

LASTEN- JA NUORTEN RATSASTUSLEIRIEN ASIAKAS-  
KOKEMUKSEN KEHITTÄMINEN

Selina Rikkonen

Opinnäytetyö  
Restonomikoulutus  
Restonomi (AMK)

2022

Restonomikoulutus  
Restonomi (AMK)

---

<b>Tekijä</b>	Selina Rikkonen	Vuosi	2022
<b>Ohjaaja</b>	Marja Lempiäinen & Sisko Häikiö		
<b>Toimeksiantaja</b>	Levin majoitus- ja ohjelmapalvelut Ky- Lapin Saaga		
<b>Työn nimi</b>	Lasten ja nuorten ratsastusleirien asiakaskokemuksen kehittäminen		
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b>	39 + 9		

---

Opinnäytetyö on tehty Levillä sijaitsevalle Lapin Saaga islanninhevostallille, joka tarjoaa ratsastusohjelmapalveluita. Aiheena oli kehittää kesällä järjestettävien lasten- ja nuorten ratsastusleirien asiakaskokemusta. Opinnäytetyössä selvitettiin asiakaskokemuksen johtamista ja hevosten käytöstä matkailupalveluissa.

Asiakaskokemuksen kehittämiseksi lähdettiin liikkeelle mitä asiakaskokemuksen johtaminen tarkoittaa ja sen eri kehittämistyövälineistä kuten asiakaspersoona ja asiakaspolku. Tämän lisäksi selvitettiin miten, hevosia käytetään matkailupalveluissa ja miten ratsastusleirejä pidetään. Kehittämismenetelmänä paremman asiakaskokemuksen kehittämiseksi työssä käytettiin SWOT-analyysia, asiakaspolkua ja kyselyä leireistä.

Tutkimustulosten kautta luotiin asiakaspersoona Lapin Saagan ratsastusleireille, kun ymmärrystä asiakaskokemuksen kehittämisestä oli kerätty niiden kautta, suunniteltiin seuraavan kesän ratsastusleirien ohjelmarungot ja leirikirjeet sekä ohjeet uudenaikaisiksi.

Avainsanat

Asiakaskokemus, Leiritoiminta, Matkailuohjelmapalvelu

Degree Programme in Hospitality  
Management  
Bachelor of Hospitality Management

---

<b>Author</b>	Selina Rikkonen	Year	2022
<b>Supervisor</b>	Marja Lempiäinen & Sisko Häikiö		
<b>Commissioned by</b>	Levin majoitus- ja ohjelmapalvelut Ky- Lapin Saaga		
<b>Subject of thesis</b>	Developing the customer experience of riding camps for children and young people		
<b>Number of pages</b>	39 + 9		

---

This thesis was made for an Icelandic horse stable Lapin Saaga which is in Levi Lapland, and They provide riding program services. Subject of the thesis was to develop the customer experience of riding camps for children and young people. In the thesis subject of customer experience and how horses are used in tourism services are explored.

To understand the concept of customer experience, the first step was to know how to develop the customer experience and how to use different development tools like customer path and customer personality. As well the use of horses in tourism services and how to plan riding camps. The development methods were SWOT-analysis, customer path and an inquiry for the children of the riding camps from last summer.

The customer personality was a result from these researching methods and with it the task was to plan next summer riding camps programs and guides with better understanding o

Key words  
service,

Customer experience, Riding camps, Tourism program

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
2	HEVOSET OSANA MATKAILUPALVELUA .....	7
2.1	Lapin Saagan islanninhevostalli .....	7
2.2	Hevosmatkailu .....	8
2.3	Vaellusratsastus .....	8
2.4	Ratsastusleiritoiminta .....	9
3	ASIAKASKOKEMUKSEN JOHTAMINEN .....	10
3.1	Asiakaskokemus .....	10
3.2	Asiakaskokemuksen johtaminen .....	11
3.3	Asiakaskokemuksen mittarit .....	12
3.4	Asiakastyytyväisyys .....	13
3.5	Asiakastyytyväisyyden asiakassuhteet ja laatupyramidi .....	13
3.6	Asiakaspolku .....	15
3.7	Asiakaspersoonaa .....	16
4	ASIAKASKOKEMUKSEN KEHITTÄMINEN .....	18
4.1	Kehittämisen tavoitteet .....	18
4.2	Opinnäytetyössä käytetyt tutkimus- ja kehittämismenetelmät .....	18
4.2.1	SWOT-analyysi .....	18
4.2.2	Asiakaspolku .....	19
4.2.3	Kysely .....	20
4.3	Ratsastusleirien nykytilan SWOT-analyysi .....	20
4.4	Lapin Saagan ratsastusleiriläisen asiakaspolku .....	22
4.5	Kysely Lapin Saagan leiriläisille .....	24
5	TULOSTEN TARKASTELU .....	25
5.1	Kyselyn tulokset .....	25
5.2	Tulosten hyödyntäminen .....	28
6	TUOTOKSET .....	29
6.1	Lapin Saagan ratsastusleiriläisen asiakaspersoonaa .....	29
6.2	Ratsastusleirit Lapin Saagalla .....	30
6.2.1	Leirien suunnittelu ja ideointi .....	30
6.3	Ratsastusleirit ja leirikirje .....	31

6.3.1	Alkeistason ratsastusleirin ohjelma .....	32
6.3.2	Jatkotason ratsastusleirin ohjelma .....	34
7	POHDINTA .....	36
	LÄHTEET .....	38
	LIITTEET .....	40

## 1 JOHDANTO

Hevosharrastajan lapsuudessa ja miksei aikuisenakin jokavuotinen odotus tulevan kesän ratsastusleireistä oli jännittävää. Hevosten kanssa vietetty leiri oli yksi kesän kohokohdista. Hyvin suunniteltu ja toteutettu leiri jättää positiivisen tunteen sekä asiakkaaseen ja palveluntuottajaan. Ohjelmapalveluina ratsastusleirit ovat hyvin suosittuja ja hyvällä asiakaskokemuksella palveluntarjoaja saattaa saada pidempiaikaisia asiakkaita palvelulleen. Liiketoiminnassa on kuitenkin kyse asiakkaiden hoitamisesta (Rope 2015).

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Levin majoitus- ja ohjelmapalvelut Ky- Lapin Saaga nimiselle ohjelmapalveluyritykselle, joka tarjoaa erilaisia ratsastus- ja hevosohjelmapalveluita Kittilän Sirkkan kylässä. Olen työskennellyt yrityksessä oppeana ja kesäleirien vetäjänä vuodesta 2017 lähtien. Toimeksiantaja ja toimintaympäristö ovat siis hyvin tuttuja jo entuudestaan.

Tarkoituksena on kehittää kesällä olevien lasten- ja nuorten alkeis- ja jatkotasonleirien asiakaskokemusta. Vuodesta 2020 lähtien leirejä on ollut kaksi. Alkeisleiri sopii aloitteleville tai ihan kokemattomille lapsille ja nuorille, jotka haluavat oppia hevosmaailman perusasioita kuten esimerkiksi, miten käyttäytyään talliympäristössä ja hevosten lähetyvillä, hevosten harjaaminen ja varustaminen, taluttaminen ja ratsastustaitojen alkeet. Kokeneenpien leirillä osallistujalla on jo perustaidot hallinnassa eli hän osaa hakea, harjata ja varustaa itsenäisesti oman hevosen, osaa ratsastaa vähintään He C tasoisesti eli hallitsee hevosen perusaskellajeissa (Käynti, ravi, laukka) itsenäisesti (Erkkilä 2022). Ohjelmana leireillä on ratsastamista sekä kentällä, että maastossa ja paljon muita aktiviteetteja.

Opinnäytetyön tavoitteena on laatia mahdollisimman aito asiakaspersoona Lapin Saagan ratsastusleiriläisestä paremman asiakaskokemuksen kehittämiseksi. Laaditun asiakaspersoonan avulla suunniteltiin seuraavan kesän ratsastusleirien ohjelmistot ja leirikirje uudenlaisiksi. Asiakaskokemusta lähdetään kehittämään tutkimalla ratsastusleirien nykytilaa SWOT- nelikenttä analyysin avulla, asiakaspalautekyselyn ja asiakaskokemuksen kriittisiä Kohtaamispisteitä selvittämällä ratsastusleiriläisen asiakaspolkua.

## 2 HEVOSET OSANA MATKAILUPALVELUA

### 2.1 Lapin Saagan islanninhevostalli

Levin majoitus- ja ohjelmapalvelut Ky- Lapin Saaga, tutummin pelkkä Lapin Saaga on Kittilässä Sirkkan kylässä toimiva ohjelmapalveluyritys, joka tarjoaa erilaisia ratsastusohjelmapalveluita ympärivuoden. Yrityksen toiminta on minulle hyvin tuttua entuudestaan, mutta haastattelin yrityksen omistajaa Hannele Keskitaloa, miten yritys saanut alkunsa: Lapin Saagan kotakylä 1995 vuonna perustettu perheyritys, joka järjesti ruokailuja ja tarinailtoja asiakkaille. Hevoset tulivat kuviioihin 2000-luvun alussa ensin perheen tyttären kiinnostuksesta hevosiin, jolloin hankittiin kaksi ensimmäistä hevosta. Nykypäivänä hevosia löytyy parikymmentä. Hevoset ovat pääasiassa Islanninhevosia, jotka ovat pienikokoisia ja varmajalkaisia hevosia. Luonteeltaan ne ovat yleensä hyvin ystävällisiä ja rauhallisia, minkä vuoksi ne sopivat hyvin myös kokemattomillekin ratsastajille. (Keskitalo 2022.)

Yritys järjestää pääasiassa ratsastusvaelluksia Levin Kätkätunturin juurilla. Kesäisin ja syksyisin vaellukset ovat kestoltaan 1–6 tunnin mittaisia, ja yleisin ohjelmapalvelutuote on kahden tunnin ratsastus, joka sopii hyvin kokeneille ratsastajille tai ihan aloittelijoille. 4–6 tunnin vaelluksiin sisältyy evästaukoja, ja ratsastusreitit ovat vaihtelevia, nämä ovat kokeneempien ratsastajien suosiossa. Talvisin kiireisimmällä sesongilla järjestetään 1–3 tunnin ratsastusretkiä ja rekiretkiä tallin lähialueella. Ratsastusretket pyritään järjestämään aina tasojen mukaan, että kokemus olisi kaikille mieluinen. Vaelluksilla mennään aina kokemattomimman ratsastajan tason mukaan. (Lapin Saaga 2022.)

Yrityksen tärkeitä arvoja on kunnioittaa lapin luontoa, kulttuuria ja perinteitä. Yritys työllistää 2–10 työntekijää sesongista riippuen. Työtä tehdään hyvällä mielellä ja yhteisestä mielenkiinnosta hevosiin ja luontoon. Hevosten hyvinvointi on todella tärkeä osa yrityksen toimintaa. (Keskitalo 2022.)

## 2.2 Hevosmatkailu

Kokonaisuudessaan suomessa on noin 3000 osa- tai kokoaikaisesti toimivaa hevosalan yritystä. Yritysten kokonaismäärän arvioiminen on haastavaa, sillä suomesta puuttuu talli- tai yritysrekisteri, joka pitäisi sisällään erilaiset hevosalan palveluita tarjoavat tallit (Pussinen & Thuneberg 2014,19). Lapissa on matkailupalveluita tarjoavia hevosalleja 11. Kokonaisliikevaihtona hevoset tuottavat noin 730 000 euroa vuodessa. Matkailijat tekevät ostopäätöksiä omaan arvomaailmaan sopiviksi ja siksi kulutusvalinnat ovat arvopohjaisia, jossa suositetaan paikallisia tuotteita ja palveluita, kiinnostus raaka-aineiden alkuperään ja ympäristöystävällisyyteen. Yrityksen henkilökunnalla on suuri vastuu toimia eläinten hyvinvoinnin sekä asiakaspalvelun asiantuntijoina, koska ammattitaito ja asenne ovat onnistuneen palvelukokonaisuuden keskeisiä tekijöitä (Garcia-Rosell ym, 2018). Hevosten käyttö matkailutuotteena on kasvanut ja tavallisesta ratsastuskoulutoiminnasta eroten hevosmatkailu tarjoaa ratsastuksen lisäksi esimerkiksi majoitusta, ruokailua, tai muita oheispalveluita (Suomen Vaellustallien liitto ry 2022).

## 2.3 Vaellusratsastus

Luontoelämyksiä, kiireettömyyttä ja rentouttava tapa nauttia luonnosta hevosten kanssa. Vaellusratsastus tarkoittaa pidempiä useamman päivän kestäviä vaelluksia, jossa yövytään matkanvarrella. Vaellusratsastukseen voi kuitenkin tutustua lyhyillä, puolenpäivän tai kokopäivän kestävillä retkillä ohjaajan kanssa. Vaellusratsastus on hyvä keino tutustua monenlaisten alueiden luontoon ja sen nähtävyyksiin. Vaellusratsastus- ja hevosmatkailuyritykset käyttävät eri rotuisia hevosia toiminnassaan, kuten suomenhevosia tai islanninhevosia. Yritykset tarjoavat erilaisia vaihtoehtoja ratsastajien tason mukaisesti. Vaellusratsastus on hevosmatkailutuotteista suurin tuote leirien ja ratsastustuntien ohella. (Suomen Vaellustallien liitto ry 2022.)



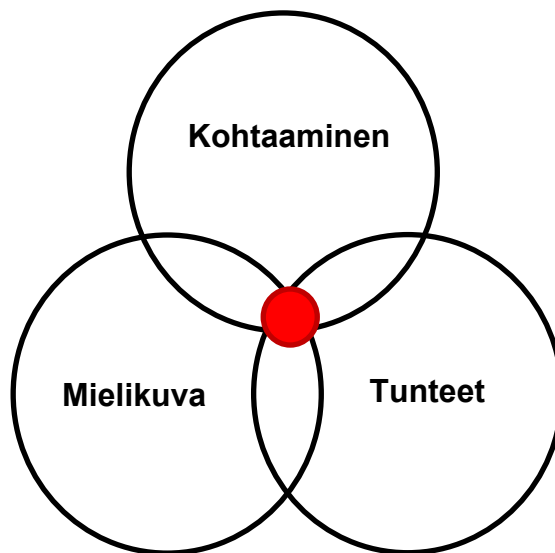
## 2.4 Ratsastusleiritoiminta

Monen lapsen ja nuoren kohokohta kesälomalla on varmasti ratsastusleiri. Ratsastusleirejä järjestetään monia erilaisia, esimerkiksi alkeisleiri: tällä leirillä tutustutaan hevosiin ja perusratsastustaitoihin, joka sopii hyvin aloittelijoille. Esteleiri: Kokeneemmalle ratsastajalle, joka haluaa kehittää itseään esteratsastuksessa, tai maastoleiri: taso vaatimus voi vaihdella, mutta ratsastaminen tapahtuu pääosin erilaisilla ratsastusretkillä maastossa. Tärkeää sopivan leirin valitsemisessa on tietää oma taitotaso, jotta löytää itselleen sopivan haastavan leirin, millä pysyy kehittymään eteenpäin. Ennen leirin alkamista leiriläiset saavat leirikirjeet, joissa kerrotaan leirin käytännöistä ja tarvittavista varusteista. Tämän lisäksi asiakailta kysytään ennakkotietoa leiriläisten terveydestä ja osaamisesta, jotta henkilökunta osaa varautua tilanteisiin turvallisuuden näkökulmasta. Leirien aikataulut suunnitellaan yhdessä henkilökunnan kanssa ja niissä hahmotetaan leirin kulkua, aktiviteetteja ja vapaa-aikaa. Lapsiosallistujien tulee saada riittävästi unta ja se tulee ottaa suunnittelussa huomioon. Henkilökuntaa pitää olla tarpeeksi leireillä ja turvallisuusasiakirja pitää olla tehtynä, ja siihen pitää tutustua ennen leirin aloitusta. Hevoset ja niiden varusteet tulee tarkastaa ennen leirin aloitusta, jotta leiriläisillä on turvallista toimia hevosten kanssa. Leiriläisten asumistiloista tulee tarkastaa paloturvallisuus- ja hälyttimet. Ruokailussa, jos ruokaa tehdään itse pitää huomioida hygieniapassi. (Hippolis 2017.)

### 3 ASIAKASKOKEMUKSEN JOHTAMINEN

#### 3.1 Asiakaskokemus

Tunne, joka jää asiakkaalle vuorovaikutuksesta ihmisten, laitteiden ja järjestelmien kanssa. Palvelutilanteissa samanlainen palvelu ei aina johda samanlaiseen kokemukseen erin yksilön kohdalla sillä asiakastunne on aina uniikki (Pyhäjärvi 2021). Asiakaskokemuksen konsepti tuotiin esille ensimmäisen kerran 1980-luvulla, kun kuluttajan käyttäytymistä kuvattiin järkeviksi päätösten teossa. Tämä kokeellinen lähestymistapa antoi alkuperäisen näkemyksen kuluttajan käyttäytymiselle (Holbrook & Hirschman 1982). Kuluttajien päätöksiin vaikuttavat vahvasti tunteet (Holbrook & Hirschman 1982). Mikä tekee ostokäyttäytymisestä hyvin epäloogista (Addis & Holbrook 2001). **Kokonaiskokemus** yrityksestä syntyy asiakkaalle **Kohtaamisista** yrityksen kanssa fyysisissä ja digitaalisissa kanavissa, **Mielikuvasta** yrityksen brändimielikuvasta ja ennakko-odotuksista sekä **tun-teista** mitä muistijälkiä asiakkaalle syntyy yrityksestä (Pyhäjärvi 2021).



Kuvio 1. Asiakaskokemuksen hahmottaminen

Asiakaskokemus koostuu erilaisista **kohtaamispaisteista** asiakkaan ja yrityksen välillä, niihin kuitenkin vaikuttavat Kuvio 2. taustalla olevat tekijät, jotka eivät suoraan näy asiakkaalle. Asiakaskokemus kuitenkin rakentuu erilaisista kohdista kuten Fyysisistä, digitaalisista ja tiedostamattomista kohtaamisista. (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017.)



Kuvio 2. Kohtaamispaisteisiin vaikuttavat tekijät

### 3.2 Asiakaskokemuksen johtaminen

**Asiakaskokemuksen johtaminen** on mitä asiakas ajattelee yrityksestä ja tapahtuu asiakkaan kohtaamispaisteissa. Eli tapahtuu asiakkaan saapuessa esimerkiksi yrityksen verkkosivuille ja loppuu hänen poistuessaan, toisin taas CRM eli asiakassuhteiden johtaminen, joka keskittyy yrityksen tietämykseen asiakkaasta sen jälkeen, kun hän on ollut kontaktissa yrityksen kanssa. (Vanhala & Heinonen. 2020.)

Miten asiakaskokemusta voidaan johtaa? **Strategisesti:** Asiakkaille merkityksellisimmät kohtaamispisteet on analysoitu ja mallinnettu, jotka ovat strategiaan pohjautuen mitattu ja kehitetty mieltien erottautuvuutta ja kilpailuetua. Kokemuksen johtaminen on systemaattista ja muotoilua tapahtuu yrityksen kaikilla tasoilla. Vuorovaikutus asiakkaiden kanssa on osa yrityskulttuuria ja ohjaa päätöksentekoa yksilöntasolla. **Taktisessa** johtamisessa yksittäisiä toimenpiteitä ja kokeiluja on suoritettu, kokemuksen mittaaminen on sattumanvaraista ja yksittäistä, tai muutamassa kohtaamispisteessä, joissa mittaaminen on helppoa toteuttaa. Kehitys tapahtuu ohuen datan pohjalta ja vuorovaikutusta asiakkaan kanssa ei tapahdu. Ei ole ylimmän johdon agenda ja ei tällöin ohjaa resurssointia tai päätöksen tekoa arjentalanteissa. Kun ylin johto kokee asiakaskokemuksen syntyvän itseksään ilman toimenpiteitä, asiakaskokemus vaihtelee merkittävästi eri kohtaamispisteissä ja johtaminen on **sattumanvaraista**. (Pyhäjärvi 2021.)

### 3.3 Asiakaskokemuksen mittarit

Asiakaskokemusta voidaan mitata erilaisilla **mittareilla** kuten NPS (Net promoter score) eli suoritusaste, millä voi seurata palvelun yleistä onnistumista pitkällä aikavälillä näyttämättä yksityiskohtia, jotka eivät ole onnistuneet asiakkaan mielestä. Asiakastytyväisyysmittarilla eli CSAT (Customer Satisfaction) kertoo asiakkaan tyytyväisyyden tiettyyn palveluun kohtaamispisteen jälkeen. Tällä mittarilla voidaan selvittää, miten asiakas kokee palvelun tai tuotteen lyhyellä aikavälillä. Customer Touchpoint tracking (CTT) määrittelee tärkeimmät kohtaamispisteet asiakaspolun erivaiheissa, sekä luo ymmärrystä asiakkaan tunnejäljestä kohtaamispisteiden jälkeen. (Vanhala & Heinonen 2020.)

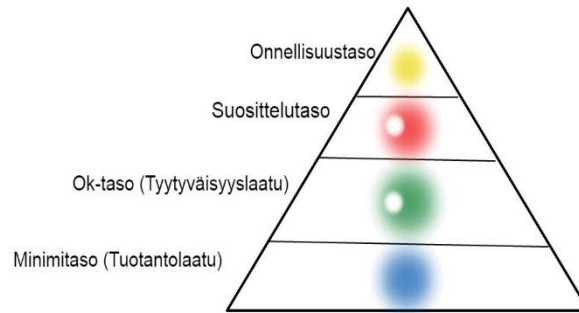
### 3.4 Asiakastyytyväisyys

Pelkkä tyytyväisyys ei tee asiakassuhdetta, 90-luvulla tuloksellisen asiakassuhteiden rakentaminen asiakastyytyväisyydestä ja sen mittaamisesta nousi pintaan. Asiakastyytyväisyyden sijaan pitäisi puhua enemmänkin onnellisuusajattelusta ja onnellisuusmarkkinoinnista, kun haetaan menestys perustaa asiakkuuden hallintaan ja suhteiden muodostamiseen. **Sitoutuneet** ja **vakiintuneet** asiakkuussuhteet eivät kuitenkaan automaattisesti tarkoita, että asiakas on tyytyväinen palveluun. Tyytymättömyydestä tulevat riskit jatkumiselle ovat eri asia kuin tyytyväisyys tuottaisi automaattisesti jatkuvan suhteen asiakkaan kanssa. Tätä on tutkittu esimerkiksi tyytyväisyyskysymyksillä. Suhteet muodostuvat monesti erilaisiksi ja asiakkuudet voidaan luokitella karkeasti kahtia: **Tapa-asiakkaat** ja **haluasiakkaat**. (Rope 2015.)

### 3.5 Asiakastyytyväisyyden asiakassuhteet ja laatupyramidi

**Tapa-asiakas:** Asiakasryhmä, joka ostaa joltain yritykseltä tuotteita tai palveluita ilman, että siihen liittyy mitään suurempaa innostusta tai tahtoa pysyä kyseisen yrityksen asiakkaana. Asiakkuus saattaa kuitenkin jatkua kauan, mutta se ei tarkoita sen vakiintumista. Tämä on kilpaileville yrityksille sauma tarjota parempaa aktiivisella myyntityöllä. (Rope 2015.)

**Haluaasiakas:** Ryhmä, joka käyttää tietoisesti tietyn yrityksen tuotteita tai palveluita. Tällaiseen sitoutuneeseen asiakassuhteeseen kilpailijakaan ei pääse helposti väliin. Yritysten tavoitteena tulisikin olla luoda sitoutuneita haluasiakkaita. Asiakkuussuhteen rakentaminen vaatii tyytyväisyyden saavuttamisen, mutta se on pelkkä välttämättömyystekijä. Tärkeää on löytää oikeanlaiset mittasuhteet ja vaikutusroolit. Tyytyväisyyden sijaintia voidaan kuvata laatupyramidin avulla, joka toimii työkaluna laatutyössä. (Rope 2015.)



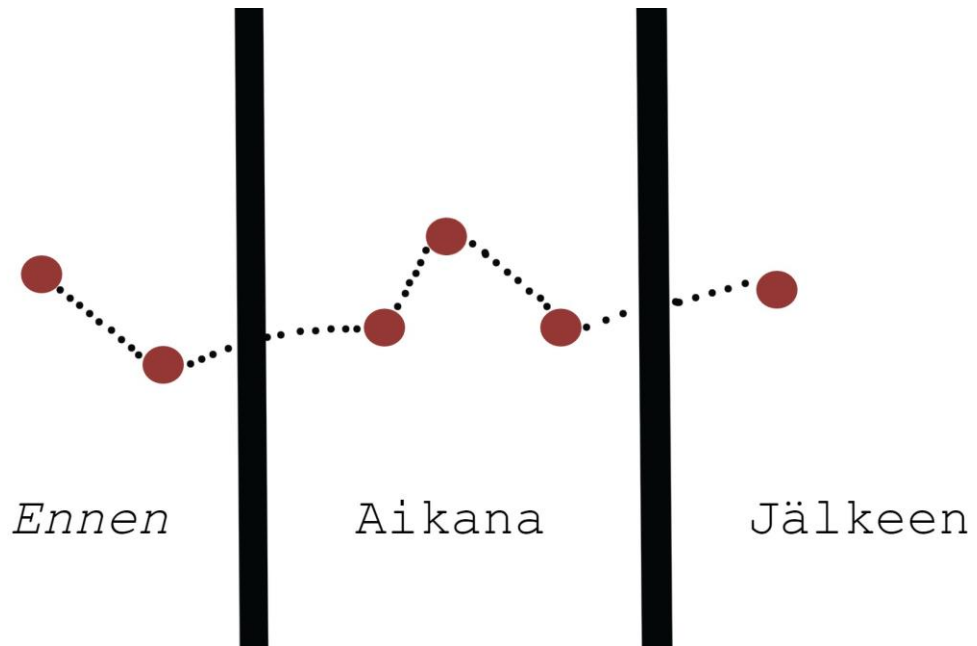
Kuvio 4. Onnellisuustasot laatupyramidissa

Laatupyramidin (kuvio 4) alin taso **minimitaso**: kuvaa tuotantolaatua, ja jos tätä tasoa ei saavuteta, menestykselliselle yritystoiminnalle ei ole edellytyksiä. Seuraava taso **ok-taso**: asiakas on tällöin ihan tyytyväinen yritykseen. Suurin osa asiakkuuksista jää tälle tasolle, kaikki toimii ihan hyvin, mutta yrityksen toimintaa ei liikuteta mihinkään suuntaan. Nämä kaksi alinta tasoa ovat edellytystekijöitä asiakkuustyössä, ne eivät ole riittäviä, mutta ne ovat välttämättömiä. Kolmasto taso **suositelutaso**: asiakas pitää yrityksen tarjoamaa palvelua tai tuotetta niin hyvänä, että hän suosittelee sitä eteenpäin. Viimeinen taso **Onnellisuustaso**: tarkoittaa markkinointitermeillä **onnellisuusmarkkinointia**, eli asiakas ajattelee yrityksestä ja sen henkilöistä hyvin euforisesti. Parhaimmassa tai pahimmassa tapauksessa asiakas ei halua enää suositella yritystä muille. Tämä taso on kuitenkin toimintalaadun huipputasoa. Tällä tasolla asiakas yleensä vapaatahtoisesti sitoutuu vakituiseen asiakassuhteeseen yrityksen kanssa. Pääsy tähän tasoon

tarkoittaa yleensä asiakkaan henkilökohtaista tyytyväisyyttä yrityksen kontaktihenkilöön. Tämä tiivistää hyvin sen, että liiketoiminnassa ei ole kyse asioiden hoitamisesta vaan asiakkaiden hoitamisesta. (Rope 2015.)

### 3.6 Asiakaspolku

Kohtaamiset asiakkaan kanssa tapahtuvat monessa eri kanavassa niin fyysisissä kuin digitaalisissa, nämä muodostavat erilaisia tunteita ja mielikuvia. Näissä palveluissa oleminen muodostaa asiakaspolun, jonka hahmottaminen ja hallitseminen on haastavaa. Asiakaspolku jaetaan Event touch point:in **Ennen, aikana ja jälkeen**. Polun alkuvaiheessa rakennetaan asiakkaalle brändimielikuvaa, jonka tulisi säilyä koko polun ajan. Tämän jälkeen tulee vaihe, jossa asiakas joko ostaa palvelun tai tuotteen, ja viimeisessä vaiheessa määritellään, suositteleeeko asiakas palveluita tai minkälaista palautetta hän antaa. Organisaatio voi tehdä asiakkailleen asiakaslupauksen, jossa luvataan jotain asiakkaalle. Tämä lunastetaan kokemusvaiheessa, kun asiakas saapuu palveluun ja se täyttää odotukset tai ne jäävät täyttymättä. Asiakaspolkua rakentaessa tunnistetaan olennaiset kosketuspisteet prosessin aikana. Jokaisen kosketuspisteen kohdalta mietitään, mitä asiakas haluaa tehdä seuraavaksi, asiakkaan tarve tai kysymys mikä asiakkaalla on mielessä, kun hän saapuu kosketuspisteeseen ja onko organisaatiolla edellytyksiä vastata tarpeisiin. (Pyhäjärvi 2021.)



Kuvio 3. Havainnollistettu Asiakaspolku

### 3.7 Asiakaspersoona

Riittävän yksityiskohtainen segmentointi ymmärtämään organisaation tärkeimpiä asiakkaita auttaa yritystä selvittämään, asiakkaan tavoitteet ja tarpeet, sekä halu ostaa tuotteita ja palveluita juuri organisaatiolta eikä kilpailevalta. Asiakaslähtöinen ajattelu ja segmentointi luo uudenlaisia asiakaskategorioita, jotka rikkovat perinteisiä tuotanto- ja palvelurakenteisiin perustuvaa segmentointia. Käsitettä asiakas ei tule ajatella liian laajasti kyseessä on kuitenkin ajatteleva ja tunteva, joka edustaa itseään joko yksilönä tai organisaation edustajana. Perinteinen segmentointi lajittelee asiakkaita pelkästään heidän toimialansa mukaan. Ymmärtämällä asiakkaan motiivit, tehtävistä ja tilanteista syntyvät tunteet nähdään, miten asiakas kokee organisaation todellisuudessa. (Keronen & Tanni 2017.)

Asiakaspersoona on hyvä työväline, joka fiktiivinen kuitenkin faktaan pohjautuva hahmo, jolla pyritään ymmärtämään asiakkaan tarpeita ja toiveita. Asiakasper-



soonan avulla voidaan hahmottaa kohderyhmät tuotteelle tai palvelulle, parhaimmillaan se tarjoaa asiakkaalle oikeaa ratkaisua ostopolulla ja helpottaa ostopäätöksen tekemistä. Asiakaspersoonaa voidaan lähteä luomaan näiden apukysymysten avulla:

1. Organisaation asiakastyypit eli asiakaspersoonien/ ostajien tunnistaminen ja heidän tarpeensa, haasteet tai ongelmat.
2. Asiakaspersoonien määrittely miltä he näyttävät? Nimi? Mielenkiinnon kohteet, tarpeet, tavoitteet ja haasteet.
3. Asiakaspersoonien validointi haastelulla, yleisääntö on, että yksi asiakaspersoonaa koostuu kolmesta- viidestä ihmisestä. Jokaiselle persoonalle on hyvä etsiä joukko, josta haetaan varmistus ja lisätietoa persoonien kuvauksiin.
4. Asiakaspersoonat ostopolun eri vaiheissa, vaihe kerrallaan mietitty vaihe auttaa oikeiden viestien välittymistä asiakkaalle oikeissa kohdissa.

Asiakaspersoonat ovat kuin oikeat ihmiset ne kehittyvät ja kasvavat siksi niitäkin on hyvä päivittää ajoittain. (Mikkola 2022.)

## 4 ASIAKASKOKEMUKSEN KEHITTÄMINEN

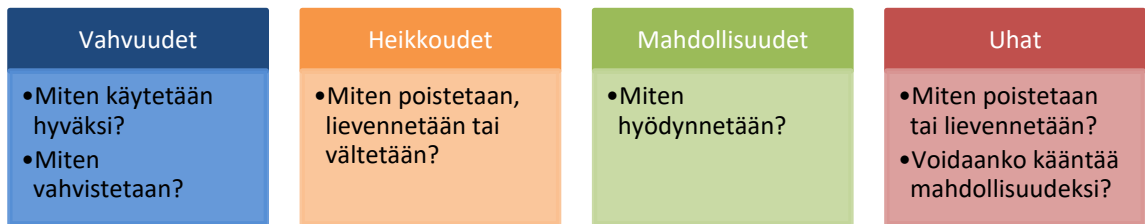
### 4.1 Kehittämisen tavoitteet

Tavoitteena opinnäytetyössä oli luoda mahdollisimman aito asiakaspersoonaa, ratsastusleirien asiakaskokemuksen kehittämiseksi. Asiakaskokemuksen kehittämiseen päädyttiin, koska tarkoituksena oli uudistaa ratsastusleirien ohjelmia, jotka tuottaisivat parempaa asiakaskokemusta. Asiakaskokemuksen kehittämisestä tarkempaa kehittämistyötä ei oltu aikaisemmin ratsastusleireille tehty. Halusin myös itse leirien ohjaajana saada sekä konkreettista palautetta ratsastusleireistä, sekä kerätä tietoa asiakaskokemuksen kehittämisestä. Saatua tietoa ja kehittämismenetelmiä toimeksiantaja voi hyödyntää tulevaisuudessa.

### 4.2 Opinnäytetyössä käytetyt tutkimus- ja kehittämismenetelmät

#### 4.2.1 SWOT-analyysi

Yhdysvalloissa 1960-luvulla kehitetty strategiatyökalu, jonka avulla strategista asemaa voidaan tarkastella vertailemalla yrityksen vahvuuksia ja heikkouksia kilpailuympäristön uhkiin ja mahdollisuuksiin. Synteesiomainen analyysi tuottaa selkeän kokonaiskuvan yrityksen tilanteesta valintojen tueksi. Analyysi vaatii tuekseen lukuisia yrityksen resursseihin ja toimintaympäristöön liittyviä osa-analyyssejä. Sen myötä pitäisi keskeisten teemojen nousta esiin, joihin halutaan keskittyä. Osa-alueet koostuvat yrityksen sillä hetkellä olevista sisäisistä asioista eli **vahvuudet** (S) ja **heikkoudet** (W), sekä liiketoimintaympäristön tulevaisuudessa olevista **mahdollisuuksista** (O) ja **uhista** (T). SWOT-analyysi nimensä mukaisesti tuottaa ensin analyysiä ja sen jälkeen valintoja ja toimintasuunnitelmia. SWOT-analyysiin listaamat asiat ovat aina subjektiivinen valinta ja tietyt asiat voivat olla sekä vahvuuksia ja heikkouksia. Analyysin avulla voidaan pureutua moneen eri ajankohtiin. Sen löydöksiä voidaan hyödyntää: (kuvio 5) SWOT-analyysin hyödyntäminen. (Vuorinen 2013.)



Kuvio 5. SWOT-analyysin hyödyntäminen

Strategisesti erilaisia malleja on suunniteltu eri aikoina eri tarkoituksiin, mutta ymmärtämällä työkaluja voidaan niitä silloin soveltaa erilaisiin käyttötarkoituksiin. Kilpailukeinon analysointiin soveltuva SWOT-analyysi kiinnittää huomiota erityisesti yrityksen sisäisiin vahvuuksiin ja heikkouksiin ja ulkoiseen toimintaympäristöön. Sen avulla voidaan hahmottaa, millaista asiakaskokemusta tavoitellaan. (Saarijärvi & Puustinen 2020.)

#### 4.2.2 Asiakaspolku

Asiakaskokemuksen operatiivinen toteutus eli strategisesti valitun reittivalinnan toteutus eli tavoite päästä tavoitteeseen. Asiakaskokemus strategian keskiössä tarkoittaa toimeenpanon suunnittelua asiakkaan prosesseihin ei yrityksen olemassa oleviin prosesseihin. Strategisen suunnittelun mallit auttavat valintojen tekemisessä ja toteutuksen tarvittavana rakenteen luomisessa. Operatiivisen toteuttamisen työkalut auttavat kehittämään ja pitämään yllä asiakaskokemusta. (Saarijärvi & Puustinen 2020.)

Asiakaspolkukartoituksessa kosketuspisteet kuvataan asiakkaan näkökulmasta se auttaa hahmottamaan miten johdonmukaisia tai mukautuvia kosketuspisteiden tulee olla tavoittelevanaan asiakaskokemukseen. Asiakaspolun vaiheistus eli monien eri vaiheiden ja kosketuspisteiden tunnistaminen. Sen avulla nähdään

asiakkaan näkökulmasta mitä hän ajattelee, tekee tai tuntee polun eri vaiheissa, sekä polku voidaan jakaa omiin itsenäisiin ajanjaksoihin, jotka ketjuuntuvat asiakaskokemukseksi. (Saarijärvi & Puustinen 2020.)

#### 4.2.3 Kysely

Kysely on perinteinen tapa kerätä tutkimusaineistoa, jota on pidetty erityisenä aineistonkeruumenetelmänä 1930-luvulta alkaen. Perinteinen paperilla toteutettu kyselylomake on saanut rinnallensa sähköisen kyselyn, jotka voidaan laittaa esimerkiksi sähköpostinvälityksellä tai sosiaalisessa mediassa. Kyselyn muoto vaihtelee käyttötarkoituksen ja kohderyhmän mukaan, tämän vuoksi kyselyä laadittaessa tuleekin olla huolellinen, että kyselyyn vastaaja ymmärtää kysymykset samalla tavalla kuin kyselyn laatija. (Valli 2018.)

#### 4.3 Ratsastusleirien nykytilan SWOT-analyysi

Leiritoiminnan nykytilaa Lapin Saagalla lähdin tutkimaan nelikenttä SWOT-analyysin avulla. Kaikki kohdat tulevat omista havainnoinneistani monen vuoden takaa. Tarkoituksena kartoittaa asioita ratsastusleireissä, joita pitää parantaa tai vahvistaa asiakaskokemuksen kehittämiseksi.

<i>Vahvuudet</i>	<i>Heikkoudet</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monipuolinen toimintaympäristö erilaisille aktiviteeteille</li> <li>• Kokemusta leireistä entuudestaan</li> <li>• Muutama vakituinen asiakas</li> <li>• Toimintaan sopivat hevoset</li> <li>• Motivoituneet järjestäjät</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kulkuyhteydet huonompia kesäisin</li> <li>• Lapin alueella muitakin ratsastusleirien järjestäjiä, joilla enemmän/erilainen ohjelmavalikoima</li> </ul>

<i>Mahdollisuudet</i>	<i>Uhat</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uusien ja erilaisten leirien järjestäminen</li> <li>• Helposti muokattavissa olevat ohjelmat</li> <li>• Vakiintuneempi asiakaskunta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Osallistujat eivät tule toimeen keskenään</li> <li>• Hevoset loukkaantuvat/sairastuvat</li> <li>• Ohjaajat loukkaantuvat tai sairastuvat</li> </ul>

Kuvio 6. Leiritoiminnan SWOT-analyysi

**Vahvuuksia** Lapin saagan ratsastusleireillä on monipuolinen toimintaympäristö erilaisille aktiviteeteille, kuten vaihtelevat maastot ja mahdollisuus ratsastustentteihin ratsastuskentällä. Niitä hyödynnetään ratsastusleireillä, jotta aktiviteetit olisivat mahdollisimman monipuolisia ja opettavaisia. Kokemusta ratsastusleireistä on jo entuudestaan useamman vuoden takaa ja leireillä käy muutama vakituinen vuosittain. Toimintaa sopivat hevoset ovat tärkeä osa ratsastusleirien vahvuutta, sillä ilman sopivia hevosia toimintaa ei olisi järkevää pitää. Tätä vahvistetaan kouluttamalla ja tarkastamalla hevosia säännöllisesti esimerkiksi sairauksien tai loukkaantumisten varalta, jonka kautta ne saattaisivat reagoida negatiivisesti ratsastajaan kipujen vuoksi. Toimeksiantaja ja leirien ohjaajat ovat aina hyvin motivoituneita leiritoiminnasta ja kaikilla yhteisenä tavoitteena on toteuttaa onnistuneita ratsastusleirejä, jotka jäävät asiakkaiden mieleen positiivisesti.

**Mahdollisuuksia** leireillä on, että niiden ohjelmistot ovat helposti muokattavissa tarpeen ja kysynnän mukaan ja uudenlaisten leirien suunnitteleminen on helppoa. Leirien ohjelmistot ovat joka vuosi erilaisia, jotta vakituiset saavat vaihtelua ja suullisen palautteen kautta otetaan huomioon asioita seuraavaa kesää varten. Vakiintuneemman asiakaskunnan tavoittaminen on mahdollista tarvittavilla muutoksilla leirien toimintaan.

**Heikkouksia** lapissa kulkuyhteydet ovat huonompia kesäaikaan ja muualta tuleville kyydityksen järjestäminen paikan päälle voi olla haastavaa. Tätä koitetaan

kuitenkin helpottaa järjestäjän puolesta antamalla leiriläisten saapua aikaisemmin tai jäädä myöhempään tai hakemalla heitä lentoasemalta. Lapin alueella on muitakin ratsastusleirejä järjestäviä talleja ja heidän ohjelmavalikoimansa on suurempi tai erilaisempi. Tuotekehitystä tehdään, joka vuosi ja aina yritetään keksiä uutta mitä muilla kilpailijoilla ei ole, kuitenkin omien varojen kanssa.

**Uhkia** ratsastusleirillä on, jos ohjaajat tai hevoset sairastuva/ loukkaantuvat, jolloin leirit joudutaan siirtämään tai perumaan. Loukkaantumisia ja sairastumisia voidaan yrittää ennaltaehkäistä ja reagoimalla muutoksiin nopeaa, jotta niistä ei tule haittoja asiakkaille. Ohjaajat ja leiriläiset ovat kaikki omia persooniaan ja aina kaikki eivät tule toimeen. Ohjaajat pyrkivät ratkaisemaan riita tilanteita, kuuntelemalla kaikkia osapuolia ja pyrkimällä sopuun kaikkien osapuolien kesken. Jos asialle ei saada ratkaisua tai kiusaaminen pahenee, puhutaan leiriläisten vanhempien kanssa ja joskus leiriläinen jättää leirin kesken. Kiusaamista ei suvaita ratsastusleireillä millään osa-alueella ja siihen pyritään aina puuttumaan.

#### 4.4 Lapin Saagan ratsastusleiriläisen asiakaspolku

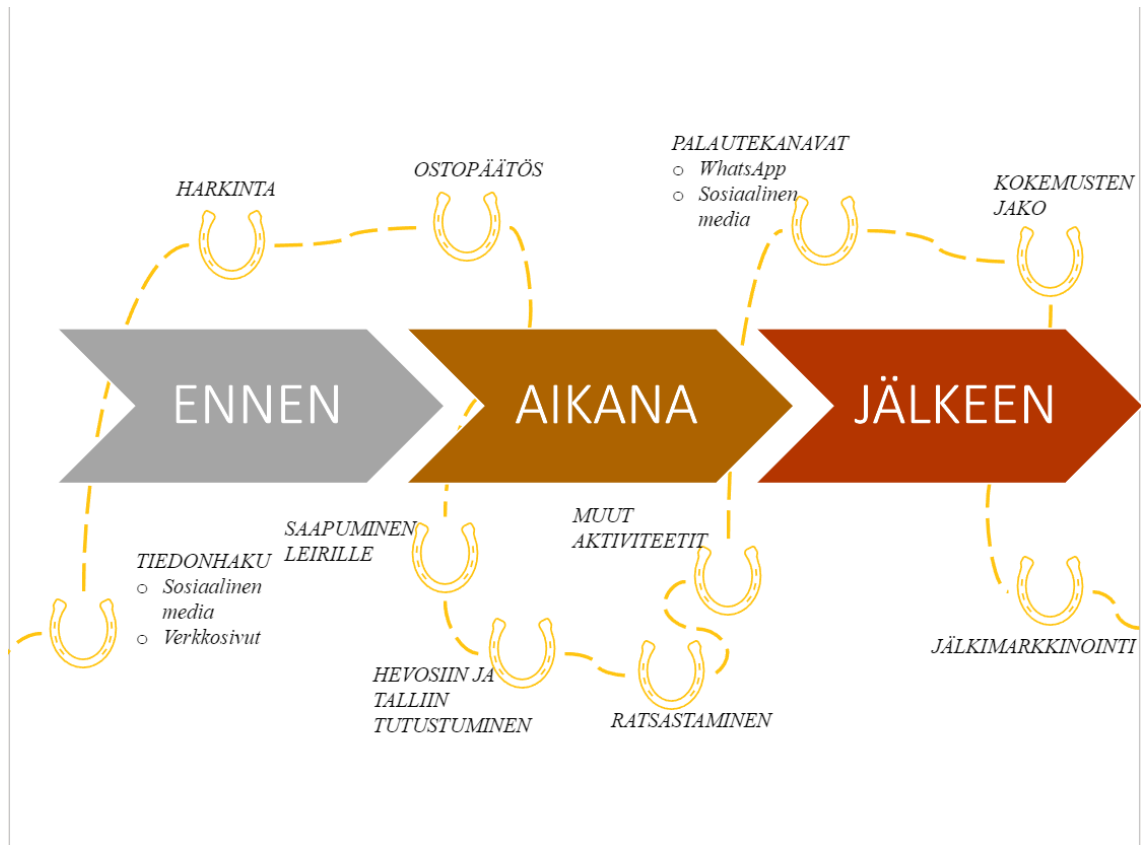
Lapin Saagan ratsastusleirien kriittisiä kohtaamispisteitä on tehty (kuvio 7) leiriläisen asiakaspolku. Vaiheistettu asiakaspolku (liite 1) jossa kuvataan leiriläisen kosketuspisteet yrityksen kanssa sekä digitaalisissa kanavissa varaus vaiheessa ennen ja jälkeen leirin ja fyysisissä kohtaamisissa leirien aikana. Asiakaspolkua on vaiheistettu paremmin ymmärtämään asiakasta eri kriittisissä kosketuspisteissä.

Kriittisiä pisteitä on asiakaspolkuun havainnollistettu kultasilla hevosenkengillä ja kultaiset ympyrät ovat vaiheita mitä käydään läpi kosketuspisteiden välissä. Kultaiset tähdet ovat positiivisia asioita, mitä ratsastusleiriläisellä herää polkua kulkiessaan ja punaiset salamet negatiivisia tunteita.

Ensimmäinen kosketuspiste alkaa ratsastusleiriläisen **haaveesta** päästä kesäleirille, hänen mielenkiintonsa kohteita ovat: hevoset, ratsastaminen, vaellusratsastus, luonto ja lappi. Tietoa lähdetään hakemaan näillä hakusanoilla ja hakukoneita käyttäessä hän löytää Lapin Saagan joko nettisivut tai jonkin sosiaalisen median kanavan. Idea ratsastusvaellus leiristä lapissa kuulostaa todella hyvältä ja alkaa harkinta vaihe. Asiasta keskustellaan huoltajan kanssa ja **varaus** tehdään yhdessä soittamalla tai sähköpostilla. **Varausvahvistuksena** tulee tieto leirille pääsystä ja alkaa odotus kesäleirin alkamiseen.

Kuukausi ennen ratsastusleirin alkamista luodaan WhatsApp-ryhmät, jossa vanhemmat tai leiriläiset voivat kysyä kysymyksiä liittyen ratsastusleireihin. Positiivisena tunteena tässä tulee vuorovaikutus, jota tapahtuu jo ennen leirin alkamista. **Ratsastusleiri alkaa** ja saavutaan leiritallolle, tutustuminen muihin ja ohjaajiin alkaa. Yleiset säännöt ja viikon ohjelmaa käsitellään ennen tallille menoa. Seuraavaksi leiriviikko aloitetaan menemällä **Lapin Saagan islanninhevostallille**. Tallilla aloitetaan tutustumalla talliin ja sen tiloihin sekä hevosiin, leiriviikon aikana leiriläinen saa oman **hoitohevosensa**, jonka kanssa pääsee **ratsastamaan** ja tekemään muita **aktiviteetteja** pitkin viikkoja. Leiriviikon aikana otetaan paljon kuvia ja vanhemmille kerrotaan mitä leiripäivän aikana on tehty.

**Ratsastusleiri päättyy** ja on kotiin lähdön aika. Ohjaajat kyselevät palautteita suullisesti tai kyselyn avulla. Kokemuksia jaetaan omassa sosiaalisessa mediassa ja viesteillä kavereille. **Jälkimarkkinoinnissa** leiriläiset saavat aina tiedon, kun seuraavan kesän ratsastusleirit ovat varattavissa.



Kuvio 7. Lapin Saagan leiriläisen asiakaspolku

#### 4.5 Kysely Lapin Saagan leiriläisille

Kyselyä rakentaessa otin huomioon kohderyhmän, joka koostuu lapsista ja nuorista, joten tein helposti ja nopeasti täytettävän 10 kysymyksen kyselyn. Kyselyssä käytettiin helppoja valinta- ja monivalinta- kysymyksiä, sekä muutamaa avointa kysymystä. Laadin kyselyn Office 365 ohjelmalla Forms, jolla oli helppo ja selkeä työskennellä. Pystyin myös helposti seuraamaan vastausprosessia sen kautta.

Kysely (Liite 2) jaettiin viime kesän ratsastusleirejä varten tehtyihin WhatsApp-ryhmiin, josta leiriläisillä on helppo käydä itse vastaamassa. Anonymisti toteutettu kysely mahdollisti totuuden mukaiset vastaukset. Asiakaspersoonan kartoituksessa kyselyssä selvitin demografisia asioita ja mitä ratsastusleiriläinen toivoo tullessaan leirille, mitä hän pitää tärkeänä tai mikä ärsytti häntä leirin aikana.



## 5 TULOSTEN TARKASTELU

### 5.1 Kyselyn tulokset

Kyselyyn (Liite 2) sain vastauksia kymmenen kappaletta, joka on noin puolet viime kesän leiriläisten määrästä. Kysely alkoi demografisilla kysymyksillä kuten mikä on leiriläisen sukupuoli, jossa kaikki 10 vastannutta olivat naisia sukupuoleltaan. Monimuotoisena harrastuksena ratsastus on kasvava laji ja se onkin kahdeksanneksi suosituin liikuntamuoto 7–29-vuotiaiden keskuudessa. Harrastuksena se on hyvin paljon tyttöjen ja naisten suosiossa, esimerkiksi SRL:n jäsenistä 95 % on naisia ja 5 % miehiä (Suomen Ratsastajainliitto 2018).

Toisena kysymyksenä kysyttiin leiriläisen ikää (kuvio 8), josta 70 % oli 12–14-vuotias, 20 % oli 10–12-vuotias ja vastanneiden joukossa oli myös yksi 15-vuotias.

● Alle 10 vuotias	0
● 10-12 vuotias	2
● 12-14 vuotias	7
● Yli 15 vuotias	1



Kuvio 8. Kyselyn vastaukset: Leiriläisen ikä

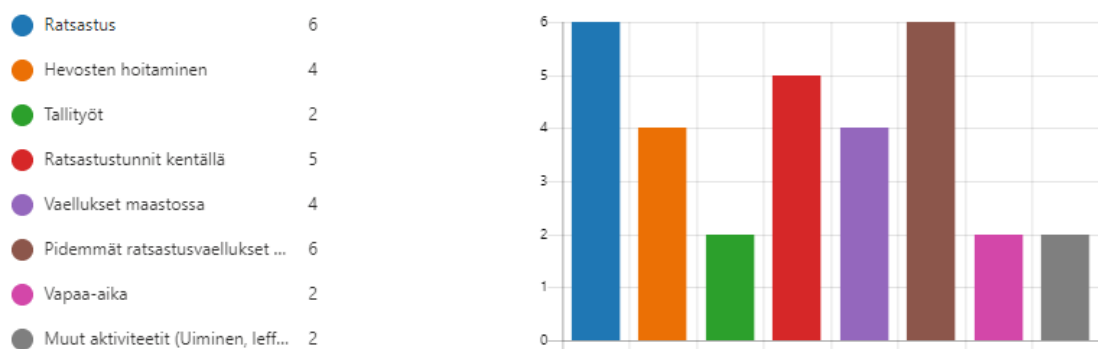
Kolmantena ja viimeisenä demografisena kysymyksenä kysyttiin, oliko leiriläinen tullut muualta vai asuiko hän paikkakunnalla (kuvio 9). Ratsastusleiriläisistä yhdeksän oli muualta tulleita ja yksi oli paikkakunnalta. Nykyään leiriläiset ovat olleet muualta tulevia, muutama vuosi sitten paikalliset lapset kävivät aktiivisesti, mutta heidän määränsä on vähentynyt.



Kuvio 9. Kyselyn vastaukset: Tuleeko leiriläinen muualta vai asuuko hän paikkakunnalla

Neljäntenä kysymyksenä kysyttiin, oliko leiriläinen käynyt ennen Lapin Saagan leireillä vai oliko se hänen ensimmäisensä. Vastanneista kuusi oli käynyt ennenkin ja neljälle ratsastusleiri kyseisellä tallilla oli ensimmäinen.

Viides kysymys oli monivalinta- kysymys, jossa leiriläinen pystyi valitsemaan ratsastusleirillä olleista aktiviteeteista omasta mielestään parhaat aktiviteetit (kuvio 10). Eniten vastauksia sai: **Ratsastus**, joka oli saanut kuusi valintaa, toisena valintana tuli **ratsastustunnit kentällä** ja kolmantena **pidemmät ratsastusvaellukset**. Tuloksina ne ovat hyvin ilmeisiä, kun kyseessä on ratsastusleiri. Vähiten valintoja saivat **Tallityöt, hevosten hoitaminen ja vapaa-aika**.



Kuvio 10. Kyselyn vastaukset: Parhaat aktiviteetit leirillä

Kuudentena kysymyksenä oli mistä leiriläinen oli kuullut Lapin Saagalla järjestettävistä leireistä ensimmäisen kerran (kuvio 11). Vastaaajista 40 % oli löytänyt lapin

saagan leirit ensimmäisen kerran sosiaalisesta mediasta, 30 % oli löytänyt ratsastusleirit Lapin Saagan nettisivuilta ja 20 % oli kuullut leireistä kaverilta tai tutulta. Yksi leiriläinen oli löytänyt leirit muuta kautta.



Kuvio 11. Kyselyn vastaukset: Mistä leiriläinen oli kuullut ratsastusleireistä

Avoimet kysymykset alkoivat kysymyksellä: Mitkä asiat turhauttavat tai ärsyttivät leirillä? Suurin osa vastauksista oli, että ”ei mikään” mikä on positiivista leirinohjaajan näkökulmasta, kuitenkin lapin hyttyset, tallitöiden vähäisyys ja liian vähä ratsastaminen olivat aiheuttaneet leiriläisissä ärsytystä.

Kahdeksaskysymys koski leiriläisen toiveita mitä hänellä oli ennen kuin saapui ratsastusleirille. Toiveina oli ollut maastovaellus yöllä, paljon ratsastusta, ratsastustunteja kentällä, uintia ja hoitohevonen. Nämä toiveet otetaan huomioon seuraavana kesän ohjelmasuunnitelmissa.

Tärkeä asia ratsastusleiriläisellä ylivoimaisesti vastanneille oli ”Hyvä ja iloinen ilmapiiri”, mitä ilman ratsastusleirit eivät toimisi. Toinen tärkeä asia ratsastusleiriläisen mielestä on: ”Mukavat ohjaajat ja paljon aikaa hevosten kanssa”. Ohjaajana itse pidän hyvän ilmapiirin ylläpitämistä tärkeänä työnä ja erilaiset ryhmäytymistä kannustavat aktiviteetit ovat siis iso osa leirien ohjelmaa.

Viimeisenä kysymyksenä (kuvio 12) oli: tuleeko leiriläinen uudelleen ratsastusleirille Lapin saagalle? 60 % vastauksista oli ”Kyllä” ja 40 % ”Ei”.



Kuvio 12. Kyselyn vastaukset: Tuleeko leiriläinen uudestaan ratsastusleirille

## 5.2 Tulosten hyödyntäminen

Kehittämismenetelmien kautta tehtyjen havaintojen avulla saatiin selvitettyä mitä asiakas toivoo ja heidän kokemuksistaan toimeksiantajan tarjoamasta palvelusta. Kehittämismotivaatiota löytyy sekä toimeksiantajan, henkilöstön ja asiakkaiden puolelta. Kehittäminen ja muutosten tekeminen viestii asiakkaille heidän antaman palautteen merkityksestä toimeksiantajan toiminnassa, ja kehittämistyön jatkamiseksi tulevaisuudessa palautteen antaminen saa aikaan muutosta toiminnassa.

Saatuja tuloksia ja niistä tehtyjä havaintoja hyödynnettiin tässä opinnäytetyössä ratsastusleirien ohjelmissa ja asiakaspersonassa, jotka olivat asiakaskokemuksen kehittämiseen haluttuja tuotoksia. Nykytilan SWOT-analyysin avulla pohdittiin, millaista asiakaskokemusta tavoitellaan ja asiakaspolussa miten tavoiteltava asiakaskokemus toteutuu asiakkaan näkökulmasta. Kyselyn avulla kerättiin konkreettista palautetta asiakkaiden kokemuksesta palvelusta. Kyselystä hyödynnettiin tietoa asiakaspersonaan, joka auttaa hahmottamaan asiakassegmenttiä, jolle palvelua tuotetaan.

## 6 TUOTOKSET

### 6.1 Lapin Saagan ratsastusleiriläisen asiakaspersoona

Kyselyistä saatujen vastausten perusteella olen analysoinut asiakaspersoonaan Lapin Saagan ratsastusleireille (kuvio 13). Näin ollen tulevaisuudessa ratsastusleirien markkinointi voidaan kohdentaa oikealle kohderyhmälle oikeissa kanavissa ja ymmärretään, minkälainen asiakas kulkee ratsastusleirien asiakaspolkua. Asiakaspersoona on kuvattu eniten vastauksia saadun vastauksen mukaan.

Kyselyistä saatujen vastausten perusteella isoin kohderyhmä ovat 12–14-vuotiaat nuoret tytöt, jotka tulevat kauempaa kokemaan Lapin kesää ja uusia kokemuksia maastovaelluksista ja islanninhevosista. Tärkeimpänä asiana he toivovat ratsastusleireiltä mukavaa ilmapiiriä ja ärsytyksen kohteena voivat olla lapin hyttyset. Aktiivinen sosiaalisen median käyttö saa organisaatio heidät kiinnostumaan tuotteistaan markkinoinnilla kohdennettuna sosiaalisen median kanavissa kuvin ja videoin. Ratsastusleiriltä he odottavat paljon ratsastusta, uintia ja omaa hoitohevosta.



*Oona  
13 vuotta  
Jyväskylä*

*Oona harrastaa ratsastusta kaksi kertaa viikossa ratsastuskoulussa.*

*Parasta on hevosten kanssa oleminen ja hän viettää tallilla suurimman osan vapaa-ajastaan.*

*Perheen kanssa vietetty hiihtoloma Levillä lasketellen ja hiihtäen sai hänet kiinnostumaan Levin alueen hevostalleista.*

*Tulevalta kesäleiriltä hän odottaa paljon ratsastusta ja maastovaelluksia.*

*Hän toivoo saavansa oman hoitohevosen leirin ajaksi.*

*Kesäisin häntä ärsyttää eniten hyttyset, mutta tärkeä asia hänen mielestään on, että leirillä on hyvä ilmapiiri.*

*Oona käyttää paljon Instagramia, johon hän päivittelee hevosaiheisia postauksia ja jakaa niitä ystäviensä kanssa.*

Kuvio 13. Lapin Saagan leiriläisen asiakaspersoona

## 6.2 Ratsastusleirit Lapin Saagalla

### 6.2.1 Leirien suunnittelu ja ideointi

Ideoinnissa tavoitteena on kehittää mahdollisimman monta ratkaisuehdotusta kehittämisen kohteena olevaan ongelmaan. Ongelmaa on tarkoitus lähteä katsomaan mahdollisimman kaukaa ja kritisoimatta sitä. Prosessin edetessä kohde tarkentuu. Alussa ideoita tuotetaan paljon ja toteuttamiskelpoisuutta arvioidaan kuitenkin määrättyillä arviointiperusteilla. (Tuulaniemi 2011.)

Ratsastusleirien suunnittelemisessa lähdin liikkeelle peilaamalla käytettyjä kehittämisvälineitä ja tutkimustulosten asiakaspersonaa ja kyselyistä saaduista palautteista. Käytin apuna edellisinä kesinä tehtyjä ohjelmarunkoja, kyselyn perusteella ohjelmarunko oli selkeä, mutta lisäilin muutamia aktiviteettejä mitä oli jääty kaipaamaan tai toivottu. Osallistujia määrä leireillä on vähintään neljä henkilöä ja enintään 10 henkilöä. Näin varmistetaan, että hevoset riittävät hyvin leiriläisten käyttöön viikoksi ja muiden vaellusasiakkaiden käyttöön.

Molemmat alkeis- ja jatkotason ratsastusleirit kestävät maanantaista perjantaihin ja osallistujat voivat kulkea leirillä päiväleirityyppisesti eli ovat yötä kotonaan tai mökillä ja tulevat aamulla leirien aktiviteetteihin aina mukaan. Yleisesti kuitenkin leiriläiset ovat yötä leiritälöllä. Ratsastusta on noin 2 tuntia päivässä, mutta varsinkin alkeisleirillä käydään läpi hevosen hoidon, varustamisen ja ratsastuksen perusteita.

Jatkotason ratsastusleirillä käydään myös pitemmillä ratsastusvaelluksilla, kuu- den tunnin ratsastusvaellus jatkotasonleirillä oli todella suosittu ja se otettiin huomioon seuraavan leirien suunnittelussa. Levin tarjoamia muita aktiviteetteja pyritään hyödyntämään leirisuunnittelussa, jotta leireillä olisi mahdollisimman monipuolinen ohjelmistotarjonta ja muutkin Levin alueen yritykset hyötyvät leiriestä. Leirikirjeiden ja ohjeiden suunnittelussa on käytetty runkoa edellisistä kirjeestä ja ohjeesta, mutta niiden ulkonäköä on päivitetty.

### 6.3 Ratsastusleirit ja leirikirje

Ratsastusleirien aloitus ajankohdat seuraavalle kesälle ovat 6-10.6.2022 (taulukko 1) ja 13-17.6.2022 (taulukko 2). Tarkemmat suunnitelmat ovat alkeistason ratsastusleirin ohjelma (liite 3) ja jatkotason ratsastusleirin ohjelma (liite 4). Alla kuvatuissa taulukoissa on nostettu esiin vain sen päivän päätapahtumia. Molemmat leirit alkavat maanantaina klo 11.00 leiritilalle saapumisella tässä leiriläiset saavat purkaa tavaransa ja tutustua jo hieman toisiinsa ennen kuin päivän ensimmäiset aktiviteetit aloitetaan klo 12.00 siirtymällä Lapin Saagan islanninhevostallille. Tallilla aloitellaan ensin tutustumalla toisiin ja sitten käydään läpi tallin sääntöjä ja ohjeita muutenkin leirin ajaksi. Leirien päivärytmi viikon ajan on herätys kello 9.00 poikkeuksena torstai, jolloin herätys on myöhäisempi edellisen illan yö maastosta johtuen. Hiljaisuus alkaa yleensä 22.30, jolla mahdollistetaan kaikille rauha laittaa nukkumaan ja riittävän unen saanti.

Leiriviikolla on luvassa paljon erilaisia aktiviteettejä ratsastamisesta uimiseen. Jatkotason leiriläiset pääsevät määrällisesti ratsastamaan enemmän, sillä heillä on jo ratsastuskokemusta enemmän ja pärjäävät pidemmillä vaelluksilla kuten neljän ja kuuden tunnin maastovaelluksilla. Ratsastaminen yritetään pitää monipuolisena kenttätuntien ja erilaisten maastovaellusten kautta. Alkeisleiriläisille on viikon aikana kaksi teoretia tuntia, jossa käydään läpi hevosia ja niiden hoitamista, varustamista sekä hevosten askellajeja.

Leirin suunnittelussa on otettu huomioon säännölliset ruokailurytmit noin kolmen neljän tunnin välein. Aktiviteettien välissä pidetään yleensä välipala hetkiä ja pidemmillä ratsastusvaelluksilla on aina vähintään yksi ruokailuhetki. Riittävän unen tarve ja vapaa-aikaa päiville on myös annettu, jotta leiriläiset jaksavat koko viikon. Leirien aikataulut on suunniteltu suuntaa antaviksi. Kellonajat antavat enemmän suuntaa vain päivän suunnittelun kanssa. Leiriläisille tehdyn kyselystä saadun palautteen kautta ohjelmaan on lisätty aktiviteettejä mitä oli toivottu tai ei ollut tarpeeksi. Molemmat leirit päättyvät perjantaina klo 15.00.

Leirikirje ja varustelista (Liite 5) on päivitetty uudemman näköiseksi, ja ne pyrkivät olemaan hyvin selkeitä ja kattamaan kaiken tärkeän tiedon ratsastusleiriä varten.

## 6.3.1 Alkeistason ratsastusleirin ohjelma

## Taulukko 1 Alkeisratsastusleirin ohjelma

*Maanantai 6.6.2022*

11.00 Ratsastusleirin aloitus

13.00 Teoriatunti

14.00 Ruokailu

16.00 Ratsastustunnit kentällä

20.00 Leirikaste

---

*Tiistai 7.6.2022*

10.00 Tallille

11.00 Ratsastustunnit kentällä

14.00 Ruokailu

18.00 Lyhyt maastovaellus

21.00 Ajanviettoa laavulla



*Keskiviikko 8.6.2022*

12.00 Uiminen tai hevosten uittaminen  
14.00 Ruokailu  
15.00 Teoriatunti  
21.00 Tallille  
23.00 Yö maastovaellus

*Torstai 9.6.2022*

12.00 Tallille, valmistelu pitkää maastovaellusta varten  
13.00 Pitkä maastovaellus (4 tuntia)  
19.00 Ruokailu

*Perjantai 10.6.2022*

9.00 Tavaroiden purkamista ja siivoilua  
11.00 Tallille  
12.00 Leikkimielinen ratsastuskisa hoitohevosilla  
13.00 Kävelyä lähimaastossa ilman satulaa  
14.00 Ruokailu  
15.00 Ratsastusleiri päättyy

## 6.3.2 Jatkotason ratsastusleirin ohjelma

Taulukko 2 Jatkotason ratsastusleirin ohjelma

*Maanantai 13.6.2022*

11.00 Ratsastusleirin aloitus  
13.00 Ratsastustunnit kentällä  
14.00 Ruokailu  
16.00 Ratsastustunnit kentällä  
18.00 Ajanviettoa laavulla ja leirikaste

---

*Tiistai 14.6.2022*

10.00 Tallille  
11.00 Ratsastustunnit kentällä toinen ryhmä ja toinen ryhmä maasto vaellus (2 tuntia)  
14.00 Ruokailu  
18.00 Ratsastustunnit kentällä toinen ryhmä ja toinen ryhmä maasto vaellus (2 tuntia)  
21.00 Tallitöitä

*Keskiviikko 15.6.2022*

12.00 Pitkä maastovaellus (4 tuntia)  
17.00 Ruokailu  
21.00 Tallille  
23.00 Yö maastovaellus (2 tuntia)

*Torstai 16.6.2022*

12.00 Uiminen tai hevosten uittaminen  
14.00 Ruokailu  
15.00 Tallille  
16.00 Pitkä maastovaellus (6 tuntia)

*Perjantai 17.6.2022*

9.00 Tavaroiden purkamista ja siivoilua  
11.00 Tallille  
12.00 Maastovaellus ilman satulaa  
14.00 Ruokailu  
15.00 Ratsastusleiri päättyy

## 7 POHDINTA

Ratsastusleiri toiminnan kehittäminen Lapin Saagalla on ollut tärkeä osa omaa työtäni siellä ohjaajana ja tämän prosessin kautta saadut tulokset auttavat kehitystoimintaa myös tulevaisuudessa. Asiakaskokemuksen kehittäminen aiheena on hyvin laaja ja vielä aika uusi asia, jota olisi voinut tutkia vielä enemmänkin. Ratsastusleirien ohjelmien kehittäminen on ollut mielessä aikaisemmin ja mielessä oli käynyt asiakastyytyväisyyskyselyn laatiminen ennen opinnäytetyö prosessia. Asiakkaat ovat hyvin tärkeä osa ratsastusleirien toimintaa, joten asiakaskokemuksen tutkiminen ja sen kehittäminen tuntui järkevältä aiheelta opinnäytetyöhön.

Asiakaskokemusta ratsastusleireillä olen havainnoinut erilaisten menetelmien kautta, sekä omasta kokemuksestani leirien ohjaajana sekä leiriläisenä. Ratsastusleireillä tavoitellaan iloista, hyväksyvää ja rentoa ilmapiiriä. Kaikki ovat ratsastusleirillä omasta tahdostaan, motivaatiosta ja kiinnostuksesta hevosiin. Ratsastusleireillä koetaan uusia ja ainutlaatuisia asioita, joita muistellaan myöhemminkin. Näihin asioihin pyritään suunnittelemalla vuosi vuodelta palautteiden kautta parannettuja ohjelmia, sekä kommunikoimalla puolin ja toisin ennen ratsastusleirin aloitusta siihen asti, kun ratsastusleiri päättyy ja vielä sen jälkeenkin. Kyselystä saadut palautteet osoittivat, että näihin tavoitteisiin oli jo hyvin päästy sisälle viime vuoden kesäleireillä.

Kyselyn vastausprosentti jäi pieneksi, sillä vain puolet viime kesän ratsastusleiriläisistä oli vastannut kyselyyn. Suurempi otos olisi tuonut vastauksiin enemmän hajontaa ja tuonut lisää kehittämideoita. Kyselyä voitaisiin kehittää tulevaisuudessa kattavammaksi ja se voitaisiin lähettää heti leirien jälkeen, jolloin vastausprosentti saattaisi olla hieman suurempi. Kuitenkin kyselyssä saatujen palautteiden ansioista leireille saatiin lisää aktiviteetteja ja parannusehdotuksia. Positiivisen palautteen saaminen ja sen havainnoiminen kyselyiden tuloksissa vahvisti omaa intoa ja motivaatiota leirien ohjaajana.

Opinnäytetyön prosessi oli hyvin pitkä ja jatkuvaa työstämistä tapahtui jatkuvasti omien ajatusten selventyessä prosessin aikana. Visuaalisena oppijana halusin

hyödyntää mahdollisimman paljon taulukoita ja kuvioita. Suunnitellut ratsastusleirien ohjelmat tulevat käyttöön tämän kesän ratsastusleireillä, ja odotan innolla minkälaista palautetta niistä saadaan leirien jälkeen. Parempi ymmärrys asiakaskokemuksen johtamisesta tulee varmasti käyttöön myöhemmin ohjelmien jatkokehittämisessä. Opinnäytetyössä käytetyt ja tuotetut menetelmät ovat toimeksiantajan käytettävissä ja hyödynnettävissä kehittämistyössä tai uusien leiriohjaajien perehdytyksessä.

## LÄHTEET

- Addis, M. & Holbrook, M. B. 2001. On the conceptual link between mass customisation and experiential consumption: An explosion of subjectivity. *Journal of Consumer Behavior*, 1. Issue 1, 50-66.
- Ahvenainen, P., Gylling J. & Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus: Tee asiakastasi faneja. Helsingin seudun Kauppakamari.
- Erkkilä, J. 2022. Tiedätkö ratsastustuntien taitotasot? Happy Rider. Viitattu 14.4.2022. <https://happyrider.fi/tiedatko-ratsastustuntien-taitotasot/>
- Garcia-Rosell, J., Koljonen, S., Kähkönen, O., Majjala, V., Majuri, K. & Ojuva, J. 21.11.2018. Eläinten hyvinvointi matkailupalveluissa: Vinkkejä ja hyviä käytäntötapoja lappilaisten matkailueläinten hyvinvointiin. Rovaniemi: Lapin ammattikorkeakoulu. Viitattu 31.1.2022. [https://issuu.com/lapinamk/docs/d\\_4\\_2018\\_elainten\\_hyvinvointi\\_matka](https://issuu.com/lapinamk/docs/d_4_2018_elainten_hyvinvointi_matka).
- Hippolis 2022. Hevosalan osaamiskeskus. Viitattu 1.2.2022. <http://www.hippolis.fi/>.
- Hippolis 2017. Tukes. Muistilista ratsastusleirejä järjestävälle yrittäjälle.
- Holbrook, M. B. & Hirschman, E. C. 1982. The experiential aspects of consumption: consumer fantasies, feelings, and fun. *Journal of consumer Research*, 9. Issue 2, 132–140.
- Keronen, K & Tanni, K. 2017. Sisältöstrategia: asiakaslähtöisyydestä tulosta. Alma Talent. Helsinki.
- Keskitalo H. 8.2.2022. Lapin Saaga. Yrittäjä. Haastattelu.
- Lapin Saaga. 2022. Viitattu 26.1.2022. <https://www.lapinsaaga.fi/>
- Mikkola, S. 2022. Asiakaspersoona yrityksen paras mielikuviutusystävä. BSTR. Blogi Viitattu 7.4.2022. <https://bstr.fi/blogi/asiakaspersoona/>
- Pussinen S. & Thuneberg T. 2014. Hippolis. 2 Hevosala vaikuttaa, työllistää ja liikuttaa. S 19.
- Pyhäjärvi J. 26.1.2021. Johdatusta asiakaskokemuksen johtamiseen: Asiakaskokemuksen johtaminen. Moodle: Asiakaskokemuksen johtaminen. Lapin ammattikorkeakoulu.
- Rope T. 2015. KTM. Asiakkuudet- 1 Lojaalisuuden johtaminen: 1.8 Asiakastyytyväisyydestä siirryttävä onnellisuusajatteluun. Rope- yhtiöt. Bonnier- pro.
- Saarijärvi, H & Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus: Miksi, mitä, miten? Docendo Oy. Jyväskylä
- Suomen Ratsastajainliitto Ry.2018. Ratsastus on tärkeä suomalaisten liikuttaja! Kisa-areenoilla, harrastuksena ja katsomoissa!
- Suomen Vaellustallien liitto ry. 2022. Ratsastusvaellukset Suomi. <https://www.vaellustallit.fi/>. Viitattu 3.2.2022.
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu: 3.Palvelumuotoilua käytännössä: Suunnittelu. Talentum Media Oy.

Turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukes. 2022. Eläinpalvelut. Ratsastus ja ohjelma- ja elämyspalvelut. Leirit. Viitattu 2.2.2022. <https://tukes.fi/etusivu>.

Vanhala E. & Heinonen J. 2020. Digiloikan webinaari- Debinaari-Asiakaskokemus ja mitaaminen. Xamk.

Valli, R. 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: Metodien valinta ja aineistonkeruu. PS-kustannus. Jyväskylä.

Vuorinen, T. 2013. Strategiakirja -20 työkalua: SWOT-analyysi. Alma Talent. Talentum. Helsinki.

## LIITTEET

- Liite 1. Ratsastusleiriläisen asiakaspolku
- Liite 2. Kysely lapin Saagan leiriläisille
- Liite 3. Alkeistason ratsastusleirin ohjelma
- Liite 4. Jatkotason ratsastusleirin ohjelma
- Liite 5. Leirikirje ja varustelista



## Liite 1. Ratsastusleiriläisen asiakaspolku



Liite 2 1 (3). Kysely lapin saagan leiriläisille

## Kysely Lapin Saagan leiriläisille

1. Sukupuoli?

- Nainen
- Mies
- Muun sukupuolinen

2. Minkä ikäinen olet?

- Alle 10 vuotias
- 10-12 vuotias
- 12-14 vuotias
- Yli 15 vuotias

3. Tulitko leirille muualta vai asutko paikkakunnalla (Kittilä/Sirkka)?

- Paikkakunnalla
- Muualta

## Liite 2 2 (3). Kysely lapin saagan leiriläisille

3. Tulitko leirille muualta vai asutko paikkakunnalla (Kittilä/Sirkka)?

- Paikkakunnalla
- Muualta

4. Oliko ratsastusleiri Lapin Saagalla ensimmäisesi vai oletko käynyt ennenkin?

- Ensimmäinen leiri
- Olen käynyt useammin kuin kerran

5. Mikä oli parasta leirillä? (Voit valita useamman kuin yhden)

- Ratsastus
- Hevosten hoitaminen
- Tallityöt
- Ratsastustunnit kentällä
- Vaellukset maastossa
- Pidemmät ratsastusvaellukset (4h, 6h)
- Vapaa-aika
- Muut aktiviteetit (Uiminen, leffailta jne.)

### Liite 2 3 (3). Kysely lapin saagan leiriläisille

6. Mistä kuulit Lapin Saagan leireistä ensimmäisen kerran?

- Kaverilta/tutulta
- Lapin Saagan nettisivuilta
- Sosiaalisesta mediasta
- Muualta

7. Mitkä asiat turhauttivat tai ärsyttivät sinua leirillä?

Enter your answer

8. Oliko sinulla jotain toiveita leirille tullessasi?

Enter your answer

9. Mitkä asiat sinun mielestäsi ovat tärkeitä ratsastusleirillä?

Enter your answer

10. Tuletko ratsastusleirille uudestaan Lapin Saagalle?

- Kyllä
- En

## Liite 3. Alkeistason ratsastusleirin ohjelma

Kellonaika	Maanantai 6.6.2022	Tiistai 7.6.2022	Keskiviikko 8.6.2022	Torstai 9.6.2022	Perjantai 10.6.2022
9.00		Herätys	Herätys		Herätys o Omien tavaroiden pakkaus o silvoaminen
10.00		Tallille Tallitöitä	Vapaa-aika		-
11.00	Saapuminen leiritalolle o Tavaroiden purkaminen	Ratsastustunnit kentällä	-	Herätys	Tallille
12.00	Tallille	-	Hevosten uittaminen ja uiminen (Sään sallissa)	Tallille Tallitöitä	Leikkimielinen ratsastuskisa omilla hoitohevosilla
13.00	Teoriatunti Hevoset Harjaus Varusteet Hevosen hakeminen tarhasta varustaminen	-	-	Pitkä maastovaellus (4t) +Eväät	Lähimaasto kävely ilman satulaa
14.00	Ruokailu	Ruokailu	Ruokailu	-	Ruokailu
15.00	-	Vapaa-aika	Teoriatunti Hevosen askellajit	-	Leiri päättyy
16.00	Ratsastustunnit kentällä ja tallityöt	-	Tehtävärata	-	
17.00	-	Tallille	-	-	
18.00	-	Lyhyt maastovaellus (1t)	-	Tallille takaisin Tallitöitä	
19.00	-	-	Vapaa-aika	Ruokailu	
20.00	Leirikaste	Tallitöitä	-	Vapaa-aika	
21.00	Takaisin leiritalolle	Ajanviettoa laavulla	Tallille	-	
22.00	Hiljaisuus!	Takaisin leiritalolle	Tallitöitä	Hiljaisuus!	
23.00		Hiljaisuus!	Yö maastovaellus (2t)		

## Liite 4. Jatkotason ratsastusleirin ohjelma

Kellonaika	Maanantai 13.6.2022	Tiistai 14.6.2022	Keskiviikko 15.6.2022	Torstai 16.6.2022	Perjantai 17.6.2022
9.00		Herätys	Herätys		Herätys o Omien tavaroiden pakkaus o siivoaminen
10.00		Tallille Tallitöitä	Vapaa-aika		-
11.00	<b>Saapuminen leiritalolle</b> o Tavaroiden purkaminen	Ratsastustunnit kentällä toinen ryhmä ja toinen ryhmä maasto vaellus (2t)	-	Herätys	Tallille
12.00	Tallille	-	Pitkä maastovaellus (4t)+ eväät	Uimista ja hevosten uittoa (sään sallissa)	Maastovaellus Ilman satulaa
13.00	Ratsastustunnit kentällä	-	-	-	-
14.00	-	Ruokailu	-	Ruokailu	Ruokailu
15.00	Ruokailu	Vapaa-aika	-	Tallille	<b>Leiri päättyy</b>
16.00	Ratsastustunnit kentällä ja tallityöt	-	-	Pitkä maastovaellus (6t)	
17.00	-	Tallille	Ruokailu	-	
18.00	Ajanviettoa laavulla + Leirikaste	Ratsastustunnit kentällä toinen ryhmä ja maastovaellus (2t) toiset	Vapaa-aika	-	
19.00	-	-	-	-	
20.00	-	-	-	-	
21.00	Takaisin leiritalolle	Tallityöt	Tallille	-	
22.00	Hiljaisuus!	Takaisin leiritalolle	Tallitöitä	-	
23.00		Hiljaisuus!	Yö maastovaellus (2t)	Hiljaisuus!	

## Liite 5 1 (2) Leirikirje ja varustelista



Kesäleirin aikana jokainen saa ystäväkseen yhden meidän ihanista islanninhevosistamme.

Ratsastusta tulee olemaan vähintään 2 tuntia päivässä, sekä pitempiä maastovaelluksia Levin upeissa tunturi maisemissa ratsastajien taidon ja kokemuksen mukaan.

Leirin aikana yövyimme yhdessä leirikavereiden kanssa ryhmämajoitustiloissa.

Herkulliset ruuat sekä maastossa, että sisällä loihtivat osaavat ja mukavat ohjaajat, jotka huolehtivat koko leirin ajan leiriläisten turvallisuudesta ja viihtyvyydestä.

Ratsastuksen lisäksi tulet oppimaan paljon uutta hevosista, issikoista, toisistamme sekä itsestäsi. Yhdessä opettelemme selviytymistä ja erätaitoja lapin luonnossa.

Leirit alkavat maanantaina **klo. 11.00** kokoontumisella majoituspaikalla ja päättyvät perjantaina **klo 15.00**.

Leirillämme on muutamia avainsanoja, joihin toimintamme perustuu:

**Hyväksyvyys:** Saat olla juuri sellainen kuin olet, sinä riität

**Pakottomuus:** Osallistuminen ei ole pakollista, jos koet sen ylivoimaiseksi

**Mielenkiintoisuus:** Tehtävät ovat jännittäviä ja hauskoja

**Avoimuus:** Asiat kohdataan ja sanotaan niin kuin ne ovat

**Hienotunteisuus:** Anna kaverilla oma rauha ja tila

**Osallistuvuus:** Tehdään kaikki yhdessä, ketään ei jätetä ulkopuolelle

Tärkeää on myös muistaa noudattaa ohjaajien antamia sääntöjä leirillä!

*Ole valmiina reippaan ja avoimen mielen kanssa, sinua odottaa seikkailu!*



## Liite 5 2 (2) Leirikirje ja varustelista

## Ratsastusleiriläisen varustelista

- Ratsastusvälineet: Kypärä, turvaliivi, ratsastushousut, ratsastushanskat, ratsastuskengät (Tallilta saa lainaan, jos ei ole omia)
- Peseytymisvälineet ja pyyhe
- Henkilökohtaiset tarvikkeet kuten lääkkeet jne.
- Vaatteita ja vaihtovaatteita
- Sadevaatteet
- Uimapuku
- Makuupussi (aluslakana ja tyynyliina) tai liinavaatesetti
- Pieni reppu pidemmille maastovaelluksille
- Juomapullo
- Rahaa (Jos haluat ostaa tallipuodista jotain)
- Aurinkorasva

