraamaan säännöllisesti raporttien ja kuluseurannan sekä palaverikeskusteluiden kautta. Kunkin matkustajan tulee myös seurata omaa matkustuspolitiikan sekä järkevän matkustuksen periaatteiden toteuttamista.

TREESTEP OY
Elannontie 5
PL 191
01511 VANTAA

KUTSU

29.9.2005

Ylilääkäri Matti Mallikas
Sairaala XX
Sairaalakatu 1
00000 HELSINKI

**TEHDASVIERAILU JA SUUNNITTELUKOKOUS
BUXTEHUDE 2. – 3.11.2005**

Hyvä Matti Mallikas,

Tarjoamme yhdelle sairaalanne erikoislääkärille mahdollisuuden osallistua tehdasvierailuun ja kyynärpääproteesin suunnittelukokoukseen Buxtehudessa 2.-3.11.2005.

Treestep Oy vastaa majoitus- ja matkakuluista.

Lähtö Helsingistä ke 2.11.2005
Paluu Buxtehudesta to 3.11.2005

Ystävällisin terveisin,
TREESTEP OY

Lea Karvala
toimitusjohtaja

TREESTEP OY
Elannontie 5
PL 191
01510 Vantaa

VASTAUSLOMAKE

29.9.2005

Ylilääkäri Matti Mallikas
Sairaala XX

TAPAHTUMA TEHDASVIERAILU JA SUUNNITTELUKOKOUS
BUXTEHUDE 2. – 3.11.2005

PAIKKA JA AIKA Saksa, 2. – 3.11.2005

Ilmoitan, että sairaalastamme osallistuu tapahtumaan lääkäri

Osallistujan yhteystiedot:

Vastaanottajan allekirjoitus

Treestep Oy

LASKUSELVITYS

Laskun aihe (rasti ruutuun)		Liite nro Eurocard-laskuun	
Markkinointikulut	Henkilöstökulut	Hallintokulut	Muut kulut
Aika	Paikka	Tilaisuuden nimi	
Tuotteet (noin & -osuus/tuote, max. 2 tuotetta):			
1)	(%)	2)	(%)
Selvitys/tarkoitus:			
Mukana:			
nimi	yritys/sairaala		
nimi	yritys/sairaala		
nimi	yritys/sairaala		
nimi	yritys/sairaala		
Oheisten kuittien mukaan yhteensä		Tilaisuuden nro	
Maksettu firman luottokortilla		Tili	
Saatu ennakoa		Alatili	
MAKSETAAN		OR	
Allekirjoitus ja selvennys			Pvm
Hyväksynyt			Pvm

Huom! Selvitykseen liitettyjen kuittien on liityttävä saman aiheen alle ellei niistä ole tehty erikseen euro-määräistä erittelyä!

Treestep Oy

LASKUSELVITYS

Laskun aihe (rasti ruutuun)		Liite nro Eurocard-laskuun	
Markkinointikulut	Henkilöstökulut	Hallintokulut	Muut kulut
Aika	Paikka	Tilaisuuden nimi	
Tuotteet (noin & -osuus/tuote, max. 2 tuotetta):			
1)	(%)	2)	(%)
Selvitys/tarkoitus:			
Mukana:			
nimi	yritys/sairaala		
nimi	yritys/sairaala		
nimi	yritys/sairaala		
nimi	yritys/sairaala		
Oheisten kuittien mukaan yhteensä		Tilaisuuden nro	
Maksettu firman luottokortilla		Tili	
Saatu ennakoa		Alatili	
MAKSETAAN		OR	
Allekirjoitus ja selvennys			Pvm
Hyväksynyt			Pvm

Huom! Selvitykseen liitettyjen kuittien on liityttävä saman aiheen alle ellei niistä ole tehty erikseen euro-määräistä erittelyä!

KIR-FIX OY JA TREESTEP OY – STRATEGIA 2009

Kir-Fix Oy

Perustettu vuonna 1992.

Pääomistaja ja yrittäjä on toimitusjohtaja Lea Karvala, joka omistaa äänivalasta 88% ja osakkeista 62%. Muut omistajat ovat perheenjäseniä, joista kaksi työskentelee yrityksessä.

Liikevaihto 3/2009 1, 8 milj. euroa.

Henkilöstön määrä 9.

Treestep Oy

Perustettu vuonna 1998 ja otettu käyttöön 2001.

Pääomistaja Katja Niemi (Lea Karvalan tytär). Toimitusjohtaja Lea Karvala.

Mikko Latvala myyntijohtajana molemmissa yrityksissä.

Liikevaihto 3/2009 1,6 milj. euroa.

Henkilöstön määrä 7, joista osa samoja kuin Kir-Fix Oy:ssä.

Yritysten arvomaailma on perheyrietykseen pohjautuva,

- Pitkäjännitteisyys on läsnä tavassa toimia; yli sukupolven tehtäviä jatkuvuus- päätöksiä
- Työllistävä
- Tasapuolinen
- Omistus on ”perheellä”

Lupaus

Kir-Fix Oy ”Vapaus liikkua” ja ”Palvelu lähellä potilasta”

Treestep Oy ”Palaset paikoilleen”

Lupauksissa kiteytyy yritysten toimiala tuki- ja liikuntaelinten sairauksien ennaltaehkäisyssä ja hoidossa. Tavoitteena on asiakkaan eli loppukäyttäjän mahdollisuus työskennellä sekä harrastaa liikuntaa ilman kipua mahdollisimman normaalisti hoidon jälkeen.

Tapa toimia

Liiketoiminnan tulee olla kannattavaa ja tehokasta. Toimintatavoissa seuraavat asiat ovat tärkeitä:

1. Valitsemme tuote-edustukset kotimaasta tai Euroopasta eli mahdollisimman läheltä.
2. Tunnettu työolosuhteet koko jakeluketjussa sekä kaikilla yhteistyökumppaneilla. Ne ovat YK:n ja ILO:n määritelmien mukaiset.
3. Tavarantoimittajalla on omaa tuotekehitystä.
4. Toimitusjohtaja tuntee meidät ja omistajalla on kasvot.
5. Toimimme lääketieteen alalla, jossa tuotekehittäminen sekä käytön opastus asiakkaille ovat tärkeä osa toimintaa.
6. Kaikessa toiminnassa pyrimme toimimaan avoimesti ja yhteiskunnan sääntöjä noudattaen.
7. Pyrimme kantamaan vastuamme luonnosta ja kierrätämme sekä liikumme julkisilla välineillä, jos se on mahdollista. Kaikissa kuljetuksissa vältämme turhia ja pitkiä matkoja.
8. Noudatamme eettisiä arvoja toiminnassamme ja pidämme tärkeänä yhteiskuntavastuullisuutta.

Asiakkaat

Julkiset terveydenhuollonlaitokset 70% lähinnä sairaalat. Suurimman ryhmän muodostavat lääkärit ja toinen ryhmä on sairaanhoitajat.

Yksityiset terveydenhuollonlaitokset 27%, lääkärikeskukset ja työterveydenhuollonlaitokset.

Kuluttaja-asiakkaat 3%