

Hyvinvointimatkailun majoitusliikkeen vastaanoton asiakaspalvelijan täydennyskoulutus.

Matti Kuosmanen

Opinnäytetyö

Palveluliiketoiminta YAMK

5.2.2015



Palveluliiketoiminnan johtamisen koulutusohjelma

<p><b>Tekijä</b> Matti Kuosmanen</p>	<p><b>aloitusvuosi</b> 2013</p>
<p><b>Raportin nimi</b> Hyvinvointimatkailun majoitusliikkeen vastaanoton asiakaspalvelijan täydennyskoulutus.</p>	<p><b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 63 + 7</p>
<p><b>Opettajat tai ohjaajat</b> Johanna Rajakangas-Tolsa ja Pirjo Nuotio</p>	
<p>Intellektuaalisen pääoman arvo kasvaa palvelualoilla. Osaava asiakaspalvelija on arvokas hyvinvointimatkailualalla, joka nähdään tärkeänä osana Suomen tulevaisuuden matkailualaa. Hyvinvointimatkailun majoitusliikkeen, kuten kylpylän, vastaanoton asiakaspalvelijan on osattava monia erityistaitoja. Hänen tulee tietää majoitusliikkeensä liikunta-, kauneus- ja hyvinvointipalveluista sekä osata alan terminologia. Asiakaspalvelijalla tulee olla myös hyvät asiakaspalvelu-, myynti ja vuorovaikutustaidot. Vuonna 2013 järjestetyssä hyvinvointimatkailukyselyssä selvisi, että parannettavaa oli erityisesti majoitusliikkeen asiakaspalvelijoiden ammattitaidossa, henkilökohtaisessa palvelussa ja ystävällisyydessä.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, mitkä ovat suomalaisen hyvinvointimatkailun majoitusliikkeen vastaanoton asiakaspalvelijan osaamistarpeet nyt ja tulevaisuudessa. Majoitusliikkeet ovat rajattu maksullisia hyvinvointipalveluita tarjoaviin suomalaisiin majoitusliikkeisiin. Työn tavoitteena on luoda osaamistarpeiden pohjalta täydennyskoulutuspaketti, joka on suunnattu alan majoitusliikkeissä jo työskenteleville asiakaspalvelijoille tai juuri valmistuneille ammatilaisille, jotka haluavat kehittää ammattitaitoaan tai työllistyä hyvinvointipalveluita tarjoavaan majoitusliikkeeseen.</p> <p>Opinnäytetyön tietoperusta koostuu hyvinvointimatkailun ja sen majoituskohteiden määrittämisestä, asiakaspalveluosaamisesta sekä osaamisen ennakoinnin periaatteista. Empiirisessä tutkimuksessa haastateltiin syksyllä 2014 viittä vastaanoton esimiestä hyvinvointipalveluita tarjoavan majoitusliikkeen asiakaspalvelijan osaamistarpeista. Haastattelujen tulosten ja teorian pohjalta luotiin täydennyskoulutuspaketti.</p> <p>Osaamistarpeissa korostui asiakaspalvelu- ja myyntiosaaminen. Asiakaspalvelijan oma asenne hyvinvointipalveluihin oli keskeinen. Vastaanotossa tuli osata varata ja suositella palveluita sekä tietää kauneus- ja hemmotteluhoidoista. Muiksi tärkeiksi taidoiksi nousivat it-osaaminen, vaitiolo- ja viestintäosaaminen, ravitsemus- sekä liiketoimintaosaaminen. Osaamistarpeiden perusteella luotiin täydennyskoulutuspaketti, joka koostuu 10 lähipäivästä, kahden päivän opintovierailusta sekä lopputyönä luotavasta digitarinasta.</p>	
<p><b>Asiasanat</b> Hyvinvointimatkailu, majoitusala, täydennyskoulutus, asiakaspalvelu, ennakointi</p>	

Master's degree in Hospitality Management

<p><b>Author</b> Matti Kuosmanen</p>	<p><b>year of entry</b> 2013</p>
<p><b>The title of thesis</b> Updating education program for hotel receptionist in wellness travel industry</p>	<p><b>Number of pages and appendices</b> 63+7</p>
<p><b>Supervisor(s)</b> Johanna Rajakangas-Tolsa and Pirjo Nuotio</p>	
<p>The value of the intellectual skills is growing the hospitality industry. In Finland's future wellness travel industry, a skillful employee is a valuable asset. Wellness travel has a crucial role in Finland's tourism industry in the future. The receptionist needs many special skills in a wellness hotel such as a spa. He needs to have knowledge of the sport, beauty and wellness services of the hotel. Furthermore, he must know the terminology of the services. Skills in customer service, sales and interaction are also needed. A customer survey was made in Finland's wellness hotels in 2013. It was found out, that the customer service skills, friendliness and professional skills of the receptionists needed to be improved.</p> <p>The aim of this thesis is to find out, what are the skills needed in Finnish wellness industry accommodation's reception today and in the future. Accommodation businesses are limited to those, who sell wellness products and services. As a result of the findings, an updating education program will be created. The aim of the program is to improve the skills and knowledge in wellness tourism accommodation industry. Possible students for the program are receptionists already working in the industry as well as the new professionals who have just completed their basic degree and want to work in the reception of a wellness hotel or a spa.</p> <p>The theory part that includes the definition the accommodations in wellness industry, customer service skills needed in the reception and the basics in know-how anticipation. In the empirical part, the results of a survey are presented. Five managers were interviewed about the skills needed in a wellness hotel's reception. The interviews were made in the fall of 2014. As a result, an updating education program was created that had ten study days, two day field trip and a digital story as a final report.</p> <p>The most important skills were sales skills and customer service skills. The attitude of the receptionist towards wellness was also critical. Receptionist needs to know how to make bookings and recommend wellness services to the guests. Also, the receptionist must know the treatments offered in the hotel. Other important skills were computer skills, nutrition, and respect of privacy and knowledge of sport activities.</p>	
<p><b>Key words</b> wellness, tourism, hotel, updating education, customer service, future</p>	

# Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Hyvinvointimatkailu ja majoitus .....	4
2.1	Hyvinvointimatkailu Suomessa .....	4
2.2	Hyvinvointimatkailun määrittelemine .....	5
2.3	Majoituskohteet .....	10
3	Asiakaspalvelu hyvinvointimatkailualan majoitusliikkeessä.....	13
3.1	Hyvointipalveluita tarjoavan majoitusliikkeen asiakaspalvelun erityispiirteet ...	13
3.2	Asiantuntijuuden tasot.....	14
3.3	Ravitsemustietämys .....	16
3.4	Kuntoutus- ja liikuntapalvelut .....	21
3.5	Kauneus- ja hemmotteluhoidot.....	22
3.6	Tietotekniikkaosaaminen.....	24
4	Osaamisen ennakointi .....	26
4.1	Intellektuaalisen pääoman arvo .....	26
4.2	Double-loop oppiminen.....	28
4.3	Kokemusperäinen oppiminen .....	30
4.4	Inhimillisen toiminnan ulottuvuudet .....	32
5	Tutkimusprosessi .....	34
5.1	Tutkimuksen taustat, tavoitteet ja metodin valinta .....	34
5.2	Haastattelun kulku.....	34
5.3	Haastattelun tulokset .....	35
5.4	Opinnäytetyön prosessi täydennyskoulutukseen asti. ....	44
6	Täydennyskoulutus vastaanoton asiakaspalvelijalle .....	46
6.1	Täydennyskoulutuksen laajuus ja rakenne .....	46
6.2	Täydennyskoulutuksen linkittyminen osaamisen ennakointiin .....	46
6.3	Tuotekortti .....	48
6.4	Opintosisältö täydennyskoulutuksen 12 lähipäivään .....	50
7	Pohdinta .....	59

Lähdeluettelo .....	64
Liitteet.....	67
Liite 1. Sanasto.....	67
Liite 2. Haastattelun kysymykset .....	70

# 1 Johdanto

Suomen matkailun kasvun turvaaminen edellyttää tulevaisuuden ennakointia ja suunnitelmallista työtä. Suomessa on tarjonnan perusteella erittäin hyvät mahdollisuudet kansainvälisen matkailun kehittämiseen nykyisten kylpylöiden ja hoitolaitosten hakiessa uusia asiakkaita, hyvinvointimatkailun ollessa keskeisenä painopisteenä Suomen matkailustrategiassa. (Harju-Autti 2011, 29.) Majoitusliikkeen henkilökunnalla on oltava osaamista hyvinvointipalveluista jotta hyvinvointipalveluita saadaan myydyksi asiakkaille. Kansainvälinen hyvinvointimatkailukohteiden kehittämistä palveleva hanke, Health and Well-being in Tourism Destination, lyhyesti WelDest, teetti kesällä 2013 kyselyn 2177 suomalaisten kylpylöiden ja kuntoutuslaitosten postituslistoilla oleville henkilöille (Tuominen 2014, 38). Asiakkaat olivat vierailleet vähintään kaksi vuorokautta jossain hyvinvointikohteessa kahden vuoden aikana ja käyttäneet kohteen hoitopalveluja. Vastaajista 81 % oli naisia iältään 41–60 vuotiaita. Tehokkaimmaksi markkinointikeinoksi nousi onnistuneen hyvinvointilomakokemuksen tuottaminen. Kaksi kolmasosaa kiinnitti huomiota kohteen tarjoamiin rentoutumismahdollisuuksiin tärkeimpänä terveyttä edistävänä tekijänä, johon kuuluivat ulko- ja sisäliikuntamahdollisuudet, luonnonympäristö sekä hemmottelevat kylpylähoidot. Vastaajat halusivat yleisesti paeta arkipäivän paineita, parantaa henkistä hyvinvointia ja viettää aikaa perheen tai ystävien kanssa. Asiakastytytyväisyys oli kyselyssä varsin korkea, 61 % totesi matkan vastanneen odotuksiaan ja 17 % erinomaisesti. Varaus kohteeseen osattiin tehdä kiitettävästi tai hyvin 89 % mielestä. (Tuominen 2014, 38-40.)

Pohdittaessa majoitusliikkeen asiakaspalveluhenkilökunnan osaamistarpeiden kehittämistä, nousi WelDest hankkeesta esiin mielenkiintoista tietoa. Neljäsnes vastaajista totesi, etteivät terveyden edistämiseen liittyneet palvelut vastanneet tarpeita majoitusliikkeessä. Viidennes totesi, ettei etukäteistiedon saanti kohteesta, palveluista, ruoka- ja ravintolapalveluista, hyvinvointiin, rentoutumiseen sekä hemmotteluun liittyvistä palveluista ollut riittävää. Kaikkein mielenkiintoisimmat olivat avoimet vastaukset. Parantamisen varaa oli henkilökunnan ammattitaidossa, ystävällisyydessä, henkilökohtaisessa palvelussa, hintojen kohtuullisuudessa sekä ruokapalvelujen terveellisyydessä. (Tuominen 2014, 38-40.)

Ottaen huomioon WelDest kyselyn tulokset ja Suomen matkailustrategian keskittymisen olennaisesti hyvinvointimatkailuun, on matkailu- ja majoitustoiminnan kasvun ja maineen kannalta tärkeää, että hyvinvointimatkailun majoitusliikkeen asiakaspalvelijoiden ammattitaitoa kehitetään. Nykyinen majoitusliikkeiden yrityskanta on riittävä määrällisesti, mutta investointipanostusta tarvitaan kilpailukykyyn, profilointiin ja sisältöön (Harju-Autti 2012, 30). Yksi mahdollisuus kilpailukykyyn parantamiseen on tulevaisuuden vastaanoton asiakaspalvelijoiden hyvinvointipalveluiden ammattitaidon kehittämisessä. Korkeatasoisessa matkailukohteessa, kuten kylpylässä, henkilökunnan ammattitaito sekä henkilökohtainen, ystävällinen palvelu korostuu entisestään, varsinkin kun asiakkaat odottavat vierailultaan paljon. Henkilökunnan on tiedettävä olennaiset asiat esimerkiksi hoito- ja kauneuspalveluista jotta asiakkaat käyttäisivät hyvinvointipalveluja. Majoitusliikkeen vastaanoton henkilökunnalla on erityisen keskeinen rooli, heidän ollessaan majoitusliikkeen infokeskus, käyntikortti ja ensimmäinen, jonka asiakas saapuessaan tapaa (Lassila 2011, 32). Hyvinvointipalveluita tarjoavan majoitusliikkeen vastaanoton asiakaspalvelijan ammattitaito hyvinvointipalveluista on keskeisessä asemassa, kun Suomen matkailustrategiaa toteutetaan käytännössä. Tämä opinnäytetyö keskittyy juuri kyseisen ammattitaidon parantamiseen tulevaisuutta varten.

Tavoitteena on selvittää, mitkä ovat suomalaisen hyvinvointimatkailun majoitusliikkeen vastaanoton asiakaspalvelijan osaamistarpeet. Tämän tiedon pohjalta luodaan täydennyskoulutuspaketti, jolla parannetaan kyseistä osaamista. Täydennyskoulutuspaketti on suunnattu ensi sijaisesti suomalaisen hyvinvointimatkailun majoitusliikkeen vastaanotossa työskentelystä kiinnostuneille, joilla on jo alan tutkinto. Tutkinto voi olla esimerkiksi vastaanottovirkailijan, matkailupalvelutuottajan tai matkailuvirkailijan perustutkinto. AMK-restonomi tutkinto hotelli- tai matkailualalta sopii myös. Täydennyskoulutuksen anti palvelee alalla jo työskenteleviä, jotka haluavat päivittää ammattitaitoaan tai työskennellä tulevaisuudessa kylpylän, viihdekylpylän, terveyskylpylän tai urheilupuiston vastaanotossa.

Opinnäytetyön tietoperusta sisältää matkailu- ja majoitustoiminnan toimialaraportit, majoitusalan osaamistarveraportin, kylpyläliiketoiminnan kirjallisuutta, hyvinvointimatkailuun liittyviä artikkeleita sekä kylpylöiden esitteitä. Tietoperustan lisäksi käytän omaa 19 vuoden kokemustani hotelli- ja ravintola-alalta sekä verkostoja, joita olen työvuosie-

ni aikana luonut. Tutkimusmenetelmänä käytän kvalitatiivista menetelmää. Kvalitatiivinen menetelmä käsittää viisi haastattelua hyvinvointimatkailun majoitusliikkeessä työskenteleviltä neljältä eri esimieheltä sekä yhdeltä vastaanottovirkailijalta. Haastattelun kysymykset liittyvät hyvinvointiin liittyviin palveluihin, vastaanottovirkailijan osaamistarpeisiin sekä ominaisuuksiin. Tietoperustan, oman kokemuksen sekä haastattelujen tulosten perusteella luon täydennyskoulutuspaketin.

Opinnäytetyöni on rajattu maksullisia hyvinvointipalveluja tarjoaviin suomalaisiin majoitusliikkeisiin, ennen kaikkea kylpylöihin ja wellness-hotelleihin. Esimerkiksi leirintäalueet, jotka tarjoavat hyvinvointia edistäviä palveluita kuten uintia, hiihtoa ja lenkkeilymahdollisuuksia eivät kuulu työhöni. Työni keskiössä on liiketoiminnallinen majoitustoiminta, jossa vastaanottohenkilökunta pyrkii myymään hyvinvointipalveluita asiakkaille. Opinnäytetyö ei koske majoitusliikkeen esimiesten osaamistarpeita, eikä hoitohenkilökunnan osaamistarpeita, vaan keskittyy työntekijän osaamistarpeisiin vastaanoton asiakaspalvelussa hyvinvointipalveluja tarjoavassa majoitusliikkeessä.



## 2 Hyvinvointimatkailu ja majoitus

### 2.1 Hyvinvointimatkailu Suomessa

Matkailualan taloudellinen tila on Suomessa tyydyttävä, mutta taloudellinen kehitys on suotavaa (Harju-Autti 2012, 1). Suomen matkailutuotteen tulee olla tulevaisuudessakin houkutteleva sekä kotimaisille ja ulkomaisille asiakkaille. Yhtenä tulevaisuuden matkailun teemana nähdään hyvinvointimatkailu, joka on saanut jalansijaa Suomen matkailu- ja majoitusmarkkinoilla. Majoitusliikkeiden liikunta- ja allasosastoja on kunnostettu houkuttelevammaksi asiakkaille. Hotellin asiakkaille halutaan tarjota hetkiä Day Spa:ssa tai kauneushoitolassa majoituksen lisäksi. Ravintolassa tarjotaan entistään terveellisempiä annoksia ruokalistoilta. Hyvinvointimatkailussa kylpylät ovat perinteisesti toimineet Suomessa jo 1800-luvulta lähtien hyvinvointia edistävinä majoituslaitoksina palvelleen ulkomaalaisia vieraita, sodan veteraaneja, työssä uupuneita ihmisiä sekä kuntoutettavia vuosien varrella. Kylpylöiden ohella Suomessa toimii urheiluopistoja ja risteilyaluksia jotka tarjoavat hyvinvointipalveluja. Nykyään kylpylöitä Suomessa on 45 huonekapasiteetin ollessa 6003. Majoitusvuorokausia kylpylöissä oli vuonna 2012 yhteensä 2 326 594 (Harju-Autti 2012, 19).

Kylpylät ja muut hyvinvointia tarjoavat majoitusliikkeet ovat tulevaisuudessakin merkittäviä työllistäjiä Suomessa, samalla kun wellness, hyvinvointi- ja terveysturmatkailu on nouseva trendi maailmalla. Viro on tähän mennessä pystynyt houkuttelemaan suomalaisia asiakkaita kylpylöihinsä. Viron hintataso alkaa kuitenkin euron myötä lähentyä Suomen hintatasoa, joten on mahdollista että suomalaiset asiakkaat valitsevat kotimaisen kylpylän kohteekseen, jos vain henkilökohtainen asiakaspalvelu on kunnossa. Kotimaan matkailussa kylpylät ovatkin suomalaisten suosiossa, suuntauksen ollessa viihde- ja hemmottelupalvelupainotteisiin kylpylöihin. Hyvinvointimatkailu on myös ympärivuotisempaa kuin moni muu matkailutoiminta, koska palveluita voi käyttää säästä riippumatta. Ympärivuotinen majoitus- ja matkailutoiminta on suuri haaste toimialalla, ajateltaessa esimerkiksi Etelä-Suomen hiihtokeskuksia. Kysyntä säästä riippumatta tekee hyvinvointipalveluista houkuttelevan oheispalvelun majoitusliikkeelle, jota halutaan samalla päivittää modernimpaan ja muodikkaampaan suuntaan. Tämän lisäksi, hyvinvointimatkailu on myös vapaa-ajan matkailua, jonka kehittämistä ollaan erityisesti kiinnostuneita tulevaisuudessa (Tuominen 2014, 38). Hyvinvoinnin tuotteistaminen

taloudellisesti kannattavaksi majoitusliikkeessä on kuitenkin haastavaa. Kylpylähotellin kuluihin kuuluu tavanomaisten hotellin kulujen lisäksi kylpylätoiminnasta aiheutuvat kulut, kuten hoitohenkilökunnan palkat, vesi, sähkö, puhdistusaineet, huolto, pyyhkeet sekä saunojen ja altaiden ylläpito.

## 2.2 Hyvinvointimatkailun määrittelyminen

Hyvinvointimatkailu on kasvanut vuosituhaten alusta asti megatrendiksi asti. Hyvinvointimatkailu voidaan laskea kuuluvaksi osaksi terveysturmatkailua, johon kuuluu myös hyvinvointimatkailun ohella terveydenhoitomatkailu. Terveysturmatkailu pitää sisällään lääketieteellisiä toimenpiteitä sekä työkyvyn ylläpitoon suunnattuja kuntoutuksia. (Harju-Autti 2011, 29.) Hyvinvointimatkailun suosio juontaa juurensa nykyhetken terveystrendiin, jossa ihminen pitää itsestään huolta paremmin nauttiakseen elämästä. Kiireistä, stressistä arkea elävä ihminen hakee hyvää oloa liikunnasta, terveellisestä ruokavaliosta sekä hemmottelee itseään välillä kauneushoitopalveluilla tai hieronnalla.

Suomessa majoitusalaalla trendiin on vastattu tarjoamalla asiakkaille liikunnallisia aktiviteetteja sekä investoimalla hotellien kylpyläosastoihin, rakentamalla Day Spa- osastoja majoitusliikkeeseen tai luomalla yhteistyötä majoitusliikkeen sekä lähellä sijaitsevan hyvinvointipalveluja tarjoavan yrityksen välillä. (Kuismin 2014, 29.) Kauneus ja hyvinvointi ovat liittyneet tiiviimmin toisiinsa, nykyajan kauneushanteeksi on tullutkin urheilullisuus, rentoutuminen, terveys sekä terveellinen ruoka. Ruokailutrendiin nykyaikana liittyy taas luomu sekä lähiruoka. Kaikki tämä vaatii monialaista erityisosaamista hyvinvointimatkailu kohteen majoituspalvelun asiakaspalvelijalta. (Tuominen 2014, 40). Ei riitä, että hyvinvointi on mainittu majoitusliikkeen esitteissä. Hyvinvointipalveluja tarjoavan majoitusliikkeen asiakaspalvelijan tulisi olla itsekin hyvinvoiva, sitoutunut työhönsä sekä omata tiedot ja taidot, jolla hän voi edistää myös asiakkaittensa hyvinvointia. Asenne hyvinvointiin huokuu tällöin henkilökunnasta ja koko majoitusliikkeestä. (Vesterinen 2011, 4.)

Hyvinvointimatkailu on matkailua, joka tuottaa asiakkaalle yksilöllistä ja kokonaisvaltaista hyvää oloa, joka voi olla sekä fyysistä että psyykkistä vireyttä antavaa. Hyvinvointimatkailu kuuluu terveysturmatkailuun, johon tullessaan ihminen on pääsääntöisesti terve. Hyvinvointimatkailun aktiviteetteihin kuuluvat vesikylvyt, hiljentymisen, kauneushoi-

dot, saunapalvelut, virkistyshoidot, liikunta ja luontaishoidot. Hyvinvointimatkailua ei tule sekoittaa terveydenhoitomatkailun, joka vaatii lääketieteellisiä toimenpiteitä. Hyvinvoinnista käytetään myös termejä wellbeing ja wellness, jotka tulevat englannin kielestä tarkoittaen hyvinvointia. (Vesterinen 2011, 1.) Hyvinvointimatkailun asiakkaiden tulee olla tarpeeksi terveitä matkustaakseen sekä tarpeeksi varakkaita käyttääkseen maksullisia hyvinvointimatkailun palveluja kuten kylpyläpalveluita. Suurin osa matkailijoista tulee rikkaammista länsimaista maailmanlaajuisesti. Suomessa ovat perinteisesti käyneet myös varakkaammat venäläiset asiakkaat suomalaisten lisäksi. Hyvinvointimatkailu nähdään myös tulevaisuuden trendinä Suomeen matkaavilla moderneilla humanisteilla. Modernit humanistit, joihin Suomen kaltaisen maan oletetaan tulevaisuudessa vetoavan, arvostavat kokonaisvaltaista hyvinvointia, turvallisia aktiviteetteja, luontoa ja elämäntapaa. Elämisen laatu ja vastuullisuus on tärkeitä arvoja moderneille humanisteille (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014, 14). Hyvinvointimatkailun palveluiden käyttäjäkunta on täten keskiluokasta eliittiin, paitsi maissa jossa valtio on tukenut palveluiden käyttäjiä, kuten Suomessa sotaveteraaneja. 1960-luvulta lähtien, sotaveteraaneja on valtion kustantamana tuettu Suomessa 1-3 viikon ammattimaisilla kuntoutusjaksoilla kylpylöissä, joissa veteraanit saivat hyvää hoitoa. Tänä päivänä, kun sotaveteraaneja on yhä vähemmän ja vähemmän, Suomen perinteisillä kylpylöillä on kova työ saada kylpylöilleen käyttöä uusilla palveluilla. (Smith & Puzkó 2014, 35.) Kylpylöiden toimintaympäristö on muuttunut. Kylpylöiden kuntoutusasiakkaiden osuus asiakkaista on laskenut ja liikevaihdosta ja liikevaihdosta jo yli puolet tulee vapailta matkailumarkkinoilta (Lassila 2011, 32).

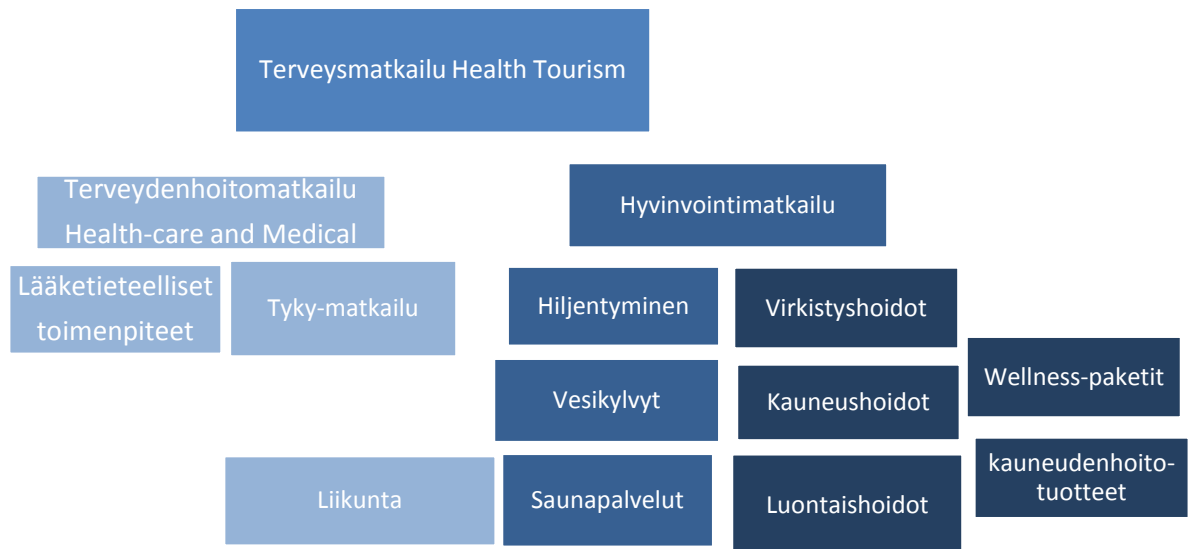
Tämän lisäksi, eri mailla on eri käsitys esimerkiksi kylpylöistä. Keski- ja Itä-Euroopassa matkustajat ovat tottuneet samaan kylpylöistä enemmän lääketieteellisempää hoitoa kuin yhdysvaltalaiset ja iso-britannialaiset. Yhdysvalloissa kylpylä mielletään enemmänkin hemmotteluun ja kauneuteen suunnattuna palveluna, kuin kuntouttavana terveydenhoitopalveluna. Hyvinvointi ja lääketieteellisen matkailun ero on joskus hyvin vaikea määrittää, etenkin kun esimerkiksi kylpylät tarjoavat kuntouttavia hoitoja Suomesakin, kuten vaikka ASLAK-kuntoutus. (Smith & Puzkó 2014, 9-13.)

Hyvinvointi, wellbeing, må bra, Wohlfühl

Hyvinvointi on laaja-alainen termi, joka kuitenkin sopii hyvin kuvaamaan Suomen tuotetarjontaa, kuten kylpyläpalveluita. Hyvinvointi sisältää hemmottelua, rentoutumista, rauhoittumista sekä aktiivista toimintaa kuten liikuntaa. (Vesterinen 2011, 2.) Pohjoismaisen hyvinvointi nojaa voimakkaasti luontoon, ulkoiluun, terveelliseen ruokaan ja juomaan sekä puhtaaseen ilmaan. Pohjoismaisia hyvinvoinnin kantavia arvoja ovat kautta aikain olleet rentoutuminen ja ulkoilu, sekä tietysti Suomessa saunominen joka kuuluu jokapäiväiseen hyvinvointiin. Tyyli Pohjoismaissa on yksinkertainen, moderni, siisti ja ilmava. Pohjoismainen hyvinvointi on arvostettua maailmalla ja onkin lanseerattu termi ”Nordic Well-being”. (Smith & Puzkó 2014, 57.)

Wellness

Wellness voidaan nähdä hyvinvointimatkailun sekä majoituksen huipputarjontana 4-5 tähden majoituskohteessa henkilökohtaisella palvelulla. Asiakkaan henkilökohtaiset ruumiin ja sielun tarpeet ovat huomioitu, joten wellness-tuotteen on täytettävä korkeat laatuksiteerit. Ympäristön on myös vastattava korkeita laatuksiteereitä, sen on oltava yllellinen, rauhallinen sekä esteettinen. Henkilökunnan on oltava erityisen palveluaitis sekä tietotaitoinen wellness-majoituksessa tarjotakseen erityisesti aikuisille asiakkaille luksusta, jota he ovat tulleet kokemaan. (Vesterinen 2011, 2.)



Kuvio 1. Terveysmatkailun käsitteet (mukaillen Harju-Autti 2011, 30).

Terveysmatkailun käsitteiden kuvio esittää, miten hyvinvointimatkailu on suhteessa terveydenhoitomatkailuun sekä terveysmatkailuun. Mitä tummempi väri on kuviossa, sitä enemmän ollaan kaupallisen hyvinvointimatkailun puolella terveysmatkailussa. On huomattava, että esimerkiksi liikunta kuuluu sekä terveydenhoitomatkailuun että hyvinvointimatkailuun. Samoin saunapalvelut, hiljentyminen sekä vesikylvyt kuuluvat hyvinvointimatkailun piiriin, mutta niitä voidaan käyttää myös osana terveydenhoitomatkailua. Hyvä esimerkki hyvinvointimatkailun sekä terveydenhoitomatkailun erosta on AS-LAK-kuntoutuja, joka on selkeästi terveydenhoitomatkalla, mutta voi käyttää kylpylä-hotellissa omalla rahallaan kauneudenhoitopalveluja kuten manikyyriä ja pedikyyriä. Juuri hyvinvointimatkailun tummat alueet ovat niitä palveluita, joita vastaanoton asiakaspalvelijan tulee osata suositella asiakkaille (Kuvio 1.)

Hyvinvointipalveluita tarjoavan majoitusliikkeen palvelut voidaan nähdä tyydyttävän myös nykyajan matkailijan tarpeita Maslow'n hierarkian mukaan. Kun on katto pään päällä ja turvallisuuden tarpeet on tyydytetty, etsii asiakas alitajuisestikin kolmannen tason rakkauden sekä yhteenkuuluvaisuuden tunnetta sekä neljännen oman arvon tuntemista. Viidennellä, ylimmällä portaalla, löytyy itsensä toteuttamisen tarpeet. Asiakkaal-

la on tarve yksilöllisyyteen, riippumattomuuteen, ihanteisiinsa sekä elämyksiinsä. On selvää, että hyvinvointimajoituksessa liikutaan jo Maslow'n tarvehierarkian ylimmällä tasolla asiakkaiden tarpeissa. Vieraat odottavat saavansa mahdollisuuden liikuntaan, hoitoihin, hierontaan, erikoissaunaan, terveelliseen ravintoon ja vieläpä asiantuntevan sekä ystävällisen palvelun säestämänä. Ei voida olettaakaan, että hyvinvointipalveluja tarjoava majoitusliike voisi pärjätä kilpailussa tai nostaa keskihuonehintaansa pelkästään tyydyttämällä asiakkaittensa Maslow'n tarvehierarkian kolmea alimpaa tasoa. On myös selvää, että pelkästään rakentamalla hieno kylpyläosasto, oleskelu- ja majoitustilat, ei vielä päästä korkeimmalle tasolle Maslow'n hierarkiasta. Korkeimmalla tasolla vaaditaan huippuosaamista myös asiakaspalvelussa. Majoittuminen ei olekaan enää kertaostos, vaan siihen liittyy miellyttävä yöpymiskokemus sekä hoitokokemus ja viimeisenä jälkihoito. Majoitusta voisikin pohtia jatkumona esihoito, onnistunut yöpyminen ja jatkoahoito. (Björkvist 2011, 44.)

Moderneihin humanisteihin ja miksei muihinkin asiakkaisiin, vetoavat myös erilaiset elämykset. Laitisen (2014, 18) mukaan ”Erikoistu tai häviä vähitellen Helsingin hotellikartalta”, on ehkä vielä liian voimakkaasti sanottu, mutta kuvaa tulevaisuuden majoitusalan suunnan Helsingissä. Timo Lappi, matkailu- ja ravintolapalvelut Maran toimitusjohtaja esittää, ”Ihmiset hakevat yksilöllisempiä kokemuksia, joten valinnanvara hotellien suhteen tulee varmasti lisääntymään” (Laitinen 2014, 18). Erikoistuminen tarkoittaa juuri keskittymistä hyvinvointia edistäviin majoitusliikkeisiin, siinä missä Helsingin ydinkeskustassa keskitytään luksushotelleihin. Erikoistuminen vaatii tietysti myös erityisosaamista, jota ilman asiakkaan elämys jää vajaaksi. Tämän opinnäytetyön sisältö tulee tukemaan juuri tätä erityisosaamista hyvinvointimajoitussektorilla nyt ja tulevaisuudessa.

Hyvinvointimatkailun tavoitteiden täyttämiseksi majoitusliikkeen työntekijällä tulee olla riittävä osaaminen. Yleisellä tasolla Suomen matkailualan työvoiman osaaminen ei kaikilta osin vastaa kysyntää (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014, 16). Riittävä osaaminen nousikin yhdeksi kulmakiveksi WelDest-hankkeen kyselyssä 2013 (Tuominen 2014, 40). WelDest-hankkeen kysely haastatteli 2177 suomalaisten kylpyläiden ja kuntoutuslaitosten postituslistoilla olevaa henkilöä, jotka olivat yöpyneet vähintään kahden vuorokauden ajan hyvinvointikohteessa käyttäen kohteen hoitopalveluja. Neljännes vastaa-

jista totesi, etteivät terveyden edistämiseen liittyneet palvelut vastanneet tarpeita. Viidennes kertoi, että etukäteistiedon saanti kohteesta ja sen palveluista, kuten ruoka, hyvinvointi, rentoutuminen ei vastannut tarpeita. Avoimien vastausten perusteella parannettavaa oli erityisesti henkilökunnan ammattitaidossa, ystävällisyydessä ja henkilökohtaisessa palvelussa. Tuttavien suositus olikin majoitusliikkeen tärkein markkinointikeino. Voidaankin todeta, että henkilökohtaisella palvelulla on suuri merkitys hyvinvointimatkailun majoituksessa, jossa asiakaspalvelijan osaaminen liittyy olennaisesti myytävään palvelutuotteeseen. Osaava asiakaspalvelija pystyy suosittelemaan ja myymään asiantuntevasti palveluita asiakkaille. Tieto palveluista, hoidoista sekä aktiviteeteistä on osa palvelua ja muodostavat yhdessä asiakaspalvelutaidoilla aidon, ystävällisen asiakaspalveluelämyksen, jota asiakkaat kaipaavat. On jopa väitetty, että osaava asiakaspalvelija on tärkeämpi kuin yksittäinen kanta-asiakas esimerkiksi kylpylähotellissa, koska kyseinen asiakaspalvelija pystyy hankkimaan osaamisellaan kanta-asiakkaita hotelliin (Bodeker & Cohen 2009, 383).

### 2.3 Majoituskohteet

Hyvinvointimatkailuun kuuluu monenlaisia majoitusliikkeitä. Näistä yleisimmät ovat kylpylät, viihdekylpylät, kartanokylpylät sekä urheiluopistot. Yhteistä kaikille näistä majoitusliikkeistä on se, että palveluista osa on selkeästi suunnattu hyvinvointimatkailua varten, kuten vaikkapa allasosastot, hierontapalvelut tai hoitopalvelut. Onkin tärkeä määrittellä, että hyvinvointimatkailun majoitus ei ole sama asia kuin sairaala. Hyvinvointimajoitukseen tullaan edistämään hyvää oloa tai parantamaan esimerkiksi stressin aiheuttamaa olotilaa eikä parantamaan esimerkiksi sydänsairautta.

Kylpylä on yleisin hyvinvointimatkailun majoitusliiketyyppi. Kylpylöitä on ollut olemassa jo muinaisista Rooman ajoista lähtien. Vettä on aina käytetty parantavana elementtinä kylpylöissä. Roomalaisissa kylpylöissä oli muun muassa lattialämmitys ja erilämpöisiä altaita. Suomessa kylpylöiden historia alkaa 1800-luvulta, jolloin terveyskylpylät olivat etenkin venäläisten matkailijoiden suosiossa. 1890-luvulla kylpylöiden tiheys Suomessa oli korkein koko Euroopassa (Smith & Puzkó 2014, 35). 1980-luvulla koettiin kylpylöiden buumi ja kylpylät ovatkin selvinneet yli pahimpien lamojen uudistumalla. Tänä päivänä kylpylät voivat erikoistua kokouksiin, viihteeseen, lapsiperheisiin, hyvinvointiin, hemmotteluun tai kaikkiin näistä.

Kylpylähotelli tarjoaa monipuoliset kylpyläpalvelut asiakkaalleen majoituksen lisäksi. Kylpyläpalveluihin lukeutuvat allasosastot, joita voivat olla trooppinen allasosasto, las-tenaltaat, porealtaat, ulkoaltaat, vesiliukumäet ja geysirit. Lisäksi kylpylöissä ovat tarjolla perinteiset saunat sekä erikoissaunoja. Kylpylät voivat tarjota yöpymispaketteja joihin kuuluu allasosaston palveluja lapsiperheille, juhlijoille ja pariskunnille. Usein kylpylä matkailuun kuuluu myös viihde, mutta myös hemmottelu- sekä hyvinvointipaketteja on tarjolla. Suomessa on muun muassa oudoimpien kylpylähoitojen top-10 listalla yksi hoito: -110 asteen huippukylmähoito Haikon Kartanossa. (Smith & Puzkó 2014, 63.)

Kokous–wellness hotellissa yhdistyy kokoushotellin palvelut kylpylä-, kauneus- ja hyvinvointipalveluihin. Kokoustilat palvelevat erityisesti yritysasiakkaita, jotka ovat hotellien tärkeimpiä kohderyhmiä. Kokoustiloille nähdään siten tarve hotellissa ja 80 % hotelleista tarjoaakin kokouspalveluita (Harju-Autti 2012, 43). Kokous-wellness hotelli pyrkii tarjoamaan yritysten tarvitsemia kokouspalveluita yhdistettynä hyvinvointipalveluihin. Kylpylä-, kauneus- ja hyvinvointipalvelut tuovat majoituskauppaa enemmän viikonloppuisin, kokousten tapahtuessa pääsääntöisesti arkena. Näin majoitusliike pyrkii täyttämään huoneensa viikon jokaisena yönä, samalla kun asiakkaat käyttävät hotellin ravintolapalveluita.

Viihdekylpylä on verrattain uusi termi, koska siinä yhdistyvät kylpylä- sekä viihdepalvelut. Viihdekylpylä houkuttelee nuoria aikuisia, perheitä sekä muita vapaa-ajan viettäjiä. Kylpyläpalvelut ovat vauhdikkaampia kuin perinteisessä kylpylässä ja niihin kuuluu vesiliukumäkiä, vesipuistoja, baareja ja geysirejä. Viihdekylpylöissä on yökerhoja ja jopa minigolfia sekä keilausta. Tämän lisäksi viihdekylpylä tarjoaa perinteisiä hemmottelu-, kauneus- ja terveydenhoitopalveluita, joita asiakas löytää tavallisesta kylpylästäkin.

Day Spa on yleisölle avoinna oleva kylpylähoitola, jossa on kylpyläpalveluita ilman majoitusta. Day Spa saattaa olla yksityinen yrittäjä joka sijaitsee majoituspalvelun vieressä tai yhteydessä. Day Spa tarjoaa mahdollisuuden valita joko yhden tai useamman hoidon, joista monet keskittyvät kauneushoitoihin. Esimerkkejä hoidosta ovat kylvyt, jalkahoidot, käsihoidot, depilaatiot, hieronnat, vyöhyketerapiat sekä ihon kuorinnat.



Risteilyaluksilla voi olla tarjolla kylpyläpalveluita kuten poreallas, sauna ja kauneushoitoja. Risteilyalusten allasosastot ovat ymmärrettävästi pienempiä kuin maalla. Suomesta löytyy muutamia kylpyläpalveluja tarjoavia risteilyaluksia.

Urheiluopistot ovat liikuntakeskuksia, jotka järjestävät liikunta-alan ammatillista perus- ja lisäkoulutusta sekä vapaa-ajan kurssitoimintaa. (Urheiluopistojen yhdistys 2014.) Urheiluopistoja Suomessa on 11 kappaletta, esimerkiksi Vierumäki sekä Pajulahti. Urheiluopistojen tarkoitus on olla urheilun sekä vapaan sivistystyön koulutuskeskus joka ”järjestää liikuntaharrastusta, hyvinvointia ja terveyttä edistävää koulutusta koko väestölle sekä liikunnan järjestö- ja seuratoimintaa palvelevaa koulutusta ja valmennustoimintaa”. (Urheiluopistojen yhdistys 2014.) Voiko urheiluopiston luokitella samaan ryhmään kuin kylpylän tai viihdekylpylän? Ainakin opisto tarjoaa majoitusta ja hyvinvointia, mutta painotus on nimenomaan urheilussa. Toisaalta asiakaspalvelijalta vaaditaan urheiluopistossa samanlaista erityisosaamista kuin muissakin hyvinvointipalveluita tarjoavissa majoitusliikkeissä.

### **3 Asiakaspalvelu hyvinvointimatkailualan majoitusliikkeessä**

#### **3.1 Hyvinvointipalveluita tarjoavan majoitusliikkeen asiakaspalvelun erityispiirteet**

Jokaisen majoitusliikkeen asiakkaan odotusarvo on hyvä uni, hyvä olo, oikea tila ja olemisen helppous. Asiakas odottaa henkilökohtaista palvelua ja haluaa tulla huomatuksi sekä puhutelluksi. Vain osaava asiakaspalvelija majoitusliikkeen vastaanotossa pystyy tekemään tämän, eikä henkilökohtaista vieraanvaraisuutta voi korvata teknologialla. (Harju-Autti 2012, 46.) Hyvinvointimajoituksen asiakaspalvelu on sidottu selkeästi toimintaympäristöön. Asiakkaat tulevat stressaantuneina ja väsyneinä kuluttavasta arjesta esimerkiksi viikonlopuksi kylpylämajoitukseen. Tavoitteena on, että asiakas lähtee viikonlopun jälkeen uudelleen syntyneenä, levänneenä sekä hyvinvointielämyksen saaneena takaisin kotiinsa.

Hyvinvointimajoituksen asiakaspalvelijan keskeinen ominaisuus on hallita toimintakokonaisuus, majoitus-, kylpylä- ja hoitotoiminta, ravintolapalvelut sekä kokouspalvelut siten, että toiminta on ammattimaista. Asiakaspalvelun asiantuntijuuden voi jakaa viiteen eri tasoon, jotka ovat aloittelija, kehittynyt aloittelija, pätevä henkilö, taitaja sekä asiantuntija. (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen, 70.) Hyvinvointimatkailun majoitusliikkeen vastaanotossa henkilökunnan osaaminen korostuu erityisesti, koska hyvinvointipalveluiden tuntemus sekä myynti asiakaspalvelutilanteissa ovat elintärkeitä asiakaspalvelun sekä liiketoiminnan kannalta. Asiakkaat eivät tule pelkästään majoittuakseen vaikkapa kylpylään, vaan nauttimaan sekä parantumaan stressistään. Nautinto saadaan osaksi käyttämällä hyvinvointiin tarkoitettuja maksullisia palveluita kuten hieronnat ja kauneudenhoitopalvelut. Asiakas voi ainoastaan kokea arvoa vierailulleen, kun hänelle osataan myydä ja varata juuri hänelle sopivat hoidot ja tuotteet (Lassila 2011, 32). Juuri asiakaspalvelun kehittäminen ja asiakkaan odotusten palkitseminen nähdään tulevaisuuden mahdollisuutena SWOT-analyysissä Suomen majoitustoiminnassa, kylpylöiden olleessa vahvuutena. Vahvuuksien ja mahdollisuuksien yhdistämisellä on hyvä mahdollisuus parantaa majoitusliiketoimintaa tulevaisuudessa. (Harju-Autti 2012, 52.)

### 3.2 Asiantuntijuuden tasot

Asiantuntijuuden tasojen tietäminen on opinnäytetyön kannalta välttämätöntä, koska on pystyttävä arvioimaan millä tasolla vastaanoton asiakaspalvelija on. Opinnäytetyön täydennyskoulutuksen tavoitteena on saavuttaa asiantuntijataso hyvinvointimatkailun majoitusliikkeen vastaanoton asiakaspalvelussa. Jos asiakaspalvelija on kovin alhaisella tasolla, esimerkiksi aloittelijana, ei hän pysty vielä omaksumaan opinnäytetyön täydennyskoulutuksen antia tarpeeksi hyvin. Hän tarvitsee vielä lisää työkokemusta sekä oppia asiakaspalvelun perusteissa. Kehittynyt aloittelija voi jo osallistua täydennyskoulutukseen.

#### Aloittelija

Aloittelija joutuu turvautumaan sääntöihin ja kaavamaisiin toimintamalleihin. Hyvinvointimatkailun majoituksessa tarvittavaa hoitopalvelujen, sekä majoituksen kokonaispalvelutapahtumaa on aloittelijan vaikea hahmottaa. Toiminta on yksittäisistä asiakastapahtumista kuten sisäänkirjoittautumisesta selviämistä. Aloittelija ei voi toimia itsenäisesti hyvinvointipalveluita tarjoavan majoitusliikkeen työvuorossa eikä pysty myymään hyvinvointipalveluja tyydyttävällä tavalla ilman pätevemmän henkilön tukea. Esimerkiksi kylpylämajoituksen palvelupaketin kulkua aloittelijan on vaikea hahmottaa. (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen, 69.)

#### Kehittynyt aloittelija

Kehittyneen aloittelijan toimintaa ohjaavat säännöt ja periaatteet. Hän osaa jo yhdistää hoitovaroja majoitukseen sekä myydä yksittäisiä tuotteita, mutta ei vielä selviydy kiireestä. Hän näkee esimerkiksi wellness-palveluita käyttävissä asiakkaissa yhdenmukaisuuksia, kuten osaa varausvaiheessa jo kysyä hoitovaruksen tarvetta sekä tarvittaessa varata asiakkaalle ajan esimerkiksi hierojalle. (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen, 70.)

## Pätevä henkilö

Pätevällä asiakaspalvelijalla on jo kokemusta erilaisista palvelutilanteista ja kykenee asettamaan tehtäviään tärkeysjärjestykseen. Hän pystyy jo asettumaan emotionaalisesti asiakkaan asemaan ja löytymään hänelle sopivat hoidot, tuotteet ja palvelut majoituksen tarjonnasta. Hyvinvointialan termit alkavat olla hänelle tuttuja ja hän osaa käyttää niitä hyväkseen työssään. Hoitovarausten teko ja palveluiden suosittelu alkaa olla pätevälle henkilölle jo rutiiniomaista toimintaa. (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen, 70.)

## Taitaja

Ongelmanratkaisu on nopeaa ja joustavaa. Taitaja on luova ongelmanratkaisija asiakastilanteissa, esimerkiksi löytämällä vaihtoehtoisen hoidon asiakkaalle tilanteessa kun hoito, jonka asiakas on halunnut, ei olekaan saatavilla. Hän pystyy hoitamaan esimerkiksi ylibuukkaustilanteen asiakkaalle myönteisellä tavalla. Luova oivallus, intuitiivinen asiakaspalvelu on taitajalle tyypillistä. Taitaja ennakoi asiakkaan tarpeet, löytää tarpeisiin sopivat ratkaisut ja osaa kysyä aktiivisesti asiakaspalautetta. Hän osaa viedä asiakaspalautetta eteenpäin esimerkiksi esimiehelleen, jotta majoitusliikkeen toiminta voisi kehittyä. (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen, 70.)

## Asiantuntija

Asiantuntija kehittää osaamistaan jatkuvasti sekä pystyy yhdistämään yrityksen sekä asiakkaiden tarpeet taloudellisesti kannattavasti. Hän osaa jo hakeutua yhteistyöhön kylpylä sekä hoito-osastojen kanssa, jotta saa yhdistetyksi asiakkaille mieluisat palvelut. Hän osaa kohdistaa energiansa tehtävän kannalta olennaisiin asioihin. Hyvinvointimatkailun majoituksessa asiantuntija osaa lukea jo asiakasta ja myydä hänelle hyvinvointipalveluja, joita asiakas ei itse osannut ennakoida tarvitsevansa. Asiantuntijatason vastaanoton asiakaspalvelija kehittää osaamistaan jatkuvasti esimerkiksi täydennyskoulutuksilla tai seuraamalla hyvinvointimatkailun julkaisuja mediassa. (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen,70.)

On selvää, että hyvinvointimatkailun majoitusliikkeen vastaanotossa asiakaspalvelijan osaaminen on keskeisimmässä asemassa. Bodeker ja Cohen (Bodeker & Cohen 2009, 383) mainitsevat, että esimerkiksi kylpylätoiminnassa asiakaspalvelija on olennainen osa myytävää palvelua. Kriittistä on oikean henkilökunnan valitseminen sekä tukeminen. Bodeker ja Cohen esittävät, että ilman henkilökunnan tukea ja kouluttamista kylpylätoiminnan kasvu voi hidastua. Tavallisessa hotellityössä, pelkällä perusteorian sekä hotelliosaamisen voimalla voi vielä pärjätä, mutta hyvinvointimatkailun majoitusliikkeessä tulee osat yhdistää majoitus-, hyvinvointi-, myynti- sekä terveysosaaminen. Bodeker ja Cohen jopa väittävät, että uskollinen asiantuntijatasoinen asiakaspalvelija on arvokkaampi yritykselleen kuin lojaali asiakas, koska hyvinvointimajoituksessa erinomainen asiakaspalvelija luo lojaaleja asiakaskontakteja.

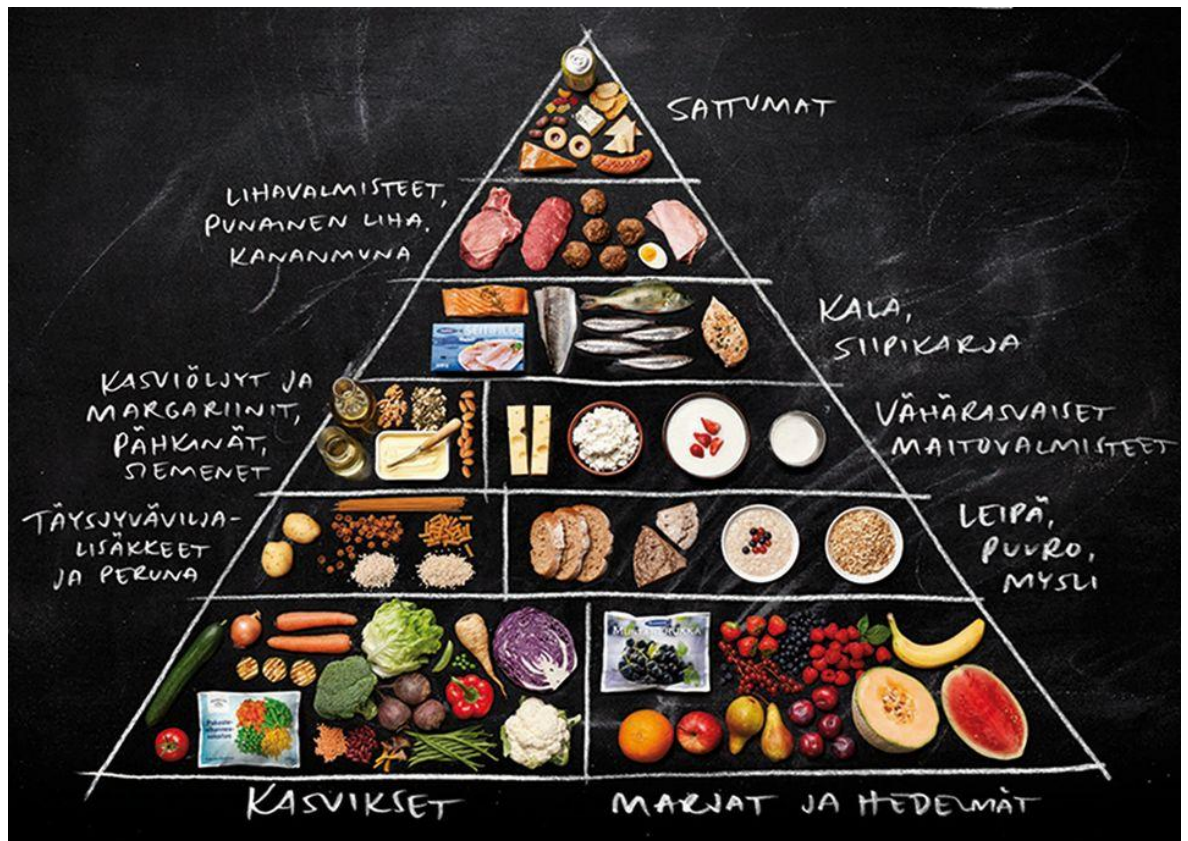
Vaikka majoitusliikkeellä on koko infrastruktuuri kunnossa, altaat, majoitus, kylvyt, saunat ja ravitsemuspalvelut, ei asiakas osaa käyttää niitä, ellei asiakaspalvelija niitä hänelle suosittele ja myy. Puhelinvaraus on tästä oiva esimerkki. Keskustahotellissa riittää, jos puhelinvarauksessa otetaan huonevaraus vastaan ja pyydetään luottokorttinumero vahvistukseksi. Hyvinvointipalveluita tarjoavassa majoitusliikkeessä tämä ei riitä, koska puhelimesta asiakaspalvelijan tulee jo osata suositella asiakkaan varaamaan hoitoja majoituksen ajaksi, koska voi hyvin olla että hoitoja ei ole saatavilla esimerkiksi lauantaina ilman etukäteisvarausta. Jos asiakas majoittuu, eikä hän sitten saisikaan hoitopalveluja, on hän pettynyt, kun häntä ei ole etukäteen suositeltu varaamaan vierailulle olennaista palvelua. Näin ollen taitaja- sekä asiantuntijatasot ovat minimivaatimuksia, millä tasolla hyvinvointimatkailun majoitusliikkeen vastaanoton asiakaspalvelijan osaamisen tulee olla.

### **3.3 Ravitsemustietämys**

Ravitsemuksella on suuri merkitys ihmisen hyvinvointiin. Suositeltava ruokavalio vähentää tutkimusten mukaan sairauksien riskiä, kuten sepelvaltimotaudin ja verenpaine-taudin riskiä. Suositeltavan ruokavalion noudattaminen vähentää samalla yksilön lihavuutta ja parantaa fyysistä kuntoa, mitkä ovat myös tärkeitä yleisen hyvinvoinnin kanalta. Mutta mitä on suositeltava ruokavalio ja mitä hyvinvointimatkailun majoitusliikkeen työskentelevän asiakaspalvelijan tulee siitä tietää ja ennen kaikkea, mitä hänen tuli-

si siitä asiakkailleen kertoa? Loppujen lopuksi, asiakas päättää itse mitä hän syö ja juo. Voidaan kuitenkin olettaa, että asiakkaat ovat kiinnostuneet siitä, miten ruoka ja juoma joita he majoituessaan syövät ja juovat, vaikuttaa heidän terveyteensä. Majoitusliikkeisiin, jotka ovat panostaneet ja profiloituneet hyvinvointipalveluihin, ovatkin kehittäneet hyvinvointia edistäviä ruokalistoja ravintolansa sekä kokouspakettiensa tarjoiluihin. Menuissa korostuu terveelliset raaka-aineet kuten marjat, hedelmät, palkokasvit ja kala. Menun suositusjuomatkin ovat alkoholittomia, kuten alkoholiton kuohuviini. (Hotel Haaga 2014.) Esittelemäni suositukset asiakaspalvelijan osaamisperustaksi pohjautuvat Valtion ravitsemusneuvottelukunnan Terveyttä Ruoasta - Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014 - suosituksiin.

Ravitsemussuositukset soveltuvat sellaisenaan hyvinvointimatkailun asiakkaille, jotka ovat pääsääntöisesti terveitä ja kohtuullisesti liikkuvia. Ravitsemussuositukset eivät kuitenkaan sovi laihduttajille, koska se edellyttää energiansaannin vähentämistä. Ravitsemussuositukset sopivat sen sijaan painonhallintaan. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2014, 8.) Ravitsemussuosituksista löytyy muutama ydinkohta, jotka kaikkien hyvinvointimatkailun asiakaspalvelijoiden tulee tietää. Ensimmäinen niistä on ruokakolmio, joka kertoo, miten terveyttä edistävä ruokavalio kannattaa rakentaa.



Kuvio 2. Ruokakolmio (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2014, 19.)

Ruokakolmion tarkoitus on kuvata ruoka-aineiden suhdetta terveellisessä ruokavaliossa (Kuvio 2). Kolmion alaosa muodostaa päivittäisen ruokavalion perustan, kolmion huipulla olevat ruoka-aineet eivät kuulu päivittäin käytettynä terveelliseen ruokavalioon. Jos ruoka-aineita ajatellaan lautasmallina, puolet lautasella olevasta ruoasta koostuu kasviksista tai raasteesta; kastikkeena esimerkiksi kasvisöljypohjainen kastike. Yksi neljäsosa on varattu kala-, liha- tai munaruualle. Viimeinen neljännes on varattu täysjyvälisäkkeelle tai perunalle. Juomaksi suositellaan vettä tai rasvatonta maitoa/piimää. Kasvispohjaisella levitteellä voideltu täysjyväleipä soveltuu leiväksi sekä jälkiruoaksi syödään marjoja tai hedelmää. Ateriarytmiksi terveellisessä ruokavaliossa suositellaan aamupalaa, lounasta, päivällistä sekä tarvittaessa 1-2 välipalaa, koska säännöllinen ruokailu pitää veren sokerin tasaisena ja hillitsee nälän tunnetta. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2014, 20.)

Valtion ravitsemusneuvottelukunnan (2014, 17-18) mukaan terveyttä edistävään ruokavalioon on annettavissa seuraavat ohjeet:

- Vähennetään ruoan energiatiheyttä vähentämällä esimerkiksi alkoholin, sokeroitujen juomien, valkoisen viljan, makeisten sekä jäätelön kulutusta. Lisätään ravintoainetiheyttä ja parannetaan hiilihydraattien laatua suosimalla kasvikunnan tuotteita sekä täysjyväviljavalmisteita.
- Parannetaan ruoan rasvan laatua lisäämällä tyydyttömän rasvan ja vähentämällä tyydyttyneen rasvan saantia ruokavaliossa. Suositaan kasvispohjaisia öljyjä sekä levitteitä ja rasvaista kalaa. Vaihdetaan rasvaiset maitovalmisteet rasvattomiin.
- Vähennetään lihavalmisteiden ja punaisen lihan käyttöä. Energiatiheys pienenee ja ruokavalion rasvan laatu paranee.
- Vähennetään suolan käyttöä elintarvikkeissa ja ruoan valmistuksessa.



Taulukko 1. Suositeltavat ruokavaliomuutokset energiatasapainon sekä terveyden edistämiseksi (mukaillen Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2014, 18).

Lisää	Vaihda	Vähennä
Kasvikset, erityisesti juurekset, palkokasvit (herneet, pavut, linssit)	Vaaleat viljavalmisteet → täysjyvävalmisteet	Lihavalmisteet Punainen liha
Marjat, hedelmät	Voi, voita sisältävät levitteet → kasvisöljyt, kasvispohjaiset levitteet	Lisättyä sokeria sisältävät juomat ja ruoat
Kalat ja muut merenelävät	Rasvaiset maitotuotteet → vähärasvaisemmat maitovalmisteet	Suola
Pähkinät ja siemenet		Alkoholijuomat

Terveellisessä ruokavaliossa kannattaa suosia merenelävä- ja kasvispohjaista ruokavaliota. Esimerkiksi Välimeren maissa käytettävä ruokavalio on todettu ihmiselle terveelliseksi. Punainen liha on syytä korvata esimerkiksi kanalla tai kalkkunalla ja siirtyä voista kasvisöljyihin. Vesi ja kivennäisvesi on syytä valita ruokajuomaksi ja välttää alkoholin tai sokeroitujen juomien käyttöä ruokajuomina, sillä ne sisältävä runsaasti energiaa. (Taulukko 1.)

Juoman määräksi suositellaan 1-1,5 litraa ruokien sisältämän nesteen lisäksi, nesteen määrää toki lisätään jos esimerkiksi urheillaan tai on kuuma. Vettä suositellaan janojuomana, ruokajuomaksi kivennäisvettä, vettä tai enintään 1 % rasvaa sisältävää maitoa tai piimää. Täysmehuja voi nauttia yhden lasin päivässä aterian yhteydessä, kuten vaikka aamupalalla. Sokeroituja virvoitusjuomia ei suositella käytettäväksi säännöllisesti. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2014, 23.)

Alkoholin käyttö on perinteisesti liittynyt hotelleissa majoittumisen yhteyteen. Alkoholia on helposti saatavilla esimerkiksi hotellin aulabaarista, ravintolasta, allasosastolta tai

vaikkapa minibaarista. Aulabaarissa tapaaminen tai illallisen yhteydessä viinin nauttiminen kuuluu edelleen erottamattomasti majoitusliikkeessä koettavaan elämykseen. Onkin aiheellista pohtia, miten alkoholi kuuluu terveelliseen ruokavalioon jota olisi hyvä nauttaa hyvinvointimatkailussa? Alkoholin käyttöä on hyvä rajoittaa siten, että naisille yksi ja miehille kaksi alkoholiannosta päivässä. Yksi annos on lasi viiniä (12cl), pieni pullo keskiolutta (0,33l) tai 4 cl vahvaa alkoholia. Tietysti ilman alkoholia on aivan terveellistä elää. On suositeltavaa, ettei runsasta humalanhakuista kertajuomista (yli 5 annosta) tehdä, eikä alkoholia nautita päivittäin. (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2014, 23.)

On tietysti muistettava kolikon kääntöpuolikin. Alkoholi liittyy olennaisesti esimerkiksi juhlatilaisuuksiin ja ruokailuun, kuten vaikkapa hyvän viinin nauttimisena aterian kanssa. Alkoholin myynnistä saadaan myös hyvä myyntikate hotellille. Asiakkaat taas arvostavat hyvää viini- ja drinkkilistää majoitusliikkeessä. Onkin tärkeää, että asiakas itse saa valita, juoko hän alkoholia, kun hän majoittautuu esimerkiksi kylpylähotelliin. Asiakaspalvelijan tehtävänä ei ole missään tapauksessa moralisoida asiakkaan alkoholin käyttöä, vaikka asiakas muuten käyttäisi hyvinvointipalveluita ja silti ostaa asiakaspalvelijalta hotellin aulabaarista yhden oluen.

### 3.4 Kuntoutus- ja liikuntapalvelut

Kuntoutuspalveluihin liittyy usein ohjattuja palveluja, kuten Kelan ASLAK-kuntoutus joka on tarkoitettu työhyvinvoinnin edistämiseksi. Palvelut voivat olla jo valmiiksi tilattuja ja räätälöityjä asiakkaalle, jolloin majoitusliikkeen henkilökunta ei voi vaikuttaa paljoa asiakkaan päivän sisältöön. Kuntoutus ja liikuntapalveluita tuottava yritys saattaa olla myös eri kuin majoitusliike. Tämä on ei tietenkään saa näkyä asiakkaalle negatiivisesti, mutta vastaanoton asiakaspalvelijan on hyvä tämä tietää. Asiakaspalvelijan työhön kuuluu kuitenkin luonnollisesti neuvoa, missä hoidot ja liikuntatapahtumat sijaitsevat majoitusliikkeessä.

Liikuntapalvelut ovat usein suomalaisille asiakkaille itsestään selvyyksiä hyvinvointimatkailua tarjoavissa majoituskohteissa. Liikuntapalvelut voidaan eritellä sisä- ja ulkoliikuntaan, joita tarjotaan majoituskohteen alueella. Sisäliikuntapalvelut pitävät sisällään kuntosalit, ryhmäliikunnat, vesijumput, uima-altaat, jumput ja mahdolliset muut liikuntasä-

lit. Sisäliikuntapalvelumahdollisuuksien laajuus vaihtelee paljon riippuen majoituskohteesta. Ulkoliikuntapalvelut vaihtelevat myös majoituskohteen mukaan, sijaitseeko majoitusliike esimerkiksi Lapissa vai Etelä-Suomessa. Usein esimerkiksi kylpylät sijaitsevat luonnon äärellä, joten järvet, pururadat, hiihtolenkit, polut sekä laavut sijaitsevat aivan majoitusliikkeen lähellä. Muita ulkoliikuntapalveluita ovat tenniskentät, golfradat, frisbeegolf, jousiammuntaradat, rullaluisteluradat, beachvolleykentät, melonta- ja uintimahdollisuudet. Talvella ulkoliikuntamahdollisuudet liittyvät hiihtoon, luisteluun ja lasketteluun riippuen tietysti toimipaikasta. Olennaista vastaanoton asiakaspalvelijalle on tietää, missä ja milloin asiakas voi osallistua liikuntapalveluihin. Asiakaspalvelijan on osattava näyttää kartasta, missä tenniskentät sijaitsevat, voiko uima-altaalle vuokrata uima-asuja ja mistä voi vuokrata sukset. Asiakaspalvelijan tulee osata myös liikuntasetelin kuten Smartum liikuntasetelin käyttö maksuvälineenä koska monet asiakkaat käyttävät niitä esimerkiksi kylpylöissä. Omakohtainen kokemus asiakaspalvelijalla liikunnasta on myös avuksi asiakaspalvelussa. Turvallisuusasiat on muistettava, asiakkaille tulee muistaa mainita käyttää kypärää pyöräillessä ja pelastusliivejä meloessa.

### 3.5 Kauneus- ja hemmotteluhoidot

Kauneus- ja hemmotteluhoidot ovat kuntoutus- ja liikuntapalveluiden kanssa ne oheispalvelut, jotka toimivat vetovoimatekijänä, kun asiakas valitsee majoitusliikkeen muiden joukosta. Juuri nämä palvelut tekevät fyysisten puitteiden kuten saunojen, kylpyläosaston, rauhallisen ympäristön, luonnon liikuntamahdollisuuksien kanssa sen elämyksen, jota asiakas hakee hyvinvointimatkaltaan. Vastaanoton asiakaspalvelun kannalta on erityisen tärkeää, että asiakaspalvelija tietää missä kauneus- ja hemmotteluhoidot sijaitsevat, miten niihin varataan aika, kuka hoidot suorittaa ja mitä ne maksavat. Tärkeää on, että asiakaspalvelija osaa neuvoa tarvittaessa asiakkaalle hoitoihin liittyvän etiketin, eli kuinka ajoissa saavutaan hoitoon ja miten asiakas toimii jos hän on raskaana tai hänellä on allergia, sairaus tai lääkitys joka liittyy olennaisesti hoidon onnistumiseen. Nämä asiat tulee ottaa huomioon, esimerkiksi kun asiakaspalvelija tekee vastaanotossa hoitovarausta asiakkaalle. Asiakaspalvelijalta vaaditaan paljon empatiaa, tilannetajua sekä hienotunteisuutta tämän kaltaisissa tilanteissa. Vaitiolovelvollisuus korostuu näissä asiakaspalvelutilanteissa, koska asiakkaat joutuvat kertomaan esimerkiksi terveydentilastaan kun he varaavat hoitoja. Samoin kuin liikunta- ja kuntoutuspalveluissa, kauneus- ja hemmotteluhoidoissa yrittäjä voi olla eri kuin majoitusliikkeen yritys. Jälleen kerran,

vastaanoton asiakaspalvelijan on tämä tiedettävä esimerkiksi rahastukseen tai peruutusehtoihin liittyvissä asioissa. Mitä palveluita sitten kauneus- ja hemmotteluhoidot tarjoavat asiakkaille?

Hoidot toteutetaan yleensä majoitusliikkeen yhteydessä sijaitsevassa Day Spa:ssa, kauneushoitolassa tai wellness centerissä. Hoitopaikan nimi riippuu majoitusliikkeestä. Hoitopaikan yhteydessä voi hyvin olla muitakin palveluita kuten myymälä, parturi- ja kampaamo tai personal trainer palveluita. Hoidot toteuttaa yleensä kosmetologi, joka on kauneudenhoidon ammattilainen. Yleisimmät hoidot joita kauneus- ja hemmotteluhoidoissa tarjotaan ovat seuraavanlaisia: Kylvyt sisältävät esimerkiksi merilevä-, mineraali-, magnesium-, merisuola- tai avokadoöljykylpyjä. Hieronnat löytyvät myös tuotevalikoimasta. Hierontoja on myös erilaisia, sisältäen kuumakiviterapiaa, Intialaista päähierontaa, vyöhyketerapiaa ja klassista hierontaa. Jalkahoito eli pedikyyri sisältää esimerkiksi jalkojen tutkimisen, tarvittaessa silikonituet varvasväleihin, kynsien lakkauksen, jalkahieronnan, pesun, kovettumien poistamisen sekä kynsien lakkaamisen. Käsihoito eli manikyyri sisältää kynsinauhojen siistimisen, kynsien muotoilin, viilauksen ja hieronnan.

Kauneushoitoihin kuuluvat ehostuspalvelut kuten meikkauspalvelut. Depilaatio, eli ihokarvojen poisto kuumavahalla voi olla myös palveluissa (Liite 1). Kampaamopalvelut sekä parturipalvelut kuuluvat myös kauneushoitoihin. Olennaista vastaanoton asiakaspalvojalle ei ole yksityiskohtaisesti kuvailla jokaista hoitoa, vaan tietää niistä olennaisimmat termit kuten manikyyri, pedikyyri ja hieronta. Hoidon kulku sekä peruutusehdot on myös hyvä tietää ja kuinka kauan hoito kestää. Tämän lisäksi tulee tietää, missä hoidot sijaitsevat, kuka ne tekee, miten varataan aika ja mistä saa lisätietoa hoidosta. Erilaiset esitteet ja internetsivut ovat tiedon hakemisessa avuksi. Omakohtainen kokemus hoidoista on myös eduksi asiakaspalvelijalle sekä kiinnostus yleisesti kauneudenhoitoon.

### 3.6 Tietotekniikkaosaaminen

Tietotekniikka ja siihen liittyvä sähköinen viestintäosaaminen ovat tänä päivänä tärkeitä vastaanoton asiakaspalvelijan osaamisalueita (Taipale-Lehto 2012, 19). Suuri osa majoitusliikkeen ja asiakkaan välisestä viestinnästä kulkee juuri vastaanoton kautta. Sähköisten viestintävälineiden käyttö yhdistettynä kehittyneisiin vuorovaikutustaitoihin parantaa vastaanoton asiakaspalvelijan ammattitaitoa asiantuntijuuden suuntaan, joka nähtiin ideaalina osaamistasona hyvinvointipalveluja tarjoavassa majoitusliikkeessä (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2006, 71).

Vastaanotossa käytettäviä sähköisiä viestintävälineitä ovat majoitusliikkeen varausjärjestelmät, hoitojen varausjärjestelmät, puhelin, sähköposti, Internet sekä uutena välineenä sosiaalisen median kanavat kuten Facebook, Tripadvisor, Twitter ja erilaiset blogit. Asiakkaiden valintojen perustuessa myös majoituspalveluissa yhä enemmän muiden kirjoittamiin kokemuksiin majoitusliikkeistä juuri näissä kanavissa, luo sosiaalinen media ja sen sosiaaliset verkostot aivan uudenlaisen haasteen viestinnässä. (Harju-Autti 2012, 46.) Asiakkaat usein ostavatkin majoituspalvelun sosiaalisen median palautteen pohjalta. Tutkimusten mukaan jopa 28 %:lla varaajista ennakkopäätös majoitusvalinnasta voi muuttua SoMen palautteen pohjalta (Harju-Autti 2012, 48). Mitä tämä sitten tarkoittaa esimerkiksi kylpylän vastaanoton työntekijän näkökulmasta? Ainakin hänen tulee tietää, missä eri sosiaalisissa medioissa hänen työpaikastaan keskustellaan yleisesti sekä tietää verkostot, joissa hänen työpaikkansa yleisesti ottaen viestii. Asiakaspalvelijan on myös hyvä tiedostaa bloggarien ja muiden sosiaalisessa mediassa toimivien tahojen vahvuus asiakkaiden mielipidevaikuttajina. Vaitiolovelvollisuusasiat ovat myös tärkeitä sosiaalista mediaa käyttäessään. Työntekijän ei tule missään tapauksessa kirjoittaa asiakkaistaan, työkavereistaan tai työpaikastaan omille sosiaalisen median sivuille ainakaan mitään halventavaa, koska ne voivat tuhota yrityksen maineen samoin kuin työntekijän oman maineen.

Muita tietotekniikkaosaamista vaativat laitteet ovat majoitusliikkeissä kopiokone, skanneri, telefax, tulostimet, parkkiautomaatit sekä maksupäätteet, jotka vaativat myös tietoteknistä osaamista. Usein kylpylöissä on myös käytössä sähköpostin lisäksi myös sähkö-

köpostin yhteydessä toimiva sähköinen kalenteri, kuten Outlook-kalenteri. Sähköisen kalenterin käyttäminen tulee tulevaisuudessa olemaan yhä tärkeämpi taito, koska kalenterin voi jakaa ja siitä voi yksittäinen työntekijä tarkistaa vaikkapa kylpylän kampaajan aikataulun omalta tietokoneeltaan.

Asiakkailla itselläänkin on nykyään monenlaisia tietoteknisiä laitteita mukaan majoittuessaan hotelliin. Asiakkaat odottavatkin, että hotellissa on langaton ja vaivaton tietoverkko. Vaivattomuuteen kuuluu myös se että vastaanoton asiakaspalvelija osaa neuvoa täsmällisesti asiakkaalle, miten hän kirjautuu sisään langattomaan verkkoon. Tässä auttaa, että asiakaspalvelija tuntee yleisimmät asiakkaiden käyttämät mobiililaitteet kuten tabletit, tietokoneet ja matkapuhelimet. Asiakaspalvelijan eräs tärkeimpiä tulevaisuuden taitoja on osata neuvoa majoitusliikkeen asiakasta eri mobiili- tai muiden tietoteknisten laitteiden käytössä. Esimerkiksi asiakaspalvelijan tulisi tuntea tulevaisuudessa useimmin asiakkaiden käyttämiä sovelluksia, ”appsejä”, mobiililaitteissa sekä osattava neuvoa tarvittaessa asiakasta esimerkiksi karttasovelluksen käytössä. (Harju-Autti 2012, 47.)

## 4 Osaamisen ennakointi

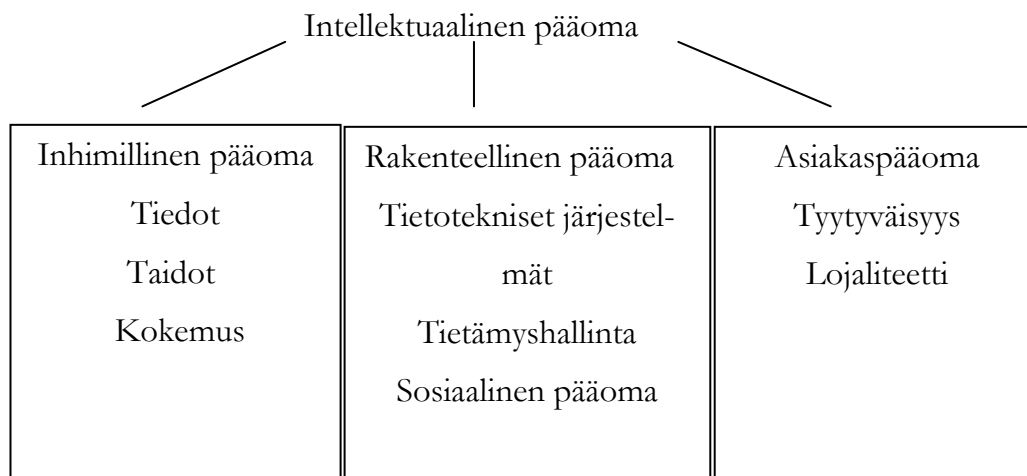
### 4.1 Intellektuaalisen pääoman arvo

Tulevaisuudessa majoitusala ei pelkästään riitä, että majoitusliike sijaitsee oikealla paikalla ja sen fyysiset puitteet ovat kunnossa. Henkilökunnan osaaminen majoitusliikkeen palveluiden tarjoamisessa asiakkaalle tulee yhä tärkeämmäksi osaksi liiketoimintaa. Miksi osaamisen ennakointi on sitten niin tärkeä tulevaisuudessa majoitusala? Osaamisen ennakointi liittyy dematerialisaatioon maailmassa, jossa siirrytään hiljalleen fyysisistä tuotteista elämystuotteisiin. Majoitusala tämä voi tarkoittaa erilaisia wellness-tuotteita, hyvinvointimatkailijan majoittamista tai huvipuiston hotellia. Majoitus on vain tapa sijoittua omien intressien ja elämäntavan läheisyyteen. Luovuus, älykkyys ja jopa yllätyksellisyys kuuluvat tulevaisuuden majoitusalan osaajan työkalupakkiin. Asiakas haluaa tulevaisuudessa elämystä majoitukseltaan eikä välttämättä samaa standardoitua majoituspalvelua, jota hän on tottunut saamaan esimerkiksi ketjuhotelleissa. Tunteilla ja elämysten tuottamisella on yhä isompi rooli asiakkaan majoittamisella. (Aaltonen & Wilenius 2002, 57.)

Tulevaisuudessa asiakkaat ostavat sellaisia tuotteita, joihin liittyy hyvä tarina ja sama pätee majoitusalaan. Majoituspaikka, johon liittyy hyvä tarina tai sillä on tarina kerrottavanaan, on kiehtova asiakkaalle. Majoituessaan asiakas kokee olevansa osa tätä tarinaa ja aistii tarinan tuoman elämyksen. Majoitusliikkeen työntekijältä tämä edellyttää tarinan hallintaa ja sen roolissa toimimista. Tämä vaatii taas majoitusalan työntekijältä intellektuaalista pääomaa, tietoja ja taitoja, jotta hän pystyy omaksumaan roolin, jota tulevaisuuden erilaiset majoitusliikkeet vaativat. Tämän työn keskeisimpiä tavoitteita onkin löytää tulevaisuuden tärkeimmät taidot, joita tulevaisuuden majoitusalan työntekijä tarvitsee.

Tämän päivän ja tulevaisuuden globaalissa aikakaudessa varallisuus ei ole ainoastaan perinteisesti ymmärrettyjä fyysisistä ja rahallista pääomaa, vaikka ne ovatkin edelleen tärkeitä. Aaltosen ja Wileniuksen mukaan organisaatioiden intellektuaalinen pääoma (2002, 51) tulee olemaan tulevaisuudessa yhä keskeisempi kilpailutekijä. Intellektuaali-

nen pääoma voidaan katsoa koostuvan kolmesta osasta: inhimillinen, rakenteellinen sekä asiakaspääoma.



Kuvio 3. Intellektuaalinen pääoma (mukaiillen Aaltonen & Wilenius 2002, 20).

Intellektuaalinen pääoma koostu organisaation työntekijöiden tiedoista, taidoista ja kokemuksista jotka ovat yrityksen käytössä (Kuvio 3). Majoitusliikkeessä nämä ovat esimerkiksi tietämystä majoituslaista, kanta-asiakasohjelmasta, hyvinvointituotteista, omistuspohjasta, strategisista tavoitteista tai kielitaidosta. Inhimillinen pääoma on arvokasta, koska se liittyy luovuuteen, ongelmanratkaisuun ja kekseliäisyyteen. Tieto on inhimillisen pääoman tärkein komponentti, jota kasvatetaan majoitusliikkeen työntekijällä jo ensimmäisestä opiskelupäivästä alkaen. Palvelualalla tiedon käyttö asiakaspalvelun ja myynnin tueksi on keskeisimpiä taitoja. Majoitusliikkeen työntekijä tarvitsee tietoa asiakkaasta, tuotteesta, sosiaalisesta mediasta ja tulevaisuudessa mobiiliteknologian käyttöä asiakaspalvelussa. Tiedon asema on valitettavasti jäänyt asenteen jalkoihin tämän päivän palvelualan arvostuksessa. Tieto on kuitenkin kyky toimia palvelualalla, asia joka on tärkeä ominaisuus majoitusliikkeen työntekijällä.

Rakenteellinen pääoma on inhimillisen pääoman tukiverkko, joka mahdollistaa tiedon jaon. Majoituslalla tämä tarkoittaa esimerkiksi hotellivarausjärjestelmää, esitteitä, patentteja, kanta-asiakaskortteja, standardeja sekä koulutusmateriaalia. Rakenteelliseen pääomaan liittyy myös sosiaalinen pääoma, joka voidaan nähdä yrityksen kulttuurina. Tärkein asia rakenteellisessa pääomassa on luottamus. Ilman luottamusta esimieheen, omistajaan tai työkaveriin vastaanoton asiakaspalvelijan on vaikea toimia työssään.



Intellektuaalisen pääoman kolmas komponentti on asiakaspääoma. Asiakaspääoma tarkoittaa asiakassuhteen ymmärtämistä ja siihen panostamista. Majoituslalla asiakkaan ymmärtämistä ei voi ylikorostaa. Asiakas päättää, miten ja milloin hän haluaa majoitus- tuotteen sekä palvelun. Miksi intellektuaalinen pääoma on sitten niin tärkeää majoitusalan asiakaspalvelussa tulevaisuudessa? Eikö asiakkaalle riitä majoitusliikkeessä, että hän saa huoneensa, levätä ja syödä aamiaista? Joissakin tapauksissa kyllä, mutta niissä tulevaisuuden majoitusalan työpaikoissa, joissa töitä on tulevaisuudessa tarjolla, tarvitaan ennen kaikkea intellektuaalisen pääoman kolmea komponenttia työntekijältä. (Björkvist 25.3.2014.)

Majoitusalan työpaikat tulevat tulevaisuudessa olemaan myös yhä erilaisempia, kuten Sokos hotellien Solo, Original sekä Break-konseptit, tai Klaus K tyyliset boutique hotellit ovat osoittaneet. Näissä hotelleissa työskenteleminen vaatii asiakkaan syvää ymmärrystä, sekä taitoa ymmärtää asiakkaan muuttuvia tarpeita. Asiakkaan muuttuvat tarpeet voivat liittyä tunteisiin, rakkauteen, ystävyYTEEN, seikkailuun ja kokeilunhaluun. Ei riitä, että osaa majoitusketjun standardit, vaan pitää osata soveltaa niitä asiakkaan tarpeiden mukaan. Tämän kaltaiseen tiedon luovaan soveltamiseen vaaditaan työntekijältä sekä yritykseltä nimenomaan intellektuaalista pääomaa. (Björkvist 25.3.2014.)

## 4.2 Double-loop oppiminen

Intellektuaalisen pääoman omaksuminen ja kehittäminen eivät tapahdu hetkessä, vaan sen eteen joutuu yritys ja yksittäinen asiakaspalvelija tekemään paljon työtä. Pohjana intellektuaalisen pääoman oppimiseen voidaan käyttää Double-loop oppimismenetelmää, joka Aaltosen ja Wileniuksen (2002, 125) mukaan ”kyseenalaistaa yrityksen vallitsevat normit ja tavat toimia sekä vastata ympäristön ärsykkeisiin”. Keskeistä Double-loop oppimiselle on pohtia seuraavia asioita, kun yritystä ja toimintaympäristöä analysoidaan:

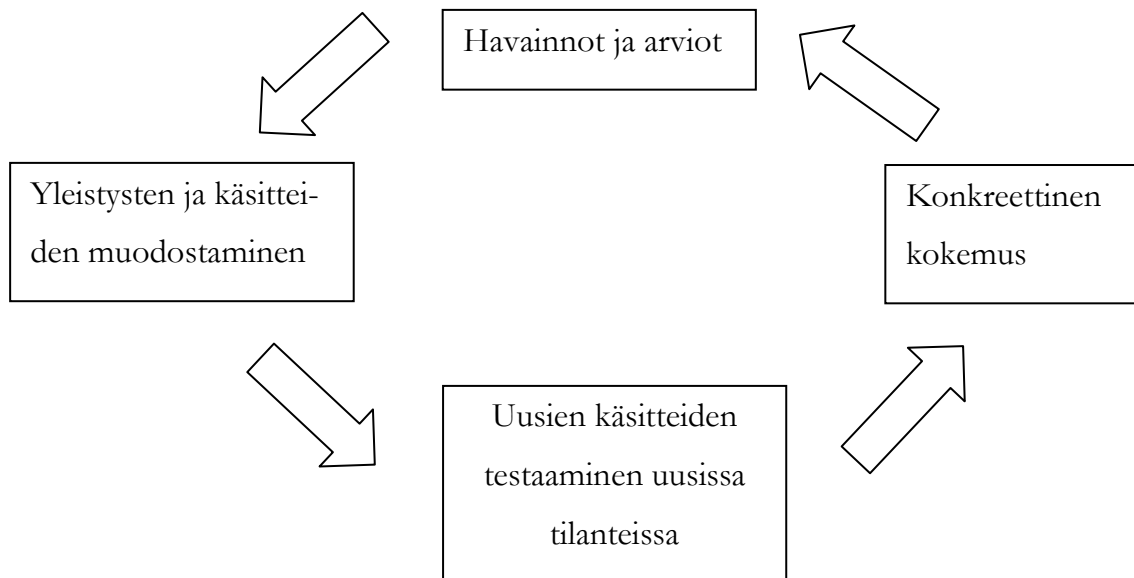
- Mitä tapahtuu toimintaympäristössämme?
- Mihin lähteisiin tietomme perustuu?
- Vastaavatko nykyiset käsityksemme toimintaympäristön todellisuutta?
- Onko liiketoimintamme sellaista, kuin sen pitäisi olla ja mille liiketoiminta perustuu?

Double-loop oppimisessa pyritään refleктоimaan asiakaskyselyjä, asiakaspalautteita, majoitusliikkeen tunnuslukuja, liikevaihtoa, henkilökunnan osaamista ja vaikkapa työtyytyväisyyttä tavalla, joka auttaa yrityksen tulevaisuuden suunnittelussa ja rakentamisessa. Keskeistä Double-loop oppimiselle on, että eri osastot ja henkilöt majoitusliik-  
keessä oppivat tuntemaan, arvostamaan ja rakentamaan toistensa osaamisen ja koke-  
muksien varaan. ”Yritykset, joiden kulttuurit tukevat ihmisten oppimista ja innovaati-  
oiden syntymistä, ovat usein hyvin vähän kategoriasuuntautuneita” (Aaltonen & Wile-  
nius, 127). Double-loop oppimisessa kokonaisuuden menestys on yksiköiden ja tiimien  
menestystä tärkeämpää ja oppimismenetelmässä korostuu tulevaisuuden ennakointi  
sekä haltuunotto rohkeasti kokeilemalla eri vaihtoehtoja, pohtimalla niiden etuja ja hait-  
toja sekä kehittämällä toimintatapoja havaintojen pohjalta.

### 4.3 Kokemusperäinen oppiminen

Entä sitten hyvinvointimatkailun majoitusliikkeen asiakaspalvelun tietojen ja taitojen oppiminen? Miten majoitusliikkeen asiakaspalvelija pystyy omaksumaan nyt ja tulevaisuudessa tarvittavia taitoja hyvinvointialalta, jossa tapahtumat eivät ole helposti ennakoitavissa? Nämä tiedot, taidot ja kokemus tulisi vielä jalostaa osaksi intellektuaalista pääomaa. Oppiminen tulee nähdä tänä päivänä sellaisten kykyjen ja osaamisen rakentamisena, jotka tekevät mahdolliseksi tehdä, mikä ei ole ennen ollut mahdollista. Oppiminen tapahtuu itseohjautuvasti, oppimalla kilpailijoilta, yhteistyökumppaneilta ja asiakkailta.

Onkin hyvä pitää mielessä oppimisen kolme peruskysymystä. Mitä meidän tulee osata tulevaisuudessa? Miksi meidän pitää se osata? Miten aiomme osaamisen hankkia? Keskeistä oppimisen prosessissa on omien ajatusmallien kehittäminen kokemuksen kautta. Tulevaisuuden oppimisen rakentamisessa on tärkeää tehdä kokeiluja omilla opituilla taidoilla. Jos se ei toimi, ei hätää, aina voi palata muokkaamaan omia ajatusmalleja, jotta voidaan muokata toiminnan tasolla sekä käsitteellisellä tasolla. Tällaista oppimista voidaan kuvailla parhaiten kokemusperäisen oppimisen mallilla, joka alkaa yleistysten ja käsitteiden muodostamisella. (Kuvio 4.)



Kuvio 4. Kokemusperäinen oppiminen (mukailten Aaltonen & Wilenius, 161).

Hyvinvointimatkailun majoitusliikkeen asiakaspalvelun osaamisen hankkiminen voidaan liittää Double-loop oppimiseen sekä kokemusperäiseen oppimiseen. Vaikka alan osaaminen onkin paljon sellaista, jota pystyy oppimaan vain tekemällä kyseistä työtä, on mahdollista oppia täydennyskoulutuksen avulla jotain sellaista jota pystyy myöhemmin hyödyntämään työssään.

Yksinkertaisena esimerkkinä voidaan ottaa hyvinvointiin liittyvän tiedon omaksuminen, kuten termien pedikyyri, kasvohoito ja manikyyri, ennen kun menee töihin majoitusliikkeeseen jossa on vaikkapa Day Spa (Liite 1). Tällöin olemme ”yleisten ja käsitteiden muodostaminen” – kohdassa kokemusperäisen oppimisen kaaviossa (Kuvio 4). Uusia käsitteitä, kuten tietoa manikyyristä ja pedikyyristä testataan asiakaspalvelutilanteessa majoitusliikkeessä, kun esimerkiksi asiakas haluaa valita kyseisen palvelun vastaanotossa. Konkreettinen kokemus syntyy asiakaspalvelutilanteesta, jossa asiakas esimerkiksi ostaa kyseisen palvelun, koska asiakaspalvelija on saanut manikyyristä ja pedikyyristä tietoa ja kokemusta täydennyskoulutuksen avulla. Tiedon hankkiminen on lisännyt asiakaspalvelijan kykyä toimia asiakaspalvelutilanteessa. Kokemus itse tilanteesta auttaa asiakaspalvelijaa arvioimaan ja havainnoimaan omaa osaamistaan työssään kauneus- ja hemmottelupalveluita tarjoavan majoitusliikkeen asiakaspalvelutehtävissä.

#### 4.4 Inhimillisen toiminnan ulottuvuudet

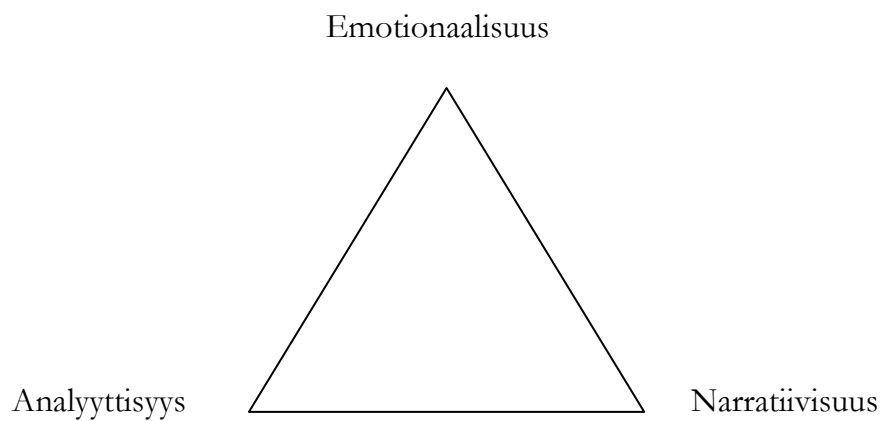
Inhimillisen toiminnan kolmella ulottuvuudella emotionaalisuudella, analyttisyydellä sekä narratiivisuudella on myös vaikutusta oppimiseen. Suunniteltaessa esimerkiksi koulutusohjelmaa on syytä ottaa huomioon kyseiset ulottuvuudet, jotta oppimistulos on mahdollisimman hyvä. (Kuvio 5.)

Tunne onnistumisesta asiakaspalvelutilanteessa uuden hankitun tiedon avulla on tärkeää oppimisen kannalta. Tunne onnistumisesta oppimisen tuloksena tarkoittaa emotionaalisuuden ulottuvuutta inhimillisessä toiminnassa. Ihminen on emotionaalinen ja tarvitsee muuttuakseen tunteen antaman voiman. Tämän tunteen avulla uudelleenoppinut asiakaspalvelija sitoutuu muutokseen ja oppimiseen. Innostuneisuuden avulla asiakaspalvelija sitoutuu myös työhönsä paremmin. Näin ollen tunteen ymmärtäminen osaksi oppimista on tärkeää onnistumisen kannalta.

Analyttinen ulottuvuus oppimisessa auttaa oppijaa jäsentämään ja arvioimaan oppimaansa. Yksilön on pohdittava, mitä hyötyä hänelle on uudesta tiedosta ja pohdittava, miten hän voi tietoa käyttää. Kokemuksen avulla oppija oppii analysoimaan tietoa sekä käyttämään sitä tehokkaammin työssään.

Kolmas asia analyttisen kokemuksen arvioinnin ja tunteen lisäksi ovat tarinat, narratiivisuuden ulottuvuus inhimillisessä toiminnassa. Sanonta ”tarinan opetus on..” on hyvä pitää mielessä. Ihminen oppii myös tarinoiden, sananlaskujen, arvojen ja myyttien kautta. Tarinat välittävät opittua asiaa ja tuovat käyttäytymismalleja vaikkapa asiakaspalvelutilanteisiin. Asiakaspalvelutilanteisiin sopivia tarinoita ovat esimerkiksi ”asiakas on aina oikeassa”, ”vie mennessä, tuo tullessa” ja ”kohtele toisia kuin haluaisit itseäsi kohdeltavan”. Ihmisillä on luontainen taipumus kertoa itsestään, alastaan ja huomioistaan tarinoiden muodossa. Kaikkea ei aina tarvitse analysoida numeroilla, taulukoilla ja prosesseilla. Tarina voi olla aivan yhtä tehokas esimerkiksi opetusmateriaalina, koska hyvä tarina sisältää ohjeita hyväksyttävästä toiminnasta ja mieltävät menneisyyttä, nykyisyyttä ja tulevaisuutta ymmärrettävässä muodossa.

Kaikki nämä kolme ulottuvuutta, analyyttisyys, emotionaalisuus ja narratiivisuus muodostavat inhimillisen toiminnan ulottuvuudet, jotka toimivat myös hyvinvointimatkailun majoitusliikkeen vastaanoton asiakaspalvelun täydennyskoulutuksessa.



Kuvio 5. Inhimillisen toiminnan ulottuvuudet Henrik Gahmergin mukaan (mukaillen Aaltonen & Wilenius, 114).

## 5 Tutkimusprosessi

### 5.1 Tutkimuksen taustat, tavoitteet ja metodin valinta

Opinnäytetyön yhtenä tavoitteena on selvittää, mitkä ovat suomalaisen hyvinvointimatkailunmajoitusliikkeen vastaanoton asiakaspalvelijan osaamistarpeet. Halusin saada ajankohtaista tietoa näistä tarpeista haastattelemalla majoitusliikkeiden asiantuntijoita henkilökohtaisesti majoitusliikkeessä. Kvalitatiivinen metodi oli kaikkein toimivin, koska pystyin tarkentamaan kysymyksiä tarvittaessa ja haastateltavat avautuivat enemmän keskustelussa, kuin että olisin lähettänyt heille kysymykset sähköpostilla. Kysyin kaikilta haastateltavilta samat kysymykset ja tavoitteena oli löytää ne vastaanoton asiakaspalvelijan osaamiset, joita tarvittiin yleisesti kyselyn majoitusliikkeissä. Suurelta osalta tässä onnistuin. (Liite 2.)

### 5.2 Haastattelun kulku

Lähdin valitsemaan haastateltavat ensin tutustumalla pääkaupunkiseudun hyvinvointimatkailupalveluja tarjoaviin majoitusliikkeisiin. Valitsin kuusi itseäni kiinnostavaa majoitusliikettä, jotka olivat kylpylöitä ja hyvinvointipalveluja tarjoavia kokoushotelleja. Osan tiesin tarjoavan kuntoutuspalveluita ja osan tiesin panostaneen hyvinvointipalvelujen kehittämiseen lähiaikoina. Otin yhteyttä puhelimitse tai sähköpostilla majoitusliikkeeseen syyskuussa 2014 ja selvitin, kuka vastaa majoituspuolesta majoitusliikkeessä. Esitin opinnäytetyöni aiheen, sekä kerroin lyhyesti kysymysten sisällön. Lähetin haastateltavalle kysymykset etukäteen sähköpostilla, jolloin heillä oli aikaa tutustua kysymyksiin ennen haastatteluitani (Liite 2). Yhdestä majoitusliikkeestä kieltäydyttiin kohteliaasti haastattelusta vedoten jo tekeillä olevaan opinnäytetyöhön samantapaisesta aiheesta ja aikapulasta. Kaikki muut haastateltavat ottivat opinnäytetyön aiheen innolla vastaan ja suostuivat mielihyvin haastatteluun. Aikaa haastatteluun varattiin yksi tunti ja yhteinen aikakin löytyi helposti.

Haastattelut toteutuivat majoitusliikkeen tiloissa aamulla. Tilan valitsi haastateltava ja jokainen tila oli sopivan rauhallinen haastatteluun. Haastateltavien kanssa oli helppo

keskustella ja esittää kysymyksiä. Haastattelutilanne oli luottavainen ja haastateltavat vastasivat avoimesti esittämiini kysymyksiin, kunhan olin ensin kertonut opinnäytetyöni aiheen, mistä koulusta olen sekä esitellyt itseni. Haastatteluita ei nauhoitettu, koska ajattelin nauhoittamisen haittaavan luottamusta. Kysymykset kysyttiin jokaiselta haastateltavalta suullisesti ja kirjoitin itse heidän vastauksessa käsin paperille, tietokonetta ei tarvittu haastattelun aikana. Kysymykset kysyttiin kaikilta haastateltavilta samassa järjestyksessä, mutta usein haastateltava vastasi jo seuraavaan kysymykseen automaattisesti. Päällekkäisiä kysymyksiä ei tehty, mutta tarkentavia kysymyksiä tein muun muassa seuraavissa asioista: Mitä varausjärjestelmää käytetään hoitojen varaamiseen? Minkälaisia asiakkaita teillä käy? Mikä on asiakkaiden keski-ikä? Haastateltavat vastasivat mielellään myös tarkentaviin kysymyksiin sekä selvittävät vastauksiaan jos oli tarvetta. Annoin haastattelun jälkeen käyntikorttini haastateltavalle ja kiitin heidän ajastaan. Haastattelujen toteuttaminen sujui mutkattomasti sekä hyvässä hengessä antaen luottamusta opinnäytetyön etenemiseen.

### 5.3 Haastattelujen tulokset

Haastattelujen tulokset esitän samassa järjestyksessä kuin kysymykset esitettiin haastattelulomakkeessa (Liite 2). En tuo haastateltavien nimiä tai työpaikkoja esiin opinnäytetyössäni, mutta kaikki haastateltavat toimivat maksullisia hyvinvointipalveluja tarjoavien majoitusliikkeiden vastaanotossa töissä, valtaosa esimiestehtävissä. Jokaisella haastateltavalla oli pätevä ammattitaito ammatteensa ja majoitusliikkeensä palveluihin. Haastattelut suoritettiin haastateltavan työpaikalla ja niiden kesto oli noin tunti.

Kun kysyin kuvausta hyvinvointimatkailusta ja siihen liittyvästä majoituksesta, haastateltavien vastauksista löytyi yhtenäisiä piirteitä. Jokainen haastateltava näki hyvinvointipalvelujen tarjoamisen oheispalveluna, joka toimii vetovoimatekijänä majoitusliikkeen. Hyvinvointipalvelut on oltava huippukunnossa, jotta ne kelpaavat vaativille asiakkaille, etenkin kun asiakas maksaa itse palveluista. Elämyksiä ja rentoutumista odotetaan vierailulta. Jokainen majoitusliike oli joko parantanut hyvinvointipalvelujensa tiloja viimeisten vuosien aikana, joko rakentamalla vanhoista tiloista kuten tilausaunoista kauneudenhoitotiloja tai muuten muuttamalla kylpyläosastoaan nykyaikaisemmaksi.

Kylpylä-, terveys- ja hemmottelupalvelut aiheuttivat jokaisessa majoitusliikkeessä myös merkittäviä kuluja, kuten vesi-, sähkö-, liinavaate- ja kemikaalikuluja. Nämä kulut pyrit-



tiin kattamaan hyvinvointipalvelujen maksuilla. Ansaintalogiikka oli kaikille haastattelun majoitusliikkeille sama. Varsinainen liiketoiminta tehdään majoitusmyynnillä, johon hyvinvointipalvelut toimivat vetovoimatekijänä samaan tapaan kuin aurinko ja hiekkaranta toimivat Kanarian saarilla.

Tärkein vetovoimatekijä asiakkaalle ei kuitenkaan ollut kuitenkaan kylpylä-, hoito- ja hemmottelupalvelut, vaan rauhoittuminen, luonto ja seesteisyys, joka näistä palveluista sekä majoitusliikkeen ympäristöstä seuraa asiakkaalle (Taulukko 2). Jokainen haastateltava totesi, että heidän asiakkaansa saapuvat stressaantuneina majoitusliikkeeseen. Tavoitteena on, että asiakkaat lähtevät takaisin arkeensa huojentuneina, rauhallisina sekä latautuneina. Kuntoutusasiakkaille rauhoittuminen ja stressin poisto toimii hieman toisella tavalla, koska heidän majoituksensa ja palvelut kustansivat Kansaneläkelaitos tai Työterveyslaitos. Kuntoutusasiakkaat käyttivät myös majoitusliikkeen kauneus- ja hemmottelupalvelujakin maksaen ne omalla rahallaan. Muina vetovoimatekijöinä mainittiin yhdessäolo, hyvä ruoka ja viini, luonto, itsensä hoitaminen, urheilu sekä terveydenhoitopalvelut. Kaikki haastateltavat kertoivat työhyvinvoinnin parantamisen olevan yritysasiakkailleen tärkein motivaatio tulla majoitusliikkeeseen asiakkaiksi. Tämä näkyi yritysten järjestäminä Tyky ja irtiotto työstä –päivinä majoitusliikkeissä. Pariskunnille tärkein vetovoimatekijä oli yhdessäolo, rentoutuminen, hyvä ruoka ja viini sekä irtiotto perhe-elämän stressistä. Pariskunnat jättävät lapsensa hoitoon viikonlopuksi ja tulevat viettämään kahdenkeskistä aikaa majoitusliikkeeseen, nauttien samalla ravintola-, kylpylä- ja kauneudenhoitopalveluista.

Asiakkaat jotka käyttivät haastattelun majoitusliikkeiden palveluita olivat keskimäärin 30–50 vuotiaita ja usein naisia. Arkipäivinä asiakkaat ovat pääsääntöisesti kuntoutujia tai yritys- ja kokousvieraita, kun taas vapaa-ajan matkustajat, kuten pariskunnat ja perheet, saapuvat viikonloppuisin asiakkaiksi. Suurin osa haastateltavista mainitsi, että juuri viikonloput ja esimerkiksi joulukuukaudet olivat kiireisimpiä aikoja majoitusliikkeessä. Viikonloppuisin suurin osa asiakkaista oli pariskuntia ikähaitarin ollessa 30–45 vuotta. Haastattelussa tuli myös ilmi, että yhä nuoremmat pariskunnat käyttävät hyvinvointipalveluita. Muita asiakasryhmiä olivat perheet, polttariseurueet sekä kaveriporukat. Yli puolella vastaajista yksityisasiakkaat olivat suurin asiakasryhmä. Virkistysmatkailun näkikin tulevaisuuden tärkeimpänä tulonlähteenä yli puolet vastaajista, kun taas kuntoutusasiakas-

määrät ovat laskussa. Jokainen vastaajista näki virkistysmatkailijat myös haastavimpana asiakasryhmänä. Heidän saavuttamiseksi tarvittiin monenlaisia markkinointikanavia, kuten tarjouksia lehdissä sekä sähköisissä kanavissa.

Asiat, joita jokaisen haastateltavan asiakkaat eniten arvostivat hyvinvointipalveluissa olivat rauha ja aika. Kaikkien vastaajien asiakkaat arvostivat luontoa, hoitopalveluita sekä kylpyläpalveluita. Oma ranta koettiin selkeäksi vetovoimatekijäksi niissä majoitusliikkeissä, joilla sellainen oli. Ystävällinen ja asiantunteva asiakaspalvelu vastaanotossa nousi myös tärkeäksi palveluksi jokaisessa haastattelussa. Haastatteluissa todettiin, että ilman asiakaspalvelua eivät asiakkaat osaa käyttää majoitusliikkeen palveluja omatoimisesti, mikä aiheuttaa turhaa stressiä asiakkaalle. Vastaanoton asiakaspalvelijan tulee osata olla rauhallinen, tarkka ja myyvä, unohtamatta ystävällisyyttä. Vaitiolovelvollisuus asiakkaiden hoidoista, terveydestä ja muista henkilökohtaisista asioista oli myös ensiarvoisen tärkeää vastaanoton työntekijälle. Asiakkaille tärkeää oli myös, että ravintolapalvelut ovat majoitusliikkeen yhteydessä, koska osaltaan rauhoittumiseen kuului, ettei asiakkaan tarvitse lähteä pois majoitusliikkeen alueelta päästäkseen ruokailemaan. Yksi haastateltava koki lähiruoan ravintolapalveluista tärkeimmäksi tekijäksi. Ruoassa tärkeimmiksi tekijöiksi nähtiin tuoreus, hyvät raaka-aineet, terveellisyys ja monipuolisuus. Suurin osa vastaajista arvosti myös hyviä viinilistoja.

Erityispalvelut, joita asiakkaat arvostivat majoitusliikkeissä, liittyivät hoitopalveluihin sekä puitteisiin. Erikoissaunat, kuten sauna joissa on iso TV, saivat kiitosta asiakkailta. Day Spa-, kylpylä-, kauneus- ja hoitopalvelut olivat myös arvostettuja. Yllättäen aulabaaripalvelut saivat myös kiitosta asiakkaiden keskuudessa. Baaripalvelu oli suurimmalle osalle asiakkaista tärkeä, koska vieraat eivät pelkästään halua käyttää hyvinvointipalveluita, vaan myös nauttia esimerkiksi lasillisen viiniä majoitusliikkeen aulabaarissa. Asiakkaat arvostivat myös, kun asiakaspalvelija osasi kertoa talon historiasta ja tarinoista, koska ne toivat lisää elämyksiä asiakkaalle.

Kun kysyttiin vastaanoton asiakaspalvelijan tärkeimpiä ominaisuuksia hyvinvointimatkailun majoitusliikkeessä, nousivat perinteiset hotellin vastaanotossa tarvittavat ominaisuudet esille. Empatia, tarkkuus, kyky kuunnella asiakasta, psykologinen silmä, paineensietokyky ja positiivisyys nähtiin jokaisessa haastattelussa tärkeiksi ominaisuuksiksi. Yh-

dessä majoitusliikkeessä vaihtoehtoisuus koettiin erityisen tärkeäksi ominaisuudeksi asiakaspalvelussa. Kaksi merkittävintä vastaanoton asiakaspalvelijan ominaisuutta olivat kuitenkin asiakaspalvelijan oma hyvinvointi sekä myyntihenkisyys. Neljästä viidestä haastattelijasta mainitsi ilman erityistä kysymistä asiakaspalvelijan oman hyvinvoinnin säteilyn sekä kiinnostuksen kauneushoidoista, terveellisestä ruokavaliosta ja liikunnasta tärkeiksi ominaisuuksiksi. Kun ihminen itse käyttää hoitoja, harrastaa liikuntaa sekä on muutenkin kiinnostunut terveellisistä elämäntavoista, toimii hän ikään kuin esimerkkinä asiakkaille hyvinvoinnista. Tämä koettiin haastatteluissa erityisenä myyntivalttina majoitusliikkeelle. Esimerkiksi ravintolan työntekijä, joka harrasti itse liikuntaa sekä käytti säännöllisesti hyvinvointihoitoja, oli paras myyjä ravintolassa.

Myyntihenkisyys nähtiin lähes kaikissa haastatteluissa tärkeäksi asiakaspalvelijan ominaisuudeksi. Oma tietämys ja kokemus hoidoista, suosittelu, tuotetuntemus sekä halu tehdä etukäteisvaraus asiakkaalle jo majoituksen varausvaiheessa olivat ominaisuuksia, joita sekä työnantaja että asiakas arvostivat. Hoidot, kuten hieronnat, kasvohoidot tai jalkahoidot eivät välttämättä ole esimerkiksi viikonloppuna saatavilla, jos vastaanoton asiakaspalvelija ei suosittele tekemään ennakkovarausta hoitoihin jo majoituksen varausvaiheessa. Tämä koski puhelimitse, tiskillä ja sähköisesti tehtyjä varauksia. Tämän lisäksi kuntoutusasiakkaille erikseen myytävät kauneus- ja hoitopalvelut olivat talolle tärkeä tulonlähde, koska ne asiakas maksoi omalla rahallaan tuoden tärkeää lisämyyntiä majoitusliikkeelle. Ilman asiakaspalvelijan tietoa hoidoista ja myyntihenkisyyttä jää tämä lisämyynti usein saamatta. Ottaen huomioon kuntoutusasiakkaiden vähenemisen, sotaveteraanien määrän vähenemisen sekä yleisesti tiukan taloudellisen tilanteen nousivat myyntitaidot sekä asiakaspalvelijan oman hyvinvoinnin säteily tärkeimmiksi ominaisuuksiksi hyvinvointipalveluja tarjoavassa majoitusliikkeessä.

Erityisosaamisiksi, joita tarvitaan hyvinvointimatkailun majoitusliikkeen vastaanotossa tavallisen vastaanoton asiakaspalveluosaamisen lisäksi, nousivat haastattelujen perusteella seuraavat taidot. Hoitotietämys nähtiin jokaisessa haastattelussa erityisosaamisena joka tulee osata. On tärkeää tietää mitä tarkoittavat hoitoihin liittyvät termit kuten manikyuri, pedikyuri ja hieronta. Yhtä tärkeää oli myös tietää majoitusliikkeen palveluihin liittyvät termit kuten ryhmäliikunta, ASLAK ja Tyky-päivä. Oma kokemus hoidoista nähtiin myös neljästä viidestä haastattelusta tärkeäksi asiaksi. Kaksi viidestä majoitus-

liikkeestä oli järjestänyt mahdollisuuden vastaanoton asiakaspalvelijoiden omakohtaisesti kokeilla hoitoja sekä hoitotuotteita talon kustannuksella. Yhdessä majoitusliikkeesä jopa järjestettiin usean päivän koulutus, johon kuului hoitoja, ensiapukoulutusta sekä kauneudenhoitotuotteiden testaamista. Oma kokemus majoitusliikkeissä myytävistä hoidoista nähtiin selkeästi myyntiä edistävänä asiana. Myyntitaito oli erityisen tärkeää myytäessä kauneudenhoidon tuotteita, niin sanottuja jatkohoitotuotteita, jotka asiakas ostaa mukaansa kotiin. Näistä tuotteista saadaan myös hyvä myyntikate majoitusliikkeelle.

Ravintolan menuista tuli myös olla tuntemusta, erityisesti jos oli tarjolla wellness-menu tai vastaava. Ravitsemustietous nähtiin suurimmassa osassa haastattelussa tärkeäksi tiedoksi. Peruslautasmallin ja ravintokolmion hallinta nähtiin riittävän. Suosittelu nähtiin tehokkaimpana keinona myynnissä, tuotteet haluttiin tuoda asiakkaalle esille eikä missään nimessä tuputtamalla. Hoitovarausjärjestelmän sujuva hallitseminen nousi myös erityistaidoksi. Hoitojärjestelmiä on monia, mutta ne toimivat samalla periaatteella. Muita erityistaitoja joita vastaanotossa tarvittiin olivat tieto liikuntaseteleiden käytöstä, kuntoutusjaksoista, yhteistyökumppaneista sekä majoitusliikkeen liikuntapalveluiden käytöstä kuten beach volley, frisbeegolf sekä tieto kuntoutusjaksoista. Eri liikuntalaitteiden ja tarvikkeiden kuten Pilates rullan, sykemittarien ja kuntosalilaitteiden tuntemus on katsottiin myös eduksi.

It-osaaminen nähtiin tärkeäksi osaamiseksi kaikissa haastatteluissa, mikä ei ollut yllättävää. Vastaanoton työntekijän on osattava käyttää majoitusliikkeen varausjärjestelmää kuten Hotellinxia tai Operaa sujuvasti sekä muita vastaanoton laitteita kuten kopiokoneita, faxia, parkkikonetta, maksupäätettä, puhelinta, varauskanavia ja sähköpostia. Erityisesti Outlookin sähköisen kalenterin ja sähköpostin käyttö tuli olla sujuvaa, koska monet hyvinvointipalvelut kuten kampaamopalveluiden varaukset nähdään Outlook-kalenterin kautta majoitusliikkeessä. Hoitovarausjärjestelmäosaamisesta riitti alkuun perustaidot, mutta varausjärjestelmää tuli osata käyttää sujuvasti hyväksi asiakaspalvelun ja myynnin apuna. Hotel Assistant nähtiin tulevaisuudessa yleisimpänä varausjärjestelmänä. Kahdessa viidestä haastattelusta mainittiin erikseen varauskanavien kuten Booking.com ja Hotels.com käyttö ja myyntikanavien hallinta. Tieto varauskanavista, niiden komissioista ja käytöstä nähtiin tärkeänä tietona tulevaisuudessa. Vastaanoton työnteki-

jän tuli muun muassa osata sulkea ja avata varauskanavia vastaanotossa. Majoitusliikkeen omien Internet-sivujen tuntemus oli myös eduksi. On tärkeää tietää, mistä sivuilta löytyvät tarjoukset, hoidot ja palvelut, jotta asiakaspalvelija osaa neuvoa asiakasta esimerkiksi puhelimitse. Myös omien yhteistyötahojen, kuten spa.fi sivustojen sisältö oli hyvä tuntea.

Vaikka suurimmalla osalla haastattelun majoitusliikkeistä oli oma varaamonsa hoidoille, jokainen haastateltava totesi, että vastaanoton asiakaspalvelijan on osattava perusasiat myytävistä hoitopalveluista. Jokaista hoitoa ei tarvitse osata ulkoa, mutta tuli tietää hoidon kulku, missä hoito tehdään, osata tehdä varaus sekä kertoa hoidon peruutusehdot asiakkaalle. Tämän lisäksi on osattava ohjata asiakasta hoitojen internet-sivujen käytössä, jotta asiakas osaa varata sivujen kautta hoitonsa itse. Internet-varaukset ovat tärkeitä jo varausvaiheessa, koska tällöin tiedetään jo ennakoon, milloin hoidot ovat varattu sekä annetaan asiakkaalle mahdollisuus tehdä ennakkovaraus helposti kotona.

Kauneus- ja hemmotteluhoidot voi myös tehdä eri yritys kuin majoitusliike on, joten tämäkin asia on hyvä tietää vastaanotossa. Kaksi viidestä vastaajasta korosti osaamisessa hoitojen riskien tuntemusta. Vastaanoton asiakaspalvelijan on tiedettävä, jos hoitoon tulee täyttää etukäteen vastuusopimus, joka löytyy vastaanotossa. Vastuusopimuksessa asiakas hyväksyy hoitoon liittyvät riskit sekä vahvistaa, että hänen terveytensä ovat riittävät hoidon suorittamiseen. Haastattelussa tuli ilmi, että kauneusosaston kosmetologit kertoivat mielellään enemmän hoidoistaan asiakkaalle ja liikaakaan ei kannattanut vastaanoton kertoa hoidoista asiakkaalle, koska yhdessäkin majoitusliikkeessä kosmetologi osasi tarjota stressaantuneelle pedikyyrin varanneelle asiakkaalleen positiivisena yllätyksenä päähieronnan. Yhtä tärkeä kuin itse hoitotietämys, oli niiden kosmetologituotteiden tuntemus, joita vastaanotossa myydään. Vastaanotto on se taho, joka viime kädessä suosittelee ja myy tuotteet, jotka toimivat asiakkaalle tärkeinä jatkohoitotuotteina esimerkiksi kylpylän kosmetologin suorittamille kauneushoidoille. Näissä tuotteissa on myös hyvä myyntikate, joten niiden myynti on tärkeää liiketoiminnan kannalta.

Vuorovaikutustaidoissa hyvinvointipalveluita tarjoavassa majoitusliikkeissä korostuivat rauhallisuus, ystävällisyys, vaitiolovelvollisuus sekä suositteleva myynti. Vuorovaikutuksen asiakkaan kanssa tulee olla rentoa ja ystävällistä, asiakaspalvelijasta tulee huokua

hyvinvointi. Työuupumusta asiakaspalvelijalla ei saa olla, koska uupumus välittyy asiakkaalle vääränä viestinä ja arvona tarjottavasta majoituspalvelusta. Asiakasta tulee tervehtiä ja puhutella reippaasti, mumista ei saa. Liian korrekti ja jäykkä asiakaspalvelu ei sovi esimerkiksi kylpylään, vaan tietty rentous tulee osata säilyttää vuorovaikutuksessa. Tatuoinnit ja lävistykset eivät sopineet toimenkuvaan. Tarkkuus korostuu sähköposteissa, varauksissa ja kassatoiminnoissa. Kielitaito nähtiin myös tärkeänä, suomi, ruotsi ja englantia oli pakko osata, venäjän kielen hallinnasta oli selkeää etua. Paras pukukoodi nähtiin rentona, mutta tyylikkäänä. Business Casual oli yleisesti pidetty pukukoodi asiakaspalvelijalla. Asiakaspalvelijalle suotiinkin jokaisessa haastattelun majoitusliikkeessä vapauksia olla rento, oma itsensä joista seuraava asiakaspalvelijan hyväntuulisuus nähtiin ehdottomana plussana. Tiedonkulku osastojen välillä nähtiin tärkeänä, mutta tämä on perusasia missä tahansa majoitusliikkeessä.

Kysyttäessä mitä taitoja tulevaisuudessa hyvinvointimatkailun majoituspalveluissa asiakaspalvelija tulee tarvitsemaan nousi esiin muutama taito. Asiakaspalvelun ja myynnin taidot nousivat esiin neljässä haastattelussa viidestä. Asiakaspalveluun nähtiin kuuluvan sosiaaliset taidot, reippaus, hyvinvointi sekä rohkeus olla oma itsensä. Tulevaisuuden asiakaspalvelun tulee olla asiantuntevaa, mutta samalla rentoa. Myyntitaidoissa korostui suosittelu sekä lauseiden kuten ”meillä on tarjota teille” -tyylinen suosittelu myynti. Myyntitaitoihin kuuluu myös majoitusliiketoiminnan talousasioiden tuntemus. Vastaanoton asiakaspalvelijan tulee tietää, mistä raha tulee taloon ja mitä kuluja syntyy majoitusliiketoiminnasta. Asiakaspalvelijan tulee ymmärtää, ettei hyvinvointipalveluita tarjota huvikseen asiakkaille, vaan niillä on tärkeä liiketoiminnallinen merkitys majoitusliikkeelle. Liiketoiminnan tuntemisessa nähtiin useassa haastattelussa kehittämisen kohde vastaanoton asiakaspalvelijalle. Erilaiset myyntikilpailut olivat suosittuja yli puolella haastatteluun osallistuneista.

Asiakaspalvelutaitoihin nähtiin myös kolikon kääntöpuolen tiedostaminen. Kaikki asiakkaat eivät saavu majoitusliikkeeseen edistämään hyvää oloaan, vaan käyttävät esimerkiksi alkoholia runsaasti. Asiakkailta saattaa olla monenlaisia henkisiä ja fyysisiä vaivoja kuten masennusta, itsetuhoisuutta ja liikuntaesteisyyttä. Näihin on myös asiakaspalvelijan hyvä olla valveutunut. Anniskelupassi ja hygieniaapassi nähtiin tärkeinä taitoina.

Tulevaisuuden hyvinvointimatkailun majoituksen asiakaspalvelijan koulutuspaketin haluttiin haastattelujen perusteella sisältyvän hyvinvointi- ja kauneudenhoito -sanasto, perustiedot hoidoista, tietoa ravitsemuksesta sekä alan kustannusrakenteesta. Kaikki vastaajat halusivat täydennyskoulutukseen sisältyvän myynnin ja asiakaspalvelun opetusta, joka erityisesti keskittyy hyvinvointipalveluihin, niiden myyntiin ja varaamiseen. Yksi vastaajista toivoi ensiavun EA1- kurssin sisältyvän täydennyskoulutukseen. Haastattelun tulokset ovat tiivistetty taulukkomuotoon (Taulukko 2).

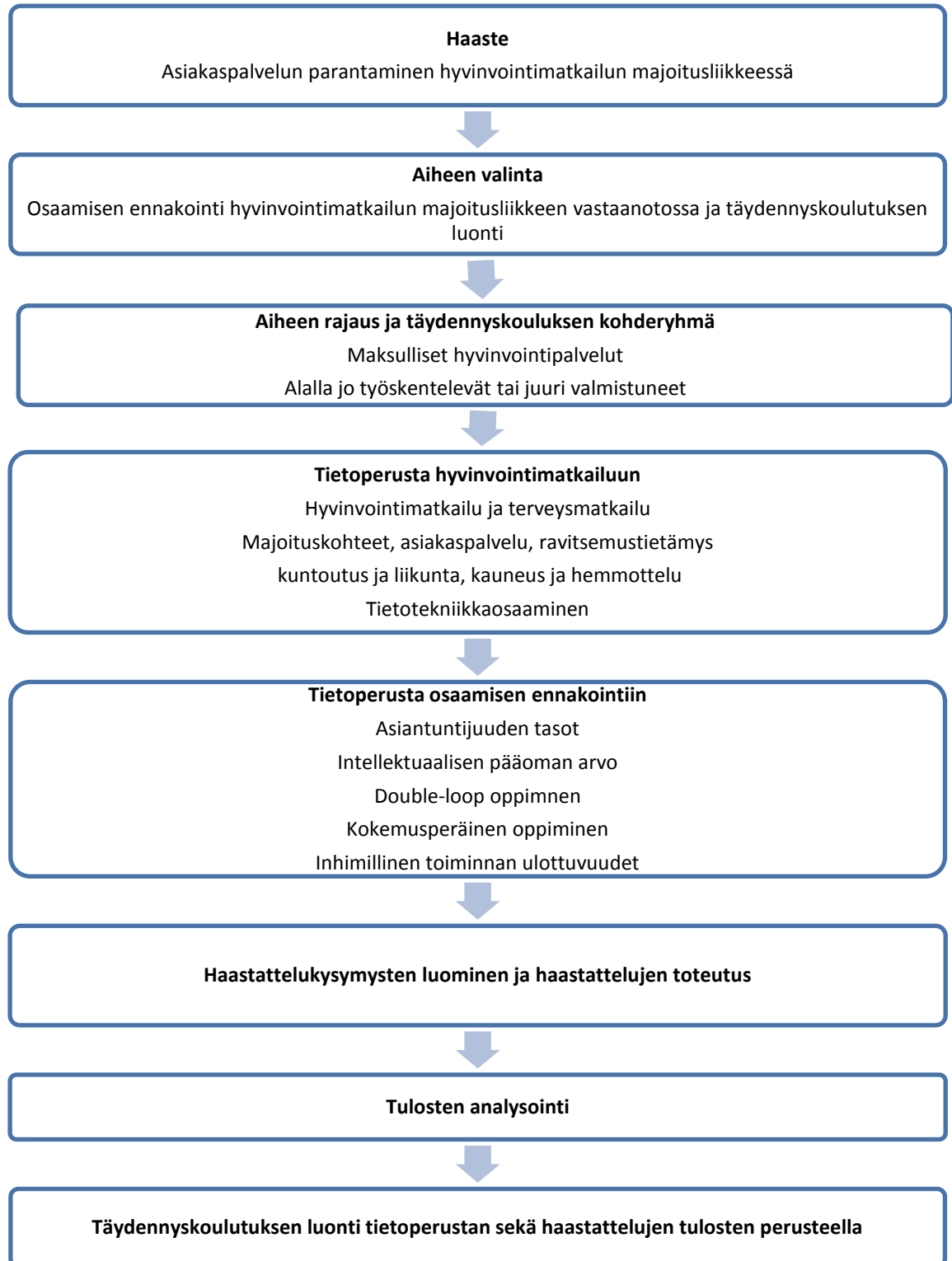
Taulukko 2. Haastattelun tulosten yhteenveto.

Hyvinvointipalveluiden merkitys majoitusliikkeelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tuo asiakkaille rauhaa, aikaa, hyvää oloa sekä stressittömyyttä</li> <li>- Vetovoimainen oheispalvelu, joka tuo asiakkaita myös viikonloppuina sekä pyhinä</li> <li>- Tilojen sekä palveluiden oltava huippukunnossa</li> </ul>
Asiakasprofiili	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 30–50 vuotias, usein nainen</li> <li>- Yritys- ja kokousvieraita arkipäivinä</li> <li>- Viikonloppuna ja pyhinä pariskunnat ja perheet</li> <li>- Yksityisasiakkaiden osuus kasvussa</li> </ul>
Asiakkaiden arvostamat asiat majoitusliikkeessä	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rauha, aika ja stressittömyys</li> <li>- Ystävällinen ja ammattitaitoinen asiakaspalvelu</li> <li>- Liikunta-, hoito-, kauneuspalvelut</li> <li>- Kylpylä- ja saunaosastot yleisesti</li> <li>- Hyvä ruoka ja viini</li> <li>- Erikoissaunat</li> <li>- Luonto, ranta, ulkoilu</li> </ul>
Vastaanoton asiakaspalvelijan tärkeimmät ominaisuudet ja taidot	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Myynti- ja asiakaspalvelutaidot</li> <li>- Oma hyvinvoinnin ”säteily” sekä asenne</li> <li>- Hoito-, ja kauneuspalveluiden tietämys</li> <li>- Hyvinvointitermien osaaminen</li> <li>- Ravitsemustietous</li> <li>- Perus it-osaaminen ja osaaminen hoitovarausjärjestelmissä, varauskanavissa sekä Opera varausjärjestelmästä</li> <li>- Vaitiolovelvollisuus</li> <li>- Vuorovaikutustaidot: ystävällisyys, paineensietokyky, empatia ja rentous</li> <li>- Liiketoiminnan tuntemus</li> </ul>



#### 5.4 Opinnäytetyön prosessi täydennyskoulutukseen asti.

Opinnäytetyön prosessia täydennyskoulutukseen asti voidaan kuvailla alla olevalla prosessikaaviolla.



Kuvio 6. Opinnäytetyön prosessi täydennyskoulutukseen asti.

Prosessi tiivistää opinnäytetyön vaiheet aiheen valinnasta täydennyskoulutuksen luonnin aloittamiseen asti. Jotta täydennyskoulutuksen luonti onnistuu, on tietoperusta hyvinvointimatkailusta sekä osaamisen ennakoinnista yhdistettävä haastattelujen tuloksiin. Täydennyskoulutuksen sisältö seuraa hyvinvointimatkailuun liittyvää tietoperustaa sekä haastattelujen perusteella saatua empiiristä tietoa asiakaspalvelijan osaamistarpeista. Tietoperusta sekä empiirinen tieto haastattelujen tuloksista yhdistetään osaamisen ennakoinnin perusteisiin, joiden avulla luodaan täydennyskoulutus. Täydennyskoulutuksen avulla asiakaspalvelija kehittyy kohti asiantuntijatasoa hyvinvointimatkailun majoi- tusliikkeen asiakaspalvelussa. (Kuvio 6.) Asiantuntijataso on korkein asiantuntijuuden taso(Alakoski, Hörkkö & Lappalainen,70).

## 6 Täydennyskoulutus vastaanoton asiakaspalvelijalle

### 6.1 Täydennyskoulutuksen laajuus ja rakenne

Täydennyskoulutus on tehokas tapa päivittää ja vahvistaa ammattitaitoa sekä hankkia kokonaan uutta osaamista. Hyvinvointimatkailun majoitusliikkeen asiakaspalveluun täydennyskoulutus sopii opetusmuotona hyvin, koska kohderyhmänä ovat jo alan ammattilaiset, joilla on ammatillinen perusosaaminen palvelualalta. Tärkeää on, että täydennyskoulutus antaa täsmätietoa opittavasta aiheesta sekä on mahdollisimman käytännönläheistä tieto- ja taitopuolella. Hyvinvointimatkailun majoitusliikkeen asiakaspalvelun täydennyskoulutuksen laajuus on 12 lähipäivää, joihin sisältyy kahden päivän ja yhden yön opintovierailu kahteen eri kohteeseen, kuten kylpylään ja wellness-hotelliin.

Ennen koulutuksen alkua järjestetään täydennyskoulutuksesta informaatiotilaisuus koululla, jossa koulutukseen hakeutujat saavat tietoa koulutuksen sisällöstä sekä tapaavat ohjaajan jolta voi kysyä kysymyksiä koulutuksesta. Informaatiotilaisuuden jälkeen hakijat ilmoittautuvat kirjallisesti koulutukseen, mikäli haluavat ottaa opiskelupaikan vastaan. Opiskelijaryhmän maksimikoko on 20 ja minimikoko on 6 opiskelijaa. Täydennyskoulutus järjestetään kaksi kertaa vuodessa, syksyllä ja keväällä. Lähipäivien ohjelmaan kuuluu käytännön tehtäviä, teoriaopetusta, ryhmätöitä sekä etätehtäviä. Lähipäivät alkavat saman viikon perjantai-iltana sekä lauantai-iltana, jolloin lähiopetusviikonloppuja tulee yhteensä kuusi. Näin pidemmältä matkustavat opiskelijat voivat yöpyä lähipäivien välissä lähellä koulua säästämällä matkustamiseen kuluva aika. Koulutuksen lopputyönä luodaan digitarina hyvinvointimatkailun majoituskohteesta, josta opiskelija esittelee digitaalisesti kohteen palvelut esimerkiksi videolla. Digitarina voi olla esimerkiksi asiakkaan oleskelu kylpylässä, jossa hän käyttää kylpylän palveluja sekä on vuorovaikutustilanteissa kylpylän asiakaspalvelijoiden kanssa. Koulutuksen ohjaajana toimii opiskelijoiden ryhmänohjaaja, joka opettaa myös osana oppitunneista. Osan oppitunneista opettaa kyseisen alan asiantuntija yhdessä kurssin ohjaajan kanssa.

### 6.2 Täydennyskoulutuksen linkittyminen osaamisen ennakkointiin

Täydennyskoulutus pohjautuu Double-loop oppimiseen, kokemuseräiseen oppimiseen sekä tukee inhimillisen toiminnan kolmea ulottuvuutta, emotionaalisuutta, analyyt-

tisuutta sekä narratiivisuutta. Täydennyskoulutuksen tietoperusta on sama kuin tämän opinnäytetyön tietoperusta, mutta pedagogiikka seuraa pitkältä kokemuseräistä oppimista, jossa ammattilainen yhdistää jo tietämänsä asiaan uutta.

Double-loop oppimisessa keskeisintä on osata kyseenalaistaa yrityksen tai yksilön vallitsevat normit ja tavat toimia sekä vastata ympäristön ärsykkeisiin. Ammattilainen osaa havainnoida, mitä tapahtuu toimintaympäristössä sekä mihin lähteisiin hänen tietonsa perustuu. Hän voi myös tarkistaa käsityksiään toimintaympäristön todellisuudesta. Hyvinvointimatkailu on kasvava trendi, joten täydennyskoulutus päivittää vastaanoton ammattilaisen osaamista juuri tämän trendin alla, sekä haastaa hänet oppimaan uusia tarvittavia taitoja sekä tietoja, joita hän tarvitsee työllistyäkseen alalle tulevaisuudessakin. Täydennyskoulutus kehittää häntä hyvinvointimatkailun asiantuntijaksi, jollaiselle on aina kysyntää, koska päivitetty asiakaspalveluosaaminen on tärkeä osa hyvinvointimatkailua.

Kokemuseräisessä oppimisessa opiskelija oppii uusia käsitteitä täydennyskoulutuksessa, joita hän pystyy testaamaan työssään asiakaspalvelijana. Kokemuseräisen oppimisen parhaat puolet tulevat esiin täydennyskoulutuksessa, kun opiskelijalla on ja aikaisempaa työkokemusta opiskeltavalta alalta. Alan ammattilainen pystyy testaamaan täydennyskoulutuksessa opittuja uusia käsitteitä työelämässä ja luomaan omia havaintoja sekä arvioita oppimistaan. Muiden täydennyskoulutukselle osallistuvien opiskelijoiden kanssa hän voi jakaa kokemuksia sekä oppia heiltä. Onkin tärkeää, että täydennyskoulutuksen jälkeen opiskelija voi hakeutua hyvinvointipalveluja tarjoavaan majoitusliikkeen töihin tai työharjoittelujaksolle, jotta hän voi käyttää oppimiaan taitoja käytännössä. (Kuvio 4.)

Täydennyskoulutuksen lopputyönä syntyvä digitarina linkittyy inhimillisen toiminnan ulottuvuuksiin emotionaalisuuteen, analyttisuuteen sekä narratiivisuuteen (Kuvio 5). Tarina toimii myös oppimistarina, jossa opiskelija nostaa esille niitä asioita, joita hän pitää tärkeinä täydennyskoulutuksesta. Digitarina tukee myös it-taitoja, joiden hallitseminen on myös tärkeää sosiaalisen median takia sekä esimerkiksi varausten teossa. Digitarinaa voi parhaimmillaan käyttää majoitusliikkeen markkinointi- tai opetusmateriaalina. Videolla opiskelija voi käyttää tunteisiin vetoavaa musiikkia, kuvia tai ihmisten vä-

listä vuorovaikutusta. Hän voi nostaa esille esimerkiksi tärkeitä terveyteen liittyviä faktoja kuten ravitsemusta esille tarinassaan. Lisäksi digitarinassa olennaisia ovat roolit, jotka pitävät sisällään tarinan päähahmon sekä tarinan alun, keskivaiheen sekä lopun. Kaikki mitä täydennyskoulutuksessa opitaan liittyy intellektuaalisen pääoman kehittämiseen, joita ovat tiedot ja taidot, jotka ovat majoitusliikkeen käytettävissä. Intellektuaalinen pääoma on tulevaisuudessa tärkein resurssi yritykselle sekä yksilölle, kuten tämän opinnäytetyön tietoperustassa on kerrottu. (Kuvio 3.)

### 6.3 Tuotekortti

Tuotekortti on noin A4 -kokoinen tiivistelmä jossa käy nopeasti ja selkeästi ilmi, mitä täydennyskoulutus sisältää, aikataulun, paikan ja tavoitteen. Tuotekortti sijaitsee internetissä koulutuksen järjestäjän internet-sivuilla ja opintokortin jälkeen on ilmoittautumislinkki koulutukseen. Ilmoittautumislinkistä aukeaa hakulomake, johon hakija täyttää yhteystietonsa. Hyvinvointimatkailun vastaanoton asiakaspalvelun tuotekortti näyttää tältä. (Taulukko 3.)

Taulukko 3. Tuotekortti hyvinvointimajoitusliikkeen vastaanoton asiakaspalvelijan täydennyskoulutukseen.

Ajankohta	Koulutuksen alkupäivämäärä ja loppupäivämäärä
Hakuaika	Jos kurssi järjestetään esimerkiksi kaksi kertaa vuodessa, on syksyn koulutukseen haku keväällä ja kevään koulutukseen syksyllä.
Paikka	Koulutuksen pääsääntöinen opiskelupaikka
Kohderyhmä	Kohderyhmässä määritellään kenelle koulutus on suunnattu. Hyvinvointimatkailualan vastaanoton asiakaspalvelun täydennyskoulutus on suunnattu ensisijaisesti suomalaisen hyvinvointimatkailun majoitusliikkeen vastaanotossa työskentelystä kiinnostuneille, joilla on jo alan tutkinto tai vastaanotossa jo työskentelevälle ammattilaiselle, joka haluaa päivittää ammatitaitoaan.
Kuvaus	Täydennyskoulutus muodostuu lähiopetuksesta, etätehtävistä, verkko-opinnoista, ryhmä- ja projektitöistä sekä lopputyönä luotavasta digitarinasta. Lähiopetuspäiviä on yhteensä 12, sisältäen kahden päivänä opintomatkan hyvinvointimatkailun majoituskohteisiin. Lähipäivät järjestetään perjantai-iltana sekä lauantaina samalla viikolla. Ennen lähipäivien alkua täydennyskoulutukseen hakijoille järjestetään informaatiotilaisuus, jonka jälkeen on ilmoittautuminen koulutukseen.
Tavoite	Hyvinvointimatkailun majoitusliikkeen vastaanoton asiakaspalvelijan osaamisen kehittäminen. Koulutuksen suorittaneella on parantuneet mahdollisuudet työllistyä tulevaisuudessa kylpylän, viihdekylpylän, terveyskylpylän tai urheiluopiston vastaanottoon.
Lisätietoja	Koulutuksen järjestäjän nimi, puhelinnumero sekä sähköpostiosoite.
Hinta	1300€ per opiskelija sisältäen opintovierailun
Perutusehdot	Täydennyskoulutuksen maksua ei palauteta, mikäli opiskelija jättää koulutuksen kesken koulutukseen ilmoittautumisensa jälkeen.

#### 6.4 Opintosisältö täydennyskoulutuksen 12 lähipäivään.

Hyvinvointimatkailun majoitusliikkeen vastaanoton asiakaspalvelijan täydennyskoulutuksen 12 lähipäivään sisältyy kahden päivän opintomatka, 10 lähiopetuspäivää, verkko-opetusta, etätehtäviä sekä lopputyönä tehtävä digitarina. Opintosisältö on päiväkohtaisesti seuraava. Lähipäivät alkavat perjantai-iltana sekä lauantai-iltana samalla viikolla joten kuusi lähipäiväviikonloppua on lähipäivät 1 ja 2, 3 ja 4, 5 ja 6, 7 ja 8, 9 ja 10, 11 ja 12. Opiskelijoilla on mahdollisuus saada henkilökohtaista ohjausta perjantaina ennen oppitunteja sekä lauantai- iltapäivänä oppituntien jälkeen. Opiskelijoilla on myös mahdollisuus ohjauskeskusteluun esimerkiksi Skype tai Adobe-etäyhteyden kautta, jolloin opiskelijan ja ohjaajan ei tarvitse olla samassa paikassa.

##### 1. Lähipäivä – Orientaatio

Ensimmäisenä lähipäivänä opiskelijat ryhmäytyvät koulussa ohjaajansa johdolla. Koulun johtaja toivottaa opiskelijat tervetulleeksi taloon. Päivän ohjelmaan kuuluu ohjaajan sekä opiskelijoiden esittelyt, täydennyskoulutuksen kuvaus, tavoite ja aikataulut. Opiskelijat kirjautuvat Moodle-oppimisalustalle, josta löytyvät koulutuksen tehtävät sekä materiaali sähköisessä muodossa verkossa. Ensimmäisen päivän tavoitteena on saada opiskelijat tutustumaan toisiinsa, saada tietoa koulutuksen aikatauluista, tehtävistä sekä tavoitteesta. Orientaatiopäivä on tärkeä, koska tällöin opiskelijoilla on mahdollista kysyä kysymyksiä koulutuksesta, ratkoa mahdollisia aikataulupulmia ohjaajan kanssa sekä tutustua toisiinsa. Ensimmäisen päivän aikana käydään läpi myös opintomatka ja siihen liittyvät aikataulut, bussikuljetukset ja majoitukset.

##### 2. Lähipäivä – Hyvinvointimatkailu

Toisena lähipäivänä syvennytään hyvinvointimatkailuun. Päivän aikana käydään läpi, mitä hyvinvointimatkailu tarkoittaa, mikä sen merkitys on Suomelle sekä taloudelliset vaikutukset matkailualalle. Yleisimmät termit kuten terveysturismi, wellness ja hyvinvointi käydään läpi käyttäen esimerkkejä alalta (Liite 1). Toisen lähipäivän aikana käydään läpi vastaanoton asiakaspalvelun osaamisen merkitys hyvinvointimatkailussa. Vas-

taanoton asiakaspalvelun merkityksen pohdinta tehdään ryhmätyönä, jossa jokainen ryhmä pohtii, mikä on asiakaspalveluosaamisen merkitys majoitusliikkeessä sekä hyvinvointimatkoilla. Ryhmät esittävät omat vastauksensa muille ryhmille. Näin saadaan jokaisen ryhmän ammattitaito esille kaikille opiskelijoille, varsinkin jos ryhmässä on opiskelijoita, jotka ovat jo töissä esimerkiksi kylpylässä. Hyvinvointimatkojen lähipäivän etätehtäväksi tulee jokaisen opiskelijan pohtia, mitä asioita omassa osaamisessa tulee kehittää, jotta se vastaa paremmin tämän päivän hyvinvointimatkojen vastaanoton asiakaspalvelun tarpeita. Tehtävä palautetaan Moodleen viikko lähipäivät päivän jälkeen. Ohjaaja antaa palautetta tehtävästä Moodlen kautta ennen seuraavia lähipäiviä.

3 ja 4 Lähipäivät – Asiakaspalvelu ja myynti hyvinvointimatkojen majoitusliikkeen vastaanotossa.

Kolmantena sekä neljäntenä lähipäivänä syvennytään koulutuksen keskeisimpiin aiheisiin, asiakaspalveluun ja myyntiin. Asiakaspalvelupäivät aloitetaan Maslow'n tarvehierarkian yhdistämisellä hyvinvointimatkojen majoitukseen. Ryhmille jaetaan A3-kokoiset tyhjät Maslow'n tarvehierarkian kolmiot, johon he kirjoittavat mitkä ovat asiakkaan tarpeet, kun asiakkaat majoittautuvat hyvinvointimatkojen kohteeseen. Tämän jälkeen ryhmät esittelevät vastauksensa luokalle. Vastausten pohjalta pohditaan, miten kyseiset tarpeet pystytään asiakaspalvelulla tyydyttämään. Nämä vastaukset toimivat pohjana teoriaopetukselle, joka kuuluu asiakaspalvelun lähipäiviin.

Kolmantena päivänä syvennytään hyvinvointimajoituksen asiakaspalvelun erityispiirteisiin, henkilökohtainen palvelu, asiakkaan tarpeiden huomaaminen, myyntitaidot, huomaavaisuus, liikunta ja hoitopalvelujen tuntemus. Kolmannen päivän aikana syvennytään hyvinvointimatkojen sielunmaailmaan, kuinka asiakkaat saapuvat stressaantuneena majoitusliikkeeseen ja kuinka heille tulee suositella eri tuotteita kuten hierontaa, kasvohoitoja ja manikyyrejä, jotta he saisivat nauttia olostaan. Syventymiseen liittyy myös hyvinvointimatkojen liittyvä etiketti esimerkiksi hoidossa. Asiakkailta voi olla sairauksia tai lääkitystä joilla voi olla vaikutus esimerkiksi kauneushoitojen toteutukseen, joten asiakaspalvelijan tulee olla hienotunteinen sekä osata vaitiolovelvollisuus. Nämä asiat on hyvä opiskella esimerkkien avulla.



Asiakaspalveluun liittyvä asenne sekä oma kiinnostus hyvinvoinnista käydään myös läpi sekä keskustellaan, mitä asioita voi itse tehdä, jotta voi asiakaspalvelija itse voi hyvin. Näitä ovat esimerkiksi liikunta, terveellinen ravinto sekä riittävä uni. Kolmas päivä päättyy asiantuntijuuden tasojen esittelyyn.

Neljäs lähipäivä keskittyy myyntitaitojen hiomiseen. Opettajana täydennyskoulutuksen ohjaajan kanssa toimii kylpylän vastaanoton vuoropäällikkö, joka opastaa omien kokemustensa avulla myyntitaidoissa. Hän voi kertoa esimerkkejä, kuin hän on osannut suositella asiakkailleen kylpylän tuotteita ja palveluja. Vuoropäällikkö esittelee oman työpaikkansa tuotteet ja palvelut lyhyesti ja kertoo, miten tärkeitä tuotetuntemus on hyvinvointimatkailemalla. Päivän aikana käydään läpi, miten puhelinvaramuksen vastaanottamisen tulee sujua ja kuinka varauksen yhteydessä on hyvä jo suositella hyvinvointipalveluita. Vuoropäällikkö voi myös esitellä sähköpostivaramuksia, josta näkee miten kirjallisesti voidaan suositella asiakkaille palveluja. Myyntitaidoissa korostuu hienotunteisuus, asiakkaan tarpeiden lukeminen, kuuntelu sekä suosittelu myynti. Vuoropäällikkö esittelee päivän päätteeksi, kuinka tärkeitä taloudellisesti kylpylän tuotteiden myynti on, jotta opiskelijat havaitsevat myyntityön taloudellisen merkityksen majoitusliikkeen liiketoiminnalle.

## 5. Lähipäivä – Ravitseminen

Ravitsemuspäivän opettaa ravitsemusterapeutti, joka työskentelee myös hyvinvointimatkailemiskohteiden kanssa yhteistyössä. Päivän aikana opitaan, mikä merkitys ravitsemuksella on ihmisen hyvinvointiin sekä tutustutaan ruokakolmion avulla ravitsemussuosituksiin. Ravitsemuspäivä keskittyy asiakaspalvelun ja ravitsemuksen yhdistämiseen. Opiskelijat oppivat mitä terveellinen ruokavalio on ja ravitsemusterapeutti esittelee esimerkein, minkälaisia terveismenuja eri ravintolat ovat suunnitelleet asiakkailleen. Ravitsemusterapeutti esittelee esimerkkikysymyksiä, mitä asiakkaat kysyvät häneltä, ravintolan tarjoilijalta sekä vastaanotolta. Ryhmässä voidaan pohtia, mitä ja miten vastaanottaa näihin kysymyksiin. Päivän opetus perustuu Valtion ravitsemusneuvottelukunnan Terveyttä Ruoasta – Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014 suosituksiin, sekä oman kokemuksen jakoon. Päivän tavoite on kaksijakoinen, opiskelijat oppivat, mitä he voivat suositella asiakkailleen syötäväksi ja juotavaksi, jotta ruoka on terveellistä asiakkaal-

le. Peruslautasmalli tulee tuntee. Toiseksi opiskelijat oppivat, mitä heidän tulisi itse syödä ja juoda, kun muistetaan haastattelujen tuloksista, kuinka paljon asiakaspalvelijan oma hyvinvointi ja asenne hyvinvointiin vaikuttivat hänen kykyihin hyvinvointimatkailun vastaanoton asiakaspalvelussa. Etätehtäväksi tulee tutustua wellness-menuun ravintolassa ja kirjoittaa menusta lyhyt raportti, miksi se on terveellinen asiakkaalle ja tehdä juomasuosituksia menulle. Tehtävä palautetaan Moodleen, jonka kautta ohjaaja antaa myös palautetta tehtävästä.

## 6. Lähipäivä – Majoituskohteet hyvinvointimatkailussa

Kuudennen lähipäivän teemana on tutustua hyvinvointipalveluita tarjoaviin majoituskohteisiin. Päivään liittyy myös ennakkotehtävä, jossa jokainen opiskelija esittelee parinsa kanssa yhden majoituskohteen sekä esittelee kyseisen majoituskohteen hyvinvointipalvelut. On suositeltavaa, että opiskelijat käyvät kyseisessä majoitusliikkeessä tutkimiskäynnillä, jotta he voivat kertoa tarkemmin luokalle esimerkiksi vastaanottovirkailijan työtehtäviä. Esitelmille on varattu aikaa puolet päivästä, toisella puolikkaalla täydennyskoulutuksen ohjaaja esittelee yleisimmät majoituskohteet kylpylät, viihdekylpylät, kartanokylpylät, urheiluopistot, risteilyalukset sekä kokous-wellness hotellin.

## 7. Lähipäivä – Kuntoutus- ja liikuntapalvelut

Seitsemännen lähipäivän aikana syvennyttään hyvinvointimatkailun majoitusliikkeiden todelliseen erityisosaamiseen, kuntoutus- ja liikuntapalveluihin. Jälleen kerran ulkopuolinen alan asiantuntija on oikea henkilö kertomaan tästä erikoisalasta. Kylpylöissä kuntoutus- ja liikuntapalveluista vastaa yleensä muu yritys kuin itse majoitusliikkeen operaattori, joten kuntoutus- ja liikuntapuolen johtaja, joka vastaa osaston toiminnasta on oikea henkilö opettamaan täydennyskoulutuksessa. Seitsemäs lähipäivä toteutetaan enemmän luentotyylisesti, koska opetettava aihe on uusi. Lähipäivä sisältää toki tehtäviä päivän aikana sekä keskustelua, mutta tavoitteena on oppia, mitä tarkoittaa esimerkiksi Aslak- kuntoutus, työhyvinvointi ja Kelan tukema kuntoutus. Kuntoutusjohtaja esittelee majoitusliikkeensä, sekä mitä hänen tehtäviin kuuluu kuntoutuksen johtamisessa. Hän esittelee myös, mitä tarkoittaa yhteistyö majoitusliikkeen ja kuntoutuspalveluiden välillä. Päivän aikana käydään läpi, minkälainen asiakkaan kuntoutusohjelma esimerkiksi

ASLAK-viikon aikana on, mitkä palvelut kuuluvat kuntoutukseen ja mitä hemmottelupalveluita voidaan myydä lisäpalveluina asiakkaalle.

Liikuntapalveluiden opetus riippuu siitä, pystyykö kuntoutusjohtaja olemaan koko päivää tai osan päivää täydennyskoulutuksessa opettamassa. Liikuntapalvelut voidaan käydä läpi käyttäen samoja esimerkkimajoitusliikkeitä kuin kuudennen päivän ennakkotehtävässä, tai sitten kuntoutusjohtaja esittelee oman majoitusliikkeen liikuntapalvelut. Tävoitteena on kuitenkin tietää päivän päätteeksi tärkeimmät sisä- ja ulkoliikuntamahdollisuudet, kuten ryhmäliikunta, pilates, jumppa, hiihto ja tennis, joita on tarjolla asiakkaille. Liikuntaan liittyvät yleiset termit, kuten pilates ja zumba käydään myös läpi päivän aikana. Päivän sisältöön kuuluu myös yleisimpien kuntosalilaitteiden opettaminen, sekä tarvikkeiden kuten pilatesrullan ja sykemittarin tunteminen. Pilatesrulla sekä sykemittari tulee olla mukana oppitunnilla. Opetuksessa voidaan käyttää asiakaspalvelukokemuksia ryhmältä, koska varmasti jokainen vastaanoton asiakaspalvelija on joskus neuvonut asiakasta esimerkiksi lähimpään kuntosaliin tai kertonut, mistä asiakas voi vuokrata polkupyörän ja kypärän. Tärkeää on pohtia, mitkä ovat majoitusliikkeen vastualueet liikunnan turvallisuudesta, jos esimerkiksi asiakas loukkaantuu pyöräillessään tai pelaessaan tennistä.

## 8. Lähipäivä Kauneus- ja hemmotteluhoidot

Kauneus- ja hemmotteluhoidot on myös paras antaa kosmetologialan ammattilaisen opetttavaksi. Sopiva opettaja on esimerkiksi kylpylähotellin hemmottelu, kauneus- ja hyvinvointiosaston päällikkö, jolla on kosmetologian erityisosaamista. Samoin kuin kuntoutus- ja liikuntapalveluissa, päivän aikana käydään läpi mitä yhteistyö tarkoittaa majoitusliikkeen vastaanoton sekä kauneus- ja hemmotteluosaston välillä. Teemana päivässä on erityisesti palveleva myynti, koska usein juuri kauneus- ja hemmotteluhoidot ovat niitä palveluita, joita asiakkaille tulee osata suositella. Esimerkiksi ASLAK-kuntoutujiille nämä palvelut eivät kuulu, mutta vastaanoton asiakaspalvelijan tulee osata niistä asiakkaille kertoa ja tarvittaessa varata. Koulutuspäivän aikana käydään läpi hoitoihin liittyvä etiketti, kuinka ajoissa saavutaan hoitoon ja miten asiakas toimii, jos hän on raskaana tai hänellä on sairaus, allergia tai lääkitys joka liittyy olennaisesti hoidon onnistumiseen. Etiketin osaamisen kuuluu vaitiolovelvollisuus, joka opiskellaan esi-

merkkiasiakaspalvelukokemusten avulla. Kosmetologian yleisimmät hoidot kuten manikyyni ja pedikyyni käydään läpi esimerkkivideoita käyttäen sekä käydään läpi yleisimmät vierasperäiset sanat, joita vastaanotonasiakaspalvelijan tulee tietää kosmetologiasta.

## 9 ja 10 Lähipäivät – Tietotekniikka

Viimeisinä lähipäivinä yhdistetään hyvinvointimatkailun tietoperusta käytännön osaamiseen. Koulussa on käytössä tietokoneiluokka, joka on käytössä kahdelle viimeiselle lähipäivälle. Jokaisella opiskelijalla on käytössä tietokone, jossa on internet-liittymä, Hotel Assistant varausohjelma, Microsoft Outlook sähköposti- ja kalenteri, sekä Opera hotellivarausjärjestelmä. It-osaaminen nähtiin tärkeäksi erityysoaamiseksi kaikissa opinäytetyön haastatteluissa. Erityisesti korostui Outlook sähköpostin- ja kalenterin käyttö, hoitovarausjärjestelmän perustaidot sekä Opera tai Hotellinx varausjärjestelmän käyttö. Tietoa tulee olla myös nykypäivän varauskanavista, kuten Booking.com ja Hotels.com käytöstä sekä kyseisten varauskanavien hallinnoinnista hotelleissa.

Tietotekniikka opetuksen kaksi päivää keskittyy edellä mainittujen ohjelmien käytön harjoitteluun. Harjoitukset ovat käytännön läheisiä, joissa esimerkiksi opettaja tekee Outlook sähköpostin kautta huonevarauspyynnön opiskelijoille, jotka vastaavat tarjouspyyntöön sähköpostilla, varaavat Operan kautta huoneen asiakkaalle sekä hoidot Hotel Assistantin kautta. Opiskelijat tekevät kampaajalle Outlook kalenteriin varausmerkinnän asiakkaan ajasta sekä kirjoittavat kalenterimerkintään asiakkaan erityistoiveet. Opetukseen kuuluu myös tutustuminen Tripadvisoriin, kylpylöiden Facebook-sivuihin sekä muihin sosiaalisen median kanaviin, jotka ovat merkittävässä roolissa asiakkaan ostopäätöksessä. Opiskelijan tulee osata lukea ja tarvittaessa vastata esimerkiksi Tripadvisorin kautta tulleeeseen kysymykseen tai palautteeseen käyttäen kohteliasta englannin kieltä. Jos aikaa jää, harjoitellaan vielä internetin hakukoneiden kuten Googlen käyttöä esimerkiksi ajo-ohjeiden neuvomisessa käyttäen karttapalvelua. Samalla tutustutaan myös mobiilisovelluksiin sekä mobiililaitteisiin, joita asiakkaat yleisimmin käyttävät matkoillaan.

## 11 ja 12 lähipäivät – opintovierailu

Kahden päivän opintovierailun tavoitteena on tutustua paikanpäältä kahteen toisistaan erilaiseen hyvinvointipalveluja tarjoavaan majoitusliikkeeseen. Opiskelijat kokevat käytännössä, mitä palveluja majoitusliike tarjoaa. Ohjelman kulku on seuraava. Ensimmäinen päivä alkaa aamiaiskokouksella kokous-wellness hotellissa, jossa on tarjolla terveellinen aamiainen. Kahden päivän ohjelma käydään läpi ja hotellin edustaja esittelee aamun aikana majoitusliikkeen eri osastot. Kierroksella tutustutaan erityisesti kokous-, kylpylä-, liikunta-, kauneus- ja hemmottelu- sekä vastaanoton osastoihin. Jokaisessa osastossa on osaston edustaja kertomassa toiminnasta sekä vastaamassa kysymyksiin. Päivän teemana on majoitusliikkeen vastaanoton sekä osastojen välinen yhteistyö.

Hotellikierroksen jälkeen opiskelijat syövät lounasta ja majoittautuvat kahden hengen huoneisiin. Huoneiden jaon jälkeen on vierailu kuntosalille, jossa opiskelijat osallistuvat kuntosalilaitteiden käyttöön liikuntaohjaajan johdolla, jotta osaavat kertoa laitteista asiakkaille. Kuntosalilaitteiden jälkeen on vuorossa ryhmäliikuntaa, jonka jälkeen opiskelijat voivat rentoutua kylpyläosastolla tutustuen eri kylpyihin. Kylpemisen sekä saunan jälkeen on vuorossa hieronta, jonka jälkeen hemmotteluhoidot kuten manikyyri tai pedikyyri. Tavoitteena on käydä läpi palvelut majoitusliikkeessä, jotta ne tulevat tutuksi. Päivä päättyy illalliseen, jossa on tarjolla hotellin ravintolan wellness-menu, jonka esittelee ravintolan vuoropäällikkö.

Toisena päivänä opiskelijat siirtyvät aamiaisen jälkeen linja-autolla toiseen majoitusliikkeeseen, johon he tutustuvat samaan tapaan. Majoitusliike voi olla kylpylä, Day Spa tai urheiluopisto. Opiskelijat eivät majoitu toisena päivänä majoitusliikkeeseen. Päivä alkaa kokouksella majoitusliikkeen kokoustilassa, jonka jälkeen on vuorossa hotellikierros samaan tapaan kuin ensimmäisenä päivän. Kierroksen jälkeen opiskelijat tutustuvat ulkoliikuntaan kuten melontaan, frisbeegolfiin tai tennikseen. Urheilun jälkeen on vuorossa rentoutumien kylpyläosastolla. Kylvyn jälkeen on täydennyskoulutuksen päättäjäisjuhla hotellin ravintolassa, jossa opiskelijat sekä ohjaaja voivat rentoutua sekä reflektoida kokemuksiaan.

## Lopputyö – Digitalarina

Täydennyskoulutuksen lopputyönä tekee jokainen opiskelija digitalarina hänen valitsemastaan hyvinvointipalveluja tarjoavasta majoitusliikkeestä. Majoitusliikkeen tulee tarjota maksullisia hyvinvointipalveluja kuten kauneus- tai hemmotteluhoitoja. Digitalarinan aihe on vapaa, mutta siinä tulee esiintyä ainakin osa täydennyskoulutuksen teemoista sekä pakollisena ainakin kaksi erilaista maksullista hyvinvointipalvelua. Tarina tulee olla digitaalisessa muodossa, jotta sen voi esittää tietokoneen kautta. Tarina voi olla tehty käyttäen still-kuvia tai liikkuvaa kuvaa, mutta sen tulee sisältää ääntä. Opiskelija itse valitsee, käyttääkö hän tarinassaan puhetta tai musiikkia, mutta hänen tulee osata mainita ääniraidan tekijä tekijäoikeussääntöjen mukaisesti. Digitalarinassa voi käyttää maksuttomia kappaleita esimerkiksi freesound.org sivustoilta, mutta lähde tulee osata mainita oikeaoppisesti. Digitalarinan pituus on maksimissaan 5 minuuttia ja minimissään 3 minuuttia.

Digitalarinan aihe voi olla seuraavanlainen: kylpylän markkinointivideo, jossa on kuvattu kylpylän hyvinvointipalveluja kuten allasosastoa, hemmotteluhoitoja ja ravintolaa. Markkinointivideo voi olla asiakkaan kulku, jossa hän kirjoittautuu sisään hotelliin, vastaanoton asiakaspalvelija ystävällisesti ja asiantuntevasti opastaa häntä kylpylän palveluihin ja asiakas käyttää niitä digitalarinassa. Tarina päättyy uloskirjautumiseen ja rentoutuneeseen asiakkaaseen. Tarina voi olla myös opetusvideo, jossa käydään läpi täydennyskoulutuksessa opitut asiat sekä esitellään kaksi maksullista hyvinvointipalvelua majoitusliikkeessä. Opetusvideo toimii itsearviointina opiskelijalle, sekä siitä tulee digitalarina hänen täydennyskoulutuksen matkasta asiantuntijaksi hyvinvointimatkailun majoitusliikkeen asiakaspalvelijana.



Kuvio 7. Täydennyskoulutuksen prosessikaavio

Täydennyskoulutuksen prosessikaavio esittää koulutuksen eri vaiheet koulutukseen hakeutumisesta valmistumiseen. Lopputyön voi aloittaa jo koulutuksen alkuvaiheessa, jolloin valmistuminen nopeutuu. (Kuvio 7.)

## 7 Pohdinta

Opinnäytetyön lopuksi pohdin opinnäytetyöni tekemiseen liittyneitä haasteita. Tutkin opinnäytetyöni aihetta tietoperustan pohjalta ja mikä täydennyskoulutuksen rooli on tulevaisuuden hyvinvointimatkailussa. Esitän muutaman jatkotutkimusaiheen sekä miten täydennyskoulutuksessa voidaan hyödyntää sponsoreita. Lopuksi pohdin, missä onnistuin ja mitä tekisin toisin.

Opinnäytetyön tavoitteenani oli selvittää, mitkä ovat suomalaisen hyvinvointimatkailun majoitusliikkeen vastaanoton asiakaspalvelijan osaamistarpeet sekä luoda osaamistarpeisiin täydennyskoulutuspaketti. Tutkimuksen validiteetti vastaa miten tutkimuksessa onnistuin selvittämään juuri niitä asioita, joita oli tarkoituksena tutkia. Ensimmäinen haaste oli aiheeseen liittyvä kirjallisuus. Ajankohtaista suomenkielistä kirjallisuutta on majoitusliiketoiminnasta vähän, joten suurin osa opinnäytetyön lähteistä koostuu alan toimialaraporteista sekä aikakauslehdistä. Englanninkielistä materiaalia on sen sijaan runsaasti saatavilla, mutta kulttuurierot ovat selvästi huomattavissa Suomen hyvinvointimatkailuun verrattuna. Asiantuntijahaastattelut toimivat tärkeänä lähdemateriaalina täydennyskoulutuspaketin suunnittelussa, koska ne antoivat tarkan kuvan alan tilanteesta Suomessa kyseisellä hetkellä. Haastatteluita ei kuitenkaan nauhoitettu, mikä saattoi vaikuttaa haastattelujen tulosten analysointiin. Haastattelujen kuuntelu jälkikäteen sekä litterointi olisi parantanut tulosten validiteettia, koska tulosten tulkinta olisi parantunut.

Hyvinvoinnista on povattu uutta trendiä majoitusosalalle. Tietoperustan sekä haastattelujeni pohjalta tämä on osittain totta, mutta paljon on vielä tehtävää. Osaltaan haastavat taloudellinen tilanne vähentää ihmisten kulutusta hyvinvointipalveluihin majoitusliikkeessä, mutta toisaalta laatuun ja osaamiseen panostaminen tuo myös taloudellista tuloa tulevaisuudessa. Hyvinvointiala tulee olemaan tulevaisuudessakin tärkeä oheispalvelu majoitusliikkeille ja onkin nähtävissä että osa hotelleista on selvästi ottanut wellness:in omakseen. Osaamisen taso hyvinvointimatkailun majoitusliikkeiden asiakaspalvelussa on haastattelujen perusteella vaihteleva. Majoitusliikkeissä joissa on vasta hiljattain alettu tarjota maksullisia hyvinvointipalveluita on vielä tekemistä henkilökunnan uudelleenkouluttamisen kanssa. Haastatteluiden perusteella juuri suhtautuminen hyvinvointipalveluihin oli tärkeä tekijä asiakaspalvelussa. Jos tulevaisuudessa avataan uusia



maksullisia hyvinvointipalveluita tarjoavia majoitusliikkeitä, voi täydennyskoulutuksella olla enemmän potentiaalia menestyä. Juuri asennemuutos hyvinvointipalveluihin voisi olla yksi potentiaalinen jatkotutkimusaihe opinnäytetyöhöni.

Ensimmäinen jatkotutkimusvaihtoehto olisi selvittää, kuinka hyvin täydennyskoulutuksen anti vaikuttaa yksittäisen vastaanoton asiakaspalvelijan osaamisen hyvinvointipalveluja tarjoavan majoitusliikkeen vastaanotossa. Mittareina voisi toimia asiakastyytyväisyyskysely sekä myynninseuranta raportit. Toisena vaihtoehtona olisi tutkia vastaanoton asiakaspalvelijoiden asenteiden muuttumista hyvinvointimatkailuun. Jatkotutkimuksena voitaisiin selvittää täydennyskoulutuksen käyneen asiakaspalvelijan suhtautumista hyvinvointipalveluiden myyntiin, suositteluun sekä selvittää hänen tuotetuntemuksen tasoa palveluista. Selvitystyö tehtäisiin sähköisenä kyselynä vaikkapa kuusi kuukautta valmistumisen jälkeen. Jatkotutkimuksena voisi myös selvittää, työllistykö täydennyskoulutuksen käynyt vastavalmistunut ammattilainen paremmin esimerkiksi kylpylään, kuin sellainen hakija jolla ei ollut täydennyskoulutusta. Kaikkiin näihin vaihtoehtoihin vaadittaisiin, että täydennyskoulutus toteutuisi ja sitä päästäisiin kokeilemaan käytännössä.

Mielenkiintoisin jatkoidea hyvinvointimatkailun majoitusliikkeen asiakaspalvelun kehittämiseen olisi majoitusliikkeen hyvinvointipalvelut -tutkinnonosa matkailun- tai vastaanottovirkailijan perustutkinnossa. Majoitusliikkeen hyvinvointipalvelut voisi toimia valinnaisena tutkinnonosana perustutkinnossa, johon tarjottaisiin valmistavana koulutuksena täydennyskoulutuksen kaltainen tietoperusta, mutta varsinainen osaamisen näyttäminen tapahtuisi aidossa työympäristössä, esimerkiksi kylpylähotellin vastaanotossa. Tutkinnonosan arviointikriteereinä olisi juuri täydennyskoulutuksen sisältöä, kuten termit, vaitiolovelvollisuus, ravitsemus, asiakaspalvelu, varausosaaminen, liikunta-, kauneus-, ja kuntoutuspalvelut. Opiskelija saavuttaisi tutkinnonosaan tarvittavan ammattitaidon käymällä valmistavan koulutuksen sekä riittävän työharjoittelun majoitusliikkeen asiakaspalvelussa.

Opinnäytetyöni valmistumisprosessi eteni vaiheittain vuoden 2014 elokuusta vuoden 2015 helmikuuhun. Haastattelun kysymysten luonti oli vaikeaa ja tein selvän virheen haastattelujen toteuttamisessa. Olin vielä lukemassa lähdemateriaalia ja pohtimassa

opinnäytetyöni rakennetta, kun lähdin tekemään jo ensimmäistä haastattelua. Ensimmäisen haastattelun jälkeen joudun muuttamaan yhtä kysymystä sekä lisäämään yhden kysymyksen haastattelulomakkeeseen. Onneksi ensimmäinen haastateltava suostui jälkepäin vastaamaan puuttuvaan kysymykseen, jotta tutkimuksen validiteetti säilyi. Haastattelut itse olivat rentoja ja positiivisia tilanteita, haastateltavat selkeästi arvostivat työtäni sekä vastasivat mielellään suorapuheisesti kaikkiin kysymyksiini. Yksi parhaista onnistumisista oli, että haastattelut pidettiin majoitusliikkeen tiloissa, koska pääsin samalla tutustumaan moneen erilaiseen hyvinvointipalveluja tarjoavaan majoitusliikkeen. Pääsin myös näkemään ja kuulemaan aitoja asiakaspalvelutilanteita vastaanotossa.

Opinnäytetyöni tuloksena syntynyt täydennyskoulutuspaketti oli tietoperustan sekä haastattelujen tulosten analysoinnin jälkeen melko vaivaton tehdä, koska olin kehittänyt täydennyskoulutuksen runkoa heti haastattelujen jälkeen. Lisäksi minulla oli kokemusta vastaanotossa työskentelemisestä viime kesän työharjoittelun johdosta, sekä kokemusta opettajantyöstä kolmen vuoden ajalta Omnian aikuisopistosta. Silti täydennyskoulutuksen sisällön luominen oli haastavaa, koska jouduin pohtimaan mitä taitoja tulevaisuudessa tarvitaan ja joudun karsimaan monta opetettavaa aihetta kuten venäjän kielen, kulttuurituntemuksen sekä kiinan kielen pois täydennyskoulutuksesta. Paperilla täydennyskoulutus näyttää toimivalta, käytäntö voi olla sitten toinen. Suurin huoli täydennyskoulutuksessa on se, menisikö se oikeasti kaupaksi esimerkiksi kylpylähotelleille, joilla on taloudellisesti tällä hetkellä vaikeaa?

Täydennyskoulutuksen kesto on myös suhteellisen pitkä, voi olla että 4-6 päivän paketti olisi toimivampi, koska tällöin hinta koulutukselle voisi olla houkuttelevampi asiakkaille. Esimerkiksi 4 päivän koulutuksen hinta olisi 500€, jolloin se voisi kiinnostaa laajempaa asiakaskuntaa. Ongelmaksi nousee opetettavien aiheiden karsinta, koska jotain jouduttaisiin jättämään pois. Toisaalta, verkko-opetus voisi käyttää enemmän hyväksi koulutuksessa lyhyessä toteutuksessa. Nyt täydennyskoulutuksessa on lähes kaikki tarpeellinen sekä opintomatka. Koulutuksessa on lähdetty liikkeelle siitä, että hinta ei ole este koulutukseen osallistumiselle. Täydennyskoulutukselle voisi myös hakea sponsoreita esimerkiksi kauneudenhoito- ja liikuntayrityksistä, jotka voisivat osallistua lähipäivien koulutuksiin asiantuntijoina, mutta samalla markkinoida tuotteitaan sekä palveluitaan

tulevaisuuden ammattilaisille. Sponsorit voisivat olla myös näkyvässä roolissa opiskelijoiden täydennyskoulutuksen digitalisoinnissa.

Mitä tekisin toisin opinnäytetyössäni? Aloitin opinnäytetyöni tekemisen ajoissa, mutta oikean aiheen löytäminen kesti kauan. Opinnäytetyöni aihe oli kolmas aihe, josta tein suunnitelman. Olisin voinut käyttää aiheen miettimiseen enemmän aikaa, eikä vain alkaa kirjoittaa ja huomata, ettei aiheesta tule mitään. Kun oikea aihe löytyi, kirjoittaminen ja tutkimus sujuivat kuin itsestään. Jos voisin toimia toisin, valitsisin soveltava tutkimus ja kehittäminen -opintojakson Haaga-Heliasta ennen opinnäytetyön aloittamista. Kyseisestä opintojaksosta on eniten hyötyä opinnäytetyön kirjoittamisessa, koska sen aikana oppii erilaisia tutkimus- sekä kehittämismenetelmiä, joita tarvitsee opinnäytetyössä. Omaksi yllätykseni aikaa opinnäytetyöni tekemiseen löytyi sittenkin tarpeeksi, vaikka olin samaan aikaan kokopäivätyössä. Käytin syys- sekä joululoman kokonaan opinnäytetyön kirjoittamiseen ja useamman päivän yhtäjaksoinen kirjoittaminen edisti tuntuvasti opinnäytetyötä.

Täydennyskoulutuspaketin luominen oli opinnäytetyön palkitsevimpiä hetkiä. Sain olla luomassa tulevaisuuden tarpeisiin suunnattua koulutusohjelmaa. Suomen matkailun kehittäminen vaatii tulevaisuudessa ennen kaikkea osaavaa työvoimaa. Osaamisen ennakointi on yksi tapa luoda tulevaisuutta sekä kehittää liiketoimintaa. Tässä opinnäytetyössä on ennakoitu hyvinvointimatkailun majoitusliikkeen vastaanoton asiakaspalvelijan osaamistarpeita ja luotu tarpeita vastaava täydennyskoulutuspaketti. Täydennyskoulutuspaketin tapaiset lyhyet täsmäkoulutukset tulevat tulevaisuudessakin lisääntymään, koska intellektuaalisen pääoman arvo tulee kasvamaan matkailualallakin. Täydennyskoulutuksen luonnin haaste on tunnistaa tulevaisuuden kasvavat trendit alalla ja osata täten opettaa tarvittavat tiedot ja taidot.

Mielenkiintoista opinnäytetyön tuloksissa oli huomata asenteen sekä oman kiinnostuksen merkitys hyvinvointimatkailuun ja siihen liittyvään asiakaspalveluun. Työntekijät, jotka ovat luonnostaan kiinnostuneita terveydestä, terveellisestä ravinnosta, hemmottelupalveluista ja liikunnasta, ovat parhaita asiakaspalvelijoita juuri kylpylän tai Day Spa – palveluita tarjoavan hotellin asiakaspalvelijan tehtävissä. Esimiesten haastatteluista tuli myös ilmi, että työnhakijan oma kiinnostus hyvinvointiin on etu työnhaussa asiakaspalvelutehtäviin. Entä ne työntekijät, joita hyvinvointimatkailu ei ole aikaisemmin kiinnostanut ja hotelli, jossa he työskentelevät päättää muuttaa liike-ideaansa hyvinvointimatkailun suuntaan? Juuri näille työntekijöille täydennyskoulutus voi tarjota väylän oppia uutta ja samalla muuttaa omia asenteitaan esimerkiksi wellness-palveluita kohtaan.

## Lähdeluettelo

Aaltonen, M., Wilenius, M. 2002. Osaamisen ennakointi. Edita Publsiing Oy. Helsinki.

Alakoski, L., Hörkkö, P., Lappalainen, H. 2006. Hotellin vastaanoton operatiivinen toiminta. Restamark Oy. 2006. Helsinki.

Björkvist, A. 2011. Miten tarpeet vaikuttavat hotellivalintaan?. Vitriini, 2, s. 44–46.

Björkvist, A. 25.3.2014. Yksikön johtaja. HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. Haastattelu. Helsinki.

Bodeker, G. Cohen, M. 2009. Understanding the global spa industry. Uusintapainos. Elsevier Ltd. Burlington, MA 01803 USA

Harju-Autti, A. 2012. Majoitustoiminta toimialaraportti. Työ- ja elinkeinoministeriö. Helsinki. Luettavissa:

[http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/1976/Majoitustoiminta\\_2013.pdf](http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/1976/Majoitustoiminta_2013.pdf). Luettu: 15.10.2014

Harju-Autti, A. 2011. Matkailun toimialaraportti. Työ- ja elinkeinoministeriö. Helsinki.

[http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/2127/Matkailu\\_joulukuu\\_2011.pdf](http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/2127/Matkailu_joulukuu_2011.pdf). Luettu 10.10.2014

Hotel Haaga. Wellness Menu 2014. Luettavissa: <http://www.hotelhaaga.fi/wp-content/uploads/2014/09/Wellness-Menu-II.pdf>. Luettu 19.10.2014

Kuismin, E. 2014. Hyvinvoinnista tuli hotelleille trendi. Haaga-Helia Signals, 2, s. 28-29.

Laitinen, J. 2014. Hotelliala tähtää elämyksiin. Helsingin Sanomat, Kaupunki, s. 18-19.

Lassila, H. 2011. Kokonaisvaltainen asiakasymmärrys on tätä päivää. Vitriini, 3, s. 32.

Smith, M., Puczko, L. 2014. Health, Tourism and Hospitality. Routledge, New York, USA.

Suomen Joogaliitto RY 2014. Luettavissa: <http://www.joogaliitto.fi/> Luettu 12.10.2014

Suomen Pilates yhdistys 2014. Luettavissa: <http://suomenpilatesyhdistys.fi/pilates/> Luettu 4.10.2014

Suomen Vyöhyketerapeutit RY 2014. Luettavissa: <http://suomenvyohyketerapeutit.fi/> Luettu 20.12.2014

Taipale-Lehto, U. 2012. Matkailu- ja ravitsemisalalan osaamistarveraportti. Opetushallitus. Luettavissa: [http://www.oph.fi/download/141260\\_Matkailu- ja\\_ravitsemisalalan\\_osaamistarveraportti.pdf](http://www.oph.fi/download/141260_Matkailu- ja_ravitsemisalalan_osaamistarveraportti.pdf). Luettu 3.9.2014.

Tuominen, T. 2014. Mitä hyvinvointimatkailija halajaa?. Vitriini, 4, s. 38-40.

TYKY-päivä.net, 2014. Luettavissa: <http://www.tykypaiva.net/>. Luettu 1.10.2014

Työ- ja elinkeinoministeriö 2014. Suomen matkailun tulevaisuuden näkymät Katse vuoteen 2030. Luettavissa: [http://www.tem.fi/files/38503/TEMrap\\_4\\_2014\\_web\\_17012014.pdf](http://www.tem.fi/files/38503/TEMrap_4_2014_web_17012014.pdf). Luettu 5.10.2014.

Urheiluopistojen yhdistys, urheiluopistot. 2014. Luettavissa: <http://urheiluopistot.fi/urheiluopistot>. Luettu 13.10.2014.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2014. Terveyttä ruoasta – Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014. Luettavissa:

[http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/files/images/vrn/2014/ravitsemussuositukset\\_2014\\_fi\\_web.pdf](http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/files/images/vrn/2014/ravitsemussuositukset_2014_fi_web.pdf). Luettu 14.10.2014.

Vesterinen, N. 2011. Suomalaisen hyvinvointimatkailun haasteet ja mahdollisuudet. Matkailun teemaryhmä. Luettavissa:

[http://porvoo.imaginer.fi/porvoo/cms/files/vesterinen02052011hyvinvointimatkailuhandout\\_1\\_.pdf](http://porvoo.imaginer.fi/porvoo/cms/files/vesterinen02052011hyvinvointimatkailuhandout_1_.pdf). Luettu 1.10.2014.

## **Liitteet**

### **Liite 1**

#### **Sanasto**

Hyvinvointialalla on oma erityissanastonsa, jonka hallitseminen on tärkeää vastaanoton asiakaspalvelijalle. Sanastoista osa liittyy hoidollisiin asioihin ja osa liittyy kylpylä-, kauneus-, kuntoutus- sekä majoituspalveluihin. Sanasto on hyödyllinen työväline hyvinvointia alan majoitusliikkeen asiakaspalvelutehtävissä.

ASLAK-kuntoutus – Kansaneläkelaitoksen tukema kuntoutus Suomessa, jonka tavoitteena on työ- ja toimintakyvyn parantaminen, kun niiden heikkenemisen riskit ovat todettavissa. Tavoitteena on kuntoutujan fyysisen kunnon, työnhallinnan, elämän laadun sekä terveiden elämäntapojen oppiminen. ASLAK-kuntoutuksia järjestetään useissa hyvinvointimatkailun majoituspaikoissa, kuten Siuntion kylpylässä ja Kaisankodissa.

Day Spa – Yleisölle avoinna oleva kylpylähoitola, jossa on kylpyläpalveluita ilman majoitusta. Day Spa saattaa kuitenkin sijaita majoituspalvelun vieressä tai yhteydessä, mutta on yleensä yksityinen yrittäjä. Day Spa tarjoaa mahdollisuuden valita joko yhden tai useamman hoidon, joista monet keskittyvät kauneushoitoihin. Esimerkkejä hoidosta ovat kylvyt, jalkahoidot, käsihoidot, depilaatiot, hieronnat, vyöhyketerapiat sekä ihon kuorinnat.

Depilaatio - Ihokarvojen poisto lämminvahamenetelmällä kosmetologin toimesta. Tavoitteena saada mahdollisimman pitkään vaikuttava lopputulos.

Fysioterapia – Terapia jonka tarkoituksena on ylläpitää ja parantaa ihmisen toimintakykyä ja liikkumista.



Geysir – Allas, joka jäljittelee esimerkiksi Islannin kuumia vesialtaita. Geysir-allas voi olla rakennettu kylpylän allasosastolle. Altaassa on usein vesisohvat, josta tulee hierovia ilmaporeita sekä korkealle ilmaan vettä syöksevä Geysir.

Hieronta – Vartalon pehmeiden ja lihaksia yhdistävien kudoksien käsittely. Käsittely tapahtuu yleensä käsin ja rentouttaa lihaksia, poistaa kireyttä, parantaa verenkiertoa sekä poistaa kuona-aineita lihaksista.

Ihon kuorinta – Ihon kuorinta erityisellä kuorintavoiteella poistaa kuolleet solut ihon pinnalta. Ihon väri lisäksi kirkastuu ja sen pinta silottuu.

Jacuzzi – Sama kuin poreallas, mutta Yhdysvaltalainen termi. Vesi- ja ilmahierontapisteitä lämpimässä altaassa.

Jooga - Jooga on ikivanha kokonaisvaltainen harjoitusmenetelmä, joka sopii kaikille omasta terveydestään, hyvinvoinnistaan ja henkisestä kasvustaan kiinnostuneille. Jokainen joogan harjoittaja työskentelee itsensä kanssa omien edellytystensä mukaisesti, omista lähtökohdistaan. Joogassa ihminen lisää kehon notkeutta, liikkuvuutta sekä elävyyttä. Jooga tukee mielen ja kehon tasapainoa. (Suomen joogaliitto RY 2014.)

Kasvohoito – Asiakkaan kasvojen epäpuhtauksien poisto, hieronta, kuorinta, rauhoittava naamio.

Kosmetologi – Kauneuden hoidon ammattilainen.

Manikyyri – Käsien ja kynsien kosmeettinen hoito. Kynsinauhojen siistiminen, kynsien muotoilu, viilaus, lakkaus, käsien hieronta ja kosteusvoide kuuluvat manikyyriin. Kuuluu hyvinvointimajoitus asiakaspalvelijan perussanastoon. Manikyyrejä järjestetään useimmissa kylpylöissä ja Day Spa:ssa ja ovat suosittuja perushoitoja.

Naamio – Kasvoille levitettävä naamio, joka poistuessaan kuorii ja hoitaa ihoa.

Pedikyyri – Jalkahoito, jonka kosmetologi suorittaa. Pedikyyri voi sisältää kynsien leikkauksen, kovettumien poiston ja jalkojen hieronnan.

Pilates – Pilates-menetelmä on Yhdysvalloissa varsinaisen uransa tehneen mutta alun perin saksalaisen Joseph Hubertus Pilateksen (1880 – 1967) luoma kehonhallintamenetelmä. Sen pääasiallisena tavoitteena on kehittää optimaalista toiminnallista ryhtiä vahvistamalla vartalon keskialuetta, opettamalla fysiologisesti oikeaoppisia liikeratoja ja syventämällä hengitystä. (Suomen Pilates yhdistys 2014.)

Psykologia – Tutkii ihmisen mielensisäistä toimintaa sekä käyttäytymistä.

Ryhmäliikunta – Ohjattua liikuntaa kuten jumppaa, pyöräilyä, Zumbaa tai vesiliikuntaa, jossa on aina ohjaaja sekä ryhmä liikuntaan osallistuvia. Tavoitteena on ryhmäliikunnassa osanantajalle on saada psyykkistä tukea ryhmästä sekä ohjaajasta liikunnalleen.

Smartum liikuntaseteli – Kylpylöissä käy maksusta myös liikuntasetelit, kuten Smartum liikuntaseteli. Liikuntaseteli on verovapaa liikuntaetuseteli, jonka työnantaja antaa työntekijälleen. Liikuntaseteli kannustaa hyvinvointiin ja liikuntaan.

Tyky – Työntekijöiden työkyvyn ylläpitoon ja terveyden edistämiseen tähdättyä toimien järjestämistä yhden päivän aikana. Tykypäivien alku on 1980-luvun lopulla. Monet hyvinvointi majoitukset järjestävät Tykypäiviä esimerkiksi liikunnan ja kuntoilun merkeissä. (TYKY-päivät.net 2014.)

Vyöhyketerapia – Vyöhyketerapiasuuntauksista edustetaan yleensä M.D. (M.A.) Charles Ersdalin kehittämää suuntausta Ersdalin vyöhyketerapian perusajatus on ihmisestä kokonaisuutena, jossa kaikki vaikuttaa kaikkeen – keskeistä on kokonaiskäsittely jalkaterien (tai käden) heijastepisteitä käsittelemällä. (Suomen vyöhyketerapia RY 2014.)

Wellness – Englantia, tarkoittaa suomeksi hyvinvointia. Ihmisen hyvinvointia edistetään, tasapainotetaan sekä harmonisoidaan. Hyvinvointiin luetaan fyysinen, psyykinen sekä sosiaalinen hyvinvointi. Wellness on enemmän ennaltaehkäisevää kuin parantavaa, mutta aika ajoin voidaan käyttää myös lääketieteellisiä hoitoja ennaltaehkäisy rinnalla. (Smith & Puczkó 2014, 25.)

## Liite 2

### Haastattelun kysymykset

Kysymykset hyvinvointimatkailun majoituksesta

1. Miten kuvailisit hyvinvointimatkailun ja siihen liittyvän majoituksen?
2. Minkälaisia palveluja hotellin asiakkaat arvostavat?
3. Onko jotain hyvinvointiin liittyviä palveluja, joita asiakkaat erityisesti arvostavat?
4. Vastaanoton asiakaspalvelija, mitkä ovat tärkeimmät ominaisuudet?
5. Onko jotain erityisosaamista, jota hyvinvointimajoituksessa vaaditaan vastaanoton asiakaspalvelijalta? Jos on niin mitä?
6. Mitä it-osaamista vaaditaan vastaanotossa?
7. Mitä osaamista tarvitaan hoidoista?
8. Mitä vuorovaikutustaitoja vastaanoton asiakaspalvelijalta tarvitaan?
9. Miten näet tulevaisuuden asiakaspalveluosaamisen hyvinvointimatkailun majoituslalla, mitä taitoja tulisi kehittää?
10. Hyvinvointimajoituksen koulutuspaketti – olisiko siitä hyötyä esim. vastavalmistuneelle (kerron tästä tarkemmin kuin tavataan, mutta opinnäytetyöni aiheena on kehittää koulutuspaketti, jossa opiskellaan hyvinvointimatkailun majoituksessa tarvittavia tietoja ja taitoja, joita tarvitaan nyt sekä tulevaisuudessa.)

Nämä kysymykset ovat siis vain pohjana keskustelullemme ja olen avoin ideoillesi!

Terveisin, Matti Kuosmanen.