



SAVONIA

■ OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
LUONNONVARA- JA YMPÄRISTÖALA

TYÖKALUJA RATSASTUSKOULUN ASIAKASHALLINNAN KEHITTÄMISEEN

Case: Keskimäen Hevostila

Koulutusala Luonnontieteiden ala	
Koulutusohjelma Maaseutuelinkeinojen koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Taina Lappalainen	
Työn nimi Työkaluja ratsastuskoulun asiakashallinnan kehittämiseen: Case Keskimäen Hevostila	
Päiväys 29.10.2013	Sivumäärä/Liitteet
Ohjaaja(t) Pirjo Suhonen, Katriina Pylkkänen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Keskimäen Hevostila, Tuomas Jauhiainen	
Tiivistelmä <p>Asiakkaat ovat tärkeä osa jokaisen ratsastuskoulun arkea. Erilaiset asiakashallinta järjestelmät tarjoavat yrityksille mahdollisuuden pitää rekisteriä asiakkaistaan, kerätä erilaisia käyttäjätietoja ja hyödyntää niiden analysointia yrityksensä toiminnassa.</p> <p>Usein asiakashallinnan yhteydessä nousee esiin englanninkielinen asiakashallintaa tarkoittava termi CRM – Customer Relations Management. Maailmassa on paljon tarjolla erilaisia, jo valmiiksi tietyn alan tarpeisiin suunniteltuja ohjelmistoja, joista jokainen voi valita sen juuri yritykselleen sopivimman.</p> <p>Keskimäen hevostila on Kuopion Haminalahdessa perhevoimin toimiva maatilayritys, joka tarjoaa ratsastuskoulu- palveluita. Hevosia ratsastuskoulun käytössä 10-12 kpl ja asiakas käyntejä on 100-140 /viikko. Ratsastuskoulu on erikoistunut estepainotteiseen opetukseen. Pienyrittäjän tarpeet eroavat suurien miljoonayritysten tarpeista. Asiakasmäärät ja kerättävän tiedon määrä vaihtelevat suuresti.</p> <p>Työ toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä, joka sisälsi myös asiakaspalautteena tehävän tutkimuksellisen osion. Tässä työssä käsitellään juuri Keskimäen Hevostilan tarpeita ja etsitään keinoja sen asiakashallinnan kehittämiseksi. Sähköisten ohjelmistojen runsaan tarjonnan takia niitä ei lähdetty keskenään vertaamaan. Työssä keskitytään pienen yrittäjän yksinkertaisiin, niin sanottuihin perinteisempiin menetelmiin.</p> <p>Työn tuloksena syntyi talliyrittäjää hyödyttävää materiaalia asiakaskortin ja palautelomakkeen muodossa. Asiakaskortti sekä palautelomake saatettiin ratsastuskoulun käyttöön.</p>	
Avainsanat Asiakashallinta, asiakaskortti, palautejärjestelmä, ratsastuskoulu	

Field of Study Natural Resources and the Environment			
Degree Programme Degree Program in Agriculture and Rural Development			
Author(s) Taina Lappalainen			
Title of Thesis Tools for developing CRM-program at riding school: case Keskimäen Hevostila			
Date	29.102013	Pages/Appendices	
Supervisor(s) Pirjo Suhonen, Katriina Pyökkänen			
Client Organisation /Partners Keskimäen Hevostila, Tuomas Jauhiainen			
<p>Abstract</p> <p>Clients are important part of every ridingschool's daily routine. There are different kind of CRM- (Customer Relations Management) programs wich offers companies a chance to keep record of their clients. Recordkeeping offers an opportunity to use all that information and analyzes in developing companys future.</p> <p>There exist already thousands of CRM-programs ready to use. Entrepreneur only needs to choose one suite for his company. Small entrepreneur has different kind of needs compared to bigger companies with miljons clients.</p> <p>"Keskimäen Hevostila" is a family running farmbisnes, wich offers also riding lessons. Keskimäki is located in Haminalahti near by Kuopio. There are 10-12 horses for youse at riding school and number of client vary between 100-140 /week.</p> <p>This thesis focus on small entrepreneur needs wich is different counting in clients and information to collect for. The ways to find solutions are more traditional than software based.</p> <p>Within this thesis there was born new material as client record form and feed back form. All the products made within this work were given to use in Keskimäen's ridingschool.</p>			
Keywords CRM- Customer Relations management, client record keeping, feed back system, riding school			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	ASIAKKUUSHALLINTA	6
2.1	Asiakkuushallinta tallilla	6
2.2	Asiakkuuden elinkaari tallilla	7
3	KESKIMÄEN HEVOSTILA	8
3.1	Nykytilanne asiakkuushallinnassa	9
4	TYÖN KUVAUS	12
4.1	Tavoitteet ja tarpeet	12
4.2	Menetelmä	12
5	ASIAKASKORTTI	13
6	PALAUTEJÄRJESTELMÄ	14
6.1	Pääkohdat	14
7	TYÖN TULOKSET JA RISKIT	15
7.1	Luotettavuus	16
8	LOMAKKEIDEN KÄYTTÖÖN OTTO	16
8.1	Palautelomakkeen koeajon tulokset	16
9	PROSESSIN ARVIOINTI	20
10	PÄÄTÄNTÖ	21
	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT	22
	LIITE 1: ASIAKASKORTTI	23
	LIITE 2: PALAUTELOMAKE LUONNOS	24
	LIITE 3: TESTATTU PALAUTELOMAKE	25

1 JOHDANTO

Asiakashallinnan osa-alue koskettaa jokaista hevosalan yritystä. Hevostalouden alalla kilpailu asiakasta on kovaa ja erottuakseen on yrityksen panostettava laatuun sekä mahdollisuuksien mukaan erikoistua tarjoamaan palveluita tai osaamista, joita muilta puuttuu.

Maailmassa on paljon tarjolla jo valmiita järjestelmiä ja ohjelmia esimerkiksi asiakasrekisterin ylläpitoon. Asiakashallinnan toteuttaminen ei ole sidottua yrityksen kokoon tai asiakasmääriin. Hevostalouslyrittäjien tarpeet ja resurssit voivat erota toisistaan suurestikin. Haasteellista on löytää juuri se omalle yritykselle sopiva tapa toimia.

Suomen ratsastusurheilun kattojärjestönä toimii Suomen Ratsastajainliitto Ry, joka on perustettu vuonna 1920. Vuonna 2010 Suomessa oli Suomen Ratsastajainliiton hyväksymiä ratsastuskouluja, harraste-, ja yksityistalleja oli yhteensä 290kpl, joista Itä-Suomen alueella hyväksytyjä ratsastuskouluja oli 23 kpl. Jäsentallin tulee täyttää SRL:n asettamat kriteerit ja tallit tarkastetaan vuosittain. (Suomen Ratsastajainliitto, 2011.)

Monen ratsastajan ura on saanut alkunsa ratsastuskoululla tai harrastetallilla ja nykyisin harrastajamäärät ovat edelleen nousussa. Seurat saavat uusia jäseniä ja uusien tallien määrä on kasvussa. Itä-Suomen alueella arvioidaan olevan reilu kymmentuhatta ratsastajaa ja aktiivisinta toiminta on Kuopion alueella. (Suomen Ratsastajainliitto, 2011.)

Selkeimmin asiakkaiden merkitys korostuu ratsastuskouluilla, joilla asiakkaat muodostavat yrityksen keskeisimmän rahavirran. Opinnäytetyöni toimeksiantaja on Kuopion seudulla toimiva Keskimäen Hevostila, joka tarjoaa asiakkailleen ratsastuskoulun palveluja eli ratsastustunteja.

Työni on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka kirjallisessa osiossa käydään läpi asiakashallinnan merkitystä yritystoiminnassa/ratsastuskouluilla yleensä sekä asiakkaan ja palvelutapahtuman muodostamaa asiakassuhdetta, joka elää jatkuvasti yrityksen ja asiakkaan myötä.

Toiminnallisessa osiossa pyrin etsimään keinoja asiakashallinnan selkeyttämiseen Keskimäen hevostilan ratsastuskoululla luomalla pohjan asiakasrekisterille sekä palautejärjestelmälle. Asiakkaiden tavoitteiden ja tarpeiden kartoittaminen on yksi osa asiakaskunnan segmentointia ja auttaa luomaan juuri heille sopivia, oikeanlaisia ratsastuspalveluita.

2 ASIAKKUUSHALLINTA

Sana asiakkuushallinta eli usein käytetty lyhenne CRM tulee englanninkielisistä sanoista Customer Relations Management. CRM-järjestelmien toiminta perustuu asiakkaista saatavilla olevien tietojen kokoamiseen, analysointiin ja edelleen hyväksikäyttöön. (Kaskela, 2005.)

Nykyteknologia mahdollistaa entistä suurempien tietomäärien käsittelyn ja tarjoaa yrittäjälle lähes rajattomat mahdollisuudet aiempaa tarkempien tietojen keräämiseen. Yrittäjältä vaaditaan taitoa ja resursseja hyödyntääkseen kaiken saadun informaation (Mäntyneva, 2001, 12-14).

Useat asiakkuudenhallintajärjestelmät tarjoavat vain sähköisesti ylläpidettäviä vaihtoehtoja. Yrittäjän käytettävissä olevista voimavaroista, tarpeista ja järjestelmän tehokkuudesta muodostuvat kulloisenkin järjestelmän kulmakivet. Yrityksen koosta riippuu käytössä olevat voimavarat. Pienyrittäjän etuna voidaan katsoa olevan henkilökohtaisempi ote asiakkaaseen.

Toimiva asiakkuushallintajärjestelmä auttaa yritystä tulevaisuuden suunnittelussa esimerkiksi tarjoamalla tietoja markkinoinnin suunnitteluun ja kohdentamiseen. Yrittäjän oikein suunnatut voimavarat ja vahvuudet pääsevät oikeuksiinsa kovan kilpailun keskellä. Suunnitelma eli strategia vie yritystä ja sen toimintaa kohti sille asetettuja tavoitteita. (Louhelainen, 2010, 37-40.)

2.1 Asiakuushallinta tallilla

Toimiakseen ja kehittyäkseen jokainen yritys tarvitsee asiakkaita. Asiakuushallinta koostuu useammasta yrityksen sisällä toimivasta osa-alueista. Asiakuushallinta kulkee mukana koko asiakkuuden elinkaaren ajan (Mäntyneva, 2001, 9-14). Mäntynevan (2001, 16) mukaan asiakkuuden elinkaari jakautuu neljään vaiheeseen: asiakkuuden hankinta, haltuunotto, kasvattaminen ja säilyttäminen.

Palvelu on vuorovaikutusta asiakkaan ja palvelun tarjoajan välillä. Usein palveluun kuuluu jotain käsin kosketeltavaa esim. myytävä esine, mutta se voi olla myös jotain aineetonta esim. neuvontapalvelut. (Korkeamäki, Pulkkinen, Selinheimo, 2002. 12-17.)

Aineetonta palvelua on mahdotonta varastoida, mutta nykyisin asiakkaan ei tarvitse välttämättä olla kasvatusten palvelun tarjoajan kanssa vaan kohtaaminen/palvelutapahtuma voidaan välittää sähköisiä järjestelmiä pitkin. Palvelun tuottamiseen osallistuakseen asiakkaan on oltava henkilökohtaisesti läsnä. Palvelutapahtumat ovatkin usein reaaliaikaisia ja palvelu käytetään samanaikaisesti kuin se tuotetaan. (Ylikoski, 1999, 23-25.)

Usein asiakas odottaa henkilökohtaista ja juuri hänen tarpeisiinsa vastaavaa palvelua. Palveluiden heterogeenisestä luonteesta johtuen positiivinenkaan palvelutapahtuma ei takaa sitä, että tapahtuma toistuu kerta kerran jälkeen samankaltaisena vaan siihen vaikuttavat kulloisetkin paikalla olevat tekijät. (Ylikoski, 1999, 23-25.) Ratsastuskoululla osapuolina ovat useimmiten asiakas ja henkilökunnan edustaja. Muita palvelutapahtumaan vaikuttavia tekijöitä ratsastuskoululla ovat esimerkiksi hevonen, sen hetkinen sää/ lämpötila jne.

Ratsastuskoululla asiakas toimii ohjatussa palvelutapahtumassa ja asiakkaan oma aktiivisuus vaikuttaa palvelutapahtuman onnistumiseen. Onnistunut kokemus koostuu useammasta eri tekijästä asiakkaan sekä palvelun tarjoan välillä. Asiakkaan ennakko odotukset, aiemmat kokemukset sekä muilta kerätty tieto muodostavat pohjan, johon yrittäjä vastaa parhaansa mukaan. Tullakseen uudestaan asiakkaan tulisi kokea henkilökohtaista tai ainakin onnistunutta palvelua, joka voi ajan kuluessa johdattaa asiakkaan ja yrityksen väliseen paikka/tuoteuskollisuuteen ja vuosia kestäväään suhteeseen. (Korkeamäki yms. 2002, 12-17.)

2.2 Asiakkuuden elinkaari tallilla

Asiakkuus on prosessi, joka elää jatkuvasti. Yrittäjän kannattaa pitää huolta asiakkaastaan ja elää tässä prosessissa mukana. Kaikki asiakkuudet eivät ole yhtä aikaa samassa kohdassa, vaan niitä syntyy, kasvaa ja "kuolee" toisiinsa limittyen. Yrittäjän tavoitteena on tämän prosessin hyödyntäminen yrityksensä kehittämisen apuvälineenä. (Selin, 2005, 124-129.)

Asiakkuuden ensimmäinen askel ja haaste talliyrittäjälle on, kuinka saada asiakas kiinnostumaan juuri kyseisen tallin tarjoamista palveluista. Yrittäjän täytyy kartoittaa omat vahvuudet, potentiaaliset asiakkaat sekä heidän tarpeensa ja kohdentaa mainonta sen mukaan. Mietitään minkälaisia asiakkaita tallille tavoitellaan?

Kun asiakas on esittänyt kiinnostuksensa ja löytänyt tiensä tallille hän useimmiten on valmis seuraavaan vaiheeseen. Toisin sanoen hän on valmis tekemään ostopäätöksen ja suorittamaan maksun saamastaan palvelusta eli ratsastustunnista. Asiakashankinnan voidaan katsoa onnistuneen.

Yksittäinen ostotapahtuma ei kuitenkaan muodosta vielä pitkäkestoista asiakassuhdetta vaan yrittäjän tulee aina tavoitella toistuvuutta. Kuinka ratsastaja saadaan tulemaan tallille toisenkin kerran? Viikko viikon perään, vuosi toisensa jälkeen? Parhaassa tapauksessa näin käy ja asiakkaasta on saatu kanta-asiakas ja asiakassuhde on vakiintunut. Toistuvuus tekee asiakkuudesta kannattavan.

Omien kokemustensa perusteella ratsastaja tekee päätöksen tulla uudestaan tai mahdollisesti siirtyä käyttämään toisen yrittäjän palveluita. Ylläpitääkseen saavutettua asiakassuhdetta yrittäjän täytyy kuunnella asiakasta ja kerätä tietoja eli palautetta. Palaute auttaa kehittymään ja muuttumaan asiakkaiden tarpeiden mukaan.

3 KESKIMÄEN HEVOSTILA

Keskimäen hevostilalla Kuopion Haminalahdessa ([Keskimäen hevostila kartta](#)) on pienimuotoista FWB-hevoskasvatustoimintaa: tammoja sekä nuoria kasvavia varsoja. Tallin pihattoon mahtuu myös muutama vieras varsa kasvamaan. Kaiken kaikkiaan se on monipuolinen esteratsastusvalmennuksiin erikoistunut maatilayritys. (KUVA 2, sivu 9.)

Pääyrittäjinä ovat Jaana ja Tuomas Jauhiainen, joista Tuomas toimii ratsastuskoulun puolella ja vastaopetuksesta ja valmennuksista. Myös perheen kolme lasta osallistuvat tallihommien tekemiseen. Koulutukseltaan Tuomas on varsin monitaitoinen. Hän on muun muassa AMK-agrologi, ratsastuksenohjaaja sekä 4-tason ammattivalmentaja ja on suorittanut myös opettajan pedagogiset opinnot. (Keskimäen Hevostila.)

Palkattuna työntekijänä on Eva Julkunen ja hän hoitaa myös osan tallin tuntien opetuksesta. Tarvittaessa käytetään lomatoimiston ja tallilomittajien apua yrittäjän vapaiden tai työkiireiden aikana. Omaa maata tilalla on noin 6 ha, jotka ovat lähinnä laidunkäytössä kesäisin. Käytettävistä rehuista osa tehdään omilta vuokrapelloilta, mutta muuten tarvittavat rehut ostetaan lähialueen muilta tuottajilta.

Keväästä 2010 tallilla on tarjottu ratsastuskoulupalveluja. Ratsastuskoulu on yrityksen tärkein tulonlähde, joten yrittäjät haluavat kehittää sitä edelleen panostamalla asiakashallintoon sekä palveluun. Ratsutalli on rakennettu tilan vanhaan navettaan, josta remontoimalla on saatu käytännöllinen, toimiva kokonaisuus. Tallin puolelta löytyy hevosten karsinoiden lisäksi myös varustehuone, wc, toimistonurkkaus ja ilmoitustaulu, josta näkyvät ajankohtaiset asiat (KUVA 1.). Tallilla ei ole käytössä omaa maneesia. Ratsastustunnit pidetään ulkokentällä ympärivuoden.

Ratsastuskoulun käytössä on 12 kappaletta erikokoista hevosta ja ponia. Kaikki tuntihevokset ovat ratsastuskoulun nimissä eikä tallilla ole yksityisiä hoitohevosia. Koulun hevosmäärä on kasvanut pikkuhiljaa toimintavuosien myötä ja on vakiintunut nykyiseen määrään. Hevosmäärää rajoittaa oleellisesti myös tallin karsinapaikkojen määrä. Ratsutallin karsinat ovat kaikki asuttuja



KUVA 1. Ratsutallin käytävällä.

Tallilla käy ratsastamassa noin 110- 140 henkeä viikossa ja tunteja on maanantaista perjantaihin. Lauantaisin on mahdollista sopia erillisistä lisätunneista tai valmennuksista. Viikonloppuisin järjestetään paljon myös harjoituskilpailuja, joihin halukkaat voivat osallistua koulun ratsuilla. Innokkaimmilla ratsastajilla on myös mahdollisuus kerätä kisakokemusta kiertämällä lähialueella järjestettävissä kilpailuissa.

Talli tarjoaa tunteja aloittelijoille ja jo kokeneille ratsastajille. Ryhmäkoko pyritään pitämään 6-7 henkilössä, poikkeuksiakin toki käytännön elämässä tulee. Pääasiassa ratsastustunteja on iltapäiväaikaan. Sovitusti niitä voidaan pitää myös päivällä, jolloin on mahdollista tulla vaikka omalla ystävä-, työ- tai polttariporukalla tutustumaan talliin. Tuntien hinta taso on alueen keskiluokkaa ja päivätunnit ovat hieman iltatunteja huokeampia. Ratsastamaan pääsee vaikka kerran vuodessa Savoossa suuntautuvan kesälomareissun aikana.



KUVA 2. Keskimäen talli.

3.1 Nykytilanne asiakkuushallinnassa

Keskimäen tila toimii perheyrittäjänä ja tällä hetkellä ulkopuolisia työntekijöitä on yksi. Yrittäjä hoitaa itse suurimman osan yrityksen juoksevista asioista ja päivittäisestä kirjapidosta, joten käytettävissä olevat resurssit ovat rajalliset. Virallisia toimistotiloja ei ole (KUVA 3, sivu 10). Lyhytaikaiset ja usein käytetyt "arkistot" säilytetään tallin toimistopöydän läheisyydessä ja pidempiaikaiset siirretään perheen asuintalon tiloihin.

Tallin tilojen ollessa pienehköt sekä lämpötilan ja kosteuden vaihteluille alttiit, niin sinne ei ole viety atk-laitteistoa, kuten esimerkiksi tietokonetta tai tulostinta. Mikä osaltaan luo painetta lisätä paperisten versioiden käyttöä. Huonosti toimivat internet-yhteydet rasittavat sekä yrittäjää, että asiakasta, joka saattaa hermostua jos sähköpostit eivät tulekaan perille saakka. Tällä hetkellä ei ole käytettävissä kiinteää kaapelia vain langaton nettiyhteys. Vaikka talli sijaitsee lähellä suurempaa asutuskeskusta – Kuopio, niin lähialueen mäet peittävät osan radiomastojen signaaleista ja mastojen väliin jää alueita joilla yhteydet ovat heikompia.

Keskimmäellä viestintä asiakkaan kanssa tapahtuu pääsääntöisesti puhelimitse – tuntien varaukset, tai kasvatusten – itse tunnille valmistautuminen, opetustapahtuma sekä tunnin jälkitoimenpiteet. Vastaavasti seuraavasta tunnista usein sovitaan jo suoraan kasvatusten edellisen tunnin yhteydessä. Palautetta on tähän asti kerätty niin ikään suorana suullisesti.

Tyypillinen asiakastapaus saa alkunsa kun asiakas soittaa tallille tiedustellen mahdollisuutta ratsastaa. Kenties hän kertoo kuulleensa tämän tallin olemassa olosta jonkun tuttavansa kautta ja on nyt halukas tietämään millaisesta paikasta on kyse. Puhelimesta käydään keskustelua, vaihdetaan kysymyksiä ja tietoja puolin ja toisin. Selvitetään asiakkaan taustaa alustavasti muun muassa onko kyseessä ensikertalainen vai jo aiemmin hevosen selässä käynyt ratsastaja. Sama prosessi voidaan käydä läpi myös sähköpostin välityksellä, mutta se on huomattavasti harvinaisempaa.

Kun yhteydenotto on onnistunut ja asiakas saapunut tallille, niin siitä eteenpäin prosessi etenee omalla painollaan. Asiakas toivotetaan tervetulleeksi, asiakas käy tunnilla ja tunnin jälkeen keskustellaan ja sovitaan mahdollisesta jatkosta. Haluaako asiakas tulla uudemman kerran vai jäikö tämä yhden kerran kokeiluksi. Useimmat varaavat vielä joitakin irtotunteja ennen kuin heistä mahdollisesti tulee vakiotunti asiakkaita.



KUVA 3. Tallin toimistonurkka.

Sähköisessä viestinnässä tallin kotisivut (www.keskimaenhevestila.fi) tarjoavat perustietoja yrityksestä ja niitä päivitetään harvemmin, kulloisenkin tarpeen mukaan. Tallin kotisivut tarjoavat perustietoa yrityksestä ja sen toiminnasta. Kotisivuilta on nähtävissä myös ratsastustuntien lukujärjestykset ja jakson suunnitelmat. Sosiaalinen media on mukana myös tallielämässä. Tallilla onkin oma profiilinsa facebookissa (<https://www.facebook.com/#!/groups/286392515713/?fref=ts>). Ryhmä on julkinen eli sen tiedot ovat kenen tahansa nähtävissä ja jäseneksi/ystäväksi voi liittyä kuka haluaa. Facebookin profiilia päivitetään tiuhemmin ja se on kanava, joka tarjoaa sen hetkistä informaatiota, sekä ajatuksia ja tunteita menneistä tapahtumista. Lisäksi tiedotetaan usein vielä tulevista tapahtumista kuten harjoituskilpailuista tai aidan rakennustalkoista.

Tuntien maksamisessa tallilla on käytössä käteistä rahaa sekä laskutusta. Pankkikortti ei tallilla käy. Tunnit on mahdollista maksaa myös etukäteen, jolloin ratsastaja voi maksaa useamman tunnin kerrallaan. Silloin ratsastaja saa käyttöönsä esimerkiksi kymmenen kerran tuntikortin, josta tunti kerrallaan merkataan käytetyksi ratsastuksen yhteydessä.

Tuomas Jauhiaisen mukaan (Jauhiainen, 2011) kokenut asiakaspalvelija pystyy ”haistamaan” asiakkaan päällimmäiset fiilikset heti tapahtuman jälkeen, mutta tallin kehittymisen kannalta myös asiakkaan antama rehellinen palaute olisi ensiarvoisen tärkeää. Yleisesti ajateltuna suomalaiset ovat palautteen antajina jähmeitä ja palautetta annetaan herkemmin vasta kun asiat ovat, joko aivan rähmällä tai vastaavasti takana on erittäin onnistunut, huippufiiliksen antanut tapahtuma (KUVA 4.).



KUVA 4. Yhdessä me osataan.

Ratsastajien lähtö-/taitotaso, ikä, henkilökohtaiset tavoitteet, sosiaaliset piirteet jne. vaikuttavat kaikki osaltaan annettavaan palautteeseen ja siihen mitä kukin arvostaa. Asiakkaalle halutaan tarjota mahdollisuus kehittyä valitsemassaan harrastuksessa ja luoda sitä myöden pitkä aikainen ja kestävä asiakassuhde. Yrittäjälle kestävän suhteen luominen asiakkaaseen on osa yritystoimintaa, jolla luodaan pohja yrityksen kannattavuudelle. Asiakkaiden päivittäinen kohtaaminen on osa palvelutapah- tumien ketjua, joka lopulta johtaa molemminpuoliseen onnistumisen tunteeseen.

4 TYÖN KUVAUS

4.1 Tavoitteet ja tarpeet

Työllä selvitetään yrityksen tämänhetkistä tilannetta ja kehitetään toimintamalleja, joita voisi tulevaisuudessa hyödyntää yrityksen arjessa. Tavoitteena on selkeyttää ja kehittää ratsastuskoulun asiakkuudenhallintaa. Luoda hyvä ja toimiva pohja asiakaskirjanpidolle sekä kehittää asiakaspalvelua edelleen mm. palautejärjestelmän luomisella.

Asiakkailta saatava/tuleva palaute on yrityksen kehittymisen kannalta tärkeää ja pienenä yksikkönä hyvään palveluun halutaan panostaa. Asiakkaalle halutaan tarjota mahdollisuus kehittyä valitsemassaan harrastuksessa ja luoda sitä myöden pidempiä ja kestävämpiä asiakassuhteita.

Tavoitteiden ollessa tiedossa kehitystä pystytään seuraamaan ja saadun palautteen avulla yrittäjä pystyy tarjoamaan asiakkailleen mahdollisimman laadukasta palvelua. Työn toteutus alkaa selvittämällä tärkeimmät elementit ratsastuskoulun asiakashallinnan kehittämisen kannalta. Asiakaspalvelua työssä käsitellään yrittäjän näkökannalta katsottuna.

Työllä luodaan pohja asiakasrekisterille, tehdään pohja asiakasrekisterille sekä suunnitellaan palautelomake/-systeemi. Onnistuneen työn kirjalliset tuotokset on tarkoitus saattaa yrityksen käyttöön.

4.2 Menetelmä

Toiminnallinen opinäytetyö sisältää usein jonkin käytännön toiminnan tai tuotannon tuottamisen. Kyseessä voi olla esimerkiksi tapahtuman järjestäminen, kehittämiskohteen kartoitus, ongelmien ratkaisun hakeminen tai työelämässä tarvittavan opaskirjan laadinta. Toiminnallinen työ sisältää aina myös kirjallisen tuotoksen, josta tulisi käydä ilmi prosessin eteneminen alusta loppuun saakka. (Vilikka, Airaksinen, 2003.)

Tämä opinäytetyö on toiminnallinen kehittämistyö, joka sisältää asiakaspalaute kyselynä tehtävän tutkimuksellisen osan. Kyselyn tavoitteena on selvittää lomakkeen käyttöominaisuuksia sekä toiminnan tämän hetkistä tilannetta. Asiakaspalautekysely toteutettiin kvantitatiivista, eli määrällistä tutkimusta käyttäen. Tutkimus sisälsi myös kvalitatiivisia eli laadullisia ominaisuuksia (Vilikka, Airaksinen, 2003). (LIITE 3.)

Yrityskyselyissä käytetään usein ryväotantaa, jossa perusjoukko koostuu luonnollisista ryhmistä kuten kotitalouksista, yrityksistä tai luokista. Ryppäistä arvotaan sattumanvaraisesti mukaan tulevat ja ne tutkitaan kokonaan, jolloin kyseessä on yksittäinen ryväotanta. Jos perusjoukosta tehdään otos, on kyseessä kaksiasteinen ryväotanta. (Heikkilä, 2008, 39.)

Perusjoukon ollessa tarpeeksi pieni, ei ole tarpeellista ottaa otosta vaan kysely voidaan tehdä kaikille eli voidaan tehdä kokonaistutkimus. Otoskoon ollessa puolet perusjoukosta, kannattaa jo harkita ko-

konaistutkimuksen suorittamista. Myös silloin kun otoskoon koko olisi kolmasosa perusjoukosta. (Heikkilä, 2008.)

Otantatutkimusta tehtäessä perusjoukon koko ei kuitenkaan suoranaisesti vaikuta otantakokoon. Perusjoukon kasvaessa pienempi suhteellinen osuus riittää luotettavan otoksen saamiseksi. (Heikkilä, 2008,44.)

5 ASIAKASKORTTI

Asiakasrekisteri mahdollistaa erilaisten tietojen keräämisen asiakaskunnasta mahdollistaen esimerkiksi yhteystietojen kautta luotavan informaatiotiedottamisen tai kohdennetun markkinoinnin. Lähdetessä luomaan asiakasrekisteriä täytyy ensin pohtia mitä tietoja sillä halutaan kerätä. Mitkä tiedot asiakkaasta ovat yrittäjän kannalta tarpeellisia. Perustietoja ovat nimi, yhteystiedot – osoite, puhelinnumero sekä nykyaikana usein sähköposti osoite. Asiakkaan tarkalla iällä ei ole merkitystä. Syntymävuosi usein riittää, mutta alaikäinen tarvitsee lisäksi huoltajan hyväksynnän eli allekirjoituksen.

Muita kerättäviä tietoja voi jokainen halutessaan miettiä tapauskohtaisesti. Monet ratsastajat ovat alueensa ratsastusseuran jäseniä ja sitä kautta tapaturmavakuutettuja. Seurajäsenyys ei ole ratsastajalle pakollinen, joten usein halutaan vielä kysymällä varmistua, että ratsastajalla on vakuutukset kunnossa. Mahdollisista harrastukseen vaikuttavista sairauksista esimerkiksi epilepsia tai vaikea allergia - on hyvä olla kirjallinen merkintä, josta se on helppo tarvittaessa löytää.

Halutessaan voi kerätä myös tarkempia tietoja, joita voi hyödyntää esimerkiksi asiakkaiden sitoutumishalukkuuden selvittämisessä tai uusien kausien suunnittelussa. Keskimäellä halutaan tarjota asiakkaille mahdollisuus kehittyä ja kilpailla. Ratsastuksen lähtötason selvittäminen ja kilpailukiinnostuksen selvittäminen on suotavaa. Ratsastus on liikunnallinen laji, joten muista liikunnallisista harrastuksista voi olla apua/tukea omaan kehitykseen ratsastajana.

Nykyaikana sähköiset tietoverkostojärjestelmät antavat lähes rajattomat mahdollisuudet. Pienemmillä yrityksellä käytettävissä olevat resurssit ovat kuitenkin usein rajalliset ja asiakaskunta määrällisesti pienempi, joten manuaalisesti toimivat järjestelmät ovat varsin huomioitava vaihtoehto ilman massiivisia investointeja.

Asiakastietojen kerääminen on helpointa asiakkaan kohtaamisen yhteydessä. Tallille ensi kertaa tulevat ratsastajat täyttävät tallin asiakastietolomakkeen ratsastustunnin yhteydessä. Vanhemmat, niin sanotut vakioratsastajat voivat tarvittaessa täyttää uuden lomakkeen esimerkiksi yhteystietojensa muuttuessa.

Asiakaskortti olisi hyvä pyytää täytettäväksi myös muilta kuin vakioratsastajilta. Tallilla on ratsastajia, jotka eivät välttämättä ratsasta viikoittain, mutta käyvät silti useamman kerran vuodessa kursseilla tai leireillä. Yrittäjän päätettävissä on kuinka usein rekisteritietoja on tarpeellista päivittää.

Tallin koko ja asiakasmäärät huomioon ottaen manuaalinen versio koettiin sähköisiä mieluisammaksi. Asiakasrekisterin perustaa eli asiakaskorttia suunniteltaessa lähdettiin liikkeelle siitä mitä tietoja sillä haluttiin kerätä. Keskimäen hevostila on Suomen ratsastajainliiton hyväksymä ratsastuskoulu, joten SRL:n logo haluttiin näkyviin tuomaan luotettavuutta. Lisäksi näkyviin toivottiin tilan omaa logoa, jossa on mukana tallin kotisivujen osoite. Asiakaskortin toivottiin olevan selkeä ulkoasultaan, sekä helppo ja nopea täydennettävä. Sovittujen asioiden puitteissa asiakaskortti muotoutui nykyiseen olemukseensa (LIITE 1. Asiakaskortti).

6 PALAUTEJÄRJESTELMÄ

Palautejärjestelmän perustaa lähdettiin suunnittelemaan tallin käytettävissä olevien resurssien mukaan. Suorasta, suusanallisesti annetusta palautteesta on hyötyä sen hetkessä tilanteessa ja silloin se auttaa purkamaan mahdollisia konflikteja. Sähköisesti tai kirjallisesti annettu palaute luo asiakkaalle mahdollisuuden antaa palautetta nimettömänä, jolloin se suomalaisille on usein luontevampaa.

Sähköisesti toteutetut palautejärjestelmät antavat yrittäjälle mahdollisuuden käsitellä suuriakin asiakasmääriä ja tehdä niistä tarkempia päätelmiä ja yhteenvetoja. Pienemmälle yritykselle äkillinen, suuri sähköpostimäärä saattaa olla internet yhteyksien toimivuuden kannalta liian kuormittavaa.

6.1 Pääkohdat

Tallin toiminta koostuu useasta eri osa-alueesta, jotka voidaan jakaa muutamiin pääkohtiin. Palautteen käsittelemisen kannalta tarvitaan, jonkin verran myös taustatietoja siitä kuka palautetta on antamassa. Aikuiset ratsastajat, lapset ja teini-ikäiset arvottavat asioita eri tavoin.

Ratsastuskoululla opettajalla ja opetuksella on merkitystä asiakkaan muodostamissa kokemuksissa. Opettajat ovat haastavassa tilanteessa erilaisten ratsastajien ja heidän vaatimiensa tarpeiden kanssa. Tunnilla yhtäaikaaisesti olevien ratsastajien määrä vaikuttaa myös opettajan huomion jakaantumiseen ja sitä myöden ratsastajan kokemaan huomioiduksi tulemisen tasoon. Tunteeko ratsastaja saavansa tarpeeksi huomiota? Kokeeko hän onnistumisen hetkiä, jotka auttavat kehittymään eteenpäin.

Sopivien opetushevosten löytäminen on haastavaa. Tallilla käy niin pitkiä kuin lyhyempiäkin ratsastajia, pidempään ratsastaneita, taitavia ja osaavia sekä vasta harrastustaan aloittelevia ratsastajia. Tarvitaan siis monen kokoisia ja monitaitoisia hevosia, jotta asiakkaille löytyisi riittävästi vaihtoehtoja. Se kuinka ratsastajat oppivat tuntemaan tallin käytössä olevat hevoset riippuu myös siitä kuinka paljon he niitä käsittelevät. Varustavatko ratsastajat esimerkiksi ratsunsa tunnille itse, vai ovatko ne aina valmiiksi satuloituja ratsastajan saapuessa paikalle. Onko tarvetta vaihtaa tallin hevuskantaa?

Talliympäristön tulisi olla turvallinen ja siisteys edesauttaa sitä, kun talikot, harjanvarret ja kottikärryt löytyvät niille varatuilta paikoilta. Usein oma silmä tottuu siihen mitä se, joka päivä katselee ja

vieras silmä näkee sen toisin. Tallilla soisi olevan hyvän ilmapiirin kaikkien auttaessa tarvittaessa toisiaan.

Maneesin puuttuessa tallin ratsastuskenttä ja ratsastajat ovat Suomen sääolojen armoilla, mutta ei sinne kentälle kukaan löydä, jos ei tallille ole selkeitä ajo-ohjeita. Asioiden sujussa sutjakasti, homma pyörii hyvin. Kun tiedonkulku on kunnossa ja joustavuutta löytyy sekä asiakkaalta, että tallin puolelta vaikkapa sairastapauksissa tai ratsastustuntien vaihdossa. Ovatko tallin kotisivut riittävän nykyaikaiset ja kuinka aktiivisesti asiakkaat seuraavat tallin tapahtumia.

Vapaa sana antaa asiakkaalle mahdollisuuden tuoda esiin omia näkemyksiään. Kenties esiin nousee muisto jostakin hyvästä kokemuksesta tai kohdasta, jonka voisi tehdä toisella tapaa.

Palautteen antamisen tulisi olla nopeaa ja helppoa. Pitkät, monisivuiset tai pienen romaanin kokoiset palautekirjelmät jäävät monesti täyttämättä. Jotta vastauksia, eli palautetta saataisi kerättyä mahdollisimman runsaasti, haluttaisiin systeemistä luoda yksinkertainen ja helppokäyttöinen. Yksinkertaisuus puoltaa perinteistä palautelomakejärjestelmää.

Haasteena ovat palautelomakkeen ulkoasun säilyttäminen yksinkertaisena ja helposti muunneltavissa olevana sekä kysymysten muotoilu, jotta kysytään juuri niitä asioita, joista palautetta halutaan saada. Numerollisesti annettavat rasti ruutuun vastaukset ovat helppoja täyttää ja tuttuja monelle ennestään, eikä sitä arastella niin paljon kuin kirjallisesti annettavaa palautetta. Numerot eli ”arvosanat” ovat myös tarpeen tullen tilastoitavissa (LIITE 2. Palautelomake luonnos).

Suullisen palautteen antamisen ollessa mahdollista reaaliajassa, ei liene tarpeen tarjota asiakkaalle palautelomaketta jokaisen käyntikerran jälkeen. Sen sijaan yrittäjän kannattaa harkita palautteen keräämistä ajoitetusti, esimerkiksi kaksi kertaa vuodessa. Jokainen talli jaksottaa omat tuntinsa eri tavalla ja sopivin/otollisin ajankohta löytyy oman kokemuksen kautta. Syysjakson päättyminen joulun alla voisi olla yksi ajankohta ja kevätkauden päättyminen ennen kesäleirien alkua toinen sopiva paikka kerätä palautetta.

7 TYÖN TULOKSET JA RISKIT

Työn tuloksena syntyi asiakaskortti ja palautelomake, jotka molemmat luovutetaan tallin käytettäväksi. Työ auttoi selkiyttämään kerättävien tietojen tarpeellisuutta ja luomaan pohjaa tarvittavalle arkistointi menetelmälle.

Vasta pidemmän ajan käyttö tuo esiin luodun pohjan heikot kohdat ja tuleva käyttö, seuranta sekä hyödyntäminen jäävät yrittäjän vastuulle. Työ keskittyi yrittäjän antamien resurssien puitteissa lähinnä manuaaliseen järjestelmään. Manuaalisuus vähentää huomattavasti tietojen katoamisen riskiä, ellei lukuun oteta mahdollisia kosteusvaurioita tms. tapaturmia, joita oikeanlaisella säilytyksellä voidaan minimoida. Järjestelmän ja tietojen ollessa pelkästään sähköiseen muotoon talletettuja, uhkana olisivat erilaiset tiedostojen tuhoutumiset ja verkkohäiriöt.

7.1 Luotettavuus

Tutkimuksen toteutustavaksi valikoitui otanta menetelmä, jossa tavoiteltiin vastaajia useammasta ryhmästä. Vastanneiden määrä oli noin kolmasosa tallin viikottaisesta kävijämäärästä, mitä voidaan pitää kattavan otantana, koska monet ratsastajista käyvät useampana päivänä. Vastaajia oli kuitenkin jokaisesta taitotasosta ja ikäluokasta, joten kohderyhmän voidaan katsoa edustavan koko joukkoa.

Kysely toteutettiin lomakkeen koeajona ja siinä tuli ilmi, että eräiden kysymysten asettelua olisi voinut parantaa. Kyseessä oli kuitenkin yksittäisiä kysymyksiä ja vastaajia, jotka olisivat kaivanneet tarkennusta, joten kokonaisuuden kannalta niillä ei ollut ratkaisevaa painoarvoa. Kyselyyn oli mahdollista vastata nimettömänä, jotta rehellisen palautteen antaminen olisi helpompaa. Suoritetun kyselyn tulokset eivät ole käytettävissä muualla.

8 LOMAKKEIDEN KÄYTTÖÖN OTTO

Asiakaskortti (LIITE 1.) otettiin käyttöön jo varhaisessa vaiheessa työn edetessä ja oli käytössä lähes koko työprosessin ajan. Tallille tulevia uusia asiakkaita on pyydetty täyttämään asiakastietolomake, joka sen jälkeen talletettiin tallin arkistoihin. Opettajat ovat olleet tyytyväisiä kun ovat tarvittaessa voineet tarkastella oppilaan antamia "lähtötasotietoja" ja näin ollen seurata yhdessä asiakkaan kanssa tämän kehittymistä ratsastajana.

Asiakaskortti sisältää asiakkaan henkilötiedot - nimi ja ikä. Yhteystiedot – osoite, puhelinnumero sekä mahdollinen sähköposti osoite. Tiedon voimassa olevasta vakuutuksesta ja mahdollisista harrastukseen vaikuttavista sairauksista. Lisäksi lomakkeeseen tuli asiakkaan lähtötaso eli aiempi ratsastuskokemus. Alaikäisiltä vaadittiin huoltajan allekirjoitus.

Asiakaskortti päivitetään aina tarpeen mukaan, jos asiakkaan osoite tai yhteystiedot vaihtuvat. Arkoistointi jaotus on vapaasti valittavissa joko aakkosittain nimen perusteella tai esimerkiksi ratsastustuntien jaon mukaan.

8.1 Palautelomakkeen koeajon tulokset

Palautelomakkeelle (LIITE 3.) suoritettiin niin sanottu koeajo, jolla oli tarkoitus tarkastella sen toimivuutta käytännössä. Koeajo suoritettiin syksyllä 2013, syyslukukauden alussa. Palautetta kerättiin kahtena arki-iltana tallin vakiotuntien aikana. Illat valikoituivat tuntijakojen mukaan, jotta samalla illalla olisi mahdollisimman monta eritasoista ryhmää ja palaute olisi monipuolista. Palautelomake oli saatavilla tallin "toimistonurkassa", josta jokainen ratsastaja sen henkilökohtaisesti paikalle tullessaan täytti. Lomakkeen täytti yhteensä 35 henkilöä, joista 33 oli naisia sekä tyttöjä. Positiivinen yllätys oli, että lomakkeen palauttaneista kaksi oli miehiä.

Vastaajien viikottaisten ratsastuskertojen määrä vaihteli kerran viikossa ratsastavista jopa kolmesti viikossa ratsastaviin. Mukana oli myös vastaajia, jotka tuntien lisäksi kävivät valmennuksissa omalla hevosella. Ilmi ei tullut kävivätkö he valmennuksessa paikan päällä vai jollakin toisella tallilla.

Vastaajia saatiin hyvin kaikista tasoluokista. Aloittelijoita vastaajista oli kaksi, yleisryhmäläisiä kuusi, jatkoryhmäläisiä kahdeksan ja valmennusryhmäläisiä neljätoista. Vaihtoehtojen ulkopuolelta viisi henkilöä vastasi kuuluvansa "este2" ryhmään, mikä vastaa tasoltaan jatkoryhmää.

Prosentuaalisesti suurin osa 34,3 % eli 12 kpl vastaajista ilmoitti kuuluvansa ikäluokka jakaumaan 12 - 16 vuotiaat. Vanhempia vastaajia eli ikäluokkaan 26 - 35 vuotiaat oli kahdeksan ihmistä eli 25,7 %. Keskimmäiseen 17 - 25 vuotiaat ikäluokkaan tuli neljä vastausta eli 11,4 %. Nuorimmaisia, alle kaksitoista vuotiaita oli vastaajista kaksi henkilöä. Vanhimpaan ikäluokkaan yli 35 vuotiaat vastasi 22,7 % eli kahdeksan henkeä.

Vastaajien ilmoittamat ratsastusharrastuksen keston pituudet vaihtelivat paljon. Joukosta löytyi muutamia yli kymmenen, jopa viisitoista vuotta harrastaneita aikuisratsastajia, kuin myös muutamia vasta harrastuksensa aloittaneita. Nuoremmilla vastaajilla vastaukset vaihtelivat tyyliin "vuoden" ja "puolet iästäni" välillä.

TAULUKKO 1 Opetukseen liittyvät asiat.

Opetus	lkm	Hyvä %	Kiitettävä %
Tunnit ovat hyvin suunniteltuja	35	22,9	77,1
Opetus vie minua eteenpäin ja tunnen kehittyväni	35	22,9	74,3
Tuntien ryhmäkoko on minusta sopiva	35	54,3	42,9
Opettaja huomioi ryhmän eri ratsastajat hyvin	35	2,9	94,3
Tunnen olevani sopivassa/tasoisessani ryhmässä	35	20,0	80,0

Taulukosta yksi käy ilmi opetukseen liittyvät vastaukset. Vastauksista voidaan päätellä, että opetuksen saralla asiat ovat hyvin. Opettajat ovat ammattitaitoisia ja pystyvät suunnittelemaan tunteja myös etukäteen. Vastaajista 94,3 % ilmoitti opettajan huomioivan ryhmän eri ratsastajat kiitettävästi vaikka 54,3 % ilmoitti ryhmäkoon olevan hyvä. Yksi vastaajista ilmoitti selkeästi ryhmäkoossa olevan kehittämisen varaa. Monia vastauksia oli tarkennettu kirjallisesti ja niissä kerrottiin, että "kahdeksan henkeä yhdellä tunnilla on joskus liikaa". Mikä tarkoittaa, että tavoitellussa 4-6 hengen ryhmässä ei ole aina pysytty. Kaiken kaikkiaan opetustyö saanee kiitettävän arvosanan, koska kaikki osa-alueet vaikuttavat toisiinsa hyvin vahvasti.

TAULUKKO 2 Tallin hevostilanteen kartoitus

Hevoset	lkm	Hyvä %	Kiitettävä %
Hevoset ovat kiltejä ja turvallisia käsitellä	35	14,3	85,7

Hevoset ovat hyvin koulutettuja	35	11,5	88,6
Hevosista löytyy jokaiselle sopivan kokoinen ratsu	35	-	100,0

Taulukosta kaksi käy ilmi, että tallin hevoset ovat hyvin koulutettuja, toimivia eli työhönsä sopivia. Tallilla on suhteessa pieni määrä opetuskäytössä olevia hevosia ja poneja vain 10-12 kpl. Vastauksista voidaan todeta, että tallin kokoon nähden hevoskalusto on hyvä ja ratsastuskoulu on onnistunut hevoshankinnoissaan.

TAULUKKO 3 Talliympäristö ja olosuhteet

Olosuhteet	lkm	Kehitet- tävä %	Hyvä %	Kiitettävä %
Talliympäristö on siisti ja viihtyisä	35	-	17,1	82,9
Talli on toimiva ja turvallinen	35	-	17,1	82,9
Ratsastuskenttä on hyvin hoidettu	35	2,9	28,6	68,6
Maastoreitit ovat merkittäviä ja turvallisia	12	25,0	41,7	33,3
Tallille on selkeät opasteet ja riittävästi paikoitustilaa	35	11,4	25,7	62,9
Kuinka tervetulleeksi tallille tunnen itseni?	35	-	2,9	97,1

Taulukko kolme havainollistaa talliympäristöä olosuhteineen. Suuri osa vastaajista ei ollut koskaan käynyt tallin maastoreiteillä, joten he jättivät kyseisen kohdan auki. Tallin maastoreiteille lähtee yleensä tien tunteva opettaja mukaan, joten kävi ilmi, että niitä ei edes ole sen tarkemmin merkittävään. Maastoreitillä käymättömyys selittänee vastaajien korkean osuuden luokissa kehitettävä 25,0 % ja hyvä 41,7 %. Paikoitustilaa tallilla on riittävästi, sen sijaan tallille johtavat opasteet kaipaisivat kehittämistä.

Talli on pieni ja "kotoisa" ja vastaajista suuri osa 82,9 % vastasi sen olevan kiitettävän arvoisesti hyvin hoidettu, siisti ja turvallinen ympäristö (KUVA 5.). Yhden vastaajan sanoin "Talli ei ole laitos, =) niin kuin yleensä". Vastaajista 34 kpl eli 97,1 % vastasikin tuntevansa itsensä tervetulleeksi tallille kiitettävän arvoisesti.



KUVA 5. Tallin varustenukka.

Ratsastuskenttä on 28,6 % mielestä hyvin hoidettu. Kiitettävänä kentän kuntoa piti 68,6 % vastaajista. Yksi vastaajista antoi vastauksen kehitettävää luokkaan. Tallilla ei ole maneesia käytössä, joten olosuhteisiin nähden kentästä on onnistuttu pitämään hyvää huolta ja ratsastajat ovat tyytyväi-

siä tilanteeseen. Erään vastaajan kirjoittama tiivistää asian lyhyesti ”Miinusta korkeintaan kentstä välillä, mutta ei kenttä voi pysyä ympäri vuotta superkunnossa Suomen oloissa”.

TAULKKO 4 Tallin viestintä

Tallin viestintä	lkm	Hyvä %	Kiitettävä %
Opettajat ovat mukavia ja helposti lähestyttäviä	35	5,71	94,3
Tuntien varaus onnistuu sujuvasti	34	8,8	91,2
Tallin kotisivut löytyvät helposti	35	11,4	82,7
Tallin viestintä facebookissa on aktiivista	34	26,5	73,5

Taulukosta neljä havaitaan, että tallin opettajat mukavia ja helposti lähestyttäviä. Vastaajista 94,3 % vastasikin sen olevan kiitettävää luokkaa. Tuntien varaus on helpompaa ja sujuvampaa, kun opettajien kanssa on helppo tulla toimeen, joten 91,2 % vastaajista oli tyytyväisiä tunti varausten hoitamiseen. Kahden vastaajan mielestä tallin kotisivut kaipasivat selkeästi kehittämistä. Hyvät kotisivut tallilla oli 11,4 % vastaajien mielestä ja kiitettävän 82,7 %. Lähes kaikki ratsastajat seurasivat tallin facebook profiilia ja suuri osa 25 kpl eli 73,5 % antoi kiitettävän arvosanan. Hyvän arvosanan antaneista, muutama kirjoitti toivovansa enemmän tietoa tallin kotisivuille. Vastaajan sanoin ”Nettisivut huonot, vaatisi kehittämistä”.

Vastaajista 19 ilmoitti saaneensa tiedon Keskimäen hevostilasta ”kaverilta”. Kotisivujen tai netin kautta tiedon oli löytänyt neljä vastaajista ja suoraan tallin omistajan Tuomaksen kautta tiensä oli löytänyt kolme vastaajaa. Muutama ilmoitti saaneensa tiedon entisen ratsastuksen opettajansa kautta.

Yhteisarvosanaa tarkastellessa käy ilmi, että kokonaisuudessaan talli sai testissä kiitettävän arvosanan 31 vastaajan eli 91,2 % mielestä. Hyvän arvosanan antoi kolme vastaajaa eli 8,8 %. Yhteensä kokonaisarvosanan antoi 34 vastaajaa. Vapaan sanan osioissa talli sai paljon kiitosta muun muassa positiivisesta ilmapiiristä ja kannustavasta opetuksesta.

”Opetus on kannustavaa ja vie eteenpäin. Huippua, että pääsee kisaamaan!”

”Hevoset ovat hyviä ja ilmapiiri mainio.”

”Tapahtumat ovat kivoja ja ilmapiiri on lämmin.”

”Ilmapiiri erinomainen, lämminhenkinen. Tehtävät ja teemat mukavan vaihtelevia ja hyviä, tosin voisi olla enemmän istuntaharjoituksia.”

”Ilmapiiri erittäin hyvä, samoin hevoset ja opetus. Tunneilla joskus reilunpuoleisesti porukkaa.”

”Harrastuksesta jää hyvä mieli täällä käydessä ja mahdollisuudet on myös tavoitteellisempaan meenoon jos haluaa.”

”On mukava, että asioita tehdään yhdessä esim. laiduntalkoot.”

”Positiivinen ilmapiiri/asenne tallilla ja opettajilla!”

”Aina on kiva käydä =) ”

Lomakkeen koeajo onnistui hyvin, mutta jatkokäyttöä ajatellen siihen tulisi tehdä ainakin muutamia muutoksia. Lomakkeessa käytetyt ryhmäjaot erosivat tallin käyttämisestä ja nuoremmilla oli vaikeuksia päättää mihin ryhmään kuuluvat. Ryhmien tulisi vastata tallin omaa tuntijako luokitusta tyyliin: "este 1", "este 2", "yleisryhmä", "valmennusryhmä".

Ikäluokka kysymyksen muuttaminen avoimeen muotoon, jossa asiakas kertoisi ikänsä numeroin eikä luokkiin lokeroituna antaisi vielä laajemman ikäluokka jakauman. Ne voisi jälkikäteen jaotella vastusten perusteella vaikka vuosikymmenyksien mukaan. Tunnin hinta/laatu suhdetta ei kysytty tässä kyselyssä lainkaan, koska tallin tuntien hintaa oli tarkoitus korottaa lähiaikoina, joten ajankohta ei ollut paras mahdollinen.

9 PROSESSIN ARVIOINTI

Työ lähti liikkeelle toimeksiantajan löydyttyä. Ratsastuskoululla on selkeä yhteys työelämään ja Suomessa vaikuttavaan hevostalouteen. Opinnäytetyön työstäminen alkoi yrittäjän toiveiden kartoittamisella ja yritykseen tutustumisella. Resurssien selvittäminen muodostui myös tärkeäksi osatekijäksi.

Työn teoreettinen osuus keskittyy vahvasti asiakkaiden merkitykseen yrityselämässä ja asiakashallinnan kehittämisen kannattavuuteen. Toiminnallisessa osuudessa näitä esiin nousseita ajatuksia testattiin käytännössä suorittamalla asiakaspalaute kysely.

Opinnäytetyön toteutus venyi ja työn valmistuminen viivästyi aiotusta reilusti. Vaikka työn tekeminen keskeytyi välillä, sillä ei tulosten kannalta ole merkittävää painoarvoa. Ratsastuskoulun vuosi jaksottuu sopivasti useampaan osaan, jossa kaikissa kuitenkin on työn kannalta samat peruselementit eli opetus ja ratsastavat asiakkaat.

Tutkimus eli asiakaspalautekyselyn toteutus onnistui suunnitellusti. Ellei työn aikataulut olisi pettänyt, kyselyn olisi voinut suorittaa laajempaan koko asiakaskunnan kattavana kyselyinä. Silloin se olisi kannattanut toteuttaa sähköisenä versiona, joka olisi mahdollistanut suurempien numereellisten tietojen käsittelyn ja tarkempien ristiinvetojen tekemisen.

Työn tulokset jäivät tasolle, jolla niitä voidaan vielä käsitellä ja tulkita manuaalisesti, mutta tulevaisuus ja edelleenkehittyminen puoltavat niiden saattamista sähköiseen muotoon. Tällä hetkellä yrityksellä ei ole tarvetta rajuun toiminnan kasvuun tai investointeihin ja asiakasmäärä on vakiintunut tarpeelliselle tasolle. Tulevaisuudessa asiakasmäärien kasvaessa sähköisten vaihtoehtojen kartoitus ja testaus, kenties mahdollinen käyttö nyky menetelmien rinnalla avaisi uusia ovia asiakkaista huolehtimiseen.

10 PÄÄTÄNTÖ

Kilpailu asiakkaista on kovaa hevostaloudessa varsinkin ratsastuskoulu yrittäjien keskuudessa. Enää ei yrittäjä voi lähteä "soitellen sotaan" vaan hänen on todellakin panostettava yritykseensä ja sen toiminnan kannattavuuteen. Toiminnan kannattavuuden seuraamisen yhtenä hyvänä apuna on asiakaskirjanpito.

Toimiva asiakashallinta pitää sisällään muutakin kuin vain pelkkien yhteystietojen ylläpitämisen. Se on osa monitahoista järjestelmää, joka tarjoaa mahdollisuuden kerätä tietoa menneestä, nykyisestä ja antaa aavistuksia tulevasta. Yrityksen tuotteiden ja palveluiden markkinointi on helpompaa, jos yrittäjällä on tietoja omasta asiakaskunnastaan.

Maailmassa on jo paljon tarjolla erilaisia CRM- eli asiakashallintajärjestelmiä ja niitä syntyy lisää koko ajan. Haasteellisinta on löytää sieltä se juuri omalle yritykselle sopiva. Yrittäjän kannattaa tarkastella ja kokeilla itselleen mieluisimpia vaihtoehtoja.

Tässä työssä ei lähdetty tarkastelemaan ja tutkimaan kaikkia tarjolla olevia vaihtoehtoja. Sähköiset järjestelmät rajautuivat tarkastelun ulkopuolelle varsin pian työn aloituksen jälkeen. Päätettiin, että työssä keskitytään manuaalisiin vaihtoehtoihin, jotka olisivat toteutettavissa tallilla vallitsevissa olosuhteissa. Sähköinen tiedonkulku on kuitenkin siinä määrin osa nykyaikaa, että aivan kokonaan sitä ei kannata unohtaa. Sosiaalinen media, eritoten facebook tarjoaa yrittäjälle huikeat mahdollisuudet tarjota tietoa asiakkailleen lähes reaaliajassa. Voisiko sitä hyödyntää jopa yhtenä markkinointikanavana?

Lähdettäessä toteuttamaan tätä työtä Keskimäen ratsastuskoulu oli vielä varsin uusi ja nuori yritys, joten kehitystyölle oli selkeää tarvetta. Asiakaskortti luotiin ja saatettiin käytäntöön jo työn alkupuolella ja se on ollut käytössä siitä saakka. Opinnäytetyöni aikataulutusta epäonnistui ja työn tekeminen keskeytyi välillä. Ninpä palautejärjestelmän luominen viivästyi aiotusta aikataulusta. Minkä voidaan oikeastaan katsoa olleen vain eduksi, koska tallille oli jo ehtinyt muodostua joitakin käytäntöjä ja tapoja, joita vasta-aloittaneella yrityksellä ei olisi ollut. Näin asiakkaillekin syntyi mahdollisuus antaa palautetta asioista, joihin he ovat jo tutustuneet.

Suurin haaste työtä tehdessä oli asioiden pitäminen riittävän yksinkertaisina, mutta kuitenkin yrittäjää hyödyttävinä. Pohdittiin mitkä ovat kyseiselle yritykselle tarpeellisia tietoja ja kuinka ne saataisiin esille. Asiakirjojen luomisessa onnistuttiin mielestäni kohtuullisesti ja ne ovat helposti muokattavissa tarpeen tullen. Työn luova, kehityksellinen puoli siis voidaan katsoa onnistuneeksi.

Suoritettu palautekysely antoi viitteitä yrityksen nykytilasta, joka näyttää olevan hyvä. Yrittäjä antoi ymmärtää, että tarvetta radikaalille kasvamiselle ei tällä hetkellä ole. Kuinka usein yrittäjä haluaa palautetta jatkossa kerätä jää hänen päätettäväkseen. Varsinainen suurempi asiakastytyväisyys kysely olisi varmasti mahdollista toteuttaa myös toisena opinnäytetyönä, jolloin tuloksia voisi analysoida tarkemmin ja syvällisemmin.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

Heikkilä, T., 1998. Tilastollinen tutkimus, Helsinki, Edita Prima oy

Jauhiainen, Tuomas, 05/2011. Yrittäjä, Keskimäen Hevostila, Haminalahti, haastattelu.

Kaskela, L., 2005. Asiakkuuden hallinta ja sen merkitys, mukailtu TEKESin materiaalista [viitattu 24.10.2013] saatavissa

<http://www.tieke.fi/display/ashal/Asiakkuudenhallinta+ja+sen+merkitys>

Keskimäen Hevostila. kotisivut. [viitattu 24.10.2013] saatavissa:

<http://www.keskimaenhevostila.fi/index.php>

Korkeamäki, A., Pulkkinen, I., Selinheimo, R. 2002. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Porvoo: WS Bookwell Oy

Louhelainen, S., 2010. Hevosyrityksen johtaminen ja liiketoiminta, opas 1 /4, Hämeen ammattikorkeakoulu. [viitattu 24.10.2013] Saatavissa:

http://portal.hamk.fi/portal/page/portal/HAMKJulkisetDokumentit/Yleisopalvelut/Julkaisupalvelut/Kirjat/luonto_ja_maaseutu/Hevosyrityksen_liiketoiminta_ja_johtaminen_2010.pdf

Mäntyneva, M., 2001. Asiakkuudenhallinta, Vantaa: WSOY

Selin, E., Selin, J., 2005. Kaikki on kiinni asiakkaasta; Avaimia asiakasrajapintojen hallintaan, Piekämäki: RT-Print Oy

Suomen Ratsastajainliitto. Tilastotietoa ratsastuksesta [viitattu 20.3.2011]

http://www.ratsastus.fi/ratsastustietoa/tilastotietoa_ratsastuksesta

Vilka, H., Airaksinen, T., 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö, Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Ylikoski, T., 1999. Unohtuiko asiakas?, Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy

Valokuvat: 1. Ratsutallin käytävällä, 2. Keskimäen talli, 3. Tallin toimistonurkka, 5. Tallin varus-
tenurkka, Tuovinen, Riitta, 26.10.2013.

Valokuva 4. Yhdessä me osataan, Keskimäen Facebook galleria, saatavissa:

<https://www.facebook.com/#!/groups/286392515713/photos/>

LIITE 1: ASIAKASKORTTI



KESKIMÄEN HEVOSTILA
www.keskimaenhevostila.fi



ASIAKASKORTTI

Nimi:	Syntymäaika:	
Osoite:		
Puhelinnumero:	Sähköposti:	
Vanhemmat(nimi, puh.numero)		
Ratsastusseura:	Green Gard	Muu vakuutus:
Ratsastuksen taitotaso:		Muut liikuntaharrastukset:
Ratsastuksen tavoitteet:		
Oletko kiinnostunut kilpailemisesta?		
Muuta huomioitavaa esim. allergiat, sairaudet.		
Allekirjoitus (alle 18v. Huoltajan allekirjoitus)		

LIITE 2: PALAUTELOMAKE LUONNOS

		Kehitettävää		Hyvä		Kiitettävä	
		1	2	3	4	5	
Palautelomake							
Kuinka usein käyt ratsastamassa Keskimäellä?							
Valmentaudutko omalla/tallin hevosella?							
Minkä ikäinen olet?		alle 12v.	12-16v.	17-20v.	21-30v.	yli 30v.	
Arvioi tallin toimintaa asteikolla 1-5 seuraavilla osa-alueilla							
		Kehitettävää		Hyvä		Kiitettävä	
		1	2	3	4	5	
Opetus							
	yksilöllisyys						
	tavoitteellisuus						
	suunnitelmallisuus						
	tunnin sujuvuus						
	ryhmäkoot						
	taitotasot						
Hevoset							
	käsiteltävyys/turvallisuus						
	koulutustaso						
	toimivuus/ratsastettavuus						
	monipuolisuus						
Olosuhteet							
	talli(viihtyisä/siisti/toimiva/turvallinen)						
	kenttä						
	maastoreitit monipuolisuus/turvallisuus/merkityt						
	parkkipaikat/piha-alue/opasteet tallille						
	yleinen siisteys						
Tallin viestintä							
	henk.kunnan tavoitettavuus						
	tuntien varaus						
	kotisivujen sisältö						
	facebook						
Yleisarvosana							
Vapaa sana							
Mikä oli hyvää/huonoa? Mistä pidit? Mitä voisimme kehittää edelleen?							
Toiselle sivulle avoimia kysymyksiä kehittämiskohteista?							

