

# Case: Lapin luontoelämys

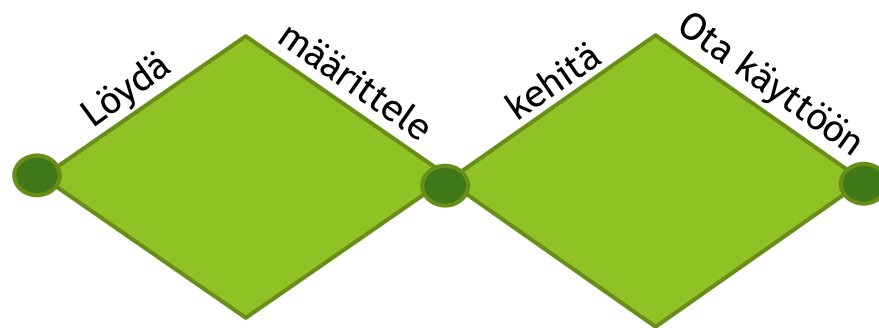
## suomalaisten perheiden kesämatkailu

Mari Huuonen

Matkailututkimus (YTK)

# Tausta ja prosessi

- ▶ Tavoitteena oli kasvattaa tietämystä palvelumuotoiluprosessista ja asiakasymmärryksen merkityksestä
- ▶ Kohteen valintaan vaikutti yrityksen palvelutarjonta sekä yrittäjän tausta ja vahva kokemus luontomatkailusta
- ▶ Kehitystehtävä: suomalaisten perheiden kesämatkailun kehittäminen sekä näkyvyyden ja saavutettavuuden parantaminen
- ▶ Prosessi: tuplatimantti malli
  - ▶ löydä, määrittele, kehitä ja ota käyttöön



# Löydä: asiakasymmärrys ja analysointi

- ▶ nettikyselyt, tutkimusluotain, haastattelut, benchmarking / vertailuanalyysi ja havainnointi
- ▶ Aineistosta nousi esiin esimerkiksi seuraavanlaisia asiakkaiden toiveita:
  - ▶ turvallisuus, helppous, ennakkotiedotus, koko perheelle sopiva, yhdessä tekeminen, luonnosta oppiminen ja ekologisuus



# Määrittele: asiakasprofiilit

- ▶ Kerätyn tiedon pohjalta muotoutui erilaisia asiakasprofiileja, joista kaksi nousi merkittävimmiksi
  - ▶ Sosiaaliset matkailijat ja omatoimiset retkeilijät



# Kehitä: palvelupolku

- ▶ Erilaisten mittareiden avulla löydetään kehittämistä vaativat kohdat ja palvelutarjoaja voi verrata omaa kehitystä myös tulevaisuudessa
- ▶ Testattavaksi palveluksi valikoitui koko perheelle sopiva melontaretki
- ▶ Palvelupolun muotoilu niin, että asiakkaiden toiveet huomioitaisiin palvelun jokaisessa vaiheessa
- ▶ Palvelupolun testaaminen Sinco-laboratoriossa
  - ▶ Jokaisen vaiheen läpikäyminen
  - ▶ Haasteiden huomioiminen
  - ▶ Uusien ideoiden kehittäminen
  - ▶ Asiakkaan ilahduttaminen



# Ota käyttöön

- ▶ Koulutukseen sisältyy vielä tarinallistaminen, hinnoittelu, myynti ja markkinointi
- ▶ Lopputuotoksena toimeksiantaja saa hahmotelman lapsiperheiden tarpeisiin vastaavasta palvelupolusta
- ▶ Minulle kehitystehtävästä jäi mieleen:
  - ▶ Palvelumuotoilu kokonaisvaltainen jatkuva prosessi
  - ▶ Toiminnan kannattavuus ja asiakkaan tyytyväisyys tasapainossa

