



SAVONIA

■ VALITSE KOHDE. - VALITSE KOHDE.
VALITSE KOHDE.

OPAS KUOPION RAVIRA- DAN PR-ISÄNNILLE JA EMÄNNILLE

TEKIJÄ: Susanna Tyyskä

Koulutusala Luonnonvara- ja ympäristöala			
Koulutusohjelma Maaseutuelinkeinojen koulutusohjelma			
Työn tekijä Susanna Tyyskä			
Työn nimi Opas pr-isännille ja emännille Kuopion Raviradalle			
Päiväys	19.5.2014	Sivumäärä/Liitteet	40/25
Ohjaaja(t) Pirjo Suhonen, Katriina Pylkkänen, Jenni Hakosalo			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Mikko Korpela, Marita Huttunen, Kuopion Ravirata Oy, Kuopio			
Tiivistelmä			
<p>Yhteistyökumppaneista ja asiakkaista käydään jatkuvasti kovaa kilpailua muiden tapahtumien ja urheilulajien kanssa, joten yhteistyökumppaneita ja muita raviradalle saapuvia ryhmiä halutaan palvella parhaalla mahdollisella tavalla. Tästä johtuen on Kuopion Raviradalle tullut tarve pr-isännille ja – emännille. Oppaan tarkoituksena on ohjeistaa pr-isännät ja –emännät heidän tehtäviinsä ennen raveja, raveissa ja ravien jälkeen. Pr-isäntien ja –emäntien tehtävänä on huolehtia yhteistyökumppaneista ja ryhmistä raveissa, ravintolakatsomossa sekä opastaa varikkokierroksilla ja pelaamisessa.</p> <p>Opinnäytetyöni on toiminnallinen opinnäytetyö. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on ohjeistaa työelämässä tapahtuvaa käytännön toimintaa. Työssä on kaksi osaa. Työn toiminnallinen osuus on opas pr-isäntien ja –emäntien perhdyttämisen tueksi, joka on tehty Power Point-muotoon.</p> <p>Oppaassa käsitellään yleisellä tasolla pr- isäntien ja – emäntien työtä ja sitä, mitä heidän tulee ottaa työssään huomioon. Koska paikalle saapuvat ryhmät ovat erilaisia, on mahdoton antaa isännille ja emännille oppaassa yksityiskohtaisia neuvoja tai aikatauluja tehtävää varten. Koska pr-isäntä tai – emäntä eivät ole välttämättä joka kerta sama henkilö, on oppaan tarkoituksena helpottaa heidän perehdyttämistään heidän työhönsä.</p> <p>Työn teoriaosuudessa esitellään Kuopion Ravirataa lyhyesti sekä käydään läpi tapahtuman järjestämistä yleisellä tasolla. Tapahtuman järjestämiseen liittyy minia säädöksiä, joista tapahtuman järjestäjän on hyvä olla tietoinen. Lisäksi teoriaosassa käydään läpi yleisellä tasolla pr-toimintaa raviradalla, raviradan yhteistyötä yritysten kanssa sekä pr-isäntien ja – emäntien tehtäviä raveissa.</p> <p>Oppaan tiedot koottiin yhteistyössä raviradan kanssa. Hyödynsin siinä myös omaa kokemustani, mitä olen saanut työskennellessäni raviradalla. Pr-isännän ja emännän on tärkeää huomioida työssään ryhmien erilaiset tarpeet ja valmisteltava hyvin ennakolta vieraille ohjelma heidän toiveidensa mukaan. Yritysvierailta on yleensä erilaiset odotukset ravipäivän suhteen kuin muilla ryhmillä. Pr-isännälle ja emännälle on tärkeä ominaisuus sosiaalisuus. Heidän on rohkeasti mentävä tilanteisiin mukaan sekä välitettävä vieraista aidosti. Pr-isännän ja – emännän on muistettava työssään huomioida turvallisuusseikat etenkin varikkokierrosten aikana. Tärkeää on lisäksi muistaa pitää huolta vieraista heidän kotiinlähtöönsä saakka.</p>			
Avainsanat ravit, hevostapahtuma, perehdytys, tapahtuman järjestäminen, pr-isäntä, pr-emäntä, toiminnallinen opinnäytetyö.			

Field of Study Natural Resources and the Environment			
Degree Programme Degree Programme in Agriculture and Rural Industries			
Author(s) Susanna Tyyskä			
Title of Thesis Guide for PR hosts of the Kuopio racetrack			
Date	19.5.2014	Pages/Appendices	40/25
Supervisor(s) Pirjo Suhonen, Katriina Pylkkänen, Jenni Hakosalo			
Client Organisation /Partners Mikko Korpela, Marita Huttunen, Kuopio racetrack, Kuopio			
<p>Abstract</p> <p>There is a constant competition of partners and of customers between racetracks and other sports or events, so racetracks want to provide the best possible service for the partners and other groups who arrive to visit the racetrack. That is why there is a need for PR hosts and PR hostesses in the racetrack of Kuopio. The purpose of the guide made during this theses process is to instruct PR hosts and PR hostesses in their duties before, during and after a horserace. PR hosts and PR hostesses should take care of the partners and groups during the horse-race in the restaurant stand and guide them when visiting the stable area and assist them in gambling.</p> <p>This thesis was a functional study. Its aim was to advice to practical activities taking place in working life. The thesis consists of two parts. The functional part of the thesis is a guide developed to familiarize PR hosts and PR hostesses with their work. The guide is in Power Point format.</p> <p>The guide generally covers the work of PR hosts and PR hostesses and things they should take into consideration in their work. Because the groups that are coming to racetrack are all so different from each other, it is not possible to give detailed advices or timetables for the work. Since the PR host or PR hostess is not necessarily the same person every time, this guide is aimed to facilitate their familiarization with the work.</p> <p>In the theory section of this thesis briefly present the racetrack of Kuopio and give a general presentation on organizing an event. There are many issues to be aware of when organizing an event. Additionally, in the theory section give a general presentation of PR work in the racetrack, cooperation with companies and the tasks of PR hosts and PR hostesses during the horserace.</p> <p>The information in the guide was collected together with the racetrack of Kuopio. I also benefited from my previous experience of working in the racetrack. It is important that the PR host or PR hostess pays attention to the different needs of the groups and prepare in advance a suitable programme for them according to their wishes. Visitors from companies often have different expectations than other groups. Sociability is very important feature in PR host or PR hostess. They have to be able to react according to the situation and they have to truly care about their guests. It is important that PR hosts and PR hostesses pay attention to the security of the guests especially when visiting the stable area. They have to take care of their guests until their visit at the racetrack is over and it is time to wish them a safe journey home.</p>			
Keywords Horserace, horse event, familiarization, organizing an event, PR host, PR hostess, functional study,			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO.....	6
2	RAVIRADAT SUOMESSA JA KUOPION RAVIRADAN TOIMINTA	7
2.1	Kuopion Raviradan organisaatio	7
2.2	Raviratojen tulot ja menot	8
3	TAPAHTUMAN JÄRJESTÄMINEN.....	9
3.1	Tapahtuman suunnitteluvaihe	9
3.1.1	Tapahtuman lupa-asiat.....	11
3.2	Tapahtuman toteutus.....	15
3.2.1	Onnistuneen tapahtuman edellytykset	16
3.2.2	Tapahtuman musiikki ja laitteet	16
3.2.3	Elintarvikkeiden myynti.....	17
3.2.4	Tapahtuman turvallisuus ja ensiapuvalmius	17
3.2.5	WC-tilat, siivous ja jätehuolto.....	19
3.2.6	Tapahtumassa jaettavat materiaalit.....	19
3.2.7	Ohjaus tapahtumapaikalle	20
3.3	Jälkimarkkinointi	22
3.4	Tapahtuman isännät	23
4	PR-TOIMINTA RAVIRADALLA.....	25
4.1	Tunnelmaa raveista entiseen aikaan.....	25
4.2	Yritysten kanssa tehtävä yhteistyö	25
4.3	Televisionäkyvyys	26
4.4	Hevosten omistajien huomioiminen	27
4.5	Kuopion raviradan yhteistyö yritysten kanssa	27
4.5.1	Pr-isäntien ja emäntien tehtävät raveissa.....	29
5	OPINNÄYTETYÖSSÄ KÄYTETTÄVÄT MENETELMÄT	33
5.1	Toiminnallinen opinnäytetyö	33
5.2	Miten tein työni.....	33
5.3	Oppaan sisältö.....	35
6	PÄÄTÄNTÖ	36
	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT	39
	LIITE 1. OPAS KUOPION RAVIRADAN PR-EMÄNNILLE JA ISÄNNILLE.....	41

1 JOHDANTO

Yritysassiakkaita tulee yhä enemmän raviradoille, koska yritysten kanssa tehtävän yhteistyön merkitys ja määrä kasvavat koko ajan. Yhteistyökumppaneista ja asiakkaista käydään jatkuvasti kovaa kilpailua muiden tapahtumien ja urheilulajien kanssa, joten yhteistyökumppaneita ja muita radalle saapuvia ryhmiä halutaan palvella parhaalla mahdollisella tavalla. Tästä johtuen on Kuopion Raviradalla tullut tarve pr-isännille ja -emännille. Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana on toiminut Kuopion Ravirata Oy. Toimeksiantajan edustajina ovat olleet toimitusjohtaja Marita Huttunen ja hänen sijaisenaan toimitusjohtajana toiminut Mikko Korpela. Toimeksiantaja antoi opinnäytetyölle aiheen, koska heillä oli tarve kyseiselle työlle.

Toiminnalliseen opinnäytetyöhön kuuluu kaksi osaa. Siinä on toiminnallinen osuus, joka on siis tehty produkti. Toinen osa on opinnäytetyöraportti, joka sisältää opinnäytetyöprosessin dokumentoinnin sekä arvioinnin, joka on tehty tutkimusviestinnän keinoin. (Lumme ym. 2014). Opinnäytetyön teoriaosassa esitellään Kuopion Raviradan toimintaa sekä yleisesti pr-toimintaa raviradoilla. Opinnäytetyön teoriaosassa käsitellään myös tapahtuman järjestämistä yleisellä tasolla. Tapahtuman järjestämiseen liittyy monenlaisia säädöksiä ja määräyksiä, jotka on hyvä olla tapahtumanjärjestäjien tiedossa. Koska kysessä on toiminnallinen opinnäytetyö, esitellään teoriaosassa opinnäytetyössä käytettävät menetelmät sekä selostus siitä, miten tein oppaan Kuopion Raviradalle.

Pr-toiminta (Public Relations) määritellään organisaatioiden ympäristösuhteita hoitavaksi toiminnaksi ja sen tutkimukseksi. Pr-toiminnan suomalainen versio on suhdetoiminta (Juholin 2002, 298.). Opinnäytetyön tarkoituksena on ollut valmistaa opas Kuopion Raviradan pr-isännille ja emännille heidän työhönsä. Pr-isäntien ja -emäntien tehtävänä on pitää huolta yhteistyökumppaneista tai muusta paikalle saapuvasta ryhmästä tarvittaessa. Pr-isäntiä ja -emäntiä varten Kuopion Ravirata halusi oppaan, jossa perehdytetään pr-isäntiä ja -emäntiä heidän työhönsä ja kerrotaan heidän tehtävistään. Opas on tehty PowerPoint- muotoon toimeksiantajan toivomuksesta.

Koska yhteistyökumppanit ja erilaiset ryhmät saattavat olla hyvin erityyppisiä asiakkaita, ja heidän toiveensa ja vaatimuksensa olla hyvinkin erilaisia ravi-illan suhteen, on oppaassa vaikea antaa täysin yksityiskohtaisia ohjeita pr-isännille ja emännille heidän työhönsä. Oppaan tarkoituksena on antaa työkaluja ja vinkkejä pr-isäntien ja emäntien työhön, mutta heidän on suunniteltava itse ravi-illan tarkka ohjelma vieraiden ja heidän toiveidensa mukaan. Oppaassa käydään läpi, mitä pr-isäntien ja -emäntien tulee huomioida ennen raveja, ravien aikana ja ravien jälkeen. Pr-isännillä ja -emännillä on oltava aikaisempaa omakohtaista kokemusta ja tietoa raviurheilusta ja siihen liittyvistä seikoista ennen työskentelyään isäntänä ja emäntänä, joten siitäkin syystä opas on yleisluontoinen, eikä paneudu raviurheilun ja ravien yksityiskohtiin.

2 RAVIRADAT SUOMESSA JA KUOPION RAVIRADAN TOIMINTA

Kuopion Ravirata sijaitsee Sorsasalossa noin kahdeksan kilometriä Kuopion keskustasta pohjoiseen moottoritien varressa. Raveja on järjestetty Sorsasalossa 1980-luvun alusta saakka. (Kuopion Ravirata 2014). Raviratoja on Suomessa yhteensä 43. Raviradat jaetaan keskusravirataan, joka sijaitsee Vermossa, maakuntaratoihin ja kesäratoihin. Lisäksi löytyy noin 120 harjoitusravirataa. (Suomen Hippos 2014). Kuopion Ravirata on maakuntarata, jonka alueelle kuuluu noin 4200 hevosta. (Kuopion Ravirata 2014).

Kuopion raviradalla järjestetään vuoden 2014 aikana 26 ravit, joista kolmet ravit ovat Toto75-ravit. Suurin ravitapahtuma vuoden 2014 aikana on Kuopio Stakes. Se ajetaan toukokuussa ja siihen voivat osallistua 4-vuotiaat Suomessa syntyneet lämminveriset. Lisäksi toukokuussa järjestetään yhden Toto75-ravit, joissa ajetaan suomenhevosille tarkoitettu Savo-ajo. Muut Toto75-ravit järjestetään helmikuussa ja joulukuussa. (Kuopion Ravirata 2014)

2.1 Kuopion Raviradan organisaatio

Kuopion Ravirata on osakeyhtiömuotoinen. Yhtiökokous valitsee hallituksen jäsenet. Yhtiökokouksessa osakkailla on mahdollisuus esittää omia ehdokkaitaan hallituksen jäseniksi. Käytännössä Pohjois-Savon Hevosjalostusliitolla on niin paljon raviradan osakkeita, että se päättää hallituksen jäsenet. Hallituksen jäsenellä on kolmivuotinen toimikausi, jonka kuluttua hän on erovuorossa. Vuosittain hallituksen jäsenistä on erovuorossa 2-3 henkilöä. Todellisuudessa hallitus ei muutu, jos jäsen itse ei ole halukas jäämään pois hallituksesta. (Ahonen & Paananen 2009, 33.) Hallituksen puheenjohtajana toimii tällä hetkellä Juhani Okulov ja varapuheenjohtajana Heikki Kinnunen. Jäseninä hallituksessa ovat Olavi Haanketo, Pekka Kaartinen, Hannu Pitkänen, Olli Tiainen ja Timo Hulkkonen. (Kuopion Ravirata 2014)

Raviradat työllistävät kokopäiväisesti tavallisesti 2-3 henkilöä (Pesu 2008, 132). Kuopion Raviradan toimistossa työskentelee toimitusjohtaja ja toimistos sihteeri. Pohjois-Savon Hevosjalostusliiton toimisto sijaitsee samassa tilassa raviradan toimiston kanssa ja heidän toiminnanjohtajansa työskentelee siellä.

Raviradalla tarvitaan ravien aikana paljon toimihenkilöitä. Erilaisia tehtäviä, joihin toimihenkilöitä tarvitaan, voi olla yli 30 (Pesu, 2008, 132). Kuopion Raviradalla työskentelee varikolla ja tuomaritornissa keskimäärin 25 toimihenkilöä joka ravipäivä. Lisäksi ensihoidosta vastaavat Kuopion Palomiesurheilijat ry sekä järjestyksenvalvonnasta Kuopion Suunnistajat ry & Siilinjärven Rasti ry. Janne Ekholm totesikin toimiessaan Jokimaan toimitusjohtajana, että ”osaava ja tehtäviinsä sitoutunut toimihenkilöjoukko varmistaa ravien turvallisen, täsmällisen ja laadukkaan läpiviennin” (Pesu 2008, 134.). Janne Ekholm on toiminut myös Kuopion Raviradan toimitusjohtajana vuosina 2003–2006.

2.2 Raviratojen tulot ja menot

Tärkein tulolähde raviradoille on totopelaaminen. Raviratojen koko liikevaihdosta sen merkitys on noin kaksi kolmasosaa. Kuitenkin tekniikan kehittyminen eli nettipelaamisessa tapahtunut kasvu ja myynnin laajeneminen on vaikuttanut siten, että kilpailut järjestäneen radan tototuottojen prosenttiosuus on pienentynyt. Ravirata saa tuloja myös lipunmyynnistä sekä muusta oheismyynnistä, kuten ravintolamyynnistä. (Pesu 2008, 134.) Ravintola tuottaa Kuopion Raviradalle vuodessa noin 75 000–80 000 euroa (Korpela 2014).

Vuonna 2012 peliyhtiö Fintoton liikevaihdosta tuli 8,1 % ravikilpailuissa maksetuista palkinnoista. Tämä on suurempi prosenttiosuus kuin Euroopan muissa maissa. Ruotsissa palkintoihin ohjautuu 6,6 %, Norjassa 6,3 % ja Ranskassa 4,9 %. (Lähde 2014b, 12.)

Raviratojen suurimmat kulut tulevat palkinnoista, mitkä maksetaan kilpailijoille. Muita suuria raviradan toimintaan kuuluvia menoja ovat esimerkiksi palkat, radanhoitokulut, sähkö ja ylläpitokulut. (Pesu 2008, 134.) Palkkoihin menee Kuopion Raviradalla vuodessa ilman sivukuluja, km-korvauksia ja päivärahoja noin 170 000–180 000 euroa. Radanhoitoon käytetään siellä noin 70 000–80 000 euroa vuodessa. Sähkökulut ovat vuodessa noin 60 000–70 000 euroa ja vesikulut noin 3000–5000 euroa. (Korpela 2014)

3 TAPAHTUMAN JÄRJESTÄMINEN

Tapahtuman järjestäminen koostuu suunnittelu- ja toteutusvaiheesta sekä jälkimarkkinoinnista. Suunnitteluvaiheeseen kuuluu kyseisen projektin käynnistys, resursointi, vaihtoehtojen tarkistus, päätökset ja varmistaminen sekä käytännön organisointi. Tapahtuman toteutukseen kuuluu rakennusvaihe, itse tapahtuma sekä purkuvaihe. Jälkimarkkinoinnissa annetaan kiitokset asianosaisille, toimitetaan materiaali, kerätään palaute ja käsitellään se, hoidetaan yhteydenottopyynnöt ja tehdään yhteenveto. (Vallo & Häyrinen 2008, 147.)

Tapahtumaa järjestäessä olisi hyvä muistaa, että ”jokaisen tapahtuman tulisi olla ydinkilpailijoitaan selvästi parempi jossakin valitsemilleen asiakkaille ratkaisevan tärkeässä asiassa”. Eli tapahtuman järjestäjän tulisi pohtia tapahtumaa suunnitellessaan, mitkä kyseisen tapahtuman tekijöistä erilaistavat tapahtuman muista vastaavista ja mitä kautta voi tuoda ylivoimaista asiakashyötyä asiakkaille. (Tapahtumakonseptin rakentaminen, 2013.)

3.1 Tapahtuman suunnitteluvaihe

Tapahtuman suunnittelu kannattaa aloittaa tarpeeksi varhaisessa vaiheessa. Suunnitteluvaihe on pisin vaihe ja se vie eniten aikaa tapahtuman järjestämisen prosessissa. Suunnitteluvaiheeseen on hyvä ottaa ajoissa mukaan kaikki sellaiset henkilöt, jotka ovat mukana tapahtuman toteutuksessa. Näin he sitoutuvat helpommin tapahtuman tavoitteisiin sekä heiltä saattaa tulla suunnitteluun mukaan erilaisia näkökulmia ja ideoita. Tällöin on suurempi mahdollisuus myös tapahtuman onnistumiselle. (Vallo & Häyrinen 2008, 148.)

Aluksi kannattaa koota *tapahtumabrief* eli tiedossa olevien reunaehtojen kokoaminen, kun tapahtuman suunnittelu aloitetaan. Tapahtumabrief voi olla hyvin yksinkertainen. Siinä voi olla vastaukset seuraaviin kysymyksiin: ”miksi tapahtuma järjestetään, kenelle tapahtuma järjestetään, mitä järjestetään, miten tapahtuma toteutetaan, millainen tapahtuma järjestetään (eli mikä on sen sisältö), ketkä toimivat isäntinä, millaista tunnelmaa tapahtumaan tavoitellaan ja mikä on tapahtuman budjetti. (Vallo & Häyrinen 2008, 149.)

Tapahtuman aikataulut

Kun tapahtumaa järjestetään, täytyy ajanhallinnan olla suunnitelmallista. Aikataulu on erittäin tärkeä osa projektin toteutusta. Vastuu tapahtuman eri osa-alueista on jaettava eri henkilöille, mutta projektin johtajan on kyettävä valvomaan, että kaikki osa-alueet pysyvät aikataulussa. Aikataulukko on hyvä keino koota tehtävät ja niiden suunnittelu, kesto ja toteutusajankohta ylös. Aikatauluihin kannattaa jättää jouston varaa. Joidenkin tehtävien toteuttamiseen voi mennä pidempään kuin on suunniteltu. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 10.)

Tapahtumakäsikirjoitus on hyvä olla olemassa tapahtumaa varten. Sen tarkoituksena on antaa kokonaiskäsitys tapahtumasta ja se on työkalu tapahtumassa työskenteleville. Tapahtumakäsikirjoituksessa kuvataan, ”mitä tapahtuu, missä tapahtuu ja milloin tapahtuu”. Tapahtuman käsikirjoitukseen tulee hyvin usein muutoksia tapahtuman aikana, mutta tapahtumanjärjestäjän ei tarvitse tätä säikähtää. Vierailia ei ole välttämättä tarkkaa tietoa siitä, mitä on suunniteltu, joten heitä ei haittaa käsikirjoituksesta poikkeaminen. Tämän takia isäntien kannattaa pysyä tällaisissa tilanteissa hiljaa käsikirjoituksen muutoksista. (Vallo & Häyrinen 2008, 151–152.)

Tapahtuman laadusta on merkinä sen sujuvuus. Ennakoon suunniteltu asioiden järjestäminen ja aikataulutus vaikuttaa tapahtuman sujuvuuteen. Tässä on apua tapahtumanjärjestäjien kokemuksesta ja matematiikasta. On osattava suhteuttaa osallistujien ja palvelupisteiden määrä siten, että tapahtumassa ei joudu kohtuuttomasti jonottamaan eri paikkoihin sekä esimerkiksi ruokailuvälineitä on riittävästi saatavilla. (Vallo & Häyrinen 2008, 152.)

Tapahtuman budjetti ja rahoitus

Budjetti on tapahtuman rahoituslaskelmien perusta. Tästä syystä on tärkeää, että budjetti on laadittu huolellisesti. Sanotaan, että realistisen budjetin saa, kun menot yliarvioidaan ja tulot aliarvioidaan. Jotta budjetista saataisiin mahdollisimman tarkka, on hyvä jakaa kaikki menot ja tulot mahdollisimman pieniin osa-alueisiin. Lisäksi kustannukset olisi osattava arvioida mahdollisimman tarkasti oikein. Budjetissa pysymistä helpottaa, kun eri osa-alueista vastaavat tietävät myös oman taloudellisen vastuunsa tapahtumasta. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 11.)

Kun aloitetaan tapahtuman rahoituksen suunnittelua, on pohdittava ulkopuolisen rahoituksen mahdollisuuksia. Erilaisia rahoitusmahdollisuuksia on paljon, ja niistä on löydettävä omalle tapahtumalle sopivimmat. Riippuu tapahtuman luonteesta, millaista rahoitusta on saatavilla. Kansalliset viranomaiset ja EU myöntävät erilaisia rahoituksia. Erilaisia apurahoja on myös saatavilla. Tapahtuman rahoitus olisi hyvä olla selvillä jo suunnittelun alkuvaiheessa. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 11.)

Tapahtuman yhteistyökumppanit

Yhteistyökumppanit voidaan ryhmitellä seuraavasti: tapahtumapaikan omistaja tai vuokraaja, mahdollisten oheistapahtumien järjestäjät, alihankkijat, tavarantoimittajat, sponsorit ja rahoittajat. Alihankkijoita voi olla monella eri osa-alueella koskien tapahtuman järjestämistä. Näitä osa-alueita voivat olla esimerkiksi ensiapu, turvallisuus, tapahtuman valo – ja äänitekniikka sekä saniteettitilat. Jos tapahtumaan on mahdollista yhdistää oheistapahtumia, tulee omaan tapahtumaan enemmän sisältöä ja yhteistyökumppaneita. Kun etsii mahdollisia yhteistyökumppaneita, on tapahtumajärjestäjän itsensä oltava aktiivinen. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 9.)

Sponsoreiden hankkiminen tapahtumiin helpottaa tapahtumien rahoitusta ja lisää sitä kautta mahdollisuutta luoda tapahtumia. Yrityksiä tapahtumien sponsorointi auttaa itsensä tunnetuksi tuomissa mahdollisille potentiaalisille kohderyhmille. Tapahtuman kautta sponsori voi tavoittaa sellaisia

kohderyhmiä, joita muuten voisi olla mahdotonta tavoittaa. Tapahtuman avulla voi sponsorin olla mahdollista erottua kilpailijoistaan positiivisella tavalla. Kun tapahtumajärjestäjä miettii mahdollisia sponsoreita tapahtumalle, on pohdittava millä taholla olisi sopivin toiminta, aatteet ja imago tapahtumaan. Yleisin tapa yrityksille sponsoroida tapahtumaa on mainostaa omaa yritystään tapahtumassa. (Sponsoreiden hankkiminen tapahtumaan 2013; Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 25.)

Sopimukset yhteistyöstä tulee tehdä kirjallisesti. Yhteistyön on oltava sellaista, että molemmat osapuolet hyötyvät siitä. Sponsorit päättävät sponsoroidavat kohteensa sen perusteella, millaisen hyödyn he kokevat saavansa sponsoroinnista. Kun yhteistyö on sellaista, josta molemmat osapuolet kokevat saavansa hyötyä, se mahdollistaa pitkäjänteisen yhteistyön. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 9; Sponsoreiden hankkiminen tapahtumaan 2013)

Tapahtuman tiedottaminen ja markkinointi

Tiedottaminen tulevasta tapahtumasta on aloitettava tarpeeksi ajoissa. Julkinen tiedottaminen tapahtumasta on aloitettava niin aikaisessa vaiheessa kuin mahdollista. Kun julkinen tiedottaminen aloitetaan, on tiedossa oltava tapahtumaan liittyvät perusasiat, kuten aika, paikka, mahdolliset esiintyjät ja oheistapahtumat. Tapahtumaan osallistuville tiedottaminen pitää aloittaa vähän julkisen tiedottamisen jälkeen. Osallistujia on tiedotettava tapahtumaan liittyvistä asioista ainakin tapahtuman loppuun saakka, mutta mieluiten tiedottaminen jatkuisi vähän aikaa vielä tapahtuman jälkeen. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 11.)

Tuotteistustyö auttaa saattamaan tapahtuman markkinoitavaan kuntoon. Se laaditaan asiakkaan näkökulmasta. Tuotteistustyön lopputuloksena tulee tapahtuman kokonaiskuvaus sekä viestit kohderyhmille. Keskeiset asiat tuotteistustyössä ovat tapahtuman kohderyhmän määrittely, sisällön rakentaminen, hintaperustojen määrittely ja keskeiset markkinointiviestit. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 11.)

3.1.1 Tapahtuman lupa-asiat

Laissa on useita säädöksiä koskien tapahtuman järjestämistä. Myös Kuopion kaupunki on antanut ohjeensa koskien tapahtumien järjestämistä. Ohjeet löytyvät kaupungin internet-sivuilta (Opas tapahtuman järjestäjälle 2014)

Ilmoitus yleisötilaisuuden järjestämisestä

Ennen tapahtumaa on käytävä poliisin kanssa läpi tapahtuman turvallinen ja lainmukainen kulku. Poliisilla on mahdollista antaa ennen tapahtumaa tai tapahtuman aikana ohjeita tai määräyksiä tapahtuman järjestäjille. Tapahtuman järjestäjä tai poliisi voi kieltää päihdyttävien aineiden hallussapidon tapahtumassa. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 12.)

Paikkakunnan poliisilaitokselle on tehtävä kirjallinen ilmoitus yleisötilaisuuden järjestämisestä. Yleisötilaisuudeksi katsotaan yleisölle avoimet näytökset, huvitilaisuudet, kilpailut ja muut samankaltaiset tilaisuudet. Tähän tekevät poikkeuksen tapahtumat, joissa on osallistujia vähäinen määrä, tilaisuuden luonne tai järjestämispaikka on sellainen, ettei tarvita järjestyksen valvontaa tai ei aiheudu haittaa sivullisille tai ei tarvita liikennejärjestelyjä. Ilmoitus yleisötilaisuudesta on tehtävä vähintään viisi vuorokautta ennen tapahtumaa, mutta olisi suositeltavaa, että ilmoitus tehdään jo aikaisemmin. Poliisi voi haluta tehdä ilmoitukseen muutoksia, tarkennuksia tai lisäselvityksiä tapahtumasta. Lomake ilmoitusta varten on haettavissa poliisilaitoksilta (<https://www.poliisi.fi/poliisi/home.nsf/pages/D7D4F9B18EEEF6BDC2256BC3002E7F92?opendocument>). (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 12.)

Tapahtuman päättymisajan voi tavallisesti päättää tapahtumajärjestäjä. Jos tapahtuman luonne vaatii niin, voi poliisilaitos päättää, milloin tapahtuma päättyy. Jos tapahtumaan ei ole ikärajaa, on suosituksena, että tapahtuma päättyisi viimeistään kello 01.00. Muulloin on tapahtuman loputtava kello 02.00. Poliisi voi harkita, jos tapahtuma on uudenvuoden, vapun tai juhannuksen aattona tai luonteeltaan sellainen, että tapahtuma voisi kestää pidempään. Kello 18.00 eteenpäin 24 tunnin ajan ei saa järjestää yleisötapahtumia pitkäperjantain, ensimmäisen pääsiäispäivän tai ensimmäisen joulupäivän aattoiltana. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 12.)

Ilmoitus yleisestä kokouksesta

Jos pidetään ulkona yleisellä paikalla yleinen kokous, on kokouksesta tehtävä ilmoitus paikkakunnan poliisille. Ilmoitus on tehtävä joko suullisesti tai kirjallisesti viimeistään kuusi tuntia ennen kokouksen alkua. Kun poliisille tehdään ilmoitusta yleisestä kokouksesta, on mukana oltava ilmoitus yleisellä paikalla järjestettävästä mielenosoituksesta. Poliisilla on mahdollisuus siirtää kokous toiseen paikkaan, jos se haittaa huomattavasti ympäristöä tai vahingoittaa omaisuutta, vaarantaa ihmisten turvallisuutta, aiheuttaa haittaa sivullisille henkilöille tai liikenteelle. Kokouksen voi myös siirtää, jos se haittaa valtiovierailua tai julkisyhteisön järjestämää kansainvälistä kokousta tai niiden kanssa samankaltaista tapahtumaa. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 13.)

Maankäyttölupa

Jos tapahtuma järjestetään ulkona, tarvitaan tapahtumalle maanomistajan lupa. Jos tapahtumaa mainostetaan ulkona, on myös siihen saatava lupa maanomistajalta. Lupa on suositeltavaa anoa tarpeeksi ajoissa ennen tapahtumaa. Jos tapahtuma järjestetään esimerkiksi kadulla, torilla, puistossa, pysäköintialueella tai muulla vastaavalla yleisellä alueella, ovat ne yleensä kuntien omistuksessa. Jos kyseisillä alueilla järjestetään kaupallinen tapahtuma, on niiden käyttö maksullista ja tapahtuman järjestämiseen tarvitaan lupa poliisilta ja kunnalta. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 13.)

Meluilmoitus

Tilapäisistä toiminnoista, jotka aiheuttavat erityisen häiritsevää melua, tulee tehdä meluilmoitus. "Ilmoitusvelvollisuus on jos toiminta aiheuttaa melua, jonka on syytä olettaa olevan melun voimakkuuden, keston, toistuvuuden tai ajankohdan vuoksi erityisen häiritsevää lähistöllä asuville, oleskeleville tai työskenteleville." Lisätietoja esimerkiksi melumääristä ja kellonajoista saa paikkakunnan järjestyssääntöistä. Meluilmoitus on tehtävä tarpeeksi ajoissa ennen tapahtumaa. Kuitenkin meluilmoitus on tehtävä viimeistään kuukautta ennen tapahtuman alkua. Meluilmoituslomakkeita saa kuntien ympäristönsuojelun toimistosta. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 13–14.)

Alkoholin anniskelulupa

Alkoholijuomien anniskelusta määrätään alkoholilaisissa (1143/94 muutettu viimeksi 764/2002), alkoholiasetuksessa (1344/94 muutettu viimeksi 1207/2002) sekä asetuksessa, jonka on antanut sosiaali – ja terveystieteiden ministeriö koskien alkoholijuomien vastaavan hoitajan ja tämän sijaisten ammatillisia edellytyksiä. Tapahtumalta vaaditaan anniskelulupa, jotta siellä voidaan anniskella alkoholijuomia. Jos tilaisuuden kesto on selvästi määritelty, on tilaisuudelle mahdollista hakea tilapäistä anniskelulupaa. Kun anniskelulupaa haetaan, on hakijalla oltava y-tunnus ja hänen on oltava arvonnäkövelvollinen. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 14.)

Lääninhallitus myöntää luvat tapahtumille, joissa tarjoillaan enintään 4,7 tilavuusprosenttia alkoholia sisältäviä juomia. Sosiaali – ja terveyshuollon tuotevalvonta keskus (STTV) myöntää luvat, jos tapahtumassa halutaan tarjoilla enemmän kuin 4,7 tilavuusprosenttia alkoholia sisältäviä juomia. Lupaa haetaan lupaviranomaiselta saadulla lomakkeella. Lupaa on haettava tarpeeksi ajoissa. Hakemus olisi toimitettava viranomaiselle viimeistään kaksi kuukautta ennen tapahtumaa. Päätökset alkoholiluvan myöntämisestä ovat maksullisia. Maksu peritään, vaikka lupaa ei myönnettäisi. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 14.)

Vaikka tapahtumaa varten haettaisiin tilapäistä lupaa, on luvan saannin edellytykset samat kuin myönnettäessä toistaiseksi voimassa olevaa lupaa. "Alkoholilain 21 b §:n mukaan anniskelupaikassa tulee olla vastaava hoitaja ja hänellä tarpeellinen määrä sijaisia, jotka anniskeluluvan haltija määrää. Vastaavan hoitajan ja hänen sijaistensa tulee olla sopivia tehtävään ja heillä tulee olla koulutuksen tai kokemuksen kautta hankittu riittävä ammattitaito sekä anniskelupassi suoritettuna." Jos haetaan tilapäistä anniskelulupaa, on hakemuksessa selvitettävä syy luvan hakemiselle. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 14.)

Anniskelualue on rajattava huolellisesti. Alueen rajana saattaa olla aita tai telta. Tapahtuman yleinen katsomotila ei saa toimia anniskelualueena. Anniskelualueen rajoista täytyy tehdä suunnitelma, joka täytyy esittää lupaviranomaisille. Anniskelualueelle menevät kulkuaukot ja niiden valvonta täytyy esittää lisäksi suunnitelmassa. Lupaviranomaisella on mahdollisuus rajoittaa asiakaspaikkojen määrää. Jotta lupa myönnetään, on edellytyksenä istumapaikkojen järjestäminen suurimmalle osalle asiakkaita. Asiakkaille on myös varattava tarpeeksi toilitiloja käyttöön. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 14.)

Jos tapahtuma saa anniskeluluvan, on anniskelupaikasta tehtävä ilmoitus terveydensuojeluviranomaiselle. Lisäksi on tehtävä ravitsemisliiketoiminnan aloittamisilmoitus poliisille. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 14.)

Tapahtumassa on noudatettava säännöksiä, jotka koskevat alkoholijuomien anniskelua. Tapahtuman anniskelualueella tulee olla tarjolla myös alkoholittomia juomia. Alkoholista ei saa anniskella alle 18-vuotiaille henkilöille. Alkoholista ei saa myydä velaksi ja myynnistä on annettava kuitti alkoholin ostajalle. Anniskelualueella on oltava tarpeeksi järjestyksenvalvoja, jotta asiakkaiden turvallisuus säilyy. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 15.)

Tupakkalain säädökset

Tilaisuuden järjestäjän on hyvä ottaa selvää tupakointia koskevista määräyksistä ja säädöksistä (693/1976). Kaikissa julkisissa, yleisissä tiloissa ja yleisten kulkuneuvojen sisätiloissa sekä yleisissä tapahtumissa on tupakointi kielletty. Jos ulkoalueet tai työpaikat on tarkoitettu suurimmaksi osaksi alle 18-vuotiaille, on siellä tupakointi kielletty. Sisätiloissa järjestettävissä yleisötilaisuuksissa, joihin yleisöllä on vapaa pääsy, on tupakointi kielletty. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 15.)

Työpaikalla työnantaja voi neuvotella tupakoinnista työntekijöiden tai näiden edustajien kanssa. Työnantaja on velvollinen kieltämään tupakoinnin tai rajoittamaan sitä. Tavoitteena on, että työntekijät säästyvät tupakoinnilta työtiloissa tai muualla työpaikan tiloissa. Työnantajalla on mahdollisuus sallia tupakointi erillisessä, siihen varatussa huoneessa. Tupakansavu ei saa kulkeutua kuitenkaan sellaisiin tiloihin, missä ei saa polttaa tupakkaa. Velvoitetta erillisen tupakointitilan järjestämiseksi työnantajalla ei ole. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 15.)

Ravintoloissa saa tupakoida ainoastaan erillisessä tupakointitilassa. Ravintolalla ei ole velvollisuutta järjestää asiakkailleen tupakointipaikkaa. Tupakointitilassa ei saa nauttia ruokaa tai juomaa. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 15.)

Järjestyslaki

Järjestyslaki korvaa nykyisin kuntien järjestyssäännöt. Uuden järjestyslain (612/2003) tarkoituksena on edistää järjestystä ja turvallisuutta yleisillä paikoilla. 1.10.2003 alkaen ovat säännöt, jotka liittyvät yleiseen järjestykseen, samat koko maassa. Tätä ennen ei ollut järjestyslakia. Silloin olivat voimassa kuntien järjestyssäännöt. Järjestyslaki koskee paikkoja, jotka ovat yleisessä käytössä omistussuhteista riippumatta. Paikkoja, jossa järjestyslaki on voimassa, ovat esimerkiksi torit, tiet, kadut, jalkakäytävät, uimarannat, urheilukentät, puistot, kulkuneuvot, hautausmaat, yleisön käytössä olevat rakennukset, ravintolat, virastot ja toimistot. Tapahtuman järjestäjän on huomioitava, että lisäksi kunnilla ja kaupungeilla on mahdollisesti omat järjestyslakinsa. Niihin on tapahtumajärjestäjän perehdyttävä ennen tapahtumaa sitä suunnitellessaan.

Rakennusmääräykset

Siitä tarvitaanko yleisötilaisuudelle rakennuslupa, määrää kyseisen kunnan rakennusjärjestys. Rakennusvalvontaviranomaisen kanssa tulee keskustella tapahtuman rakenteiden turvallisuudesta. Jos kokoontumistilalle tarvitaan rakennuslupa, luvasta löytyy myös siinä tilassa olevien henkilöiden sallittu enimmäismäärä. Tapahtumajärjestäjän halutessa käyttää jotakin rakennusta tai sen osaa tilapäisesti tapahtumapaikkana, on paikalle haettava toimenpidelupa kunnan rakennusvalvontaviranomaiselta. Kun käytetään tilapäistä tapahtumapaikkaa, on otettava huomioon esimerkiksi kyseisen tilan pinta-ala ja siihen aiottu käyttö sekä poistumistiet, joita on vähintään kaksi, sekä niiden tarkoituksenmukaisuus ja merkkivalaisu. Tilasta on löydettävä riittävä alkusammutuskalusto, sosiaalitylit, pelastussuunnitelma ja paikoitusalueet. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 16.)

3.2 Tapahtuman toteutus

Tapahtuman toteutusvaiheessa tehdään suunnitelmista todellisia. Tapahtuman toteutuksessa on kolme eri vaihetta, jotka ovat rakennusvaihe, itse tapahtuma ja purkuvaihe. Yleensä rakennusvaihe vie kauimmin. Siinä on tarkoituksena laittaa olosuhteet valmiiksi tapahtumaa varten. Kun tapahtuma alkaa, silloin tulee kaiken olla valmista. Tapahtuman alettua ei tapahtumajärjestäjä pysty enää juurikaan vaikuttamaan tapahtumien kulkuun, vaan tapahtuma menee eteenpäin omalla painollaan. Tapahtuman loputtua alkava purkuvaihe on yleensä nopeammin ohi kuin rakennusvaihe. (Vallo & Häyrinen 2008, 153.)



Kuva 1. Tunnelmaa katsomon edustalta Toto75-raveissa 17.5. Kuva: Susanna Tyyskä

3.2.1 Onnistuneen tapahtuman edellytykset

Jotta tapahtuman toteutus olisi onnistunut, on tärkeää, että tapahtuma on rytmitetty ja jaksotettu oikein. Siinä on tärkeää ottaa huomioon tapahtuman kokonaiskesto. Tapahtuman kokonaiskestosta riippuu tarvittavien taukojen määrä. Jotta ihmiset jaksaisivat keskittyä tapahtumiin, on heidän hyvä päästä välillä tauolle jaloittelemaan. (Vallo & Häyrinen 2008, 155–156.)

Vallon ja Häyrisen (2008, 156–158) mukaan olisi tapahtumassa hyvä olla mukana yllätyksellisyyttä. Tällöin tapahtuma olisi mahdollisimman elämyksellinen ja piristävä asiakkaille. Osallistujille ei ole suotavaa kertoa kaikkia yksityiskohtia tapahtumista, vaan asiakkaille kerrotaan vain tapahtumisen kulku pääpiirteittäin. Mahdollisia yllätyksiä tapahtumaan kannattaa koota ylös jo suunnittelun alkuvaiheesta saakka. Ylimääräiset ideat karsiutuvat niistä suunnitteluvaiheen aikana ja tapahtumaan sopivimmat jäävät jäljelle. ”Yllätyksellisyyttä voi olla esiintyjä, josta ei kerrota etukäteen, tarjoilu, tilat, juontaja, elämyksellisyys, teema, tapahtuman idea, palveluhenkisyys ja perinteistä poikkeava toteutus.” Yllätyksellisyys voi olla hyvin arkisia ja yksinkertaisia asioita. Tärkeintä on, että asiakas tuntee itsensä arvostetuksi ja tervetulleeksi tilaisuuteen.

Asiakkaan ja yrityksen suhde paranee ja syvenee onnistuneen tapahtuman myötä. Suurella osallistujamäärällä, vieraiden tyytyväisyydellä tilaisuuteen, heidän aktiivisella seurustelullaan sekä muistona jaettuna aistimuksella on myönteinen vaikutus yrityksen brändin arvoon. Kun tapahtuma on onnistunut, tapahtuman vieraat ja isännät suosittelevat yritystä eteenpäin ja puhuvat siitä hyvää ympäristölle. (Catan, 2008)

3.2.2 Tapahtuman musiikki ja laitteet

Musiikilla on suuri merkitys tapahtuman tunnelmaan. Ei ole samantekevää millaista musiikkia soitetaan tapahtumassa. On hyvä valita sellaista musiikkia, joka sopii tapahtuman sisältöön ja siihen mielekkäseen, joka halutaan tapahtumasta luoda ihmisille. (Vallo & Häyrinen 2008, 158.)

On huomioitavaa, että jos tilaisuudessa esitetään musiikkia, vaatii se useissa tapauksissa Gramex- (esittäjäkorvaukset) ja Teosto- (tekijäkorvaukset) maksujen maksamista. Gramex vastaa esiintyjistä, jotka esiintyvät äänitteellä sekä Teosto säveltäjistä, sanoittajista, sovittajista ja musiikkikustantajista. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014)

Ennen tapahtumaa on selvítettävä, mitä teknisiä laitteita tarvitaan tapahtuman aikana, mitä laitteita on jo valmiina tiloissa, laitteiden toimivuus sekä sähkövirran riittävyys tapahtuman aikana. Jos tekniikka ei toimikaan tapahtuman aikana, on hyvä olla valmiiksi tiedossa henkilö, joka rupeaa korjaamaan tilannetta. Vaikka tekniikan kanssa tulisi ongelmia tapahtuman aikana, olisi tapahtuman siitä huolimatta mentävä eteenpäin, jotta yleisö ei joudu odottelemaan tilanteen korjaantumista. Myös

sähkön riittävydestä tulee huolehtia, jos laitteet vaativat paljon sähköä. (Vallo & Häyrinen 2008, 159–160.)

3.2.3 Elintarvikkeiden myynti

Jos tapahtumassa myydään elintarvikkeita, on toiminnan oltava hyvin suunniteltua. Henkilökunnan täytyy osata toimia ongelmallisissa ja yllättävissä tilanteissa. Esimerkiksi jos ruoka loppuu kesken, on henkilökunnan osattava kohdella asiakasta siten, että hän kokee tilanteen kaikesta huolimatta positiiviseksi lopputulokseltaan. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 22.)

Kunnat vastaavat elintarvikevalvonnasta. Jos yleisötilaisuuteen, jossa tarjotaan ruokaa ja juomaa, odotetaan yli 500 asiakasta, on siitä tehtävä ilmoitus terveysturvaviranomaiselle terveydensuojelulain 37 §:n mukaisesti. Ilmoitus on tehtävä viimeistään 15 vuorokautta ennen tapahtumaa. Jos aloitetaan uutta toimintaa liittyen elintarvikemyyntiin, on siitä tehtävä ilmoitus kunnan terveysturvaviranomaisille viimeistään 30 vuorokautta ennen toiminnan aloittamista. Jos on kysymys tilapäisestä elintarvikemyynistä, on ilmoitus tehtävä mielellään 14 vuorokautta ennen kuin myynti alkaa. Myynti on tilapäistä, kun se kestää korkeintaan kaksi vuorokautta ja myyntiä on harvemmin kuin kerran kuukaudessa. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 22–23.)

3.2.4 Tapahtuman turvallisuus ja ensiapuvalmius

Turvallisuusseikat on otettava huomioon tapahtumissa. Tapahtumien turvallisuuden on oltava kunnossa. Tapahtuman järjestäjä huolehtii tapahtuman turvallisuudesta. Kun pohditaan miten turvallisuuden liittyvät asiat hoidetaan tapahtumassa, on otettava huomioon lait ja säädökset, millainen tapahtuma on kyseessä, missä ja milloin se järjestetään, sekä kuinka paljon ja millaista yleisöä saapuu paikalle. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 9; Vallo & Häyrinen 2008, 167–168.)

Useissa eri laissa on säädetty koskien tapahtumien järjestämistä ja turvallisuusasioita tapahtumissa. Kuluttajapalveluiden laki (920/2011) antaa määräyksiä koskien kuluttajien oikeuksia. Elintarvikkeiden kanssa on toimittava huolellisesti. Siitä määrää terveydensuojelulaki. Tapahtumien vaaratilanteita on ehkäistävä ja niihin varauduttava riittävästi. Pelastuslaki (379/2011) antaa siihen ohjeita. Tapahtuman turvallisuuteen liittyvissä asioissa määrää kokoontumis- ja järjestyksenvalvonnan laki. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 9.)

Järjestysmiesten tarve riippuu tilaisuudesta. Järjestyksenvalvojat pitävät tapahtumassa järjestystä ja turvallisuutta yllä. Heidän tulisi siis estää mahdollisuuksien mukaan rikoksia ja onnettomuuksia tapahtuma-alueella. Järjestysmiesten tehtävä on toimia tarvittaessa, mutta pysytellä mahdollisimman näkymättömissä. Järjestyksenvalvojana voi toimia sellaiset henkilöt, jotka sopivat tehtävään, ovat täyttäneet 18 vuotta ja ovat käyneet sisäasiainministeriön vahvistaman koulutuksen. Poliisilaitos päättää järjestyksenvalvojaksi hyväksymisestä. Järjestysmiesten on erotuttava yleisöstä. Järjestyksenvalvontatehtävissä toimivan järjestyksenvalvojan on käytettävä joko tunnustelaattaa tai tunniste-liiviä. Järjestyksenvalvojan toimialueen sijaintipaikan poliisilaitos voi halutessaan määrätä, kumpaa

edellä mainittua tunnusta järjestyksenvalvojan on käytettävä. Kun turvallisuusseikkoihin on kiinnitetty ennakolta huomiota, säästyään monilta ongelmilta. (Sisäasiainministeriön asetus järjestyksenvalvojan tunnuksista 2003, Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 18; Vallo & Häyrinen 2008, 167–168.)

Mahdollisen turvallisuus – ja pelastussuunnitelman tarve kannattaa selvittää etukäteen. Turvallisuussuunnitelman tarkoituksena on selvittää tapahtuman mahdolliset riskit etukäteen, ennaltaehkäistä onnettomuudet ja riskit mahdollisimman tarkasti sekä varautua ennalta arvaamattomiin tilanteisiin. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 16; Vallo & Häyrinen 2008, 167–168.)

Pelastussuunnitelman laatimisesta on säädetty Pelastuslain (468/2003) 9 §:n 3 momentissa. Sieltä löytyvät säädökset, jotka määräävät, millisiin tapahtumiin vaaditaan pelastussuunnitelma laadittavaksi. Pelastussuunnitelmassa määritellään riittävä määrä henkilökuntaa ensiapuun, järjestyksenpitoon sekä muihin tehtäviin. Lisäksi suunnitelmien tarkoituksena on auttaa toimimaan oikein, jos jotakin sattuu tapahtuman aikana. Vaikka tapahtuma ei tarvitsisi pelastussuunnitelmaa, on tapahtumassa oltava riittävästi ensiaputaitoista henkilökuntaa paikalla. Jos tilaisuuteen on laadittava pelastussuunnitelma, on se toimitettava kyseisen alueen pelastusviranomaisille. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 16, 18; Vallo & Häyrinen 2008, 167–168.)

Mahdolliset turvallisuus – ja pelastussuunnitelmat on käytävä läpi tarvittavien henkilöiden kanssa. Koko henkilökunnan olisi osattava toimia oikein mahdollisten ongelmatilanteiden sattuessa. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 16.)

Tapahtuman vakuutusasiat on selvitettävä huolellisesti ennakoltan ja mietittävä, mitä vakuutuksia tarvitsee ottaa tapahtumaa varten. Lisäksi olisi suositeltavaa palkata vartiointiliike kuljettamaan rahoja tapahtuman aikana, jos silloin liikkuu suuria rahamääriä paikasta toiseen. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 28; Vallo & Häyrinen 2008, 167–168.)

Etenkin ulkona järjestettävissä tapahtumissa on huomioitava myös sähköturvallisuus. Pelastussuunnitelmassa on käytävä läpi sähköturvallisuuteen liittyvät seikat. Ulkona olevat sähkölaitteet on suojattava sateelta huolellisesti. Lisäksi on muistettava, että sähköasennuksia voivat tehdä vain ammattilaiset. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 24.)

Ensiapu

Tapahtumaan tarvittavat ensiapupalvelut on mahdollista saada SPR:ltä. Nämä ryhmät tekevät yhteistyötä tarvittaessa sairaankuljeluksen ja kunnan terveystalouden kanssa. SPR:n ryhmän mukaan on mahdollista saada lääkäri tai muu terveydenhuollon ammattilainen. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 18.)

Kaikissa tapahtumissa ei ole ensiapuryhmän pakko olla paikalla, mutta siitä huolimatta olisi erittäin hyvä, että ryhmä olisi paikalla tapahtumassa. Joissakin tapahtumissa on ensiapuryhmän paikalla olo pakollista. Järjestämislupa tapahtumalle saadaan vasta sitten, kun tapahtumaan on järjestetty en-

siapuryhmä paikalle. Tällaisia tapahtumia ovat esimerkiksi ravit ja moottoriurheilutapahtumat. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 18.)

Ensiapuryhmä on tilattava paikalle hyvissä ajoin. Tilaaminen kannattaa tehdä vähintään kaksi viikkoa ennen tapahtumaa. Kun ensiapuryhmän tilaa tapahtumaan tarpeeksi ajoissa, antaa se suuremmat mahdollisuudet ehkäistä vaaratilanteita tapahtuman aikana, koska suunnittelu-aikaa jää enemmän tapahtumaa varten. Ennen tapahtumaa kannattaa sopia, miten yhteistyö ensiapuryhmän ja järjestysmiesten välillä toimii. Ensiapuryhmän täytyy erottua yleisön joukosta esimerkiksi vaatetuksen perusteella. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 18.)

3.2.5 WC-tilat, siivous ja jätehuolto

Jo tapahtuman maineen kannalta on hyvä, että wc-tilat ovat siistit ja niitä on riittävästi yleisömäärään nähden. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö on tehnyt päätöksen, että tapahtuman yleisölle on varattava tarpeeksi wc-tiloja, joissa on käsienpesupisteet. Järjestäjän on huolehdittava jäteastioiden ja wc-tilojen riittävästä ja hygieenisestä tyhjennyksestä. Wc-tilat on sijoitettava eri puolille aluetta tarvittaviin kohtiin. Tapahtuma-alueelle on laitettava opasteet siitä, missä wc-tilat sijaitsevat. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 21.)

Käsienpesupaikalle on varattava kertakäyttöpyyhkeitä ja jäteastiat, mihin käytetyt pyyhkeet voidaan laittaa. Käsienpesun sijasta voidaan laittaa desinfiioivia kosteuspyyhkeitä, jos käsienpesumahdollisuuden järjestäminen on jostain syystä todella hankalaa. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 21.)

Alueen siivouksesta tulisi huolehtia jo tapahtuman ollessa käynnissä. Riittävästä roskakorien määrästä tulee huolehtia. Se vaikuttaa siihen, että siivottavaa on luultavasti vähemmän tapahtuman jälkeen. Roskakoreja olisi tarvittaessa tyhjennettävä jo tapahtuman aikana. Jos kyseessä on suuri tapahtuma, olisi hyvä, että alueella olisi muutama kiertävä siivoaja. Heidän tehtävänä olisi kiertää aluetta ja katsoa, että tilat pysyisivät mahdollisimman siisteinä. Kierrätyksestä tulisi huolehtia myös asianmukaisesti. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 19.)

Tapahtumajärjestäjän on huolehdittava tapahtuman jätehuollosta. Ennen kaikkea tapahtumassa kannattaisi ehkäistä jätteen syntyä, mutta jätelaki määrää, että syntynyt jäte on toimitettava hyötykäyttöön. Kun jo tapahtuman aikana pyritään tuottamaan jätettä mahdollisimman vähän, vähentää se tapahtuman jälkeen tapahtuvan siivouksen määrää. Jätehuolto-yhtiöstä kannattaa selvittää, miten jätteet tulee lajitella. (Tapahtumajärjestäjän opas 2014, 19–20.)

3.2.6 Tapahtumassa jaettavat materiaalit

Yleensä tapahtumissa jaetaan osallistujille materiaalia. Järjestäjien on etukäteen päätettävä, mitä materiaalia tapahtumassa jaetaan ja milloin materiaalien jakaminen tapahtuu. Materiaalien jaossa on huomioitava, että materiaalia on riitettävä varmasti kaikille osallistujille. Materiaali, jota jaetaan, voi olla esimerkiksi tapahtuman ohjelma, esitteet, tilaisuudessa pidetyt esitykset tai muistiinpanoväli-

neet. Tapahtuman ohjelmaa ei ole välttämätöntä jakaa paperilla, vaan se voidaan esitellä tilaisuuden aluksi. Ohjelmat voidaan jättää myös odottamaan osallistujia penkeille tai lähettää etukäteen ennen tapahtumaa. Ohjelmassa pitää olla tapahtuman aloitus – ja lopetusaikataulut, mutta siinä kannattaa välttää tarkkoja minuuttiaikatauluja. Näin jää varaa pienille muutoksille aikatauluun. (Vallo & Häyrinen 2008, 160–161.)

Tapahtuman videointi olisi kannattavaa. Videota voidaan käyttää myöhemmin opiksi seuraavaa tapahtumaa varten tai hyödyntää muuten jonkin muun tapahtuman yhteydessä. Myös tapahtuman valokuvaaminen olisi hyödyllistä. Valokuvista on apua, kun mietitään seuraavaa tapahtumaa. Valokuvat olisivat lisäksi mukava muisto osallistujille tai esiintyjille tapahtumasta. Jos tapahtumassa on aikomuksena kuvata osallistujia, on kuvaamisesta hyvä mainita tilaisuuden aluksi. (Vallo & Häyrinen 2008, 161–162.)

3.2.7 Ohjaus tapahtumapaikalle

Tapahtuman osallistujien täytyy löytää tapahtumapaikalle sujuvasti. Tilaisuuden järjestäjien on varmistettava, että pysäköintipaikkoja on riittävästi ja tarvittaessa on huolehdittava liikenteenohjauksesta. Jos liikenteenohjaajia käytetään, heidän tulee olla poliisilaitoksen tehtävään hyväksymiä järjestyksenvältojä. Heillä tulee olla näkyvä vaatetus ja pienoisliikennemerkki ”ajoneuvolla ajo kielletty” sekä myös tavallinen järjestyksenvältovarustus. Jos tilaisuuden ajan käytetään ylimääräisiä liikennemerkkejä, on niiden oltava virallisia. Poliisilaitos hyväksyy liikennemerkkien käytön kokoon-tumislain perusteella ja niiden paikoilleen laitosta sekä pois ottamisesta tulee huolehtia. Opasteita on oltava riittävästi ja niiden on oltava selkeitä. (Vallo & Häyrinen 2008, 162; Tapahtumajärjestäjänopas 2014, 24.)

Tapahtuman tunnelmaa lisää, jos tapahtumapaikalla on tapahtuman teemaan sopivat somistukset. Tällaisia somistuksia voivat olla ilmapallot, kukka-asetelmat, viralliset liput tai ulkotulet. (Vallo & Häyrinen 2008, 162.)

Ilmoittautuminen tapahtumassa

Jos tapahtumassa on ilmoittautumispiste, jossa osallistujat ilmoittautuvat, annetaan siellä heille tuleva materiaali tapahtumasta sekä kenties nimikyltti. Ilmoittautumispisteestä osallistujat opastetaan eteenpäin. On tärkeää, että ilmoittautumispisteessä on kohtelias ja nopea palvelu sekä riittävästi henkilökuntaa. Ilmoittautumispisteen henkilökunnalla täytyy olla tietoa ja tuntemusta koko tapahtumasta, jotta he pystyvät palvelemaan osallistujia parhaalla mahdollisella tavalla. Se vaikuttaa jo osallistujien käsitykseen tapahtumasta. Ilmoittautumispisteestä saadaan tapahtuman jälkeen myös tiedot siitä, ketkä olivat ilmoittautuneet tapahtumaan, ketkä saapuivat tapahtumaan, ketkä saapuivat ilmoittautumatta ja ketkä saapuivat toisen henkilön tilalla. (Vallo & Häyrinen 2008, 162–164.)

Nimikylttejä olisi hyvä käyttää, jos on kysymyksessä iso tapahtuma. Jos tapahtuma on pieni tai sellainen, jossa osallistujat tuntevat toisensa ennakolta, ei nimikylttejä tarvita. Nimikyltteissä on oltava tiedot oikein ja on käytettävä tarpeeksi suurta ja selkeää tekstityyppiä. Nimikyltistä olisi hyvä löytyä henkilön nimi ja mahdollinen titteli, hänen edustamansa organisaation nimi sekä tapahtuman nimi ja päivämäärä. Kun tapahtumassa on nimikyltit käytössä, ne auttavat ihmisten välisessä keskustelussa ja estävät kutsumattomien vieraiden saapumista tapahtumaan. (Vallo & Häyrinen 2008, 163–164.)



Kuva 2. Ravintola Ravimestariin saapuvien yhteistyökumppaneiden ilmoittautumispiste Toto75-raveissa 17.5.2014. Kuva: Susanna Tyyskä

3.3 Jälkimarkkinointi

Jälkimarkkinointi suoritetaan tapahtuman jälkeen. Siihen kuuluu osallistujien muistaminen jollakin tavalla, palautteen kerääminen sekä kiitokset esiintyjille ja henkilökunnalle. Jälkimarkkinointiin kuuluu myös mahdollisten yhteydenottoopyyntöjen hoitaminen. (Vallo & Häyrinen 2008, 168.)

Osallistujien ja henkilökunnan muistaminen

Osallistujien muistaminen voi yksinkertaisimmillaan olla, kuten kiitoskortin, kuvan tai tapahtuman materiaalin lähettäminen osallistujille. Jos osallistujille annetaan tapahtuman mukaan valittu lahja tai muisto, antaa se viimeisen silauksen hyvin järjestetyille tapahtumalle. Lahjan ei tarvitse olla suuri tai kallis, kunhan se liittyy vain jollain tavalla tapahtumaan tai sen järjestävään organisaatioon. Lahja olisi toimittava saajalle kahden viikon kuluessa tapahtumasta. (Vallo & Häyrinen 2008, 168, 170.)

Tapahtuman järjestäjien on muistettava kiitokset esiintyjille sekä tapahtuman henkilökunnalle ja tapahtuman tekemiseen osallistuneille. Etenkin, jos tapahtuma on onnistunut, olisi muistettava tapahtuman tekijöitä esimerkiksi kukilla tai viestillä. (Vallo & Häyrinen 2008, 169.)

Tapahtuman palaute

Palaute kannattaa kerätä osallistujilta ja omasta organisaatiosta. Tapahtuman järjestäjille tulee palautteesta tärkeää tietoa siitä, mitä osallistujat ajattelivat tapahtuman järjestelyistä ja mikä oli heidän mielestään parasta tapahtumassa, päästiinkö tavoitteisiin ja mitä olisi voitu tehdä toisin tapahtuman suhteen. Kun palaute saadaan, tulisi palautetta verrata siihen, mikä olivat tapahtuman tavoitteet ja mielikuvatavoitteet lähtötilanteessa, sekä mitkä olivat määrälliset ja laadulliset tavoitteet. (Vallo & Häyrinen 2008, 171.)

Palaute voidaan kerätä osallistujilta postitse tai faksilla, internetin välityksellä, sähköpostilla tai puhelimitse. Palaute voidaan koota myös kirjallisesti siten, että palaute kerätään joko suoraan paikan päällä tai lomake palautetaan myöhemmin. Myös suullinen palaute kannattaa kirjata ylös. (Vallo & Häyrinen 2008, 173.)

Jos tapahtuman budjetti on satoja tuhansia euroja ja alihankkijoita sekä isäntiä on useita, olisi kannattavaa pitää tapahtuman jälkeen palautepalaveri. Palautepalaveri tulisi pitää mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Organisaatiolta ja osallistujilta saatu palaute käydään läpi palaverissa, pohditaan toteutuiko tavoite ja mietitään jatkosuunnitelmia vastaaville tapahtumille. Palautepalaveri kannattaa viedä läpi ajatuksella, että aluksi käsitellään hyvät uutiset, sitten käydään läpi huonot uutiset ja ennen palaveri loppua käsitellään vielä positiivisia asioita. (Vallo & Häyrinen 2008, 174.)

Tapahtumasta kannattaa tehdä tapahtuman jälkeen yhteenveto. Yhteenveto voi olla muistio palautepalaverista. Jos palautepalaveria ei pidetty, voidaan yhteenveto tehdä annettujen tavoitteiden ja palautteiden pohjalta. Suunniteltu ja toteutunut budjetti kannattaa myös olla yhteenvedossa. Siitä saa hyödyllistä tietoa muiden tapahtumien budjetoinnin pohjaksi. Yhteenvedon perusteella nähdään missä onnistuttiin tapahtuman järjestäjinä ja missä on parannettavaa sekä opittavaa. Kun seuraavan tapahtuman järjestäminen aloitetaan, on silloin hyvä lähteä liikkeelle siitä, mitä opittiin edellisestä tapahtumasta. Näin jatkuu tapahtuman kehittyminen eteenpäin. (Vallo & Häyrinen 2008, 168, 174.)

Yhteydenotot

Tapahtuman jälkeen alkaa tapahtuman hyödyntäminen yhteydenottopyyntöjen avulla. Yhteydenottopyynnöt on hoidettava mieluiten välittömästi, mutta viimeistään kaksi viikkoa tapahtuman jälkeen. Yhteydenottopyynnöt voivat liittyä esimerkiksi kiinnostukseen palvelua tai tuotteita kohtaan, tuotteiden tai palveluiden päivittämiseen, käynnin sopimiseen tai materiaalin toimittamiseen. Myös uusien asiakkaiden hankintaa saattaa tapahtuma auttaa. Tapahtuma toimii loistavana avauksena uusien asiakkaiden suuntaan. Tapahtuman jälkeen on sitten helppoa ottaa yhteyttä uusiin, potentiaalisiin asiakkaisiin. (Vallo & Häyrinen 2008, 175–176.)

3.4 Tapahtuman isännät

Tapahtuman isännän tehtävänä on pitää huolta vieraista ja saada heidät viihtymään. Tapahtuman isäntä voi olla nainen tai mies. Tapahtuman onnistuneessa läpiviennissä on tärkeä rooli tehtävänsä tarkasti hoitavilla ja sitoutuneilla isännillä. Tapahtuma ei onnistu, jos isännät eivät ole kunnollisia, asiakkaista välittäviä ja sydämellään työtään tekeviä. Joillakin henkilöillä on luonnostaan taipumusta taipumusta isännän tehtäviin. Heillä on kyky luoda ainutkertainen tunnelma tilaisuuteen. Organisaatiossa kannattaisi miettiä ennen tapahtumaa löytyisikö organisaation sisältä henkilöitä, joilla olisi taipumusta isännän tehtäviin. Asiaa voisi pohtia organisaation sisällä siltä pohjalta, ketkä olisivat hyviä isäntiä tapahtuman tavoitteen kannalta ja ovatko isännät hyvä valinta halutun yrityskuvan kannalta. Luonnollisesti on myös varmistettava, että halutut isännät ovat vapaita tapahtumiin. (Vallo & Häyrinen 2008, 215.)

Organisaatiossa on muistettava, ettei ketään saa pakottaa isännän rooliin. Tästä voi olla seurauksena tapahtuman epäonnistuminen. Isännän olisi hyvä muistaa, kuinka paljon ilmeet ja eleet kertovat. Jos isännän kehonkieli kertoo, etteivät asiakkaat ole tervetulleita tapahtumaan tai ettei isäntää innosta oma tehtävänsä yhtään, on asiakkaiden ilta hyvin nopeasti pilalla. (Vallo & Häyrinen 2008, 216.)

Hyvällä isännällä on monia piirteitä. Hyvä isäntä on sosiaalisesti kyvykäs. Hän osaa käyttäytyä erilaisissa tilanteissa. Hän osaa huomioida koko ympäristönsä ja on kiinnostunut erilaisista ihmisistä ja asioista. Hyvä isäntä on taitava keskustelijä, joka löytää aiheita jutteluun erilaisissa tilanteissa. Tär-

keää hänelle on myös taito kuunnella asiakasta. ”Hyvä isäntä haluaa siis luoda arjen keskelle juhlaa”. (Vallo & Häyrinen 2008, 217.)

Catanin (2008) mukaan on tärkeää, että isännillä ja vierailta on kulttuurisia taitoja. Tapakulttuurin tuntemus, kohteliaisuus, erilaisuuden sietäminen ja hyvät sosiaaliset taidot ovat taitoja, jotka vahvistavat yhteisöllisyyden tunnetta sekä helpottavat isäntien ja vieraiden roolia. Isäntien pitäisi ottaa tilaisuuksissa aloite ja olla aktiivisia. Isännät pystyvät vahvistamaan ryhmän yhteenkuuluvuuden tunnetta esittelemällä vieraita toisilleen, seurustelemalla heidän kanssaan sekä tarvittaessa jättämällä vieraat rauhaan. (Catan 2008)

Isännän olisi hyvä miettiä, miten viestii asiakkaille. Isäntä voi omalla työllään tukea isäntäyrityksen myyntiä ja markkinointia sekä parantaa yrityksen mainetta. Hän voi myös työllään luoda uusia suhteita sekä ylläpitää vanhoja suhteita. (Laaksonen 2013)

Isännän on muistettava, että hän on tapahtumassa isäntänä, eikä vieraana. Hänen olisi hyvä erottua muista ihmisistä jonkun tunnuksen avulla. Sellainen tunnus voisi olla esimerkiksi vaatetus tai nimikyltti. Hän pystyy vaikuttamaan omalla toiminnallaan tapahtuman onnistumiseen sekä siihen, että vieraille jää tapahtumasta positiivinen mielikuva. Hänellä täytyy olla tieto siitä, miten tapahtuma etenee tai mitä syödään. Isännän on hyvä ottaa etukäteen selville tietoja vieraiden taustoista ja asioita, joista vieraat ovat kiinnostuneita. Hänen on hyvä ottaa työssään huomioon vieraiden erilaiset tarpeet. Yritysvieraille tilaisuuteen saapuminen voi usein olla liiketoiminnan ja vapaa-ajan yhdistävää toimintaa. Kun on kysymys yritysvieraista, on isännän hyvä tutustua etukäteen kyseisen yrityksen toimintaan, kulttuuriin, arvoihin ja toimialaan. (Tuloksia sponsoroinnilla – kuinka tapahtuminen ja yritysten tulisi rakentaa yhteistyötä 2013)

Isännän on hyvä huomioida vieraita myös tasapuolisesti. Vaikka vieraissa olisi joku henkilö isännälle ennestään tuttu, ei isäntä saa viettää hänen seurassaan enemmän aikaa kuin muiden. Isännän on osattava toimia myös silloin, kun asiat eivät etene suunnitellusti. Jos vaikka tilaisuus on myöhässä aikataulusta, isännän on hyvä kiinnittää vieraiden huomio muihin asioihin kuin aikataulusta myöhästymiseen. (Vallo & Häyrinen 2008, 217–218.)

Tarvittavien isäntien määrä riippuu tapahtumasta ja sen tarkoituksesta. Asiakastilaisuuksissa voi pitää hyvänä sääntönä yhtä isäntää 3-5 asiakasta kohden. Jos isäntiä on enemmän kuin yksi, on tärkeää, että jokainen isäntä tietää oman roolinsa ja heidän roolinsa on sovittu etukäteen ennen tapahtumaa. Esimerkiksi isäntien on hyvä tietää, kuka heistä ottaa vieraat vastaan ja toivottaa tervetulleeksi sekä kuka vastaa kenestäkin vieraasta. Isännän velvollisuutena on huolehtia vieraista tilaisuuden loppuun asti. Voisi sanoa, että isännän työt päättyvät ulko-ovelle, kun vieraat lähtevät kotimat-kalle. (Vallo & Häyrinen 2008, 215–216, 218.)

Catanin (2008) mukaan tapahtuman onnistumiseen vaikuttavat oikea kutsuvierasjoukko, isäntien seurustelutaidot ja osallistujien mukaan suunniteltu tapahtumasisältö. Tästä syystä yritysten kannattaisi hyödyntää enemmän isäntiä tapahtumissa. (Catan 2008)

4 PR-TOIMINTA RAVIRADALLA

Pr-toiminta raviradalla sisältää yleisön ja yritysten kanssa tehtävän työn. Sen tavoitteena on lisätä yhteistyötä yritysten kanssa sekä saada enemmän yleisöä seuraamaan raveja paikan päälle. Raviurheilu on suosittu urheilulaji. Sitä seurataan toiseksi eniten Suomessa. Joka vuosi raviradoilla käy suunnilleen 800 000 katsojaa (Hippolis ry 2011). Raviradoilla on kuitenkin ongelmana se, että suurtaapahtumissa käy paljon katsojia, mutta tavallisissa iltaraveissa katsojia on vähemmän kuin aikaisemmin. Ennen ihmisten täytyi mennä raviradalle seurataksaan raveja ja pelataksaan hevosia. Nykyisin raveja pystyy seuraamaan ja pelejä pelaamaan internetin välityksellä kaikkialla, missä vain on toimiva internet-yhteys. (Pesu 2008, 183.) Raviurheilua seuraakin internetin välityksellä ja etäpelipisteillä lähes miljoona ihmistä vuodessa (Pesu 2008, 174). Pelaaminen internetin välityksellä on lisääntynyt suuresti viimeisten vuosien aikana (Pesu 2008, 183).

Vuonna 2013 pelimyynti oli 248 245 082 euroa. Pelimyynti oli tippunut vuodesta 2012 -0,3 %. Rahana tämä tarkoittaa 859 000 euroa. Vuonna 2013 pelaajista pelasi pelipisteissä 36,6 %, netissä 55,5 % ja raviradoilla 7,9 %. Eli suurin osa jättää nykyisin pelinsä netin kautta. Suurin osa pelipisteissä tapahtuvasta myynnistä tulee kioskeilta (69,2 %). 12,8 % pelipisteissä tapahtuvasta myynnistä tehtiin ravintoloissa, 10 % huoltoasemilla sekä 8 % päivittäistavara-kaupoissa. (Lähde 2014b, 12.)

4.1 Tunnelmaa raveista entiseen aikaan

Raineri Puikkonen valmensi Ruutu-Poikaa, joka oli yksi parhaista hevosista, 1980-luvulla. Hän kertoo millaista oli tulla siihen aikaan raviradalle hevosen kanssa "Eniten mieleen jäi kuitenkin se ihmispaljous, joka oli heti ympärillä, kun ajettiin varikolle perässämme koppi, jossa luki Ruutu-Poika. Hevosta ei oikeasti meinannut saada kopista pois, kun ympärillä parveili varmasti satoja ihmisiä sitä hevosta katsomassa." Hän kertoo myös miten hänen mielestään tilanne on muuttunut raviradoilla nykyisin "Sellainen huuma on tietysti pois, mutta kyllähän kesäradoilla käy edelleen ihmisiä. Heitä kuitenkin kiinnostaa hevoset ja niiden taustajoukot, ja aikanaan mentiin pieleen siinä, kun normaaliraveissakin alettiin välillä rajoittaa ihmisten pääsyä hevosten lähelle. Eivät ihmiset varikolle ilkeyttään tule, vaan katsomaan hevosia ja niiden taustajoukkoja. Se on kuitenkin raviurheilussa kaikkein tärkeintä, että saa oikean kontaktin hevoseen." (Toivonen 2014b, 11.)

4.2 Yritysten kanssa tehtävä yhteistyö

Yhteisön maine syntyy kaikesta siitä, mitä se tekee, mitä se kertoo toiminnastaan ja mitä muut siitä kertovat. Yhteisön työntekijät luovat omalla käyttäytymisellään ja puheillaan kuvaa yhteisön arvo maailmasta ja siitä, mikä on sille tärkeää. Viestinnässä on huomioitava, että viestejä välittyy vastaanottajille sekä tietoisesti valittuina, että tiedostamatta välitettynä. (Juholin 2002, 149) Juholin tuokin esille Lehtosen (1998, 123) huomion Pr-toiminnasta työnä, jolla turvataan organisaation toi-

minnan edellytykset tukemalla myönteisiä suhteita eri osapuolten kanssa. Sidosryhmien kiinnostuksen kohteet ja motiivit yhteistyöhön voivat olla erilaisia riippuen niiden suhteesta organisaatioon.

Myös raviratojen toiminnassa on huomiota kiinnitettävä eri asiakas- ja sidosryhmiin sekä heidän tarpeisiinsa. Raviradoista saadaan viihtyisämpiä paikkoja vain yleisön avulla. Ihmisten vapaa-ajasta käydään kovaa kilpailua. Tämän takia raviurheilun tulisi olla näyttävä ja mielenkiintoinen kohde sijoittamisesta ja mainostamisesta haaveileville yrittäjille. Sponsorointi on nykyisin osa raviurheilua. (Kumpulainen 2000, 44.)

Yritysten kanssa tehtävän yhteistyön merkitys on kasvanut tapahtumien järjestämisessä viime aikoina. Tällöin tapahtuma voi toimia markkinoinnin ja viestinnän työkaluna yrityksille, mutta kaikilla tapahtumilla on oltava myös jotain tarjottavaa sponsoreille. Tällä hetkellä sponsorit keskittyvät laatuun ja hyviin vastikkeisiin sekä ovat vähentäneet kohteita ja määrää. (Tapahtumatoimiala 2013)

Raviselostajana tunnetuksi tullut Marko Lähteenmäki toteaa: ”Voisimme katsoa sitä, miten loistavat tilat suomalaisilla radoilla on järjestää yhteistyötä yritysmaailman kanssa. On lämpimät katsomot, ravintolakatsomoita ja hienot tallialueet. Tilannehan on ihan eri kuin esimerkiksi yleisurheilussa tai jalkapallossa. Kyllä ravit ovat ehdottomasti seurapiirikelpoinen tuote, jolle pitäisi vain saada lisää markkinoita. Mutta tietysti vaurastuvista 25–30-vuotiaista käydään vapaa-ajan markkinoilla armosta kilpailua. Jotenkin pitäisi saada myös perheet viihtymään.” (Kumpulainen 2000, 39.)

Kouvolan raviradan entinen hallituksen jäsen Jukka Saastamoinen toteaa sponsoroinnista: ”Ja se pitää muistaa, ettei homma lopu siihen, kun kauppa on käteily. Sponsoreista pitää huolehtia siellä itse ravitapahtumassa.” Hänen mukaansa raviurheilun ongelmana on huono näkyvyys ja etenkin ravien tv-näkyvyyden riittämättömyys. Saastamoinen toteaa, että ”Oma tv-kanava olisi ollut siinä mielessä erinomainen asia, sillä nythän valtakunnallinen näkyvyys on kuitenkin aika vaatimatonta. Ja TotoTV:tä pitäisi pystyä hyödyntämään paremmin etenkin yhteistyökumppanien suhteen. Sponsorimyynnin kannalta olisi parempi, että esimerkiksi seremonioita ja voittajaesittelyjä näytettäisiin nykyistä paremmin eikä mentäisi suoraan lähdön uusintaan.” (Toivonen 2014a, 11.)

4.3 Televisionäkyvyys

Ylen kanavilla on esitetty raviurheilua 1970-luvulta saakka. Raviurheilu saa näkyvyyttä televisiossa, kun lauantaisia Toto 75-raveja TV1:llä esittää Ravisuoran 16-hevosta -televisio-ohjelma. Tämän vuoden puolella uuden ohjelmaformaatin myötä on tullut uusia katsojia Toto 75-raveille. (Fintoto 2014; Lähde 2014a, 3.)

Viime syksynä Ravisuoralla oli katsojia noin 130 000 – 170 000. Tämän vuoden puolella on ohjelmalle tullut uusia katsojia yli 50 000. Tammikuussa Ravisuoran 16-hevosta -ohjelman katsojien keskiarvo nousi 210 000 henkilöön ja parhaimmillaan ohjelmalla on ollut 228 000 seuraajaa. Tosin nämä luvut eivät anna täyttä kuvaa ohjelman katsojaluvuista. Ohjelma kerää uusia katsojia koko lähetyksensä ajan ja ohjelman loppupuolella katsojia on ollut enimmillään melkein 300 000. Ravisuoran vas-

taava tuottaja Lasse Sipilä toteaa, että ”tässä ohjelmassa viihde nousee urheilusisällöstä ja sen käsittelystä mielestäni hyvin ennennäkemättömällä tavalla” ja hän lisää, että ”katsojaluvut osoittavat, että ohjelma tuo raviurheilulle uusia ystäviä.” (Lähde 2014a, 3.)

Ravien TV-näkyvyyteen on tulossa muutos, kun Viestintävirasto kieltää 30.9.2014 alkaen ravilähetyksen esittämisen Ylen kanavilla. Eli tämän päätöksen seurauksena Ravisuoraa ei saa esittää enää Ylen kanavilla syksyllä. Suomen Hippos ry:n toimitusjohtaja Pekka Soini toteaa päätöksestä, että ”päätöksellä viedään kansalaisilta mahdollisuus seurata urheilua yleisiltä kanavilta. Meillä on suuri huoli raviurheilun näkyvyydestä ja toivomme, että Ylen kanavilla raveja näytetään jatkossakin. Päätös on myös muun urheilun kannalta uhkaava, sillä tämän kaltaisen päätöksen myötä kaikki urheilu siirtyy vähitellen kaupallisille tai maksullisille kanaville.” (Fintoto 2014)

4.4 Hevosten omistajien huomioiminen

Suomen Hippos, Hippolis, Suomen Hevosenomistajien keskusliitto, Fintoto ja Yrittäjyyden valmennuskeskus Intotalo ovat järjestäneet Omistajat radalla-työpajan, joka on osa Hippoksen hevosenomistajuuden kehittämistä koskevia toimenpiteitä. Lisäksi tilaisuuden workshopiin olivat tuoneet omia näkemyksiään edustajat Ravivalmentajat ry:stä. Kaikkien yhteisenä tavoitteena on säilyttää suuri harrastajakunta sekä huolehtia uusista omistajista, joita on tullut lajin pariin viime aikoina etenkin raviliigan kautta. (Nisula 2014, 3.)

Tilaisuuden workshopissa oli mietitty hevosenomistajille ja uusille raveissa kävijöille tarvittavia palveluita sekä sitä kuinka he tunsivat olonsa tervetulleeksi raveihin. Lisäksi workshopissa oli pohdittu, millainen vaikutus tapahtumilla on ratojen taloudelle ja kuinka niiden kysyntää voitaisiin parantaa. Intotalon yritysvalmentaja Ollis Leppänen pohti, että ”raha ei ole tärkein tekijä omistamisessa, vaan hevosen tarjoamat elämykset ja arvostus ovat ykkösroolissa. Kun tunteet ovat vahvoja ja rakkaus lajiin suuri, se on syytä antaa näkyä myös markkinoinnissa. Jyväskylän Raviliiga- joukkueen kimpanvetäjän Miika Lähdeniemen mukaan kaikki raviurheilussa mukana olevat henkilöt voivat markkinoida lajia omalla esimerkillään. Tilaisuuteen osallistuneiden mukaan tärkeää on myös hevosen hyvinvointi ja hyvinvointiin liittyvän tiedon jakaminen yleisölle. (Nisula 2014, 3.)

4.5 Kuopion raviradan yhteistyö yritysten kanssa

Yrityksillä on monia mahdollisuuksia tuoda yritystään tunnetuksi ja mainostaa sitä raviradoilla raviurheilua seuraavalle yleisölle sekä paikan päällä että television välityksellä. Kuopion Raviradalla järjestettävät ravit ja muut tapahtumat tavoittavat paikan päällä vuosittain noin 30 000 henkilöä. TotoTv-lähetyksiä seurataan pelipisteissä ja internetissä ympäri Suomen. Yhteensä raveja seuraa vuosittain paikan päällä, TotoTv:n ja netin kautta noin 300 000–320 000 ihmistä. Kun tähän määrään lisätään kolmet Kuopion Raviradalla järjestettävät Toto75-ravit, saavat ravit vuonna 2014 yhteensä noin 900 000 katsojaa, kun huomioon otetaan TV 1:llä lähetettävän Ravisuoran katsojamäärät. Raviradan internetsivuilla käy vuosittain yli 50 000 yksilöityä, eri ip-osoitteista tulevaa kävijää. Kuopion Raviradan tiloja vuokrataan myös muita tapahtumia varten. Muita suuria tapahtumia, joissa käy yleisöä ravien lisäksi, ovat Sorsasalon raviradalla esimerkiksi Savoshow-koiranäyttelyt ja Farmari-

maatalousnäyttelyt. Raviradan kanssa yhteistyössä olevat yritykset, jotka mainostavat raviradalla, tavoittavat mainoksillaan ihmisiä sekä alueellisesti, että valtakunnallisesti, myös raviväen ulkopuolelta. (Kuopion Ravirata 2014)

Yritystään voi mainostaa esimerkiksi etu- ja takasuoran aitamainoksissa, jotka näkyvät ravilähetysissä ja raviradalla paikan päälle tulevalle yleisölle. Yritys voi mainostaa myös ravien käsiohjelmassa sekä kuulutuksissa. Kuulutukset kuuluvat lisäksi valtakunnallisessa televisiolähetyksessä. Raviradan internetsivuilla on yrityksen mahdollista tehdä bannerimainontaa. Raviradalle yritys voi pystyttää esittely- tai myyntipisteen tai siellä on mahdollista jakaa yrityksen mainosmateriaalia. (Kuopion Ravirata 2014)

Yrityksillä on mahdollista ostaa raveista oma nimikkolähtö. Siihen sisältyy loimi kyseisen lähdön voittajalle. Loimessa näkyy yrityksen mainos. Yritystä mainostetaan lisäksi ravien käsiohjelmassa ja ravien kuulutuksissa. Lisäksi yritykselle tulee kuudelle hengelle elämispaketti, johon kuuluu pääsyliput käsiohjelmiseen, ruokailu ruokajuomiseen ja jälkiruokakahveineen, opastusta pelaamiseen sekä kierros varikkoalueella. Yrityksen edustajat käyvät onnittelemassa lähdön voittajaa lähdön jälkeen. Yritysten on mahdollista myös tuoda omia asiakkaitaan tai henkilökuntaansa nauttimaan ravi-illasta ja sopia heille sopivasta paketista raviradan kanssa. (Kuopion Ravirata 2014)



Kuva 3. Voittajakehä Toto75-raveissa 17.5.2014. Kuva: Susanna Tyyskä



Kuva 4. Yhteistyökumppaneiden loimet odottamassa voittajia Toto75-raveissa 17.5.2014.

Kuva: Susanna Tyyskä

4.5.1 Pr-isäntien ja emäntien tehtävät raveissa

Pr-toiminnassa on kyse maineesta. Se on lopputulos siitä, mitä teet, mitä sanot ja mitä muut sanovat sinusta. (Fawkes 2001a, 5.) Koska raviratojen yhteistyö yritysten kanssa on kasvanut viimeisten vuosien aikana, on tämän vuoksi myös tullut suurempi tarve pr-isännille ja emännille raveissa. Jatkossa tekstissä käytän ilmaisua pr-isäntä viittaamaan sekä pr-isäntään ja emäntään. Näiden isäntien tehtävänä olisi tarvittaessa huolehtia yritysvieraiden lisäksi myös muista raveihin saapuvista ryhmistä, kuten virkistäytymään tulleista työpaikkaporukoista. Sen lisäksi, että isännät pitävät vieraista huolta katsomoalueella, pitää heidän tarvittaessa vetää varikkokierroksia varikolla eli kuljettaa vieraita varikolla ja tutustuttaa vieraat käytännön puoleen raviurheilussa.

Pr-isännän pitäisi aina osata ottaa huomioon työssään se, millaisesta ryhmästä on kysymys. Ryhmän tausta ja kokoonpano huomioidaan viestinnässä ja toiminnan suunnittelussa. Pr-työntekijän tuleekin olla tietoinen siitä, miten eri tavoin sama sana, kuva tai muu ilmaisu voidaan tulkita ryhmästä riippuen ja miten erilaisia reaktioita se voi herättää. Tämän huomiotta jättäminen voi johtaa väärinkäsityksiin tai jopa loukkaavaan käyttäytymiseen ryhmää kohtaan. (Fawkes 2001b, 19.) Virkistäytymään tulleelle ryhmälle yleensä tärkeintä on saada elämyksiä ravi-illasta. Yritysvieraille on puolestaan vapaa-ajan elämysten lisäksi tärkeitä liiketoiminnalliset puolet eli yrityksen pitäisi hyötyä raveissa mukana olost. Siksi olisikin tärkeää, että pr-isäntä pystyisi omalla toiminnallaan lisäämään yritysvie-

raiden ajatusta siitä, että raveissa näkyvillä olosta on hyötyä yritykselle ja heidän markkinoinnilleen sekä antaa positiivinen kuva raviurheilusta ylipäätään. (Tuloksia sponsoroinnilla 2013)

Pr-isännän olisi hyvä pohtia etukäteen, miten yritys voisi erottua kilpailijoistaan näkymällä raviurheilussa ja miten voisi tuoda tämän seikan vieraille esille vierailun aikana tai onko kenties kyseisellä yrityksellä tai alalla yhteyksiä raviurheiluun ennestään. Pr-isännän on mahdollista omalla työllään vaikuttaa myös jatkoon yhteistyösopimuksissa. Tästä syystä ennen vierailua tehtävä työ on erittäin tärkeää, jotta pr-isäntä voi palvella vieraitaan mahdollisimman hyvin. Tärkeää olisi, että pr-isäntä tutustuisi ennakolta raviradalle tulevaan yritykseen. Silloin hänen olisi helpompi ymmärtää, mitä yritys hakee yhteistyöltä raviradan kanssa. Tämä helpottaa myös keskustelua vieraiden kanssa. (Tuloksia sponsoroinnilla 2013)

Isännän olisi hyvä tietää etukäteen, kuinka paljon kyseinen ryhmä tuntee raviurheilua ennestään. Tällä on merkitystä siihen, mitä ryhmälle kannattaa kertoa. Jos kysymyksessä on raveissa ensi kertaa olevat henkilöt, on silloin kerrottava asioista mahdollisimman ymmärrettävästi ja yksinkertaisesti. Tärkeää olisi, että isännällä olisi rohkeutta kertoa vieraille asioita, jotka ovat hänelle itselleen yksinkertaisia ja itsestään selviä, koska vieraille ne ovat usein ennestään täysin tuntemattomia.

Isännän on mahdollista järjestää erilaista ohjelmaa vieraille. Ohjelman laatu riippuu hyvin paljon vieraista. Tällaista ohjelmaa voisi olla esimerkiksi tandem-kärryajelut, koppakärryajelut, leikkimieliset kilpailut ja arvonnat. Lisäksi pr-isännän on tehtävä ennakolta vieraille valmiiksi kimppelejä ja oltava valmis opastamaan vieraita pelaamisessa vieraiden aikaisempien taitojen ja kykyjen mukaan.

Pr-isännän pitää olla ajoissa paikalla vastaanottamassa saapuvia vieraita ja ohjattava vieraat oikeaan paikkaan viettämään iltaa. Hänellä on oltava tarvittaessa jokin vaate tai merkki, josta vieraat hänet tunnistavat. Vieraille on kerrottava illan ohjelmasta ja aikataulusta. Isännän olisi aluksi myös esiteltävä vieraille, miten ohjelmatiedot luetaan käsiohjelmasta.

Jos vieraat menevät varikkokierrokselle, isännän on tehtävä etukäteen suunnitelma, jonka mukaan hän kierrättää vieraita varikolla. Erittäin tärkeää on ottaa turvallisuuseikat huomioon varikolla liikuttaessa sekä kertoa niistä vieraille. Lisäksi olisi hyvä korostaa, kuinka ravihevosten hyvinvoinnista huolehditaan. Tällä tavoin saadaan pidettyä raviurheilun mainetta yllä ja jopa parannettua sitä.

Isäntä voi sopia aikaisemmin jonkin illan kuskin tai valmentajan kanssa vihjeiden antamisesta ryhmälle. Vieraita voi kierrättää katoksilla ja mahdollisesti pesuhallissa. Heitä voisi tutustuttaa mielenkiintoiseen pelihevoseen. Heidän olisi myös mahdollista seurata hevosten lämmitystä radan varresta tai jonkin lähdön radan varrelta. Isännällä siis on suuret mahdollisuudet suunnitella varikkokierros kaikkia miellyttäväksi kokonaisuudeksi ryhmän ja käytettävissä olevan ajan mukaan.

Tandem-kärryajelulle on vieraiden mahdollista päästä varaamalla ajelu etukäteen raviradalta. Tämä ajelu voi tapahtua joko ravipäivänä tai muulloin erikseen sovittavana ajankohtana. (Kuopion Ravirata

2014) Jos pr-isännän vieraat ovat varanneet tandem-kärryjelun, isännän tehtävänä on saattaa vieraat oikeaan paikkaan oikeaan aikaan sekä ohjeistettava vieraita ajelun tapahtumista.

Jos yritysvierailta on raveissa oma lähtö, on pr-isännän tehtävänä ohjeistaa vieraita, kuinka heidän tulee toimia turvallisuusseikat huomioiden voittajaseremonioissa. Vieraat on myös saatettava oikeaan aikaan voittajakehän luo.

Isännän on huolehdittava vieraista ravien loppuun saakka. Tarvittaessa heille on tilattava taksi ja saatettava vieraat siihen. Vieraille voisi antaa lopuksi jonkin muistolahjan raveissa käymisestä. Vieraita voisi muistaa myös ravien jälkeen lähetetyllä kiitoskortilla tai raveissa otetulla valokuvalla.



Kuva 5. Pr-emäntä Meri Aliklaavu vastaanottamassa vieraita Toto75-raveissa 17.5.2014. Kuva: Susanna Tyyskä.



Kuva 6. Yhteistyökumppaneita palaamassa voittajaseremonioista Toto75-raveissa 17.5.2014.

Kuva: Susanna Tyyskä

5 OPINNÄYTETYÖSSÄ KÄYTETTÄVÄT MENETELMÄT

5.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Ammattikorkeakoulussa voidaan tehdä joko toiminnallisia tai tutkimuksellisia opinnäytetöitä. (Villikka & Airaksinen 2014, 9) Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksen on olla työelämän kehittämistyö. Sen tarkoituksena on tavoitella työelämässä tapahtuvan käytännön toiminnan järjeistämistä, kehittämistä, järjestämistä tai ohjeistamista. Tämän vuoksi toiminnallisella opinnäytetyöllä on normaalisti toimeksiantaja. Toiminnallisen opinnäytetyön toteutustapoja on erilaisia. Työn toteutustapana voi olla kohderyhmästä riippuen esimerkiksi messuosasto, näyttely, tietopaketti, kirja, cd-rom, kehittämissuunnitelma opas tai jonkinlainen muunlainen produkti, projekti, tuotos tai tuote. On siis mahdollista, että toiminnallinen opinnäytetyö on myös tilaisuuden tai tapahtuman suunnitteleminen tai järjestäminen eikä vain pelkkä kirjallinen tuotos. (Lumme, Leinonen, Leino, Falenius ja Sundqvist 2014)

Toiminnalliseen opinnäytetyöhön kuuluu kaksi osaa. Siinä on toiminnallinen osuus, joka on siis tehty produkti. Toinen osa on opinnäytetyöraportti, joka sisältää opinnäytetyöprosessin dokumentoinnin sekä arvioinnin, joka on tehty tutkimusviestinnän keinoin. Toiminnallisessa opinnäytetyöraportissa on aina myös osuus, jossa käydään läpi teoreettinen viitekehys. Tästä syystä tuotoksen, joka tulee toiminnallisen opinnäytetyön seurauksena, tulisi perustua ammattiteorian tuntemukselle. (Lumme ym. 2014)

Toiminnallisen opinnäytetyön on oltava kehittävä ja tutkiva. Tosin tutkimus on usein suurimmaksi osaksi selvityksen tekemistä ja selvitys puolestaan on tiedonhankinnan apuväline. Tutkiva ote näkyy toiminnallisessa opinnäytetyössä teoreettisen lähestymistavan perusteltuna valintana, opinnäytetyöprosessissa tehtyjen valintojen ja ratkaisujen perusteluina sekä pohtivana, kriittisenä suhtautumisena omaan tekemiseen ja kirjoittamiseen. Teoreettinen lähestymistapa ohjaa työn tietoperustan ja siitä tarkentuvan viitekehysten rakentumista. Tekijä valitsee tavan, jolla toteuttaa produktin, kohderyhmän perusteella. Tarkoituksena on, että produktin kokonaisilmeestä pystyy viestinnällisin ja visuaalisin keinoin tunnistamaan päämäärät, joita työllä tavoitellaan. (Lumme ym. 2014)

5.2 Miten tein työni

Opinnäytetyöni on toiminnallinen opinnäytetyö. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on ohjeistaa työelämässä tapahtuvaa käytännön toimintaa. Työssä on kaksi osaa. Työn toiminnallinen osuus on opas, joka on tehty Power Point-muotoon. Lisäksi työssä on opinnäytetyöraportti.

Opinnäytetyöni toimeksiantajana toimii Kuopion Ravirata Oy ja sieltä toimeksiantajan edustajana aluksi toimitusjohtaja Marita Huttunen ja hänen sijaisensa Mikko Korpela. Aihe opinnäytetyöhön tuli toimeksiantajalta, koska heillä oli tarvetta pr-isännille ja -emännille tarkoitettulle oppaalle.

Opinnäytetyön tarkoituksena on ollut tehdä opas Kuopion Raviradan pr-isännille ja -emännille siitä, mikä kuuluu heidän toimenkuvaansa raveissa ja mitä heidän tulee huomioida työssään. Opas on tehty PowerPoint- muotoon toimeksiantajan toivomuksesta. Näin opasta on helppo esittää tarvittaessa useammalle henkilölle kerralla.

Yritysassiakkaita tulee koko ajan enemmän raviradoille, koska yritysten kanssa tehtävän yhteistyön merkitys ja määrä kasvavat koko ajan. Yritysten ja yhteisöjen toiminnassa yhteistyöryhmillä ja – kumppaneilla on suuri merkitys. Eri yhteistyöryhmien kanssa toimiessaan yhteisön on tarpeen kertoa itsestään ympäristölleen, kuunnella mitä ympäristö haluaa kertoa sille, sekä keskustella ja olla vuorovaikutuksessa yhteistyökumppanien kanssa. Toisaalta myös yhteistyökumppaneilla voi olla tarve vaikuttaa yhteisöön. (Juholin 2002, 29) Yhteistyökumppaneista ja asiakkaista on jatkuvasti ankara kilpailu muiden tapahtumien ja urheilulajien kanssa, joten yhteistyökumppaneita ja muita radalle saapuvia ryhmiä halutaan palvella parhaalla mahdollisella tavalla, jotta he saapuisivat paikalle toisenkin kerran. Tästä johtuen on Kuopion Raviradalla tullut tarve pr-isännille ja -emännille. Heidän tehtävänä on pitää huolta yhteistyökumppaneista tai muusta paikalle saapuvasta ryhmästä tarvittaessa. Pr-isäntiä ja -emäntiä varten Kuopion Ravirata halusi oppaan, jossa perehdytetään pr-isäntiä ja -emäntiä heidän työhönsä ja kerrotaan heidän tehtävistään.

Lähtöoletuksena yhteistyöryhmien ja – kumppanien kanssa toimittaessa on se, että yhteisöllä on erilaisia yhteistyö- ja kohderyhmiä, joiden kanssa ollaan usein vuorovaikutuksessa eri tavoin (Juholin 2002, 29). Koska yhteistyökumppanit ja erilaiset ryhmät saattavat olla hyvin erityyppisiä asiakkaita, ja heidän toiveensa ja vaatimuksensa olla hyvinkin erilaisia ravi-illan suhteen, on oppaassa vaikea antaa täysin yksityiskohtaisia ohjeita pr-isännille ja emännille heidän työhönsä. Oppaan tarkoituksena antaa työkaluja ja vinkkejä pr-isäntien ja -emäntien työhön, mutta heidän on suunniteltava itse ravi-illan tarkka ohjelma vieraiden ja heidän toiveidensa mukaan. Oppaassa käydään läpi, mitä pr-isäntien ja -emäntien tulee huomioida ennen raveja, ravien aikana ja ravien jälkeen. Pr-isännillä ja -emännillä on oltava vankkaa aikaisempaa omakohtaista kokemusta ja tietoa raviurheilusta ja siihen liittyvistä seikoista ennen työskentelyään isäntänä ja emäntänä, joten tästä syystä opas on yleisluontoinen eikä paneudu raviurheilun ja ravien yksityiskohtiin. Pr-isäntien ja -emäntien olisi mahdotonta toimia tehtävässään, jos heillä ei olisi aikaisempaa tietopohjaa raviurheilusta.

Opinnäytetyö lähti liikkeelle toimeksiantajan ja ohjaajien kanssa työn sisällöstä käydyillä keskusteluilla. Kun olin saanut heidän toiveensa ja ajatuksensa opinnäytetyön ja oppaan suhteen selville, aloin kokoamaan runkoa ja sisällysluetteloa sekä oppaalle että työn teoriaosalle. Haastetta oppaan rungon suunnittelulle toi työn rajaus eli mitä asioita käsittelen oppaassa. Oppaan tulisi olla tiivis ja mielenkiintoinen paketti, jossa olisi kuitenkin tarvittavat ja riittävät tiedot töihin tuleville pr-isännille ja emännille. Kun oppaan runko valmistui, aloin kokoamaan opasta rungon ympärille. Samaan aikaan aloin kirjoittaa opinnäytetyön teoriaosaa. Siinä aloitin tapahtumanjärjestämisen teoriasta, josta oli tukea oppaan kokoamisessa.

5.3 Oppaan sisältö

Oppaassa käsittelen pr-isännän ja emännän tehtäviä ennen raveja, ravien aikana ja ravien jälkeen. Käsittelen oppaassa, miten pr-isännän ja emännän tulee huomioida erilaisten ryhmien tarpeet. Yritysvierailla on eri odotukset billan suhteen kuin pelkästään hauskan pitoon saapuneella porukalla. Oppaassa kerrotaan, mitä pr-isännän tulee tehdä ennen raveja ja annetaan vinkkejä, mitä ohjelmaa voi ryhmälle järjestää. Siinä myös käsitellään, kuinka vieraat vastaanotetaan ja kuinka vieraista huolehditaan. Oppaassa annetaan ohjeita varikkokierrosten vetämiseen, peliopastukseen, tandemkäräjäluun sekä siihen kuinka vieraat ohjataan voittajaseremonioihin. Lopuksi käsitellään, mitä pr-isännän ja emännän tehtäviin kuuluu ravien jälkeen.



Kuva 7. Tunnelmia varikolta Toto75-raveissa 18.5.2014. Kuva: Susanna Tyyskä.

6 PÄÄTÄNTÖ

Opinnäytetyön pääasiallisena tarkoituksena oli tuottaa Kuopion Raviradan käyttöön opas, jota he voivat hyödyntää perehdyttäessään pr-isäntiä työhönsä. Tällaiselle oppaalle on ollut tarvetta, koska raviratojen yhteistyö erilaisten yritysten kanssa kasvaa jatkuvasti ja sitä kautta on tullut tarve pr-isännille. Pr-isäntä ei ole myöskään välttämättä sama henkilö joka ravitapahtumassa. He tekevät isännän töitä muiden töidensä ohessa. Tämä tuo vaihtuvuutta henkilöihin ja sitä kautta myös jatkuvaa tarvetta pr-isäntien perehdyttämiselle ja perehdyttämistä varten suunnitellulle oppaalle. Oppaan kokoamisessa auttoi suuresti se, että minulla on omakohtaista tietoa raviurheilusta oman harrastukseni kautta. Lisäksi suoritin agrologin opintoihin kuuluvan työelämäharjoittelun viime kesänä Kuopion Raviradan toimistossa, joten silloin tuli raviurheilun maailma tutuksi myös siitä näkökulmasta, kun aikaisemmin kokemusta kertynyt katsojan, hevosen omistajan ja hevosen hoitajan näkökulmasta. Kaikkien raviurheilussa toimivien kannalta olisi erittäin tärkeää, että raviurheiluun saataisiin uusia ihmisiä ja yhteistyökumppaneita mukaan, jotta raviurheilun parissa työskentelevillä olisi mahdollista saada toimintansa kannattavaksi. Kaikkien raviurheilun parissa toimivien olisi tehtävä työtä sen päämäärän eteen.

Työlle asetetut tavoitteet toteutuivat hyvin. Opas sisältää mielestäni suhteellisen kattavasti pr-isäntien työn kannalta olennaiset asiat. Koska pr-isäntien asiakkaat ja heidän toiveensa ravi-illalta saattavat olla hyvin erilaisia, on oppaassa vaikea antaa täysin yksityiskohtaisia ohjeita pr-isännille heidän työhönsä. Tarkat aikataulut ja suunnitelmat ravi-iltaa varten on isännän tehtävä aina erikseen kyseisen ryhmän toiveiden mukaisesti.

Oppaassa kerrotaan, mitä asioita isännän täytyisi huomioida työssään ennen raveja ravien aikana ja ravien jälkeen. Siinä käydään läpi, kuinka isännän täytyy ottaa erilaisten ryhmien tarpeet huomioon. Tämä on hyvin tärkeää, jotta vieraiden odotukset ravipäivän suhteen täyttyisivät ja asiakkaat lähtisivät tyytyväisinä pois. Oppaassa annetaan myös vinkkejä, mitä ohjelmaa ryhmälle voi järjestää. Siinä annetaan neuvoja ja ideoita varikkokierroksia, tandem kärryajelua ja voittajaseremonioita varten. Siinä muistutetaan myös yleisistä isännän työhön liittyvistä seikoista, kuten siitä miten vieraista tulee huolehtia, kuinka tärkeä on oma asenne työtä kohtaan sekä asiakkaiden aidosta välittämisestä.

Oppaan lopullinen hyöty selviää sen käytön myötä. Vasta, kun opasta on käytetty pr-isäntien perehdyttämiseen, selviää kuinka hyödyllinen ja toimiva opas todellisuudessa on sekä onko siihen varmasti koottu kaikki isäntien työhön liittyvät oleelliset asiat. Tarvittaessa voin tehdä oppaaseen muutoksia myöhemmin, kun se on ensin testattu käytännössä. Pr-isänniltä saatu palaute auttaa varmasti mahdollisten muutosten tekemisessä.

Jatkossa olisi hyödyllistä esimerkiksi tutkimuksen keinoin selvittää, millaisia odotuksia ja toiveita erilaiset asiakkaat, sidosryhmät ja yhteistyökumppanit esittävät raviratojen toiminnalle. Samoin olisi hyödyllistä pyytää esimerkiksi erilaisilta raveissa vierailevilta ryhmiltä palautetta jälkikäteen tapah-

tumasta ja järjestelyjen onnistumisesta, sekä pr-isäntien toiminnasta. Näin erilaisten ryhmien tarpeet voitaisiin huomioida toiminnassa aikaisempaa paremmin ja monipuolisemmin.

Haluan lopuksi kiittää toimeksiantajaa ja ohjaajia avusta ja tuesta, jota on tarvittu tämän opinnäytetyön valmistumiseen.

SÄÄDÖKSET:

Alkoholilaki 8.12.1994/1143 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19941143>

Järjestyslaki 27.6.2003/612 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030612>

Jätelaki 17.6.2011/646 <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110646>

Kokoontumislaki 22.4.1999/530 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990530>

Kuluttajaturvallisuuslaki 22.7.2011/920 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110920>

Laki järjestyksenvalvojista 22.4.1999/533 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990533>

Pelastuslaki 29.4.2011/379 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379>

Sisäasiainministeriön asetus järjestyksenvalvojan tunnuksista 8.10.2003/848
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030848>

Terveysturvalaki 19.8.1994/763 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940763>

Tupakkalaki 13.8.1976/693 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1976/19760693>

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

- AHONEN, Essi. & PAANANEN, Antti-Pekka. 2009. Lähes kolmekymmentä vuotta raveja Sorsasalossa. Kuopion raviradan 30-vuotishistoriikki. Opinnäytetyö. Savonia ammattikorkeakoulu. Maaseutuelinkeinojen koulutusohjelma. [Viitattu 2014-02-24]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-200908274185>
- CATAN, Johanna. 2008. Onnistuneessa yritystapahtumassa tärkeintä on yhteisöllisyys. Väitös. Jyväskylän yliopisto.
- FAWKES, Johanna. 2001a. What is public relations? Teoksessa The public relations handbook. Toim. Theaker, Alison. Lontoo: Routledge, 3-12.
- FAWKES, Johanna. 2001b. Public relations and communications. Teoksessa The public relations handbook. Toim. Theaker, Alison. Lontoo: Routledge, 13-23.
- FINTOTO. 2014. Viestintäviraston päätös uhkaa ravien tv-näkyvyyttä syksyllä. [Viitattu 15.4.2014] Saatavissa: https://www.fintoto.fi/?x=wN-w*s*Xy0I1.-0Y1Ao0-LZ0NPY0OP01-0gJ0E01.0YV-BuVU
- HIPPOLIS RY. 2011. Suomalaisen hevosalan katsaus 2010. [Viitattu 2014-02-22.] Saatavissa: http://hippolis.fi/UserFiles/hippolis/File/Hevosalan_katsaus_uusin.pdf
- JUHOLIN, Elisa. 2002. Communicare! C! Viestintä strategiasta käytäntöön. 2. painos. Helsinki: Inforviestintä.
- KORPELA, Mikko. 2014. Tuottoja ja menoja opinnäytetyötä varten. Sähköpostiviesti 2.6.2014. Vastaanottaja Susanna Tyyskä.
- KUMPULAINEN, Mikko. 2000. Kuolainta purren –tapaustutkimus raviurheilusta tämän päivän Suomessa. Hevostietokeskus Julkaisuja 4.
- KUOPION RAVIRATA, 2014. [Viitattu 2014-02-24]. Saatavissa: <http://www.kuopionravirata.fi/>
- LAAKSONEN, V. 2013. Tuottajan viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen johtamisen työkaluna. CreaMentors.
- LÄHDE, Jussi. 2014a. Ravisuora löysi uusia katsojia. Hevosurheilu 26.2.2014. 3.
- LÄHDE, Jussi. 2014b. Näin Suomi pelasi 2013. Hevosurheilu. 9.4.2014. 12
- LUMME, Riitta, LEINONEN, Rauni, LEINO, Mia, FALENIUS, Mia ja SUNDQVIST, Leena. 2014. Monimuotoinen/toiminnallinen opinnäytetyö. Virtuaali ammattikorkeakoulu. [Viitattu: 18.4.2014]. Saatavissa: <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/030906/1113558655385/1154602577913/1154670359399/1154756862024.html>
- NISULA, Ilkka. 2014. Intohimo parasta markkinointia. Hevosurheilu 14.3.2014. 3
- OPAS TAPAHTUMAN JÄRJESTÄJÄLLE. [Viitattu 2.6.2014] Saatavissa: <http://www.kuopio.fi/web/ajankohtaista/opas-tapahtumajarjestajalle>
- PESU, Vili. 2008. Raviurheilun maailma. Ranua: Mäntykustannus.
- Sponsoreiden hankkiminen tapahtumaan. Käsikirja tapahtumatuottajalle. 2013. Bisnesoivalluksia.
- TOIVONEN, Ville. 2014a. Omistajan ottein. Hevosurheilu 5.2.2014. 11.
- TOIVONEN, Ville. 2014b. Ruutu-Pojalla jossiteltavaa. Hevosurheilu. 26.2.2014. 11.
- Tapahtumakonseptin rakentaminen, Vierumäki 10.10.2013. CreaMentors.
- Tapahtumajärjestäjän opas. Kulttuurin kehittämiskeskus-Etelä-Pohjanmaan liitto. [Viitattu 2014-04-13] Saatavissa: http://eventmanagementguide.frami.fi/uploads/pdf/epliitto_tap.pdf
- KÄRKKÄINEN, J. 2013. Tapahtumatoimiala 2013. Vierumäki 8.10.2013. Tapahtuma-akatemia. CreaMentors.

Tuloksia sponsoroinnilla – kuinka tapahtuminen ja yritysten tulisi rakentaa yhteistyötä. 2013 CreaMentors.

VALLO, Helena. & HÄYRINEN, Eija. 2008. Tapahtuma on tilaisuus. Tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen. 2. uudistettu laitos, Helsinki: Tietosanoma

VILKKA, Hanna ja AIRAKSINEN, Tiina 2004a. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

LIITE 1. OPAS KUOPION RAVIRADAN PR-EMÄNNILLE JA ISÄNNILLE

**OPAS KUOPION
RAVIRADAN PR-
EMÄNNILLE JA ISÄNNILLE**



TEHTÄVÄT ENNEN RAVEJA



ENNEN RAVEJA

- Etukäteen tehtävä työ on tärkeää, jotta voit palvella vieraita mahdollisimman hyvin.
- Selvitä, millaisesta ryhmästä kysymys → kuinka paljon tietävät raviurheilusta ennakkoon → tiedät, mitä kerrot ryhmälle.
- Onko kyseessä yritysvisiitti, työporukka, opiskelijaporukka, ryhmä lapsia, erityisryhmä tms. → erilaiset odotukset illan suhteen.
- Ryhmän tai yrityksen ennakoita tunteminen helpottaa keskustelua vieraiden kanssa.
- Tutustu lähtölistojen julkaisun jälkeen ravipäivän lähtöihin ja kilpaileviin valjakoihin → suunnittele pelit.
- Sovi heti sen jälkeen kuski- ja valmentajien kanssa vihjeiden antamisesta ryhmälle tai jos kuski tai valmentaja ei ennätä paikalle, kysele vihjeitä ryhmää varten.
- Tee tarkka aikataulu.

TYÖPORUKAT JA MUUT VASTAAVAT RYHMÄT

Tärkeintä ravien elämyksellinen puoli.
Pienten pelien jännittäminen
ja onnistuminen niissä
tuo elämyksiä.

He ovat tulleet nauttimaan
raveista ja
pitämään hauskaa

YRITYSVIERAAT

- Yritysvieraille raveihin saapuminen on usein liiketoiminnan ja vapaa-ajan yhdistävää toimintaa.
- Tutustu etukäteen kyseisen yrityksen toimintaan, kulttuuriin, arvoihin ja toimialaan.
- Yritysvieraille ovat elämyksellisen puolen lisäksi tärkeitä hyötynäkökohdat → Mitä hyötyä heidän toiminnalleen on raveissa mukana olost? Erottavatko he kilpailijoistaan näkymällä raveissa? Onko raveissa näkymisestä hyötyä heidän markkinoinnilleen ja heidän taloudelleen? → Miten voisit vahvistaa näitä ajatuksia?
- Mitä yhteyksiä voisi yrityksellä tai yrityksen edustamalla alalla olla raviurheiluun ennestään.
- Muista myös tulevaisuus. Kun keskustelet yritysvieraiden kanssa, yritä vaikuttaa myös heidän ajatuksiinsa mahdollisesta jatkosta yhteistyösopimuksiin.
- Mieti, miten viestit ryhmälle. Voit työlläsi tukea myyntiä ja markkinointia, ylläpitää ja parantaa raviurheilun mainetta, luoda uusia suhteita sekä ylläpitää vanhoja suhteita.

VINKKEJÄ RYHMÄN OHJELMAAN

- Mieti ryhmälle mahdollista ohjelmaa etukäteen → kysy toiveita ja tee valmistelut toiveiden ja tarpeiden mukaisesti.
- Tandem-kärryajelut ja koppelikärryajelut
- Leikkimielisiä kilpailuja; taso osallistujien mukaan.
- Arvontoja; selvitä palkinnot arvontoihin ja kilpailuihin toimistolta.
- Vierailu hevosklinikalla
 - tutustumista laitteisiin sekä eläinlääkäri tai klinikka-avustaja kertomassa työstään
- Vierailu valjasliikkeessä tai valjasautossa
 - perehtymistä valikoimiin ja erilaisiin varusteisiin
- Vierailu tuomaritornissa
 - tuomareiden työskentelyn seuraamista, maalikameran kuvien katsomista ja selostajan työhön tutustumista
 - noin 4-6 henkeä kerrallaan

TEHTÄVÄT RAVIEN AIKANA



- Katsomorakennus Toto75-ravien aikaan

VIERAIDEN VASTAANOTTAMINEN

- Mene toimistoon reilusti ennen vieraiden tuloa. Käy läpi ravien kannalta oleelliset seikat. Ota mukaasi tarvittavat materiaalit.
- Ole ajoissa sovitulla paikalla vastaanottamassa vieraita ja toivota heidät tervetulleeksi viihtymään kanssasi ja nauttimaan jännittävästä ravi-illasta. Erotu väkijoukosta jonkin vaatteen tai nimikyltin avulla.
- Kerro illan ohjelmasta ja aikataulusta.
- Ohjaa ryhmä eteenpäin siihen paikkaan, jonne he ovat menossa (varikkokierros, ravintolakatsomo jne.).
- Kerro jonkin esimerkkihevosen avulla, miten ohjelmatiedot luetaan ohjelmasta. Esimerkiksi sponsoroitavasta lähdöstä ykkössuosikki.



- PR-emäntä Meri Aliklaavu valmiina odottamassa vieraita yhteistyökumppaneiden vastaanottopisteessä 17.5.2014

VARIKKOKIERROKSET

- Tee tarkka suunnitelma varikkokierrosta varten; missä käynte, ketä tapaatte jne.
- Siirry ryhmän kanssa yhtä matkaa varikolle.
- Matkalla voisit kertoa ryhmälle esimerkiksi, kuinka pitkä on ravirata, kuinka monta hevosta kilpailee illan aikana (hevosten jakaantuminen suomenhevosiin ja lämminverisiin), kuinka monta kuskia ajaa jne.
- Jos olet sopinut kuskin tai valmentajan kanssa vihjeiden antamisesta ryhmälle, huolehdi, että olette oikeaan aikaan paikalla. Kuskilla voi olla kiire tilaisuudesta eteenpäin.
- Katoksilla on mielenkiintoista tutustua mm. hevosten valjastukseen ja näyttää siitä yksityiskohtia, esimerkiksi millainen on hokkikenkä tai kertoa, miksi joillain hevosilla ajetaan ilman kenkiä.

VARIKKOKIERROKSET

- Vieraita voisi käyttää pesuhallissa, jos he eivät hirveästi kastuisi siellä. Hevonen suihkussa → mieleen jäävä näky.
- Tutustuta ryhmä johonkin mielenkiintoiseen pelihevoseen (sovi asiasta valmentajan kanssa etukäteen).
- Radan varresta voisi seurata hevosten lämmityksiä tai lähdön.
- Jos ryhmän jäsenillä ei ole ennestään kokemusta hevosista, mieti kuinka kerrot asioista kansantajuisesti ja ymmärrettävästi. Muista, että itselle arkipäiväinen asia saattaa olla vieraille tuntematon ja jännittävä.
- Kerro kilpailevien hevosten hyvinvointiin liittyviä tietoja sekä siitä, kuinka hevosten hyvinvoinnista huolehditaan kilpailun aikana → raviurheilun maineen ylläpitäminen.
- Kun varikkokierros on päättynyt, ohjaa ryhmä sinne, minne he ovat menossa jatkamaan iltaa, kuten ravintolakatsomoon.



- Tunnelmia varikolta katosten edustalta

TURVALLISUUS VARIKOLLA

- Turvallisuustekijät on otettava huomioon varikolla liikuttaessa.
- Kerro ryhmälle ennen varikolle menoa, kuinka varikolla liikutaan ja toimitaan.
 - Missä varikolla saa liikkua
 - Mitä varikolla saa tehdä
- Mieti valmiiksi, kuinka toimit, jos varikolla pääsee hevonen irti ryhmän siellä ollessa tai sattuu muu vaaratilanne.



Kerro ryhmälle hauskoja tarinoita raviurheilun maailmasta
→herättää mielenkiintoa lajia kohtaan

PELIOPASTUS

- Anna tarvittaessa opastusta peleihin (vieraiden aikaisemman pelitietämyksen mukaan) ja myy vieraille valmiiksi tekemiäsi kimppapelejä.
- Jos kysymyksessä ovat ravien ensikertalaiset, aloita helpoista peleistä, kuten voittaja - ja sijapeleistä.
- Voittojen ei tarvitse olla suuria, kun asiakkaille saa siitä hyvän mielen ja innon pelata lisää.

TANDEM-KÄRRYAJELU

- Mainosta vieraille mahdollisuutta Tandem-kärryajeluun. Toimisto hoitaa ajelun käytännön järjestelyt.
- Ravipäivinä heidän on mahdollista päästä vetämään lähdön esittely tai yhden kierroksen kisa tandemkärryillä ajamalla.
- Tandem-kärryajelu on mahdollista myös muulloin kuin ravipäivinä sopimuksen mukaan.
- Tandem-kärryajelu sisältää ajovarusteet (kypärän, turvaliivin, haalarin, ajolasit ja hanskat) vieraalle.
- Ammattiohjastaja kakkoskuskina.
- Jos vieraasi ovat varanneet Tandem-ajelun, selvitä etukäteen toimistosta ajelun ajankohta, mistä hevonen ja ammattikuski löytyvät sekä missä on ajeluun osallistuvien mahdollista vaihtaa ajovaatteet päälle.

TANDEM-KÄRRYAJELU

- Kerro ajeluun osallistuville, mitä tulee tapahtumaan ja kuinka heidän tulee toimia ajelun aikana. Ota huomioon, että ajeluun osallistuvilla ei mahdollisesti ole kokemusta hevosista ennestään → kerrottava asiat selkeästi ja kansantajuisesti.
- Painotettava asiakkaalle, että tärkeintä on yrittää säilyttää koko ajan rauhallisuus sekä kuunneltava ammattikuskin ohjeita ja neuvoja ajon aikana.
- Vie asiakkaat hevosen ja ammattikuskin luo riittävän ajoissa ennen sovittua ajankohtaa.
- Ajelun jälkeen ohjaa asiakkaat paikkaan, jossa he voivat vaihtaa ajovaatteet pois ja tarvittaessa siistiytyä.

OHJAUS VOITTAJASEREMONIOIHIN

- Jos yritysvierailla on oma lähtö, ohjeista heitä tarvittaessa etukäteen, kuinka heidän tulee toimia voittajaseremonioissa (osalle saattaa olla jo tuttua aikaisempien kokemusten perusteella).
- Kerro myös miten vieraat voivat huomioida turvallisuuseikat voittajakehässä hevosen läheisyydessä.
- Saata vieraat oikeaan aikaan voittajakehän luo.



VOITTAJAKEHÄ



- Voittajakehä Toto75-raveissa 17.5.2014

MUISTA ILLAN AIKANA

- Sosiaalisuus on tärkeää; mene mukaan rohkeasti erilaisiin tilanteisiin.
- Ole ennakkoluuloton uusille asioille.
- Omat ilmeet ja eleet kertovat paljon omasta asenteesta työhön ja vieraisiin.
- Välitä asiakkaista aidosti.
- Mahdollisissa ongelmatilanteissa ota yhteyttä raviradan toimistoon puh. 0103215750
- Pidä kiinni aikatauluista ja annetuista lupauksista.
- Ongelmattomuus. Yritä hoitaa tarvittavat asiat kerralla kuntoon.

MUISTA ILLAN AIKANA

- Varmista ennen vieraiden tuloa tilojen siisteys.
- Vastaa vierailta tuleviin kysymyksiin. Jos et tiedä vastausta, koeta selvittää vastaus, jos mahdollista.
- Huolehdi, että vieraat saavat palvelua ja tarjoilua kohtuullisessa ajassa.
- Muista kuitenkin jättää vieraille tarvittaessa oma rauha → ihmisten ja heidän tarpeidensa lukutaito.
- Jos joku asia ei mene sovitulla tavalla, mieti miten voit vielä korjata tilanteen.
- Huolehdi vieraista ihan loppuun saakka. Soita tarvittaessa taksi ja saata heidät kotimatalle hyvän yön toivotusten kera.
- Muistoksi raveissa käynnistä voisi antaa pienen lahjan. Sovi lahjasta toimiston kanssa.

TEHTÄVÄT RAVIEN JÄLKEEN



RAVIEN JÄLKEEN

- Muista vieraita ravierien jälkeen. Lähetä esimerkiksi kiitoskortti tai valokuva tapahtumasta. Valokuva voi olla ryhmästä voittajaseremonioissa tai varikkokierroksella.
- Jos on sovittu materiaalin toimittamisesta asiakkaalle, toimita materiaali.
- Hoida yhteydenottopyynnöt.
- Kerää palaute osallistujilta.
- Tee nämä asiat kahden viikon kuluessa tapahtumasta.

KIITOS MIELENKIINNOSTA!

**ANTOISIA HETKIÄ VIERAIDEN
SEURASSA!**

KUOPION
RAVIRATA

