

Etelä-Vietnam moottoripyörällä

Matkasuunnitelma kiertojalulle

Alina Rannisto

Opinnäytetyö
Toukokuu 2014
Liiketalouden koulutusoh-
jelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalous

ALINA RANNISTO
Etelä-Vietnam moottoripyörällä
Matkasuunnitelma kiertoajelulle

Opinnäytetyö 47 sivua, joista liitteitä 1 sivua
Elokuu 2011

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä Tamperelaiselle matkatoimistolle Dupond & Dupond Oy:lle matkasuunnitelma Etelä-Vietnamiin sijoittuvasta moottoripyöräkiertoajelusta. Suunnitelman taustatieto koostui matkailualan teorioista, omista matkakokemuksistani sekä muutamista haastatteluista. Vietin itse noin kuukauden kohdealueella keräämässä tietoa kohteista ja reiteistä yrityksen suomalaisen ja vietnamilaisen kontaktihenkilön kanssa. Tämän lisäksi keräsin haastattelumenetelmällä tietoa muutamien matkailijoiden omista kokemuksista sekä tutustuin alaan liittyvään kirjallisuuteen. Tavoitteena oli luoda suunnitelma kiertoajelusta, joka tarjoaisi matkailijalle mahdollisuuden kokea kohdemaan autenttinen ilmapiiri sekä Etelä-Vietnamin luontoa parhaimmillaan.

Lopputuloksena on matkailutuote, johon on sovellettu elämysmatkailuun liittyvää teoriaa ja pyritty luomaan parhaat mahdolliset edellytykset elämysten syntymiselle. Tätä varten elämyksen syntyä on tutkiskeltu neljästä eri näkökulmasta, joita ovat kokemukset, asiakkaan osallistumisen vaikutus, elämyksen lähteet sekä elämyskolmioteoria. Lisäksi matkailutuotteen rakentamisessa on keskitytty matkailutuotteen laatuun ja turvallisuuteen.

Opinnäytetyö aihe oli haastava, mutta erittäin mielenkiintoinen. Itse kohdemaassa vierailu ja paikanpäällä tehty suunnittelutyö toi siihen paljon taustatietoa, mitä olisi ollut lähes mahdotonta saada muuta kautta. Tämän omien kokemusten kautta kerätyn tiedon yhdistäminen alan teoriaan antoi hyvän käytännönläheisen pohjan työlle. Elämysmatkailusta ja etenkin Vietnamiin sijoittuvasta matkailusta lähdetietoa oli välillä haastava löytää tai se oli vaikeasti saatavilla, mutta toivon että lopputulos on toimeksiantajalle käyttökelpoinen suunnitelma, jonka pohjalta yritys pystyy omilla ehdoillaan rakentamaan toimivan tuotteen.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Business and Economics

ALINA RANNISTO

Southern Vietnam by Motorbike
Tourism Plan for a Driving Tour
Bachelor's thesis 47 pages, appendices 1 pages
August 2011

The objective of this thesis was to make a tourism plan for a travel agency from Tampere, called Dupond & Dupond Ltd. The idea was to plan a motorbike tour in Southern Vietnam. The background information was based on theories about tourism, my own travel experiences in the country, and some interviews. I spent about a month in Vietnam planning the trip with a contact person from Vietnam and a contact person from Finland. We collected information about interesting places and suitable routes. In addition, I interviewed some travelers about their travel experiences and explored the literature on the travel industry. The aim was to create a travel plan that would offer the traveler the possibility to experience the authentic environment and the beautiful nature of Vietnam.

The result is a tourism product that has been built applying theories about experience tourism. The intention was to create the best conditions possible for new experiences. This was done by exploring the development of an experience from four different points of view, which are experimentation with new things, participation of the client, the sources of the experience, and the "triangle theory" of experiences. Other important points of view in the project were the quality and safety of a tourism product.

The subject of the thesis was challenging yet very interesting. Visiting the country and being able to plan the product there was very helpful and gave me a lot of information that would have been difficult to find otherwise. Combining this information based on my own experiences with the theories relating to the tourism industry created a good basis for the plan. At times it was challenging to find or to get access to the source literature about experience tourism and especially about experience tourism in Vietnam. In the end, I hope that the final product plan is useful for Dupond & Dupond Ltd and that they will be able to build a functional product modelled on this plan.

Key words: tourism, travel plan, experience travel

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TUTKIMUSSUUNNITELMA.....	6
	2.1 Tutkimuksen kohde.....	6
	2.2 Käsitteet	6
	2.3 Tutkimuskysymykset	10
	2.4 Aineisto ja mentelmät	11
	2.5 Tutkimuksen kulku	11
3	ELÄMYSTUOTE.....	12
	3.1 Elämyksen mahdollistavat elementit Vietnamin kiertoajelussa	13
	3.2 Asiakkaan osallistuminen elämysten syntyyn	14
	3.3 Elämysten lähteet Vietnamin kiertoajelussa	15
	3.4 Elämyskolmio	16
4	TAUSTAMATERIAALI	22
	4.1 Omat kokemukseni	22
	4.2 Haastattelutuloksia.....	23
5	VALMIIN TUOTTEEN KOKOAMINEN	26
	5.1 Tuotteen lähtökohdat	26
	5.2 Asiakaslähtöisen tuotteen kokoaminen.....	26
	5.2.1 Palvelukonsepti	27
	5.2.2 Palveluprosessi.....	29
	5.2.3 Palvelujärjestelmä	30
	5.3 Laadukas matkailutuote	34
	5.3.1 Vietnamin kiertoajelun laadun ulottuvuudet..... Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
	5.4 Turvallisuus.....	36
	5.4.1 Turvallisuussuunnittelu	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
6	POHDINTAA.....	43
	LÄHTEET.....	45
	LIITTEET	46
	Liite 1. Etelä-Vietnamin kiertoajelun ohjelma (puuttuu vielä)	46

1 JOHDANTO

Olen aina pitänyt matkustamisesta sekä uusiin ihmisiin ja kulttuureihin tutustumisesta. Tästä syystä olin erittäin innostunut, kun minulle tarjottiin mahdollisuutta suunnitella opinnäytetyönä matkailutuote niinkin mielenkiintoisesta kohteesta kun Vietnam.

Kun saavuin Vietnamiin, minulle aukeni täysin uusi maailma. Kaikki oli erilaista, mihin oli tottunut Suomessa tai edes Euroopassa. Uusia asioita oli niin paljon, että ensimmäinen viikko meni ainoastaan niiden pintapuoliseen ymmärtämiseen. Vielä tässä vaiheessa ei olisi ollut mitään mahdollisuutta päättää, mitä tässä maassa kannattaa tehdä ja mitä täältä kannattaa esitellä. Se oli kuitenkin selvää, että tämä on juuri oikea maa matkailijalle, joka haluaa päästä kokemaan täysin uudenlaista elämää ja kulttuuria sekä näkemään aasialaisen luonnon eksotiikkaa parhaimmillaan. Tässä maassa tuntui olevan kaikkea.

Pikku hiljaa kulttuurishokki alkoi helpottaa ja oli helpompia alkaa suunnitella itse matkaa ja kaikkea sitä mitä siihen kannattaa sisällyttää. Nykyään sekä tarjonta että kysyntä matkailualalla tuntuvat olevan niin laajoja, ettei tiedä mitä ei vielä tarjota ja mille voisi enää löytyä kysyntää. Vietnamin moottoripyöräkiertoajelu tuntui kuitenkin olevan juuri oikea vastaus tähän. Siinä yhdistyy ajokokemuksen tuoma seikkailumatkan jännitys sekä Vietnamin kulttuurin tarjoavat matkailukokemukset. Vietnamin kulttuuri on samaan aikaan salaperäinen historioineen ja uskontoineen, mutta myös erittäin vahvasti nähtävissä ihmisten jokapäiväisessä elämässä. Näiden seikkojen kanssa Vietnamin upea ja monipuolinen luonto muodostaa kokonaisuuden, jonka varaan tuntui enemmän kuin järkevältä alkaa rakentaa matkailutuotetta.

2 TUTKIMUSSUUNNITELMA

2.1 Tutkimuksen kohde

Dupond & Dupond Oy on tamperelainen pieni matkatoimisto joka on viiden vuoden ajan järjestänyt matkoja Eurooppaan ja siellä erityisesti Espanjaan ja Etelä-Ranskaan. (Dupond & Dupond -kotisivu) Pienenä matkatoimistona Dupond & Dupond Oy ei voi kilpailla pakettimatkamarkkinoilla isojen matkatoimistojen kanssa, mutta yritys on erikoistunut ryhmä- ja teemamatkoihin. Heidän toimintansa perustuu hyvin solmittuihin kontakteihin kohdemaissa, joustavuuteen sekä matkojen räätälöintimahdollisuuksiin asiakkaan toiveiden mukaisesti.

Nyt Dupond & Dupond Oy haluaa laajentaa toimintaansa Aasiaan ja erityisesti Vietnamiin. Yrityksellä on projektissa mukana sekä paikallinen että suomalainen kontaktihenkilö Vietnamin. Tarkoitus on luoda matkailutuote, mitä muut matkatoimistot eivät vielä tarjoa, mutta jolle olisi kysyntää Suomessa. Matkailutuotteeksi on jo etukäteen suunniteltu moottoripyörillä tehtävää muutaman päivän kiertoajelua Etelä-Vietnamin. Vietnamin asuva suomalainen yhteyshenkilö myy käytettyjä ja huollettuja moottoripyöriä turisteille ja toimii kiertoajelulla oppaana suomalaisille matkailijoille. Opinnäytetyössäni teen suomalaisen yhteyshenkilön kanssa suunnitelman kiertoajelun reitistä, vierailtavista kohteista ja majoituspaikoista.

2.2 Käsitteet

Työni pääkäsitteitä ovat asiakaslähtöinen matkailutuote, palvelutuote, elämystuote, moottoripyörämatkailu, seikkailumatka sekä matkailutuotteen laatu ja turvallisuus. Matkailutuotteen suunnittelussa käytän seuraavia teoksia: Matkailuyrityksen Tuotekehitys (Komppula & Boxberg 2002), Matkailujen ohjelmapalvelujen turvallisuus (Verhelä 2007), The Experience Economy: Work is Theatre & Every Business a Stage (Pine & Gilmore 1999.), Adventure Tourism: The New frontier (Swarbrooke, Beard, Leckie & Pomfret 2003) sekä Elämystuottajan käsikirja (Tarssanen 2006).

Perusedellytys matkailualan tuotekehitykselle on matkailutuotteen käsitteen ymmärtäminen. Matkailutuote on kokonaisuus, joka syntyy asiakkaan hyödyntäessä palveluntarjoajan palveluja. (Komppula & Boxberg 2002, 10-12). Asiakas osallistuu samalla itse tuotantoprosessiin. Palveluntarjoaja ei siis voi luoda valmista matkailutuotetta asiakkaalle, vaan ainoastaan välttämättömät edellytykset tuotteen syntymiselle. Komppula ja Boxberg (2002, 21-25) kuvaavat näitä edellytyksiä kolmen komponentin mallilla. Nämä komponentit ovat palvelukonsepti, palveluprosessi ja palvelujärjestelmä. Palvelukonsepti on tuotteen ydin, joka syntyy asiakkaan tarpeista ja odotuksista. Se sisältää asiakkaan odotuksen tuotteen arvosta sekä kuvan siitä, miten luodaan parhaat mahdolliset edellytykset näiden odotusten toteutumiselle. (Komppula & Boxberg 2002, 22 .) Myös oman tuotteeni eli Vietnamin moottoripyöräkiertoajelun kohdalla asiakkaalle esitettävässä palvelukonseptissa on tärkeää esitellä tuote todenmukaisesti. Kiertoajelu, jossa vierailaan useissa erilaisissa kohteissa, sisältää usein tietynlaisia riskitekijöitä: kun moottoripyöräillään maaseudun ja pienten kylien läpi eteen voi tulla hyvinkin yllättäviä tilanteita. Tarkoitus onkin esittää tuote eksoottisena kokemuksena niille, jotka hakevat matkaltaan tämänkaltaisia ominaisuuksia turvatussa ympäristössä, jossa heillä on auttavana tahona mukana opas. Asiakasryhmän eli asiakassegmentin valinta on myös oleellista tiettyjä ominaisuuksia korostavan tuotteen kehittämisessä ja markkinoinnissa. Tärkeää on löytää oikea kohderyhmä ja sille parhaiten soveltuvat markkinointikeinot ja -viestimet.

Palveluprosessi sisältää kaikki palvelun toteuttamiseen liittyvät toiminnot ennen matkaa ja sen edetessä (Komppula & Boxberg 2002, 22-23). Tähän on myös kiertoajelun kohdalla kiinnitettävä erityisen tarkasti huomiota, sillä edellä mainitusti tuote sisältää muuttujia ja ulkoisia toimijoita. Näiden toimivuus ja sujuvuus tulee varmistaa huolellisesti. Liikenne on Vietnamin omaa luokkaansa ja palveluiden saatavuus maaseudulla epävarmaa. Nämä riskitekijät voivat olla kynnyskysymys monelle halukkaalle matkailijalle. Tuotteen tarkoitus on madaltaa tätä kynnystä. Se tapahtuu hyvin suunnitellun ja kattavan palveluprosessin avulla. Kolmas komponentti on palvelujärjestelmä, joka tarkoittaa kakkia yrityksen sisäisiä ja ulkoisia resursseja, joita vaaditaan asiakkaan odotusten täyttymiseen (Komppula & Boxberg 2002, 23-24). Omassa työssäni se pitää sisällään Vietnamin kohdemaana ja kaikki reitin sisältämät paikalliset kohteet, välineistöä jota palvelun tuottamiseen käytetään eli moottoripyöriä, henkilöstöä, joka osallistuu palvelujen tuottamiseen eli opasta ja paikallisia palvelun tarjoajia sekä näiden resurssien kontrollointia.

Asiakkaan kokemaan laatuun vaikuttaa olennaisesti tämän odotukset matkasta. Mitä paremmin asiakkaan odotukset täyttyvät, sitä laadukkaammaksi tämä kokee tuotteen. (Albanese & Boedeker 2002, 131.) Kolmen edellä mainitun komponentin avulla palvelun tarjoaja pystyy luomaan parhaat mahdolliset puitteet asiakkaan odotusten täyttymiselle. Tavoite on siis tarjota tuotteelle tarpeeksi lisäarvoa suhteessa asiakkaan tekemiin uhrauksiin, esimerkiksi matkan hintaan. Asiakkaalle annettavalla matkakuvauksella on suuri merkitys siihen, miten tämän odotukset täyttyvät. Jos asiakkaalla on realistinen kuva matkasta, hän on todennäköisemmin myös tyytyväinen lopputulokseen. Matkailutuotteen luominen asiakkaan odotusten mukaisesti voi kuitenkin olla ongelmallista, sillä lopputuote on asiakkaan subjektiiviseen arviointiin perustuva kokemus, joka muodostuu pitkälti palveluntarjoajan ja asiakkaan vuorovaikutuksesta. Lisäksi matka on asiakkaalle yleensä kokonaismatkailutuote, joka syntyy kaikista matkaan liittyvistä kokemuksista alkaen matkan suunnittelusta. (Komppula & Boxberg 2002, 42.) Tästä syystä asiakkaan kokemuksiin vaikuttavat kaikki kohteen ominaisuudet ja palvelut, joiden kanssa asiakas on tekemisissä matkansa aikana. Kaikkiin loppukokemuksen muodostaviin tekijöihin palvelun tarjoaja ei pysty vaikuttamaan ja matkailijat saattavat myös kokea jonkin osatekijän keskenään täysin eri lailla. Nämä asiat on tärkeää ottaa huomioon riskitekijöinä matkailutuotteen suunnittelussa. Hyvän matkailukokemuksen varmistamiseksi palvelun tarjoajan tulee ottaa selvää kohteen palveluista ja niiden toimimisesta sekä mahdollisesti tehdä yhteistyötä muiden paikallisten palveluntarjoajien kanssa.

Viime vuosina matkailupalvelujen ja erityisesti matkailun ohjelmapalveluiden turvallisuus on ollut paljon esillä ja siitä on tullut entistä tärkeämpi kriteeri matkailijoille. Matkailuala ja sen kysyntä reagoi herkästi esimerkiksi luonnonmullistuksiin, terrorismiin ja muihin turvallisuusriskeihin. (Verhelä 2007, 3.) Matkailupalvelun suunnittelussa on siis tärkeää ottaa huomioon myös turvallisuus. Vietnamin kiertoajeluun sisältyy erilaisia turvallisuuteen liittyviä riskejä ja turvallisuutta tulee tarkastella useista näkökulmista. Tällaisella matkalla voi sattua mitä vain: kaatosade iskee kesken matkan, joku saa mahataudin tai vastaan tulee muita yllätyksiä. Tällaisia asioita ei pystytä täysin ennaltaehkäisemään ja toisaalta ne ovat myös osa tämänkaltaisten seikkailumatkojen viehätystä ja markkinointia. Turvallisuusriskit on kuitenkin kartoitettava tarkasti ja niiden varalle on luotava toimintasuunnitelmat, sillä vain tiedostetut ja tunnistetut riskit ovat hallittavissa. Näiden riskien olemassaolo edellyttää myös oppaalta hyvää ammattitaitoa eli ihmistuntemusta sekä taitoa toimia yllättävissä tilanteissa. Turvallisuussuunnittelun avulla on

mahdollista luoda edellytykset ongelmatilanteiden ehkäisyyn sekä niiden ratkaisemiseen helposti ja nopeasti vaikuttamatta matkan sujuvaan etenemiseen.

1990-luvulta lähtien matkailussa on yleistynyt termi elämys. Kansainvälistymisen ja matkailuvaihtoehtojen lisääntymisen myötä matkailijan tarpeet kasvavat: tavanomaiset pakettimatkat ja yleisimmät matkakohteet eivät enää riitä vaan halutaan kokea uutta. Kysyntä niin kutsutuille elämysmatkoille kasvaa ja erityisesti luontomatka-alueet sekä ohjelmopalveluyritykset käyttävät termiä markkinoinnissaan. (Komppula, R. & Boxberg, M. 2002.)

Nykysuomen sanakirjan mukaan elämys on "voimakkaasti vaikuttava kokemus, tapahtuma tai muu sellainen, joka tekee voimakkaan vaikutuksen." Yleensä elämyksellä viitataan positiiviseen kokemukseen ja näin termiä käytetään myös matkailukirjallisuudessa ja -tutkimuksessa. (Komppula & Boxberg 2002, 27.) Tarssanen määrittelee elämyksen kirjassaan *Elämystuottajan käsikirja* seuraavanlaisesti: "Elämys on moniaistinen, positiivinen ja kokonaisvaltainen tunnekokemus, joka voi tuottaa kokijalleen henkilökohtaisen muutoskokemuksen." Elämykset, palvelut ja kokemukset eivät ole konkreettisia: niitä ei voi tilata tai noutaa mistään. Palvelun ja kokemuksen määritelmästä elämyksen määritelmä kuitenkin eroaa mieleenpainuvuudellaan ja henkilökohtaisuudellaan. (Komppula & Boxberg 2002, 28.) Palvelun ostaessaan asiakas odottaa saavansa aktiviteetteja, jotka suoritetaan hänen puolesta. Kun taas asiakas ostaa elämyksen, hän odottaa saavansa viihdyttävää ajanvietettä ja unohtumattomia kokemuksia näiden aktiviteettien ohessa. Elämyksen arvo ei siis määrity vain sen tapahtumahetkellä vaan myös sen jättämien muistojen perusteella. Kokemuksen ja elämyksen määritelmän ero on se, että kokemus on sisällöltään tiedollinen kun taas elämys on emotionaalinen. Elämys on siis yksilöllisempi kuin kokemus. (Pine & Gilmore 1999, 2-13.)

Elämuskolmioteoria tarkastelee elämystä kahdesta eri näkökulmasta, jotka ovat tuotteen elementit ja asiakkaan kokemus. Elämyksellisen tuotteen syntymiseen vaaditaan kuusi eri elementtiä, jotka ovat yksilöllisyys, aitous, tarina, moniaistisuus, kontrasti ja vuorovaikutus. (Tarssanen 2006, 8-9). Myös Vietnamin kiertojelu tulisi rakentaa elämuskolmioteorian perusteella ottaen huomioon kaikki sen osat. Monipuolisuuden näkökulmasta Etelä-Vietnam on hyvä kohde, sillä sen alueet ja maasto tarjoavat vaihtelevuutta. Kuuden päivän kiertojelulla on mahdollista nähdä hiekkarantoja, maaseutua sekä vuoristoa. Monipuolisessa ja erilaisissa tilanteissa sekä kohteissa sisältävässä tuotteessa palve-

luntarjoajan on tärkeää huomioida erityisesti tuotteen tarina: tällöin lopputuote on monipuolinen, yhtenäinen ja tiivis kokonaisuus, joka pitää asiakkaan mielenkiinnon yllä loppuun asti.

Seikkailumatkailua käytetään terminä matkailumarkkinoinnissa nykyään enemmän ja enemmän, mutta sen määrittäminen voi olla yllättävän haastavaa. Yleensä seikkailumatkailuun liitetään fyysisiä suorituksia, mutta on muistettava, että seikkailun määrittää hyvin pitkälti myös henkiset ulottuvuudet. Seikkailumatkaksi voidaan kokea myös henkiseksi koetut meditointiretriitit tai älyllistä haastetta tarjoavat kulttuurimatkat. Lisäksi myös fyysisissä aktiviteeteissa on yleensä henkisiäkin elementtejä liittyen pelkoon, jännitykseen tai omiin saavutuksiin. (Swarbrooke, Beard, Leckie, Pomfret 2007, 4-6.) Olennaista on, että seikkailua on mahdotonta määrittää absoluuttisin termein, koska se on elämyksen lailla henkilökohtainen ja subjektiivinen kokemus. Mikä on toiselle seikkailua, voi toiselle olla arkipäivän elämää.

2.3 Tutkimuskysymykset

Työni tutkimuskysymykset ovat:

1. Miten luoda elämyksellinen seikkailumatka turvatussa ympäristössä?
2. Miten suunnitellaan elämyksellinen moottoripyörämatkailutuote Vietnamissa Dupond&Dupond -matkatoimistolle?
3. Mitä tuotetta suunnitellessa tulee ottaa huomioon?

Ensimmäiseen kysymykseen vastaamisessa sovelta seikkailumatkailun sekä matkailun ohjelmapalvelujen turvallisuuteen liittyvää teoriaa ja tutkin jännityshakuisuuden sekä turvallisuuden yhdistämiseen liittyvää ristiriitaa.

Toiseen kysymykseen vastaamisessa soveltan matkailutuotteen luomisen ja elämysmatkailun teoriaa sekä omia matkailukokemuksiani ja haastatteluja ja kokoan näiden pohjalta valmiin tuotteen. Tähän yhdistän myös kolmanteen kysymykseen liittyvää yksityiskohtaisempaa tietoa mm. turvallisuussuunnittelusta ja laadun tarkastelusta.

2.4 Aineisto ja menetelmät

Pääasiallisena aineistona toimii omat matkustuskokemukseni eli oma järjestelmällinen havainnointi matkani aikana sekä muiden matkailijoiden haastattelut. Kohteista ja reiteistä kerätty tieto sisältää informaatiota kustakin kohteesta, majoitusyrityksistä, ravintoloista, reiteistä, huolto-asemista, korjaamoista, välimatkoista, aikataulusta sekä reittien varrella sijaitsevista palveluista. Näiden aineistojen lisäksi käytän alan kirjallisuutta sekä internet-artikkeleita liittyen elämymatkailuun ja kyseisiin kohteisiin.

2.5 Tutkimuksen kulku

Kolmannessa luvussa käsittelen elämymyymyksiä tarkemmin. Neljännessä luvussa kerään tietoa siitä, mitä potentiaaliset asiakkaat odottavat tuotteelta ja mitä siihen kannattaisi tästä näkökulmasta sisällyttää. Vertaan tätä tietoa matkalta itse keräämääni subjektiiviseen tietoon. Viidennessä luvussa kokoan tuotteen käyttäen kerättyä informaatiota, omia kokemuksiani sekä matkailualan teoriaa. Kuudes luku on omaa pohdintaa projektin etenemisestä.

3 ELÄMYSTUOTE

Nykypäivän taloudessa hinnalla kilpaileminen alkaa jäädä varjoon, kun asiakkaiden odotukset ja tarjonta kasvavat. Pine ja Gilmore korostavat kirjassaan *The Experience Economy*, (1999) että säilyttääkseen kilpailukykynsä yrityksen pitää pystyä tarjoamaan asiakkaalleen koko ajan enemmän uusia mahdollisuuksia. Palvelujen sijaan tulisi pyrkiä tarjoamaan asiakkaalle elämyksiä. Elämyksiä ja elämyksellisyyttä hyödynnetään matkailumarkkinoinnissa paljon, mutta sanan laaja käyttö on viime aikoina sanan käytön yleistymisen myötä se on myös alkanut kokea niin sanottua ”inflaatiota”. Seuraavassa tarkastelen elämystä terminä eri näkökulmista.

Komppulan ja Boxbergin (2002, 27) mukaan nykysuomen sanakirjan määritelmässä elämys on ”voimakkaasti vaikuttava kokemus, tapahtuma tai muu sellainen, joka tekee voimakkaan vaikutuksen” ja matkailukirjallisuudessa ja -tutkimuksessa käytetyt määritelmät pohjaavat hyvin pitkälti tähän määritelmään. Kokemus ja elämys eivät siis ole sama asia. Elämys on yksilöllisempi ja emotionaalisesti rakentunut kun taas kokemus on sisällöltään tiedollinen ja on täten vertailtavissa yksilöiden välillä. Voidaan kuitenkin sanoa, että elämykset syntyvät kokemuksista. Matkailuelämyksen ja -kokemuksen olemuksen selventämiseksi voidaan kokemukset erotella neljään kokemustyyppiin niiden sisällön perusteella.

1. *Tiedostavat kokemukset* tarkoittavat kiinnostuksen herättämistä eli oppimista. Vietnamin kiertoajelussa tiedostavat kokemukset voivat syntyä uuteen kulttuuriin tutustumisesta. Parhaassa tapauksessa asiakas voi saada uudesta kulttuurista kokemuksia, jotka vaikuttavat tämän ajatusmaailmaan positiivisella tavalla.
2. *Harjaantumiskokemukset* tarkoittavat jonkin matkan sisältöön liittyvän taidon parantumista. Kyseisessä matkailutuotteessa nämä kokemukset voivat liittyä moottoripyörällä ajamiseen ja sen tekniikan kehittymiseen. Uudenlaisessa ympäristössä ja haastavissakin olosuhteissa ajaminen voi antaa asiakkaalle opettavaisia ajokokemuksia, joita tämän ei ole mahdollista saada tutuissa olosuhteissa. Harjaantumiskokemukset voivat liittyä myös uudenlaisissa tilanteissa ja normaalista poikkeavassa kulttuuriympäristössä toimimiseen sekä kommunikaatiotilanteisiin.

Vietnamin kiertoajelu tarjoaa useita oppimismahdollisuuksia ja asiakkaan oma suhtautuminen, toiminta ja mielenkiinnon kohteet vaikuttavat siihen, mitkä näistä toteutuvat.

3. *Elämykset* ovat tunteisiin kohdistuvia vaikutuksia, jotka saavat aikaan joko pitkä- tai lyhytkestoisia tunnetiloja. Erityisesti elämysten synty-miseen vaikuttaa olennaisesti asiakkaan oma toiminta ja lähtökohdat. Elämys voi sinänsä liittyä mihin tahansa matkan tapahtumaan, joka syystä tai toisesta aiheuttaa asiakkaalle voimakkaan tunnetilan.
4. *Muutoskokemukset* saavat aikaan henkilökohtaisen muutoksen asiakkaan mielentilassa, fyysisessä olotilassa tai elämäntavassa. Voidaan olettaa, että nämä kokemukset syntyvät elämysten kautta. Vahva tunnetila voi aiheuttaa muutoshalua asiakkaassa millä tahansa elämänalu-eella. (Komppula & Boxberg 2002, 27.)

Näillä kokemustyypeillä on usein vaikutusta toisiinsa. Esimerkiksi vahva opettavainen kokemus saattaa aiheuttaa henkilökohtaisia muutoksia ja tiedostavat kokemukset voivat vaikuttaa harjaantumiseen ja oppimiseen. (Komppula & Boxberg 2002, 27.) Myös Vietnamin kiertoajelussa voidaan siis olettaa, että edellä mainitut kokemustyyppit esiintyvät samanaikaisesti. Tarkoitus onkin edellä mainittujen elementtien avulla tarjota asiakkaalle mahdollisuus näihin kaikkiin kokemuksiin ja niiden yhdessä muodostavaan elämykselliseen ja yksilölliseen matkakokemukseen. Omien kokemusteni mukaan kokemus muuttuu elämykseksi sitä todennäköisemmin, mitä paremmin matkailija pääsee sisään kulttuuriin ja matkan tapahtumiin. Tämä onkin lähtökohta Vietnamin kiertoajelulle. Matkailijoille tarjotaan mahdollisuus kokea enemmän, kuin mitä he omatoimimatalla tai pakettimatalla todennäköisesti pääsisivät kokemaan.

3.1 Elämyksen mahdollistavat elementit Vietnamin kiertoajelussa

Ostaessaan elämyksen asiakas odottaa saavansa ikimuistoista ajanviettoa ja mieleenpainuvia henkilökohtaisia kokemuksia (Pine & Gilmore 1999, 2). Elämystuotetta suunniteltaessa on tärkeä muistaa ne ominaisuudet, jotka tekevät elämyksestä elämyksen. Palvelun tapaan elämystä ei voi säilyttää tai palauttaa. Sitä ei kuitenkaan voi myöskään tilata tai varata niin kuin palvelua. Palvelut voivat olla standardoituja hyödykkeitä, jotka tarjotaan jokaiselle asiakkaalle samanlaisina. Elämys sen sijaan on asiakkaan yksilölli-

nen ja mieleenpainuva kokemus jostakin palvelusta. Se on tunnesidonnainen sekä ainutkertainen ja vaatii sekä fyysisen että mentaalisen läsnäolon. Asiakkaalle elämys saattaa syntyä tietyssä lyhytkestoisessa hetkessä tai pidemmän tapahtumaketjun yhteydessä. (Komppula & Boxberg 2002, 28.) On siis mahdotonta tarjota asiakkaalle valmista elämystä tai edes ennustaa, mikä yksittäinen kokemus sen saa aikaan. Tarkoitus onkin tarjota asiakkaalle palvelu, joka antaa parhaat mahdolliset lähtökohdat kokemusten ja elämysten syntymiselle. Vietnamin kiertojelussa nämä elementit ovat:

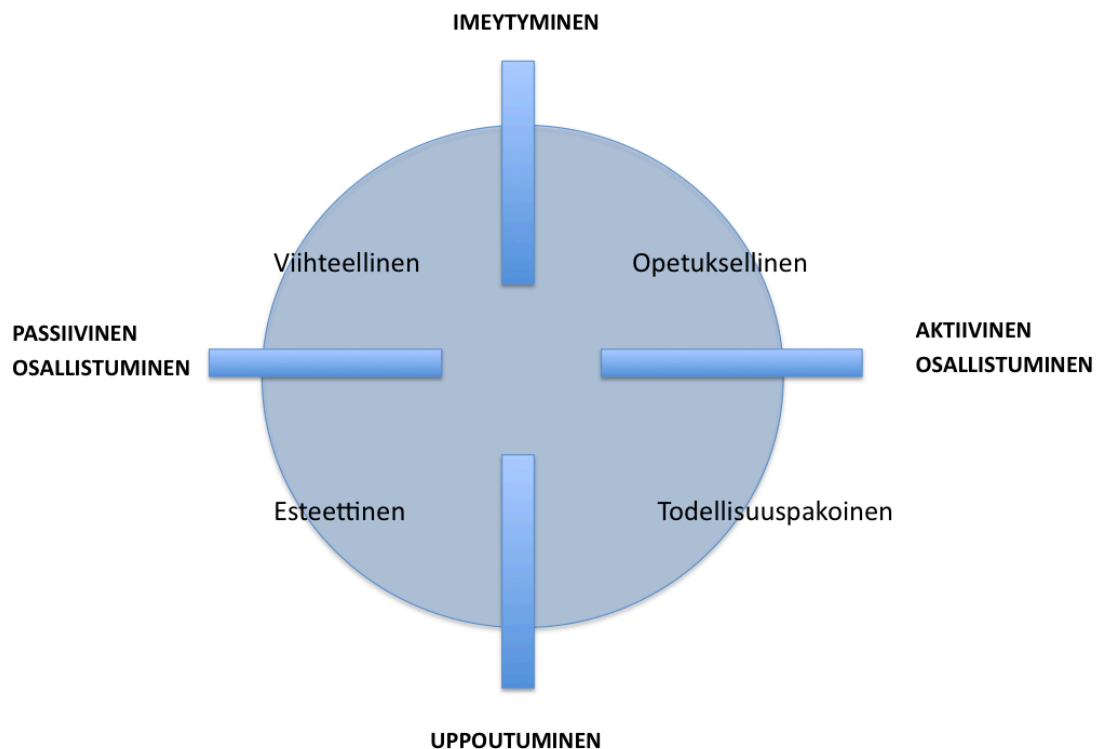
1. Moottoripyörällä ajaminen täysin uudessa ja erilaisessa ympäristössä
2. Vietnamin monipuolinen luonto ja maisemat
3. Vietnamin kulttuuriin tutustuminen
4. Ammattitaitoinen opastus

3.2 Asiakkaan osallistuminen elämysten syntyyn

Pine ja Gilmore (1998) jakavat elämykset neljään pääryhmään sen mukaan miten aktiivista tai passiivista asiakkaan osallistuminen on elämyksen syntymiseen sekä miten tiiviisti asiakas on yhteydessä tapahtumaan ja sen ympäristöön. Kuvasta 1 nähdään, että toisessa päässä on aktiivinen osallistuminen, jossa asiakas on tapahtuman keskiössä luomassa sitä ja toisessa päässä passiivinen osallistuminen, jossa asiakas ainoastaan seuraa tapahtumaa ulkopuolelta. Toinen vastakkainasettelu liittyy siihen, kuinka uppoutunut asiakas on tapahtumaan. Toisessa päässä tämä on tapahtuman keskipisteessä eläytyen siihen täysin kun taas toisessa päässä asiakas tarkkailee tapahtumaa ulkopuolelta hakee ympäröiviä vaikutteita.

Viihteelliset elämykset syntyvät asiakkaan osallistumisen olleessa passiivista ja ”vaikutelmia imevää”. *Opetukselliset* elämykset syntyvät usein kun asiakas osallistuu tapahtumaan, mutta ei ole täysin uppoutunut tapahtumaan. *Esteettisessä* elämyksessä asiakas on täysin uppoutunut tapahtumaan ja sen seuraamiseen, mutta ei osallistu siihen itse. *Todellisuuspakoisessa* elämyksessä taas asiakas on uppoutumisen lisäksi myös itse aktiivinen ja osallistuva. Antoisimmat elämykset muodostuvat, kun asiakas pääsee kokemaan elämyksiä kaikilta neljältä osa-alueelta (Pine & Gilmore 1999, 101-102.) Vietnamin kiertojelussa viihteellinen elämys voi olla esimerkiksi maaseutukylän arjen seuraaminen, missä asiakas imee vaikutteita ympäristöstään seuraamalla tätä ulkopuolelta. Opetuksellisia elämyksiä voi tarjota moottoripyörällä ajaminen. Asiakas osal-

listuu itse tapahtumaan seuraamalla oppaan ohjeita, mutta ei välttämättä varsinaisesti eläydy ja uppoudu siihen täysin. Esteettinen elämys voi olla maisemien ihailu, missä asiakas uppoutuu ympäristöönsä, mutta ei osallistu tapahtumiin aktiivisesti. Parhaat edellytykset todellisuuspakoisten elämyksien saamiseen asiakkaalla on matkan loppuvaiheessa, missä tämä voi uppoutua ja eläytyä aiemmin opetuksellisena elämyksenä kokemaansa ajamiseen ja siitä nauttimiseen. Kiertoajelulla matkailija osallistuu aktiivisesti ajaessaan itse moottoripyörää. Tämän on tarkoitus vahvistaa todellisuuspakoisten elämysten syntyä sekä antaa edellytykset ympäristöön uppoutumiselle ja tätä kautta vahvojen elämysten syntymiselle. Itse pääsin kokemaan kiertoajelun aikana matkustamista sekä moottoripyörällä että minibussilla ja omien kokemusteni mukaan moottoripyöräily antaa huomattavasti paremmat edellytykset kokemusten syntymiselle.



KUVA 1. Elämysten neljä pääryhmää. Lähde: Pine & Gilmore 1998, muokattu

3.3 Elämysten lähteet Vietnamin kiertoajelussa

Elämyksellä viitataan mielihyvän syntymiseen ja elämyksen lähteet voidaan luokitella kolmeen luokkaan sen perusteella, millaista mielihyvää ne synnyttävät (Komppula &

Boxberg 2002, 30-31). *Fyysisiä* elämyksiä voi saada erilaisista liikunnallisista aktiviteeteista tai esimerkiksi rentoutumiseen ja hemmotteluun liittyvistä palveluista. Vietnamin kiertojelussa oleellisin fyysisten elämysten tarjoaja on pyörällä ajaminen. Moottoripyörällä etenkin pitkien matkojen ajaminen on fyysistä, kehoa rasittavaa toimintaa ja koska kiertojelu on suunnattu moottoripyöräilyä harrastaville asiakkaille, voidaan olettaa että tämä fyysinen rasitus on heille mieleistä räsitusta siinä missä mikä tahansa liikunta.

Sosiaaliset elämykset liittyvät yleensä matkan tarkoitukseen, joka voi olla esimerkiksi perheen kanssa vietetty aika tai sukulaisten tapaaminen. Niitä voi kuitenkin saada aikaan myös uusiin ihmisiin tai uuteen kulttuuriin tutustuminen. Kyseisen tuotteen kohdalla juurikin uudet tuttavuudet ja Vietnamin kulttuuriin tutustuminen voivat tarjota sosiaalisia elämyksiä. Myös matkailijaryhmän sisällä muodostuvat mahdolliset joukkokokemukset voivat olla osa elämyksen syntymistä, kun koetaan uusia asioita tiiviissä ryhmässä.

Mentaaliset elämykset liittyvät usein esteettisiin tai henkisiin kokemuksiin kuten kulttuurin, perinteiden, uskonnon tai taiteiden kokemiseen. Kiertojelussa näitä elämyksiä on mahdollista kokea kulttuurin kautta. Lyhyessä ajassa on mahdotonta päästä täysin sisälle uuteen kulttuuriin tai maan perinteisiin, mutta kiertojelun aikana annetaan matkailijalle mahdollisuus kokea maan tapoja sen sallimissa puitteissa. Tässä on eduksi se, että Vietnamin perinteet ja uskonto ovat suuressa roolissa myös arjen keskellä. Matkailijalle tämä ympäristö on täysin uusi ja kotiympäristöstä poikkeava, joten sosiaalisia elämyksiä kulttuurin kautta voi tarjota jo arjen yksinkertaiset tilanteet ja kanssakäynnin paikallisten kanssa. (Komppula & Boxberg 2002, 30-31.)

3.4 Elämyskolmio

Tarssasen (2006,9-11) mukaan Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus määrittelee elämyksen seuraavasti: elämys on moniaistinen, merkittävä ja unohtumaton kokemus, joka voi tuottaa kokijalleen henkilökohtaisen muutoskokemuksen. Elämys on aina subjektiivinen kokemus ja monen tekijän summa. Elämyskolmioteoria tarkastelee elämystä kahdesta eri näkökulmasta, jotka ovat tuotteen elementit ja asiakkaan kokemus. Elämyksellisen tuotteen syntymiseen vaaditaan kuusi eri elementtiä, jotka ovat yksilölli-

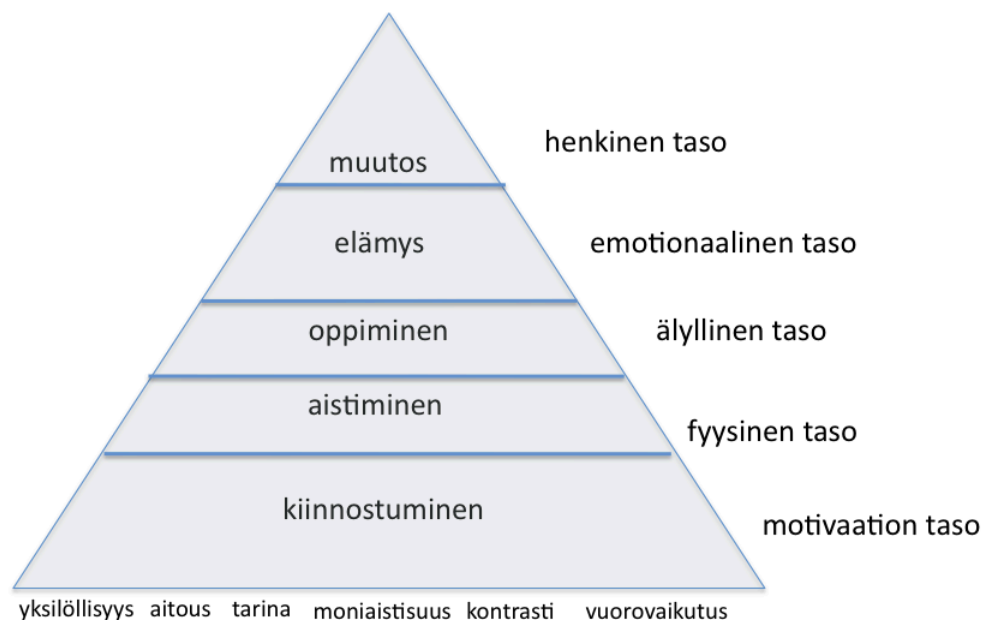
syys, aitous, tarina, moniaistisuus, kontrasti ja vuorovaikutus. *Yksilöllisyydellä* tarkoitetaan tuotteen ainutkertaisuutta. Palvelun tarjoajan tulisi siis kyetä tarjoamaan kokemus, jota matkailijan on mahdotonta saada muuta kautta. *Aitous* kuvaa tuotteen uskottavuutta, ja se määräytyy pitkälti asiakkaan oman kokemuksen mukaan riippuen siitä, kuinka autenttisenä asiakas kohdetta ja kokemusta pitää. *Tarinalla* tarkoitetaan tuotteen ydinajatusta eli ”punaista lankaa”. Tuotteen tulee olla yhtenäinen ja tiivis kokonaisuus, joka tempaa matkailijan mukaansa ja pitää otteessaan. *Moniaistinen* tuote tarjoaa monipuolisia aistiärsykeitä, jotka muodostavat toimivan, tuotteen tarinaa tukevan kokonaisuuden. *Kontrasti* tarkoittaa jonkin uuden kokemista. Tuotteen tulee erota asiakkaan arjesta, jotta tämä pääsee kokemaan uusia ja eksoottisia asioita. On tärkeää huomioida, että myös eksoottisuus on subjektiivinen käsite. *Vuorovaikutus* tarkoittaa kaikkea tuotteen sisältämää vuorovaikutusta. Se sisältää kommunikoinnin sekä muiden kokijoiden että tuotteen ja sen tuottajien kanssa. Olennainen osa vuorovaikutusta on yhteisöllisyyden tunne, sillä elämys vahvistuu kun se koetaan yhdessä muiden kanssa. (Tarssanen 2006, 9-11.)

Vietnamin kiertojelussa yksilöllinen ja ainutkertainen kokemus pyritään toteuttamaan käyttämällä yrityksen kohteeseen liittyviä vahvuuksia. Näitä vahvuuksia ovat paikalliset kontaktit ja hyvä kohteen tunteminen. Tarkoitus on näiden avulla tarjota matkailijalle elämyksiä, joita hän ei kohteesta muualta saa. Aitousen ja tuotteen uskottavuuteen pyritään valitsemalla kiertojeluun kohteita, jotka eivät ole massaturismin valtaamia vaan paikallisten suosiossa olevia pienempiä kohteita. Tätä kautta asiakkaalle pystytään esittelemään aitoja vietnamilaisia paikkoja ja aitoa vietnamilaista elämää. Kiertojelusta suunnitellaan tiivis kokonaisuus, joka on samaan aikaan monipuolinen ja yhtenäinen. Reitille valitut kohteet vaihtelevat rantamaisemista vuoristoon ja tarkoitus on tarjota matkailijalle mahdollisuus erilaisiin kokemuksiin erilaisissa ympäristöissä. Tätä kautta saadaan rakennettua moniaistinen tuote, jossa matkailija pääsee nauttimaan kauniista maisemista, hyvästä paikallisesta ruoasta, miellyttävistä ihmiskontakteista, jännittävistä tilanteista ja fyysisistä suorituksista. Kiertojelun tarinan eli ”punaisen langan” säilyttämiseksi täytyy reitti kuitenkin suunnitella huolella, jotta matkailijalla on tarpeeksi aikaa nauttia sen kaikista osista eikä tälle jää kokemukseksi vain kohteesta toiseen kii-rehtiminen. Tämä saattaakin olla yksi kiertojelun suunnittelun suurimmista haasteista. Jo Vietnam kohdemaana luo elämyksen syntyä edellyttävän kontrastin. Se poikkeaa kaikin puolin matkailijan arjesta niin ympäristönsä kuin ajo-olosuhteidensa puolesta. Kiertojelussa kohdetta vaihdetaan lähes päivittäin ja jo tästä syystä vuorovaikutussuh-

teita syntyy matkan aikana lukuisia. Jokaisessa kohteessa on uusi yöpymiskohde ja uusia palvelun tarjoajia. Tämä antaa mahdollisuudet useisiin positiivisiin vuorovaikutuskokemuksiin, mutta lisää myös riskiä negatiivisten vuorovaikutuskokemusten syntymiselle. Riskin pienentämiseksi tulee kohteet valita tarkoin ja pyrkiä tarjoamaan matkailijalle miellyttäviä kohtaamisia paikallisväestön kanssa. Ainoa vuorovaikutussuhde johon palveluntarjoaja pystyy täysin vaikuttamaan kiertoaajelun aikana on vuorovaikutus oppaan kanssa. Tämän tuleekin ottaa suurin vastuu matkailijoiden kokemuksista liittyen vuorovaikutukseen ja pyrkiä toimimaan heidän ehdoillaan huomaavaisesti ja ammattitaitoisesti.

Elämyskolmioteoria (kuva 2) perustuu ajatukseen, jossa näiden elementtien myötä asiakkaan kokemus etenee kehon neljän eri tason kautta kohti elämystä. *Motivaatiotasolla* asiakkaan kiinnostus herätetään ja luodaan tälle odotuksia tuotteesta sekä intoa osallistumiseen. Tämä toteutetaan markkinoinnin avulla ja markkinoinnin tulisi jo kattaa mahdollisimman moni kuudesta elämyskriteeristä. Vietnamin kiertoaajelun markkinoinnissa on tärkeää ottaa huomioon kenelle palvelu on suunnattu ja antaa asiakkaalle mahdollisimman realistinen kuva sen sisällöstä. Kun kyseessä on riskejä sisältävä seikkailumatka on tärkeää, että matkailija tietää etukäteen, mitä odottaa. Jos matkailijan ennen matkaa saama tieto on puutteellista, voivat asiakkaan odotukset olla vääristyneitä ja siitä syystä matka ja sen sisältämät kokemukset pettymyksiä. Kun taas asiakkaalla on matkasta realistiset odotukset, on positiivisten kokemusten syntyminen todennäköisempää. Kiertoaajeluun liittyvät riskitekijät ja jännitys ovat niitä etsivälle matkailijalle positiivisia osatekijöitä kun taas niistä tietämättömälle matkailijalle negatiivisia yllätyksiä. *Fyysinen taso* pitää sisällään kaikki tuotteen aistittavat ominaisuudet eli tuotteeseen tutustuminen, havaitseminen ja tiedostaminen. Tällä tasolla mitataan myös tuotteen laatua, kestävyyttä ja toimivuutta. Vietnamin kiertoaajelussa fyysiseen tasoon liittyviä tekijöitä ovat uusi ympäristö ja kulttuuri, jotka pitävät sisällään paikallisen väestön, ruoan, maisemat, ilmaston, liikenteen sekä moottoripyöräilyn tässä olosuhteissa. Fyysinen taso pitää sisällään lukuisia mahdollisuuksia positiivisiin kokemuksiin kunhan nämä tekijät on otettu huolellisesti huomioon suunnitteluvaiheessa ja niistä pystytään antamaan matkailijalle paras mahdollinen kuva. *Älyllisellä tasolla* matkailija prosessoi ympäristön ärsykeitä ja fyysisellä tasolla aistittuja ominaisuuksia. Hän käsittää koettuja asioita ja muodostaa näiden pohjalta mielipiteitä. Jotta tuote olisi hyvä, sen tulisi älyllisellä tasolla tarjota matkailijalle jotain uutta opittavaa tai kehittäväää. Vietnamin kiertoaajelu tarjoaa älyllisellä tasolla kokemuksia sekä uudesta kulttuurista ja väestöstä että moottoripyörällä ajami-

sesta. Varsinainen elämys koetaan *emotionaalisella tasolla*. Yksilöllisen matkailijan tunnereaktioita on vaikeaa ennakoida. Kuitenkin jos asiakkaalle on onnistuttu tuottamaan positiivisia kokemuksia sekä fyysisellä että psyykkisellä tasolla, on todennäköistä että asiakas kokee positiivisen tunnereaktion. Tämä kytkeytyy johonkin hänen kokeemaansa tai oppimaansa uuteen asiaan. *Henkisellä tasolla* matkailijan kokema elämyksen tunne syvenee ja voi aiheuttaa tässä pysyviäkin muutoksia liittyen kokijan persoonaan, elämäntapoihin, taitoihin. Nämä voivat olla suuriakin elämänmuutoksia. Emotionaalisella ja henkisellä tasolla tapahtuvat kokemukset sekä mahdolliset elämykset ovat kaikkein vähiten palvelun tarjoajan käsissä. Tärkeintä onkin keskittyä tarjoamaan motivaatiotasolla, fyysisellä tasolla sekä älyllisellä tasolla parhaat mahdolliset puitteet kokemusten ja elämysten syntymiseen. (Tarssanen 2006, 12-13.)

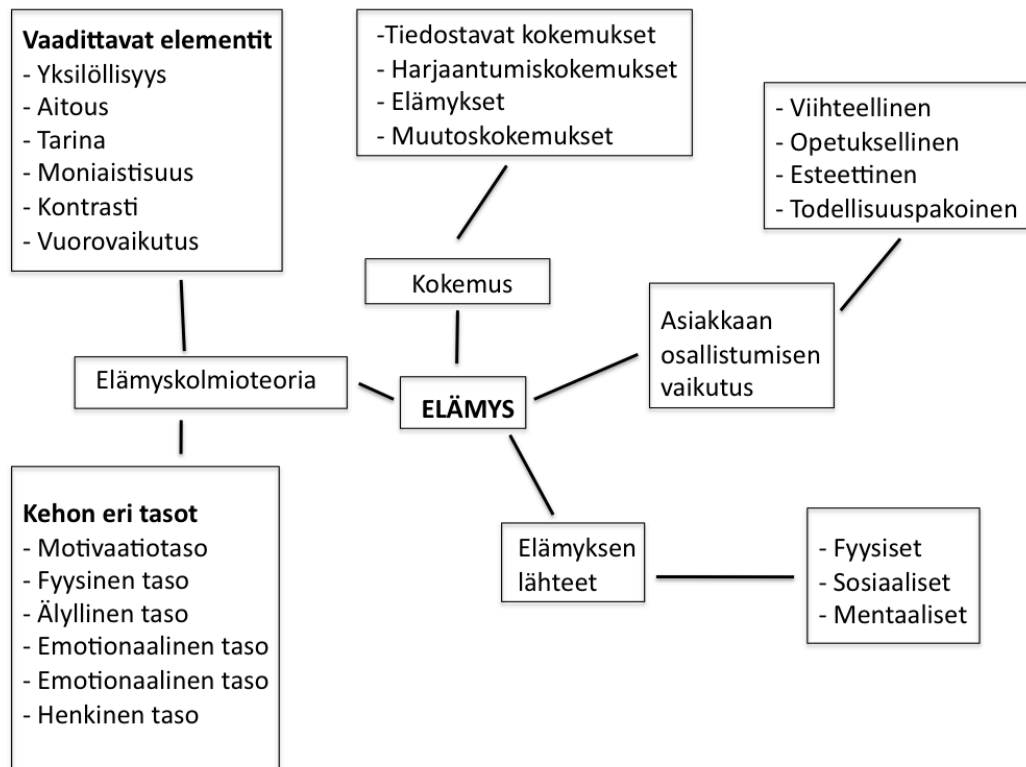


KUVA 2. Elämyskolmio. Lähde: Tarssanen. 2006, muokattu

Elämyksiä ei siis voi suoranaisesti tarjota asiakkaalle valmiina pakettina. Niiden syntyyn vaikuttavat kaikki matkan pienimmätkin tapahtumat ja yksityiskohdat sekä asiakkaan omat odotukset ja osallistuminen (Komppula & Boxberg 2002, 28-29). Palvelun tarjoajan tehtävä on siis tarjota matkailijalle elämysten syntymiseen parhaat mahdolliset puitteet huomioiden edellä mainitut tekijät. Tärkeää on huomioida myös ne tekijät, joihin palvelun tarjoaja ei suoranaisesti pysty vaikuttamaan. Näihin lukeutuu ulkoiset tekijät, kuten paikallisväestö, sää ja muut olosuhteet, jotka eivät ole palvelun tarjoajan säädeltävissä sekä matkailijan oma aktiivisuus. Kun yhdistetään nämä kaikki edellä maini-

tut elämystä ja sen syntyä koskevat teoriat (kuva 3) saadaan erittäin laaja kokonaisuus, jonka hahmottaminen sekä käytännön toteutus luovat palveluntarjoajalle haasteellisen tehtävän. Vietnamin kiertoajelua suunniteltaessa on pyritty mahdollistamaan elämysten syntyminen näiden neljän osatekijän kautta: kokemukset, asiakkaan osallistuminen, elämyksen lähteet sekä elämyskolmioteoria. Kiertoajeluun on sisällytetty erilaisia aktiviteetteja erilaisten kokemusten ja elämysten mahdollistamiseksi. Olennaisin osa on moottoripyörällä ajaminen, jossa matkailijan oma aktiivisuus korostuu ja saa parhaassa tapauksessa aikaan harjaantumiskokemuksia sekä fyysisiä ja todellisuuspakoisia elämyksiä. Maaseutukylien, pienten kaupunkien, maisemien sekä muiden nähtävyyksien näkemisen on tarkoitus tarjota esteettisiä kokemuksia, jotka mahdollistavat viihteellisten ja mentaalisten elämysten syntymisen. Oppaan avustuksella matkailija pääsee kokemaan ja näkemään Vietnamilaista arkipäivää sekä ruokakulttuuria läheltä. Reitille on valittu kaupunkeja, kyliä ja ravintolamahdollisuuksia, jotka edustavat tavallista vietnamilaista arkea. Näin on tarkoitus mahdollistaa tiedostavat kokemukset ja muutokokemukset sekä esteettisten ja sosiaalisten elämysten syntyminen.

Elämysten syntyminen edellyttää yleensä voimakkaita tunteita. Elämys voi syntyä matkan missä tahansa vaiheessa ja minkä tahansa sellaisen kokemuksen kautta, joka herättää matkailijassa tunnetiloja. Itselleni Vietnam tarjosi paljon tunnelähtöisiä vaikutuksia ja on mielestäni eksoottisena maana otollinen kohde länsimaiselle turistille, joka hakee tällaisia tunnetilojen luomia kokemuksia ja elämyksiä.



KUVA 3. Monimuotoinen elämys.

4 TAUSTAMATERIAALI

World Tourism Organizationin (UNWTO) eli Yhdistyneiden kansakuntien erityisjärjestönä toimivan Maailman matkailujärjestön vuosikatsauksessa on jo useana vuotena julistettu, että matkailu on maailmanlaajuisesti katsottuna voimakkaimmin kasvava elinkeino (Verhelä 2007, 7). Voimakkaimmin kasvava palvelujen ryhmä matkailuelinkeinon sisällä ovat matkan sisältöön liittyvät aktiviteetit ja ohjelmalvelut. Vuosina 2009-2012 seikkailumatkailumarkkinoiden arvioidaan kasvaneen noin 65 prosenttia vuosittain. (Adventure Travel Trade Association, 2013.) Myös moottoripyörämatkojen kysyntä on noussut huomattavasti viime vuosien aikana (Scott 2005, 7). Voidaan siis sanoa, että Vietnamin kiertoajelulle löytyy potentiaalisia asiakkaita, jotka odottavat saavansa matkalta uusia kokemuksia liittyen Vietnamiin, sen kulttuuriin ja maisemiin sekä moottoripyörällä ajamiseen. Vastaavanlaiset seikkailumatkat ovat ilmiönä kuitenkin melko nuori ja tästä syystä asiakkaista ja heidän odotuksistaan löytyvä tutkimustieto on vielä vähäistä. Voidaan kuitenkin olettaa, että nämä asiakkaat ovat nuoria aikuisia, jotka haavevat matkalta jännitystä, aitoutta ja kokemuksia. Maailman matkailujärjestön tutkimuksen mukaan seikkailumatkailijat ovat yleensä keski-ikältään 36-vuotiaita (Adventure Travel Trade Association, 2013). He eivät todennäköisesti ole kiinnostuneita yöpymään loistohotelleissa ja vierailemaan perinteisissä massaturismin suosimissa kohteissa vaan haluavat nähdä ja kokea jotain uutta ja erilaista.

4.1 Omat kokemukseni

Vietin itse Vietnamissa noin 2 kuukautta valmistelemissa ja suunnittelemassa tätä kiertoajelua. Kahden kuukauden aikana oli tarkoitus tutustua maahan ja sen kulttuuriin sekä suunnitella reitti suomalaisen oppaan kanssa ja etsiä tämän varrelta kiertoajelulle soveltuvia kohteita.

Olen ikäisekseni matkustellut melko paljon eri maissa, mutta Vietnam tarjosi minulle matkakokemuksia, millaisia en ollut saanut mistään muualta. Maa yllätti erilaisuudellaan ja eksoottisuudellaan. Huomasin, että maalla on paljon annettavaa juuri niille matkailijoille, jotka haluavat kokea jotain uutta ja erilaista. Sain myös itse vaikuttaa reitin

kohteiden valintaan. Rantamaisemat, pienet kaupungit, vuoristo ja maaseutu muodostavat omien kokemusteni mukaan toimivan kokonaisuuden kiertoajeluun.

Itse en ollut ennen moottoripyöräilyt, mutta viihdyin silti pyörän selässä ja sillä matkustaminen yllätti minut positiivisesti. Tällainen elementti tuo matkaan heti paljon enemmän sisältöä. Kuljimme Vietnamissa saman reitin myös pikkubussilla, mutta matkan tunnelma oli silloin täysin eri eikä bussilla tehty kiertoajelu tarjoa samanlaisia kokemuksia kuin moottoripyörällä tehty. Samalla huomasin myös kuinka paljon hitaampaa ja puuduttavampaa moottoripyörällä ajaminen on. Matka, johon pyörällä saattoi mennä useita tunteja taittui bussilla vaivattomasti yhdessä tunnissa. Tämä on tärkeä ottaa huomioon kiertoajelun kokoamisessa. Moottoripyörällä ajaessa reitin tuntivauhdiksi voi laskea noin 30 kilometriä tunnissa, koska teiden kunto sekä maassa vallitsevat nopeusrajoitukset hidastavat matkaa. Myös turvallisuuden takia ajonopeus tulee pitää hiljaisena, koska liikennesäännöt ja niiden noudattaminen maassa on hyvin kyseenalaista.

4.2 Haastattelutuloksia

Haastatteluvastausten perusteella voi olettaa, että moni matkailija odottaa Vietnamilta ennennäkemättömiä maisemia, kuumuutta ja eksotiikkaa. Monelle matkailijalle Vietnamista jäi päällimmäisenä mieleen hyvä ruoka, upeat maisemat sekä ystävälliset ihmiset.

“Ruoka jäi sekä hotelleista että muualta mieleen myönteisenä asiana. Samoin henkilökunnan ystävällisyys.”

“Yllätti ehkä ihmisten myönteisyys ja iloisuus, vaikka olosuhteet olivat joskus mitä olivat.”

“Epic Views from the mountains, the people are very friendly.”

“Travelling Vietnam by motorbike is the best decision I have ever made.”

Pettymyksiä matkailijoille aiheuttivat lähinnä ruuhkaiset tiet ja turismin täyttämät alueet sekä ajoittain tekniikan toimimattomuus ja olosuhteiden hankaluus. Tästä syystä kierto-

ajelulle on pyritty valitsemaan reittejä ja alueita, joissa ihmismäärä ja liikenneruuhkat ovat vähäisempiä.

“Tekniikka ei aina pelaa vietnamilaisissa hotelleissa, esimerkiksi sähkökatkoista kannattaisi varoitella etukäteen.”

“A lot of traffic, dirty roads and a lot of garbage everywhere. Beaches were often full of plastic bags etc.”

Haastattelutulosten ja omien kokemuksieni perusteella listatut hyvät ja huonot puolet Vietnamista:

Hyviä puolia:

- upeat maisemat
- mukavat ihmiset
- eksoottiset kokemukset
- mahdollisuus löytää paikkoja, joita turismi ei ole vielä täyttänyt
- hyvä ruoka

Huonot puolet:

- ruuhkaiset tiet
- täydet ja likaiset rannat
- tekniikan puutteellisuus

Sekä omien kokemusteni että haastattelutulosten perusteella Vietnamin kiertoajelua voi suositella henkilöille, jotka ovat seikkailunhaluisia ja kiinnostuneita eksoottisista aasialaisista kulttuureista. Tärkeää on tuoda esiin matkan vaativuus ja ajoittainen raskaus.

Kiertoajelu on valittu tehtäväksi moottoripyörällä, koska se antaa täysin erilaisia matkailukokemuksia kuin muilla ajoneuvoilla tehtävä kiertoajelu. Se tuo myös vaativuutta ja jännittäviä ajokokemuksia seikkailunhaluiselle matkailijalle. Moottoripyöräily on yleisin matkustusmuoto Vietnamissa, joten Vietnamin kiertoajelun kohdalla päädyimme siihen ratkaisuun, että se on myös aidoin ja mielenkiintoisin tapa tutustua maahan.

“ I chose to do it by motorbike because you don't depend on anything with it. You can go where you want, when you want. No bus schedules. Totally different “feeling of travelling” when you do it by motorbike than going by bus. You get in touch easier with the vietnamese people when they see you drive a motorbike.”

5 VALMIIN TUOTTEEN KOKOAMINEN

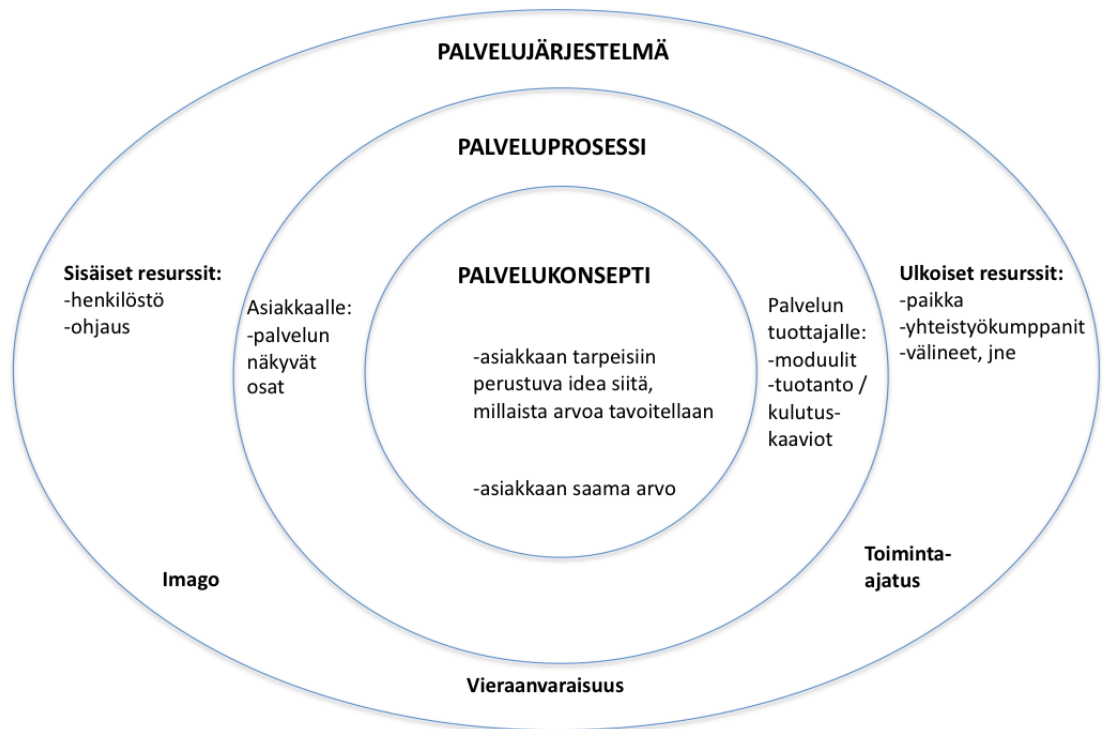
5.1 Tuotteen lähtökohdat

Yksittäisen palvelutuottajan näkökulmasta matkailutuotteen lähtökohtia ovat yrityksen toiminta-ajatus ja liikeidea (Komppula & Boxberg 2002, 13). Dupond & Dupond Oy:n verkkosivujen mukaan yrityksen toiminta perustuu yksilöllisten matkakohteiden tarjoamiselle (Dupond & Dupond-kotisivu.) Liikeidea on löytää paikallisten kontaktien avulla kohteita, joita muut matkatoimistot eivät tarjoa. Yritys tai sen kontaktihenkilöt toimivat itse kohdealueilla ja pystyvät tästä syystä tarjoamaan palveluja edullisin hinnoin ja asiakkaan toiveiden mukaan. Matkailutuotteiden lisäarvo tuotetaan siis alueellisella tunteuksella, joustavalla palvelulla sekä yksilöllisillä kohteilla. Pääasiallinen liiketoimintalinja on toiminnallisten pakettimatkojen tuottaminen. Matkailutuotteen ytimen muodostaa kohteiden tuntemus. Varsinainen tuote pitää sisällään kaiken matkasuunnitelmasta yöpymispaikkoihin. Vietnamin kiertojelussa tämä tarkoittaa sitä, että tuotteeseen kuuluu matkat kohteeseen, yöpymiset, moottoripyörien vuokra sekä opastettu kiertojelu. Jokaisen osatekijän on tarkoitus tuottaa asiakkaalle lisäarvoa ja tehdä tuotteesta yksilöity paketti, jota muut eivät tarjoa.

5.2 Asiakslähtöisen tuotteen kokoaminen

Uusimman matkailutuotteen määritelmän mukaan ”matkailutuote on asiakkaan subjektiiviseen arviointiin perustuva kokemus, jolla on tietty hinta ja joka syntyy prosessissa, jossa asiakas hyödyntää palvelun tarjoajien palveluja osallistumalla itse palvelun tuotantoprosessiin” (Komppula & Boxberg 2002, 21). Nykyaikaisessa matkailupalvelujen markkinoinnissa perusolettamus on, että yrityksen toiminta on asiakslähtöistä ja matkailutuote on koottu asiakkaan ehdoilla (Komppula & Boxberg 2002, 21). Myös Vietnamin kiertojelussa on pyritty tähän. Matkailutuotteen kokoamisen lähtökohtana käytetään neljännessä luvussa koottua tietoa asiakkaiden odotuksista tämänkaltaiselta matkalta. Koska matkailutuote syntyy ja ilmenee asiakkaan subjektiivisena kokemuksena ja sen syntyyn vaikuttaa myös asiakkaan oma toiminta, ei matkailuyritys pysty tuottamaan valmista matkailutuotetta, vaan se luo tuotteen syntymiseen vaadittavat välttämättömät

edellytykset. (Komppula & Boxberg 2002, 21.) Näitä edellytyksiä voidaan kuvata kolmen komponentin mallilla (kuva 4).



KUVA 4. Asiakaslähtöisen matkailutuotteen välttämättömät edellytykset. Lähde Komppula & Boxberg 2002.

5.2.1 Palvelukonsepti

Ensimmäinen komponentti on *palvelukonsepti*. Se tarkoittaa arvoa ja hyötyjä, jota tuotteen on tarkoitus tarjota asiakkaalle. Palvelukonsepti toimii matkailutuotteen ytimenä ja se pitää sisällään idean siitä, millaisen kokemuksen asiakas odottaa saavansa ja miten luodaan edellytykset tällaiselle kokemukselle. (Komppula & Boxberg 2002, 22.) Edellisessä kappaleessa esitettyjen mielipiteiden ja omien subjektiivisten kokemusteni perusteella määrittelin ominaisuudet, joita kiertoajelun on tarkoitus tarjota asiakkaalle:

- unohtumattomia maisemia
- jännittäviä ajokokemuksia
- uusia kulttuurikokemuksia

Seuraavaksi käyn läpi näitä ominaisuuksia ja sitä miten luodaan käytännössä parhaat edellytykset niiden toteutumiselle. Etelä-Vietnamin luonto ja maisemat ovat monimuotoisia, joten kuuden päivän reittiin pystytään sisällyttämään useita erilaisia kohteita hiekkarannoista vuoristokyltiin. Maantieteellisen sijaintinsa vuoksi maan maisemat ja ilmasto poikkeavat täysin pohjoismaisesta ja ovat jo tästäkin syystä eksoottisia pohjoismaiselle matkailijalle. Tämän lisäksi reitin varrelle on valittu kohteita, jotka antavat matkailijalle parhaat mahdollisuudet kokea Vietnamin luonnon monipuolisuus. Reitin alussa suunnataan meren rantaan ja vierailaan rannikolla sijaitseissa kaupungeissa ja kylissä. Täällä satoja kilometrejä pitkät tyhjät hiekkarannat ja rantakalliolta avautuvat näkymät ovat helposti saavutettavissa. Rannalta suunnataan kohti sisämaan vuoristoa. Da Lat -vuorelle vievä lähes sata kilometriä pitkä vuoristotie kiemurtelee vuorten välissä ja tarjoaa matkailijalle ennennäkemättömiä vuoristomaisemia 1,5 kilometrin korkeudessa. Näiden kahden pääasiallisen maisemakohteen välille sijoittuu lukuisia pieniä maaseutukyliä ja teitä, jotka tarjoavat matkailijalle mahdollisuuden nähdä paikallista maaseutuelämää ja ilmapiiriä. Unohtumattomat maisemat koostuvat siis kiertoajelussa rannikosta, vuoristosta ja maaseudusta. Reitti on suunniteltu niin, että matkailija pääsee näkemään nämä kolme täysin toisistaan eroavaa puolta yhtenäisenä kokonaisuutena. Nämä ovat Vietnamin kiertoajelussa niitä ominaisuuksia, joiden on tarkoitus luoda matkailijalle edellytykset aikaisemmin mainittujen viihteellisten ja mentaalisten elämysten syntymiseen.

Länsimaisille viimeisteltyihin moottoriteihin tottuneille matkailijoille täysin uudet ajolosuhteet tarjoavat eksotiikkaa. Jo ajaminen täysin vieraissa olosuhteissa tuo kokeneellekin kuljettajalle jännitystä. Ajaminen korostaa myös matkailijan omaa aktiivisuutta ja mahdollistaa harjaantumiskokemusten sekä todellisuuspakoisten elämysten syntymisen. Tähän perustuu myös Vietnamin kiertoajelun viehätys. Moottoripyörällä myös pääsee paikkoihin, joihin julkiset bussilinjat eivät välttämättä kulje.

Vietnamin kiertoajelussa on tarkoitus tutustuttaa matkailijaa siihen Vietnamiin, mitä niin sanotun massaturismin kautta ei välttämättä pääse kokemaan. Reitillä vältetään juurikin näitä massaturismikohteita ja pysäyttyäytään paikallisten suosimissa kohteissa. Ensimmäinen kohdekaupunki Vung Tau on rantakaupunki, joka tarjoaa matkailijalle hiekkarantoja, rantaravintoloita ja viehättäviä rantakatuja. Länsimaisia turisteja kaupungissa ei kuitenkaan juuri näy, vaan suurin osa vierailijoista on paikallisia matkailijoita. Kohteena se on siis ideaali viiden päivän kiertoajeluun, sillä matkailija pääsee nautti-

maan tämänkaltaisten kohteiden viihtyvyydestä kuitenkin paikallisessa ilmapiirissä. Myös Vung Taunista valittu hotelli on pieni paikallinen perheyritys, jonka lähistöllä on tarjolla lukuisia pieniä paikallista ruokaa tarjoavia ravintoloita. Seuraava kohde Mui Ne sijaitsee rannikolla samalla alueella, missä suurin osa suurten matkatoimistojen käyttämistä resorteista. Täälläkin yöpymispaikaksi on valittu pieni perhehostelli. Se on alueen ainoa hostelli, jolla on oma ranta. Muu ranta-alue on suurempien hotellien käytössä. Seuraava kohde Phan Rang-Thap Cham sijaitsee myös rannikolla, mutta maisemat ja kasvusto eroaa muista rantakohteista, koska tämä kaupunki sijaitsee koreammalla maanpinnasta. Vuoristossa sijaitseva Da Lat on viehättävä noin 200 000 asukkaan kaupunki, joka tarjoaa matkailijalle mahdollisuuden kokea täysin erilaista Vietnamia kuin rantakohteet. Ilmasto on huomattavasti viileämpi ja kaupunki muistuttaa arkkitehtuuriltaanakin enemmän länsimaisia kaupunkeja. Tämä johtuu siitä, että kaupunki on Ranskan siirtomaavallan aikana rakennettu varakkaiden ranskalaisten lomanviettopaikaksi. Nykyään kaupungin asukkaat koostuvat edelleen varakkaammasta väestöosasta, mutta turismin valtaama kaupunki ei silti ole. Vuoristolta laskeuduttaessa vierailaan Bao Lo-
cin pikkukaupungissa ja sen lähellä sijaitsevissa vuoristoluostareissa. Täällä matkailija näkee paikallista kulttuuria parhaimmillaan sen syntysijoilla. Pääkohteiden lisäksi reitin varrelta on valittu alueita ja ravintoloita, jotka ovat säilyneet turismilta ja joissa länsimaiset matkailijat ovat harvinaisuus. Vietnam soveltuu maana tämänkaltaiseen matkaan hyvin, koska turismi on siellä vasta kasvussa ja turistikohteet kattavat toistaiseksi vain melko pieniä osia maasta. Kulttuuriin tutustumisessa korostuu myös matkailijan oma halukkuus ja aktiivisuus. Parhaimmassa tapauksessa se saa matkailijassa aikaan tiedostavia kokemuksia ja jopa muutoskokemuksia. Uuden kulttuurin kokeminen mahdollistaa myös esteettisten ja sosiaalisten elämysten syntymisen.

5.2.2 Palveluprosessi

Palveluprosessi on kuvaus varsinaisesta matkailutuotteesta. Asiakkaalle esimerkiksi esitteessä annettava kuvaus tuotteesta sisältää sen asiakkaalle näkyvät prosessit. Yrityksen sisällä tuotteen kuvaus tarkoittaa kaikkia niitä toimintoja, joiden avulla luodaan edellytykset asiakkaan odotusten täyttymiselle. (Komppula & Boxberg 2002, 22.) Vietnamin kiertoajelussa asiakkaalle näkyviä prosesseja ovat kohteeseen saapuminen, kohteisiin tutustuminen oppaan johdolla, kohteissa yöpyminen sekä moottoripyörällä liikkuminen. Yrityksen sisällä tapahtuvat prosessit voidaan jakaa kahteen ryhmään. Niin

sanotut *onstage toiminnot* ovat niitä toimintoja, joissa asiakas on tekemisissä palveluhenkilöstön kanssa. *Backstage toiminnot* taas ovat yrityksen sisällä tapahtuvia taustatoimintoja, joita palvelun tuottaminen edellyttää, mutta joita asiakas ei välttämättä näe. (Komppula & Boxberg 2002, 22-23.) Tässä tapauksessa *onstage toimintoja* ovat lähes kaikki asiakkaalle näkyvät toiminnot, koska elämysmatkailussa ja seikkailumatkoilla oppaan läsnäolo on yleensä välttämätöntä koko matkan ajan. Näiden toimintojen toimivuus onkin erityisen tärkeää onnistuneen lopputuloksen saavuttamiseksi. Kyseisessä tuotteessa onstage-toiminnoista korostuu oppaan ammattitaito ja luotettavuus. Vietnamin kiertoaajelun *backstage toimintoja* ovat reitin suunnittelu, matkan valmistelu, pyörien hankkiminen ja huoltaminen sekä yöpymispaikkojen varaaminen. Myös nämä toiminnot on suunniteltava huolella. Matkan suunnittelu on kuvattuna tässä opinnäytetyössä. Matkan valmistelua, pyörien hankkimista, sekä yöpymispaikkojen varaamista varten on tehty suunnitelma, jota sovelletaan yksityiskohtaisemmin käytännön toteutusvaiheessa. Yksityiskohtien suunnittelu, kuten pyörien hankkiminen sekä yöpymispaikkojen varaaminen tulee tehdä aina erikseen kunkin kiertoaajelun kohdalla, koska kyseessä on pienimuotoinen räätälöitävissä oleva matkailutuote sekä pieni palvelun tarjoaja. Tarkoitus on tarjota suurten kokonaisuuksien sijaan yksilöllisiä pienimuotoista kiertoaajeluja.

5.2.3 Palvelujärjestelmä

Palvelujärjestelmä tarkoittaa kaikkia ulkoisia ja sisäisiä resursseja, joita asiakkaan odotusten täyttäminen yritykseltä ja kohteelta vaatii. Se pitää sisällään toimintaympäristön eli paikan, jossa asiakkaan osallistuminen toteutuu, välineistöä, jota tarvitaan arvon tuottamiseen asiakkaalle, henkilöstöä, joka osallistuu palvelujen tuottamiseen sekä näiden resurssien kontrollointia. (Komppula & Boxberg 2002.) Paikka tarkoittaa kaikkia kohteen fyysisiä elementtejä ja pitää sisällään itse kohteen lisäksi myös esimerkiksi sen maiseman, ilmaston, rakenteen ja rakennukset. Kyseisen tuotteen kohdalla paikaksi voidaan määritellä koko Vietnamin eteläosa, sillä kiertoaajelu pitää sisällään useita eri alueita ja kohteita.

Jotta asiakkaalle voidaan tarjota toimiva matkailupaketti, on palveluprosessin suunnittelussa tärkeää huomioida kaikki kohteen fyysiset elementit reiteistä ja ravintoloista majoituspaikkoihin. Vietnamin läpi kulkee etelä-pohjoissuunnassa yksi iso maantie, joka toimii reitin pääväylänä. Paikoittain reitti kuitenkin poikkeaa pienemmille teille meren-

rantaan, sillä näillä teillä maisemat ovat mielenkiintoisempia ja liikenne huomattavasti rauhallisempaa. Tiet ovat kuitenkin hitaampia ja paikoittain huonossa kunnossa. Tästä syystä reitit on ajettu läpi useita kertoja ja niistä on valittu kiertoajeluun parhaiten soveltuvat ottaen huomioon turvallisuus, nopeus ja kiinnostavuus.

Suunnitteluvaiheessa reitti on ajettu läpi ja etsitty sen varrelta kiertoajeluun parhaiten soveltuvia kohteita ja pysähdyspaikkoja. Näiden paikkojen valinnassa on tärkeää ottaa huomioon kohteiden mielekkyys sekä niiden välimatkat. Lopullisissa kohdevalinnoissa on otettu huomioon myös neljännessä luvussa esitetyt haastattelutulokset sekä sovellettu matkailualan teoriaa yhtäläisen ja tarkoituksenmukaisen kokonaisuuden rakentamiseksi. Valitut kohteet ovat:

- Vun Taun kaupunki
- Mui Nen rantakohde
- Phan Rang-Thap Cham:n kaupunki
- Da Lat:n vuoristokaupunki
- Bao Loc:n kaupunki

Erityisen tärkeää on suunnitella aikataulu niin, että ajomatkat eivät ole liian pitkiä ja että jokaisessa kohteessa on sopivasti aikaa. Aikataulun tulee myös olla joustava ja räätälöitävissä asiakkaan toiveiden, säätilan ja muiden olosuhteiden mukaan. Kiertoajelu on suunnattu asiakkaille jotka ovat kiinnostuneet moottoripyörämatkailusta ja ovat valmiita viettämään paljon aikaa moottoripyörällä ajaen. Kuumassa ja vieraisissa olosuhteissa ajaminen voi kuitenkin olla haastavaa ja uuvuttavaa, joten reitti ei saa olla liian raskas matkailijoille. Kuumuuden takia myös tarpeeksi usein pidettävät ruoka- ja juomatauot ovat välttämättömiä. Tämänkaltaisten asioiden suunnittelussa reitin testaaminen etukäteen on erityisen tärkeää, sillä kokeneemmallekin ajajalle Vietnamin ilmasto ja sen aiheuttamat ajo-olosuhteet voivat olla yllättäviä. Vietnamin kiertoajelussa ajamiseen käytetty aika on rajattu korkeintaan kuuteen tuntiin päivässä ja kahteen tuntiin ilman taukoja.

Tarkoitus on sisällyttää reitille jokaiselle yölle erilainen yöpymiskohde ja valita sieltä sopiva majoituspaikka. Edellä mainitusti on tarkoitus välttää suuria kansainvälisiä hotelleja ja valita niiden sijaan pienempiä paikallisia majoituspaikkoja. Yöpymispaikkojen laatu tulee kuitenkin tarkistaa, koska majoituspaikkojen laatuerot voivat olla suuria ei-

vätkä kaikki yöpymispaikat täytä länsimaisen turistin laatuvaatimuksia. Turismin ollessa vasta kehittyvä talouden ala maassa, ei majoituspaikkojen valintaa tule jättää täysin markkinoinnin kautta saadun tiedon varaan. Osalla majoitusyrityksistä ei ole esimerkiksi verkkosivuja lainkaan tai ne ovat hyvin puutteelliset. Tarkoitus on siis valita majoituspaikoiksi pieniä, viihtyisiä ja paikallisia laadukkaita majoitusyrityksiä. Majoitusyritysten valitsemisessa apuna toimii yrityksen paikallinen kontakti Vietnamissa. Hänen roolinsa on tässä oleellinen, koska paikallisten englanninkielen taito voisi muuten olla esteenä sopimusten tekemisessä. Jokaisen majoitusyrityksen kanssa tehdään sopimus kiertoajelusta ja tällä tavalla taataan sekä palvelun sujuvuus, laatu ja hinta.

Yöpymiskohteiden lisäksi reitillä on joitakin pysähdyspaikkoja, joissa vietetään lyhyempiä aikoja. Tällaisia voivat olla esimerkiksi hiekkarannat tai ravintolat. Myös nämä kohteet on valittu etukäteen. Ravintoloita on valittu useampia reitin varrelta eikä jokaiseen välttämättä pysähdytä vaan varsinaiset pysähdyspaikat valitaan aikataulun, matkailijoiden toiveiden ja olosuhteiden mukaan. Esimerkiksi jos tarkoitus on pysähtyä syömään kohteeseen A, joka sijaitsee 20 kilometrin päässä lähtöpaikasta, mutta matkailijat kokevatkin itsensä väsyneeksi ja nälkäiseksi jo 10 kilometrin ajamisen jälkeen, on oppaalla valmiina vaihtoehtoinen ravintola tältä alueelta. Tämänkaltaisessa kiertoajelussa, joka suoritetaan vaihtelevissa ja suhteellisen vaativissa olosuhteissa on tärkeää, että aikataulu ja matkasuunnitelma ovat joustavia ja myös varavaihtoehdot hyvin suunniteltuja. Lisäksi jokaisen kiertoajelun kohdalla reitit ja kohteet tarkistetaan ja varmistetaan erikseen. Tämä on välttämätöntä koska kiertoajelulle on valittu pieniä teitä, hotelleja ja ravintoloita. Pienten teiden kunto ja hotellien, ravintoloiden sekä muiden kohteiden saatavuus ja tilanne saattavat muuttua äkillisesti.

Vietnamin kiertoajelun oleellisin välineistö ovat moottoripyörät. Moottoripyörät hankitaan suomalaisen oppaan kautta. Opas tuntee paikalliset käytettyjen pyörien markkinat ja paikallisen korjaajan, jonka avulla pyörät saadaan hankittua ja huollettua luotettavasti sekä edullisesti. Vietnamin kiertoajelulla matkailija saa valmiiksi hankitun ja huolletun, turvallisen ajoneuvon. Oleellista pyörien valinnassa on varaosien saatavuus. Kiertoajelussa käytetään Honda Win, Honda Wave sekä Honda Dream -merkkisiä pyöriä, koska näihin varaosien saaminen on varmempaa, kuin muihin pyöriin. Suurin osa maan asukkaista liikkuu moottoripyörillä ja autojen osuus on huomattavasti pienempi kuin länsimaissa. Tästä syystä myös pieniä moottoripyöräkorjaajia löytyy jokaisesta kylästä. Korjaajan löytäminen tarvittaessa ei siis ole reitillä ongelma. Lisäksi oppaalla on vahva tie-

tämys korjausten hinnoista sekä yhteys paikalliseen kontaktiin, mikäli englannin kielistä korjaajaa ei löydy. Moottoripyörien luotettavuus on yksi oleellisin lisäarvon tuottaja Vietnamin kiertojelussa. Juuri sopivan, turvallisen ja edullisen pyörän ostaminen tai tarvittaessa huoltaminen paikallisilla markkinoilla voi olla turistille haastavaa ja mahdollisesti myös vaarallista. Pyörän kunnosta ei voi aina varmistua ja valitettavasti moottoripyöräkauppaan liittyen maassa tapahtuu myös turistien huijaamista.

Palvelun tuottamiseen osallistuvaan henkilökuntaan kuuluu oppaan lisäksi tämän paikallinen kontaktihenkilö, joka auttaa järjestelyissä sekä sopimusten ja varausten teossa niissä tapauksissa kun näissä tarvitaan paikallisen kielen osaamista. Vietnamilainen kontaktihenkilö myös tuntee maan kulttuurin ja osaa tarvittaessa auttaa ongelmatilanteissa. Turistin näkökulmasta Vietnam saattaa ajoittain olla hankala maa. Kaikki ei välttämättä toimi niin kuin länsimainen turisti saattaa odottaa. Tästä syystä paikallinen kontaktihenkilö on tärkeä. Palvelun tuottamiseen osallistuu myös matkatoimiston henkilökunta Suomessa. He tarjoavat palvelutuotetta asiakkaille ja toimivat näiden yhteyshenkilönä kohdemaahan asti. Koska palvelun tuottamiseen osallistuva henkilökunta toimii kahdesta maasta käsin, on heidän keskinäinen kommunikaationsa erittäin tärkeää. Ennalta laaditut suunnitelmat tulee myös olla tarkasti laadittuja sekä henkilöstön työn helpottamiseksi että laadun takaamiseksi asiakkaalle.

Käytännössä palvelujärjestelmän muodostaa paikan, välineistön ja henkilöstön lisäksi asiakkaan oma osallistuminen. Asiakkaan osallistuminen palvelun tuottamiseen riippuu palveluprosessista, fyysisestä toimintaympäristöstä sekä asiakkaasta itsestään. (Kompula & Boxberg 2002, 23-24.) Vietnamin kiertojelussa on kyse aktiivilomasta, missä asiakkaan osallistuminen on suuressa osassa. Tarkoitus on tarjota asiakkaalle lähtökohdaiset edellytykset ja ohjaus kiertojelulle, mutta myös mahdollisuus toimia itsenäisesti ja saavuttaa onnistumisen kokemuksia oman osallistumisen kautta. Kiertojelun ryhmäkoko pidetään pienenä, jotta jokainen matkailija pääsee osallistumaan ajelun toteuttamiseen. Asiakkaan oma aktiivinen osallistuminen on tärkeässä osassa myös elämysten syntymisessä. Ihannetilanteessa matkalla saadut kokemukset vahvistuvat ryhmähengen kautta ja matkailijat saavat matkan aikana myös uusia tuttavuuksia kanssamatkustajista. Ryhmähengen osalta oppaan rooli on suuri. Tämän tulee olla itsevarma ja tietoinen matkan tapahtumista koko sen ajan, mutta samalla antaa matkailijoille se tunne, että he ovat tällä kiertojelulla itsenäisesti.

5.3 Laadukas matkailutuote

Laadukas matkailutuote on asiakastyytyväisyyden lähtökohta. Asiakastyytyväisyys muodostuu asiakkaan odotusten ja kokemusten suhteesta. Jos asiakkaan odotukset täyttyvät tai ylittyvät, tämä on todennäköisimmin tyytyväinen palveluun. Tavoitellessaan asiakastyytyväisyyttä yritys voi pyrkiä vaikuttamaan asiakkaan odotuksiin sekä tuottamaan palveluita, jotka asiakas näiden odotusten perusteella kokee laadukkaaksi. Hyvä tekninen laatu ei välttämättä riitä tuottamaan asiakkaalle parasta mahdollista laatu-kemusta, sillä suurin osa asiakkaan kokemasta laadusta liittyy vuorovaikutukseen palveluhenkilöstön sekä muun ympäristön kanssa. (Albanese & Boedeker 2002, 131-132.) Niin kuin mikä tahansa matkailupalvelutuote myös Vietnamin kiertojelu sisältää paljon ulkoisia tekijöitä, joihin palvelun tarjoaja ei pysty vaikuttamaan tai suunnittelemaan etukäteen. Niinpä tämän tulee kiinnittää erityistä huomiota vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa palveluprosessin aikana. Vuorovaikutustilanteissa syntyy niin sanottuja totuuden hetkiä, joissa palvelun tarjoajalla on mahdollisuus osoittaa asiakkaalle osaamisensa laatu ja edesauttaa positiivisten kokemusten syntymistä. Näissä tilanteissa palveluhenkilön eli tässä tilanteessa oppaan reagointinopeudella on suuri merkitys. Jos reagoinnissa myöhästytään tai epäonnistutaan, voi tilanteen korjaaminen jälkikäteen olla erittäin hankalaa. (Komppula & Boxberg 2002,42.)

Asiakkaan kokeman laadun voi jakaa kahteen pääulottuvuuteen, tekninen ja toiminnallinen laatu. *Tekninen laatu* viittaa niihin asioihin, joita asiakas palvelun kautta saa. Se tarkoittaa palvelun tuottamiseen tarvittavia koneita, laitteita ja välineitä sekä paikkaan liittyviä tekijöitä ja niitä teknisiä ratkaisuja, joita käytetään palveluprosessin toteuttamiseen. Vietnamin kiertojelussa tekninen laatu tarkoittaa moottoripyörien kuntoa, teiden kuntoa sekä majoituspaikkojen laatua ja viihtyvyyttä. *Toiminnallinen laatu* tarkoittaa tekijöitä, jotka vaikuttavat siihen, miten asiakas kokee palvelun tuotanto- ja kulutusprosessin. Näitä tekijöitä voivat olla esimerkiksi palveluhenkilöstön ammattitaito ja palveluilmapiiri, joka kuvaa tapaa miten asiakkaaseen suhtaudutaan ja mitä osatekijöitä palvelutapahtumassa painotetaan. Toiminnallinen laatu pitää sisällään myös ne palvelutapahtuman prosessit, jotka eivät ole asiakkaan nähtävissä. (Komppula & Boxberg 2002, 42.) Vietnamin kiertojelussa toiminnallinen laatu liittyy matkan varaamisen helppou-

teen, kulkuyhteyksien toimivuuteen, kohteiden mielekkyyteen, palvelun toimivuuteen yllättävissäkin tilanteissa, aikataulun toimivuuteen sekä oppaan ammattitaitoon.

Dupon & Dupon Oy markkinoi matkaa yksittäisille matkailijoille etukäteen päätettyinä ajankohtina. Ajankohtien valinnassa tulee ottaa huomioon kohdemaan olosuhteet sekä kotimaan lomakaudet. Suurin osa matkatarjonnasta sijoittuu siis talvilomien aikaan eli joulumaaliskuulle. Maksimiosallistujamäärä kiertoajelua kohden on 10 henkilöä, mutta kiertoajelu voidaan toteuttaa myös huomattavasti pienemmällä osallistujamäärällä, koska ainoa niin sanottu kiinteä kustannus eli osallistujien lukumäärästä riippumaton kustannus kiertoajelua kohden on oppaan palkka. Ennalta määriteltyjen ajankohtien lisäksi kiertoajelua tarjotaan myös ryhmämatkana, jossa ryhmä voi itse tiedustella tälle parhaiten sopivaa ajankohtaa.

Kulkuyhteyksien, palvelun ja aikataulujen toimivuuden takaamiseksi täytyy jokainen kiertoajelun osa suunnitella tarkasti ja yllätyksiin tulee varautua varasuunnitelmalla, joka tehdään turvallisuussuunnitelman yhteydessä. Suunnitelmat täytyy jokaisen kiertoajelun kohdalla tarkistaa ja vahvistaa. Teknisen ja toiminnallisen laadun toteutuminen pohjaa pitkälti toimivaan palvelujärjestelmään.

Matkailutuotteen kohdalla voidaan puhua myös kolmannesta ulottuvuudesta, joka on *vuorovaikutuslaatu*. Siihen kuuluvat palveluhenkilöstön ominaisuudet, jotka ilmenevät vuorovaikutustilanteissa asiakkaan kanssa, esimerkiksi palvelualltius, ystävällisyys, asiakkaan ymmärtäminen ja tämän kanssa kommunikointi sekä ulkoinen olemus ja käytöstavat. (Komppula & Boxberg 2002, 43.) Vuorovaikutuslaatuun vaikuttaa siis vahvasti palveluhenkilöstön henkilökohtaiset ominaisuudet sekä näiden mieliala ja palveluhalukkuus. Ammattitaitoisen palveluhenkilöstön ominaisuuksiin kuitenkin kuuluu kyky pitää palvelun laatu tasaisena riippumatta omista henkilökohtaisista tekijöistä. Vietnamin kiertoajelun opas on kokenut matkailija ja matkaopas. Hän on ollut mukana vastaavanlaisilla seikkailumatkoilla oppaan asemassa ja hänellä on kokemusta yllättävistä tilanteista ja niiden hoitamisesta. Tämän lisäksi oppaan tärkeisiin ominaisuuksiin kuuluu tämän sosiaaliset taidot ja ihmistuntemus.

Vietnamin kiertoajelun laadun ulottuvuuksien toteuttamisessa on onnistuttu, kun asiakas kokee olevansa tuotteeseen tyytyväinen ja saavansa siitä irti lisäarvoa muihin tuotteisiin verrattuna. Tämä edellyttää sitä, että kaikkiin kolmen ulottuvuuteen on panostettu. Tä-

män lisäksi elämystuotteen kohdalla laadukas lopputulos pitää sisällään myös kolmannessa kappaleessa mainittuja elämyksen syntymisen edellytyksiä.

5.4 Turvallisuus

Matkailun ohjelmapalveluiden kysynnän kasvaessa viime vuosina niiden turvallisuus on noussut yhä tärkeämmäksi osaksi palveluja ja niiden kysyntää. Matkailumarkkinoihin ja niiden turvallisuuskeskeisyyteen on vaikuttanut viime vuosien terrori-iskujen ja luonnonmullistusten lisäksi lisääntynyt seikkailu- ja elämyspalvelujen kulutus sekä niiden mukanaan tuomat vaaratilanteet ja onnettomuudet. Nämä tapahtumat ovat saaneet elinkeinon edustajat, viranomaiset, alan kouluttajat ja asiakkaat kiinnittämään huomiota matkailun turvallisuuteen ja edistämään sitä. (Verhelä 2007, 3.) Turvallisuus on siis tärkeä osa matkailupalvelujen tuotantoprosessissa. Se on huomioitava tuotesuunnittelussa, tuotteen tai palvelun toteuttamisessa, sen toimintaympäristön valinnassa, henkilöstön koulutuksessa ja perehdyttämisessä sekä markkinoinnissa. Turvallisuushallinta ja ongelmatilanteisiin varautuminen on Kauppa- ja teollisuusministeriön julkaiseman matkailun ohjelmapalvelujen toimialakatsauksen mukaan ohjelmapalveluyritysten keskeinen kehittämisaikala. Ne ovat osa matkailutuotteen laatua, jota asiakas odottaa tuotteelta saavansa. (Verhelä 2007, 3.)

Asiakkaat haluavat laadukkaita palveluita ilman, että joutuvat riskeeraamaan oman turvallisuutensa. Toisaalta nykyään on yhä enemmän matkailijoita, jota etsivät matkalta riskejä ja jännitystä. Heille ne ovat oleellinen osa matkailun viehätystä. (Swarbrooke ym. 2003, 169.) Kun pohditaan ohjelmapalvelujen turvallisuutta on huomioitava, että asiakkaat yleensä osallistuvat ohjelmapalveluihin vapaaehtoisesti omien motiiviansa perusteella ja hakeutuvat tietoisesti mukaan riskialttiisiin suorituksiin. Seikkailumatkojen tarkoitus on tyydyttää asiakkaan tarpeet kokea jännitystä ja kokeilla omia rajojaan. Nämä seikkailumatkat voidaan jakaa kolmeen eri tasoon, virkistysseikkailut, vaativat seikkailumatkat ja tutkimusmatkat. *Virkistysseikkailut* ovat näistä yleisimpiä ja yleensä fyysisesti ja henkisesti melko helppoja, esimerkiksi vaellukset, kevyet moottorikelkkasafarit tai koiravaljakkoajelut. Nämä palvelut eivät vaadi asiakkaalta ennakko-osaamista. Kansainvälisillä markkinoilla näistä seikkailumatkoista käytetään nimeä *Soft Adventure*. *Vaativia seikkailumatkoja* voivat olla esimerkiksi kiipeily, koskenlasku tai sukellus, joissa matkailijan rooli on haastavampi ja ennakko-kokemuksesta on hyötyä. *Tutkimusmatkoissa* keskeistä on yleensä matkustaminen itsessään sekä uuden löytäminen ja kokeminen. Tutkimusmatkat eivät välttämättä pidä sisällään mitään erityistä akti-

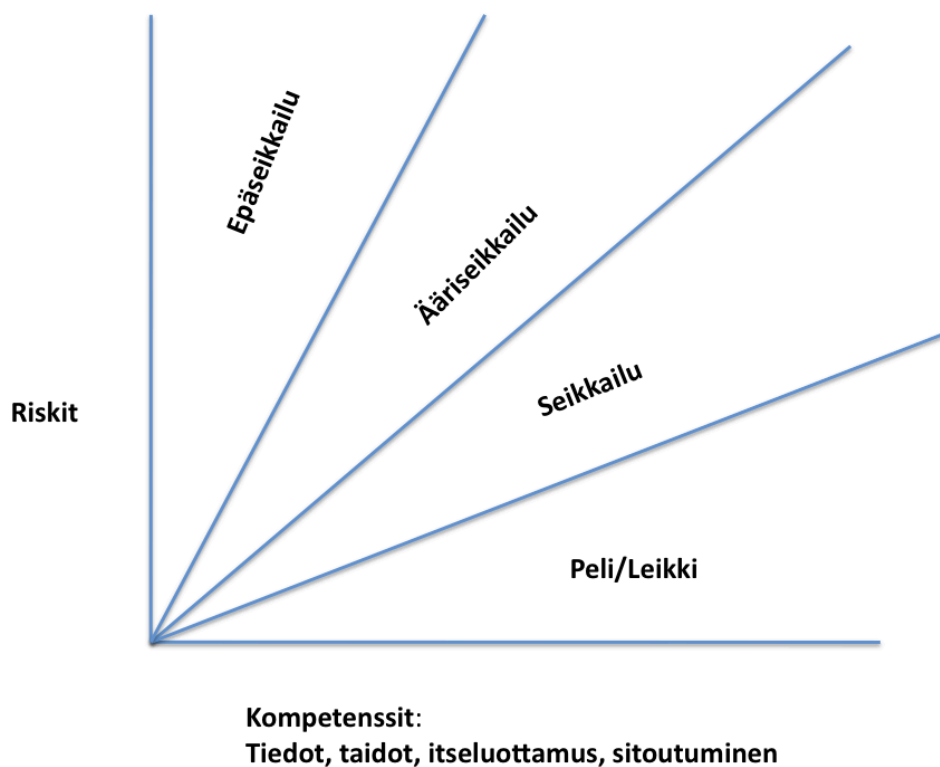
viteettia. (Verhelä 2007, 18-19.) Vietnamin kiertoajelun voisi sijoittaa virkistysseikkailun ja vaativan seikkailumatkan väliin, sillä sen tarkoitus on olla miellyttävä ja nautinnollinen kokemus, missä matkailija ei joudu kokemaan äärimmäisiä haasteita, kuten kalliokiipeilyssä, mutta pitää kuitenkin sisällään elementtejä myös vaativampia elementtejä liittyen moottoripyörällä ajamiseen. Kansainvälisillä markkinoilla seikkailumatkailu ilmiönä on laajempi kuin suomalaisten matkailumarkkinoiden seikkailupalvelut. Swarbrooke (2003, 7) mainitsee tyypillisen seikkailumatkailutuotteen ominaisuuksina seuraavat:

- epävarma lopputulos
- vaara ja riski
- haaste
- odotettavissa olevat palkkiot
- uutuus
- jännitys
- uuden etsiminen ja löytäminen
- pako ja irrottautuminen arjesta
- oppiminen ja omaksuminen
- vastakohtaisuudet

Näistä ominaisuuksista Vietnamin kiertoajeluun voidaan liittää lähes kaikki. Se kuinka voimakkaana matkailija kokee kunkin ominaisuuden riippuu tämän omista lähtökohdista ja suhtautumisesta matkaan.

Vapaa-ajan seikkailumatkailutuotteiden tarjonta länsimaisilla markkinoilla on laajentunut voimakkaasti 1970-luvun puolivälistä (Verhelä 2007, 19). Erityisesti nuorten kuluttajien suosiossa ovat lajit, joille tyypillistä on suhteellisen suuri loukkaantumisen riski. Näiden seikkailulajien harrastajat ovat sosiologisten ja antropologisten tutkimusten mukaan usein henkilöitä, jotka eivät välttämättä harrasta lajeja säännöllisesti eivätkä ole erityisen huippukuntoisia, mutta seuraavat trendejä ja muotivirtauksia harrastuksiin liittyen. (Verhelä 2007, 19-20.) Voidaan siis olettaa, että suuri osa vapaa-ajan matkailijoista hakee seikkailumatkoilta niitä ominaisuuksia ja kokemuksia, jotka poikkeavat täysin tämän arjesta. Tutkiessa tyypillisten seikkailumatkojen ominaisuuksien listaa voidaan useampi näistä yhdistää kolmanteen ominaisuuteen eli haasteeseen. Etenkin epävarmuus sekä vaara ja riski voidaan liittää haasteellisuuteen. (Swarbrooke ym. 2003,

10.) Haasteen syntyyn vaikuttaa riskien lisäksi matkailijan omat valmiudet kuten tekniset taidot tai henkinen itsevarmuus. Mortlock (1984) tutki tätä riskien ja valmiusten suhdetta ja kehitti mallin, jonka mukaan seikkailut voidaan jakaa neljään tasoon (kuva 5). Kun seikkailuohjelmalvelun riskitaso on matala ja osallistujan tiedot ja taidot hyvät, voidaan kokemusta kutsua peliksi tai leikiksi (play). Riskin ja vaativuustason kasvaessa seuraava taso on seikkailu (adventure) ja kolmas taso ääriseikkailu (frontier adventure). Mallin äärimmäisin taso epäseikkailu (misadventure) toteutuu, kun riskit ja vaatimustaso ylittävät selkeästi osallistujan valmiudet ja aiheuttaa epämukavuuden, pelon ja ahdistuksen tunteita. Tällä tasolla matkailija ei enää nauti kokemuksesta. (Swarbrooke ym. 2003, 10-11.)



KUVA 5. Kuvio 3. Seikkailun tasot Mortlockin (1984) mukaan.

Suomessa kuluttajavirasto on antanut ohjeet ohjelmalvelujen turvallisuuden edistämiseksi. (Kuluttajavirasto 2003.) Ohjeet koskevat kaikkia ohjelmalveluita, mutta erityisesti vaativia eli ”suuririskisiä” ohjelmalveluita, jotka luokitellaan seuraavin perustein:

- kaukana asutuksesta tapahtuvat toiminnot, koska avun saanti on vaikeaa tai hidasta

- korkean paikan aktiviteetit, joissa erityisriski on putoamisen ja kolhiutumisen vaara
- maanalaiset toiminnot esim. tunneleissa, luolissa ja kaihoksissa, jolloin erityinen turvallisuusriski voi olla eksyminen tai hapen loppuminen
- maastoratsastus, jossa erityisen riskin muodostaa eläimen käyttö palvelussa sekä mahdollinen putoaminen ja kolhiutuminen
- pitkäkestoiset maastoaktiviteetit, esimerkiksi vaellukset, joissa riskinä ovat paleltumat, hypotermia, lämpöuupumus, nestevajaus, energiavajaus ja eksyminen
- toiminnot, joissa käytetään moottoriajoneuvoa, kuten moottorikelkkoja, autoja, mönkijöitä, moottoripyöriä, mopoja, vesiskoottereita ym. ja riskinä joutuminen liikenneonnettomuuteen tai törmääminen ulos merkityltä tai sovitulta ajoreitiltä tai -uralta
- toiminnot, joissa on tulipalonvaara, jolloin riskinä ovat palovamma ja savumyrkytys
- kaikki vesiaktiviteetit, joissa riskinä on veden varaan joutuminen, hypotermia ja kolhiutuminen esimerkiksi koskessa
- vetovarjotentäminen, jossa riskinä putoaminen ja kolhiutuminen laskussa ja nousussa

Näistä luokituksista Vietnamin kiertojeluun liittyy toiminnot, joissa käytetään moottoripyöräajoneuvoa eli riskinä on onnettomuus sekä toiminnot, jotka tapahtuvat kaukana asutuksesta. Vaikka kiertojelun reitti ei juuri poikkeakaan kauas asutuksesta, voi avunsaanti maaseudulla tai vuoristossa olla hidasta ja hankalaa. Joitakin osatekijöitä kiertojelussa on myös liittyen pitkäkestoisiin maastoaktiviteetteihin. Vietnamin kiertojelu voidaan siis luokitella kuuluvaksi vaativiin seikkailutuotteisiin ja siihen tulee soveltaa tarkoin yleisiä turvallisuusvaatimuksia. Kuluttajaviraston (2003) mukaan ohjelmalvelu ei saa olla vaarallista ohjelmalveluun osallistuvan kuluttajan terveydelle tai omaisuudelle. Tämä kohta voi nykypäivän seikkailumatkojen kohdalla aiheutua ristiriitoja, koska ohjelmalveluun osallistuva asiakas usein hakee tämänkaltaisilta palveluilta nimenomaan riskejä ja vaaratilanteita (Verhelä 2007, 55). Myös Vietnamin kiertojelussa

on siis olennaista, että asiakas saa kokea jännittäviä tilanteita kuitenkin mahdollisimman turvatussa ympäristössä, jossa opas on tukena ja reitit sekä kohteet on tarkoin valittu turvallisuus huomioiden. Kuluttajaviraston vaatimuksiin kuuluu, että turvallisuuden kannalta tulee huomioida myös ympäristö- ja sääolosuhteet sekä osallistujien lähtökohdat ja kykeneväisyys. Osallistujien määrä ja kuntovaatimukset on määriteltävä etukäteen ja merkittävä turvallisuusasiakirjaan. (Kuluttajavirasto 2003.) Vietnamin kiertojelu on suunnattu moottoripyöräilyä harrastaville, joten vaatimuksena osallistumiseen on kokemus pyörällä ajamisesta. Osallistujien alaikäraja on 18 vuotta. Osallistujien määrä pidetään myös melko pienenä turvallisuussyistä. Ryhmän enimmäismäärä on 10 henkilöä. Ohjelmien suorittamiselle tulee myös asettaa olosuherajat. Toiminta voidaan suorittaa vain jos olosuhteet siihen ovat turvalliset. (Kuluttajavirasto 2003.) Vietnamin kiertojelussa tämä tarkoittaa sitä, että rankkasateiden aikana ja pimeällä ei ajeta lainkaan. Aikataulu suunnitellaan sen mukaan, että kun maassa aurinko laskee noin kello kuusi, ei ryhmä enää liiku pyörillä. Aikataulu on myös suunniteltava tarpeeksi joustavaksi mahdollisten sateiden varalta. Rankkasateiden riskiä pyritään pienentämään myös ajoittamalla kiertojelut kuivan kauden ajalle. Koko kiertojelun aikana oppaalla on tarkat toimintaohjeet poikkeustilanteiden varalle.

Turvallisuussuunnittelu on oleellinen osa ohjelmapalvelun suunnittelua. Turvallisuussuunnittelussa on Härmäläisen (2003) mukaan kolme keskeistä vaihetta. Ensimmäinen on *vahinkotapahtumien ennaltaehkäisy*. Tämä edellyttää tarkkaa yksityiskohtaista tietoa toiminnan toteutuksesta. Kun näiden tietojen pohjalta on kartoitettu mahdolliset vahinkotilanteet, voidaan laatia suunnitelmat vahinkotapahtumien varalle. Tämä on *vahinkotapahtuman hallinnan suunnittelu*. Onnettomuuden sattuessa on myöhäistä alkaa laatia suunnitelmaa toimintatavoista vaan tämä suunnitelma on oltava valmiina, jotta tiedetään saman tien miten toimitaan. Akuutin poikkeustilanteen jälkeen seuraa tilanteen jälkikäsitteily. Sitä varten täytyy olla valmiina *tapahtuman jälkikäsitteilyn suunnittelu*, jotta kaikki mahdolliset asiat tulee huomioitua ja tilanne saadaan purettua mahdollisimman pienillä vahingoilla. (Verhelä, 2007, 36.) Seuraavassa on listattu mahdollisia poikkeustilanteita Vietnamin kiertojelulla sekä niiden varalle tehtyjä suunnitelmia.

1. Katkennut tie estää kulkemisen suunnitellulla reitillä.

Tällaista tilannetta varten opas on ajanut reitillä ja sen ympäristössä paljon ja tuntee täten tiet ja alueet. Tarvittaessa hän pystyy väliaikaisesti oh

jaamaan matkailijat toiselle reitille, jota kautta katkennut tie päästään kiertämään.

2. Rankkasade estää ajamisen

Sateiden riski pyritään pitämään pieninä sijoittamalla kiertojelut kuivan kauden ajalle. Tällöin mahdolliset sateet ovat yleensä joko lieviä, jolloin ne eivät estä ajamista tai lyhytkestoisia, jolloin kulkeminen katkeaa vain lyhyeksi ajaksi. Sateen sattuessa oppaalla on jokaisesta kohteesta ja reittien varrelta merkittynä mahdollisia pysähdys- tai vierailukohteita. Tällä tavoin sateen takia menetetty ajoaika ei mene matkailijoilta hukkaan vaan heille pystytään järjestämään korvaavia aktiviteetteja.

3. Matkailijan sairastapaus tai onnettomuus

Vakavan sairastapauksen tai onnettomuuden sattuessa, ei matkailija voi enää jatkaa kiertojelua ja tämä on saatava sairaalaan. Reitin varrella sijaitsee paikallisia sairaaloita ja näiden yhteystiedot on oppaalla, jotta matkailija saadaan tarvittaessa sairaalaan mahdollisimman nopeasti.

4. Moottoripyörän hajoaminen

Pyörän hajotessa opas ottaa yhteyttä lähimpään mahdolliseen korjaajaan. Jos vika on korjattavissa aikataulun sallimissa rajoissa, voi matkailija jatkaa kiertojelua omalla pyörällään. Muussa tapauksessa tälle pyritään hankkimaan korvaava pyörä kiertojelun loppuajaksi.

Liikenneonnettomuuksien varalta tulee oppaalla olla lista matkan varrella sijaitsevista sairaaloista ja näiden yhteystiedot. Lisäksi oppaalla on mukana ensiaputarpeita pienempien loukkaantumisten varalle. Apteekkeja sijaitsee lähes jokaisessa kylässä ja yleensä hotellien henkilökunta auttaa lääkkeiden ja muiden tarpeiden hankkimisessa. Oppaan lisäksi jokaisella kiertojelulla on osallistuvalla on tallessa paikallisen yhteyshenkilön puhelinnumero sellaisten tilanteiden varalle, että esimerkiksi sairaalahenkilökunta ei puhu englantia. Kiertojelulla edellyttää myös osallistujilta matkavakuutusta korvaamaan vähintään henkilötapaturmat. Osallistujille hankitaan myös paikallinen moottoripyörävakuutus, joka tulee maan lakien mukaan olla jokaisella moottoripyörällä. Onnettomuuksien

ennaltaehkäisyä pyörät huolletaan turvalliseen kuntoon ja matkailijoilla kuuluu olla mukana vähintään kypärä ja polvisuojat.

Sairaustapauksiin varautuminen on pitkälti sama kuin onnettomuuteen. Oppaalla on sairaaloiden yhteystiedot sekä akuuttiin tarpeeseen käyviä ensiaputarpeita ja lääkkeitä. Sairastapauksia ennaltaehkäistään runsaalla vedenjuomisella sekä ruokailupaikkojen tarkalla valitsemisella ja hygieniasta huolehtimisella.

Poikkeuksellisen säätilan varalle suunnitellaan jokaiseen kohteeseen aktiviteetteja ylimääräiseksi päiväksi, joten rankkasateen sattuessa ja matkan viivästyessä on ylimääräisille välipäiville valmiina ohjelma. Vietnamin kiertoajelut järjestetään ajankohtina, jolloin rankkasateiden todennäköisyys on pieni eli loppusyksyn ja talven aikana.

Vietnamissa turisteihin kohdistuva rikollisuus on suurimmilta osilta taskuvarkauksia. Näistä informoidaan matkailijoita ennen matkaa ja opastetaan välttämään niitä.

6 POHDINTAA

Opinnäytetyöni aihe oli mielenkiintoinen ja olen iloinen, että sain mahdollisuuden tehdä opinnäytetyön, jossa pääsin itse vaikuttamaan sisältöön näin paljon. On ollut hienoa olla projektissa mukana alun käytännön suunnittelusta asti. Olen kiitollinen, että toimeksiantajani Dupon & Dupon Oy tarjosi minulle mahdollisuuden lähteä kohdemaahan asti suunnittelemaan matkailutuotetta.

Vietnamissa vieraillessani tajusin, kuinka välttämätöntä tuotteen suunnittelun kannalta on viettää aikaa kohdemaassa. Vain sillä tavoin voi saada tarpeeksi selkeän kuvan tuotteesta kokonaisuudessa. Myös tuotteen testaaminen on välttämätön osa sen suunnittelua. Vasta paikan päällä reittiä ajaessa tajuaa, kuinka raskasta moottoripyörällä matkustaminen näissä olosuhteissa on ja se tulee ottaa huomioon valmiin tuotteen muodostamisessa. Myös Vietnamin kulttuuriin tutustuminen ennen matkailutuotteen kokoamista oli äärimmäisen hyödyllistä. Tämänkaltainen kiertoajelu pitää sisällään kohtalaisen paljon riskejä ja muuttuvia tekijöitä, joiden tiedostaminen edellyttää perinpohjaista maahan tutustumista. Itse sain vielä tutustua Vietnamiin paikallisen yhteyshenkilön kanssa, mikä auttoi huomattavasti asioiden ymmärtämisessä ja huomioonottamisessa.

Näin omatoiminen opinnäytetyö tarjosi paljon vapauksia, mutta samalla myös haasteita. Varsinaista kokemusta minulla ei ollut matkailualalta ennen opinnäytetyöprojektiani, vaikka olenkin aina matkustanut paljon ja ollut kiinnostunut matkailusta. Tämän projektin kautta pääsin tutustumaan matkailun tuotekehitykseen hyvin laajasti ja kattavasti ja opin, miten paljon se todellisuudessa pitää sisällään. Haastavinta oli muodostaa opinnäytetyölle selkeä rakenne, joka kattaa ja ottaa huomioon kaiken olennaisen tuotteeseen liittyvän, mutta pysyy silti tarpeeksi tiiviinä ja selkeänä kokonaisuutena. Tämän toteuttaminen vei yllättävän paljon aikaa ja vaati perinpohjaista matkailualaan tutustumista. Vaihtelin opinnäytetyöni rakennetta ja pääkohtia useaan kertaan, kunnes löysin matkailualan teoriasta omaan työhöni oleelliset osat.

Haasteeksi muodostui myös omien kokemusteni käyttäminen tutkimustuloksina. Haastattelutuloksia sain melko vähän ja aiheesta aiemmin tehdyt tutkimukset ovat vähäisiä, joten pohjasin ison osan kehitysprosessista omiin kokemuksiini. Tämä tuntui ajoittain hankalalta ja epäilytti, ovatko omat subjektiiviset kokemukseni tarpeeksi kattavia tuote-

suunnitteluun. Pysin kuitenkin heijastamaan omia kokemuksiani haastatteluvastauksiin sekä valmiiseen teoriaan ja kokoamaan näiden avulla kattavan kehyksen tuotteelle.

Resurssien ja tarjolla olevan lähdekirjallisuuden heikko saatavuus toi myös haasteita työhön. Jotta lopputulos olisi täysin yksityiskohtainen, olisi Vietnamissa täytynyt viettää pidempi aika, mitä minulla tässä projektissa oli. Tätä en olisi heti osannut ajatella. Mikäli Dupond & Dupond Oy haluaa alkaa toteuttamaan Vietnamin kiertoajelua tulee siitä tehdä vielä yksityiskohtaisempi suunnitelma, johon lisätään tarkat hotellien sijainnit ja tarkempi aikataulu. Tässä mallissa yksityiskohdat ovat paikoittain suurpiirteiset, jotta ne voidaan toteuttaa yrityksen tarkkojen toiveiden perusteella. Seikkailumatkailu on sellainen aihe, johon olisin mielelläni perehtynyt vielä enemmän, mutta koska ala on vielä kohtuullisen uusi, oli lähdekirjallisuuden löytäminen välillä vaikeaa. Aiheesta löytyy paljon suhteellisen uutta ulkomaista kirjallisuutta, joita ei ole saatavilla kirjastoissa tai korkeakouluilla.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyöprojekti oli erittäin opettavainen kokemus ja koen saaneeni paljon tietoa matkailutuotteen kehityksestä. Oli mielenkiintoista ja kehittävää lähteä tekemään opinnäytetyötä aiheesta, johon en ollut ennen perehtynyt. Toivon, että Dupon & Dupon Oy hyötyy opinnäytetyöstäni myös käytännön tasolla ja olisi mahtavaa nähdä Etelä-Vietnamin kiertoajeluprojektin oikeasti toteutuvan.

LÄHTEET

Adventure Tourism Market Study 2013. Luettu 15.4. 2014.
<http://files.adventuretravel.biz/docs/research/adventure-tourism-market-study-2013-web.pdf>

Albanese, P & Boedeker, M. 2002. Matkailumarkkinointi. Helsinki: Edita Prima Oy

Duponds - Yrityksestä. Luettu 2.3.2014.
<http://www.duponds.eu/yrityksesta/>

Hämäläinen, J. 2003. Turvallisuusjohtaminen. Luonto-, seikkailu- ja elämysmatkailun turvallisuusseminaari 14.1.2003. Joensuu: Pohjois-Karjalan luontomatkainstituutti.

Komppula, R. & Boxberg, M. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Helsinki: Edita Prima Oy

Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. Luettu 5.4. 2014.
<http://tukes.fi/Tiedostot/Tuoteturva/Kuluttajavirasto/7.%20Ohjeet%20ohjelmapalveluiden%20turvallisuuden%20edistämiseksi%20.pdf>

Mortlock, C. 1994. The Adventure Alternative. Cucerone Press.

Pine, B. J. & Gilmore, J. II. 1999. The Experience Economy: Work is Theatre & Every Business a Stage. Harvard Business School Press, Boston Ma

Scott, C. 2005. Adventure Motorcycling Handbook. The Old manse, Tower Rd, Hindhead, Surrey: Trailblazer Publications.

Swarbrooke J., Beard C., Leckie S. & Pomfret G. 2003. Adventure Tourism - The new Frontier. Oxford. Butterworth - Heinemann

Tarssanen, S. 2006. Elämystuottajan käsikirja. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.

Verhelä, P. 2007. Matkailun ohjelmapalvelujen turvallisuus. Helsinki: Edita prima Oy

LIITTEET

Liite 1. Etelä-Vietnamin kiertoajelun ohjelma

Etelä-Vietnamin kiertoajelu

Ohjelma

Päivä 1.

8:00 lähtö Ho Chi Minhistä Vung Taun kaupunkiin (matkalla pysähdytään syömään)

16:00 majoittuminen ja kaupunkikiertäminen kävellen

18:00 vapaa-aikaa kaupungissa

Päivä 2.

8:00 lähtö Mui Nien kaupunkiin (matkalla pysähdytään syömään)

14:00 majoittuminen ja vapaa-aikaa kaupungissa

16:00 järjestettyä ohjelmaa sesongista riippuen (surffaus, lainelautailu)

19:00 vapaa-aikaa kaupungissa

Päivä 3.

8:00 lähtö Phan Rang-Thap Chamin kaupunkiin (Matkalla pysähdytään syömään ja uimaan merenrantaan)

16:00 majoittuminen ja kaupunkikiertäminen kävellen

19:00 vapaa-aikaa kaupungissa

Päivä 4.

8:00 lähtö vuoristotietä pitkin Da Latin kaupunkiin (matkalla pysähdytään syömään ja näköalapaikoille)

17:00 majoittuminen ja vapaa-aikaa kaupungissa

Päivä 5.

8:00 lähtö Bao Loc:n kaupunkiin

10:00 matkan varrella vierailu vesiputouksilla

15:00 majoittuminen ja vierailu vuoristoluostarissa

19:00 vapaa-aikaa kaupungissa

Päivä 6.

8:00 lähtö Ho Chi Minh Cityyn

12:00 paluu kaupunkiin ja pyörien palautus

14:00 kaupunkikiertäminen kävellen