



Euroopan unionin
osarahoittama



LAPIN LIITTO



KITTILÄ
PUHDASTA KULTAA



Levin Kipinäpäivät 10.10.2024



Mikä oli lumettoman kauden 2024 mieleenpainunein onnistumisesi?

Luonnossa kulkeminen

Kesälle 2025 saapuvat kesälennot.

Uinti

Ehdin pitää kesäloman

Alamäkipyöräily

Uuden yrityksen isoimmat kaupungit toistaiseksi

Hengissä selviäminen

Metsäreittien löytäminen

Mikä oli lumettoman kauden 2024 mieleenpainunein onnistumisesi?

Alamäkipyöräily

Alamäkipyöräily

Visibility in Vietnamese newspaper

Lomailu

Paljon uimista

Kesäloma

Retket

Loma



Mikä oli lumettoman kauden 2024 mieleenpainunein onnistumisesi?

Tyytyväiset asiakkaat

Ystävien näkeminen

Loma

Vaikuttuneet vieraat töissä 

Sveitsiläinen mtb ryhmä
12 päivää Luontoretriitti
syyskuussa

Hymyilevä ja kiitollinen
asiakas

Sunny Southin uudistus ja
avaus

Mahtavat kelit

Mikä oli lumettoman kauden 2024 mieleenpainunein onnistumisesi?

Positiivisen asiakaskokemuksen luominen

Nuts juoksu

Iso kala

Juoksu Kätkätunturissa

oma pyöräilyharrastus

Starting our own company.

Kansikuvajuttu El Mundo viikonloppu lehdessä Elokuussa

Starting own company

Mikä oli lumettoman kauden 2024 mieleenpainunein onnistumisesi?

Meni ok, mutta kun monta paikkaa Levillä ovat suljettuja menestys ei ole niin hyvä kuin mahdollista.

Ilon tuottaminen jäätelötötteröitä myydessä lapsille

Retket

Kesäloma

Matkailu

Yötön yön vaellus

Kesäloma

Pyöräily

Mikä oli lumettoman kauden 2024 mieleenpainunein onnistumisesi?

Tyytyväiset asiakkaat

Parin haastavamman hyppyrin tuplaus Levin Bike Parkissa

Onnistuneet mediavierailut

lökkäämmän asiakkaan kiukun laannuttaminen asiakaspalvelutilanteessa

Uuden yrityksen perustamisessa mukana oleminen!

Koskenlaskua autonrenkaalla Ounasjoessa tyytyväisten vieraiden kanssa

Kun Belgialainen asiakas saapui syyskuussa majoittumaan vuosi sitten aloitetun sähköpostiirjeenvaihdon pohjalta :)

Hyvän ystävän häiden järjestäminen

Mikä oli lumettoman kauden 2024 mieleenpainunein onnistumisesi?

Hyvin suunnitellut uudet laajennukset

Ryhmävaraus 40 hlö

Omat keksimät uudet aktiviteetit

Vierailijat

Asiakkaita myös kesällä ja jotain jäi viivankin alle. 10 kesää tehty tappiollista toimintaa ja nyt pitkä työ tuotti tulosta.

Nähdä, kuinka tärkeän markkina-alueen vieraat innostuivat Levistä

Omasta hyvinvoinnista huolehtiminen

Lämmin sää



Mikä oli lumettoman kauden 2024 mieleenpainunein onnistumisesi?

Lapland oWeek

Uusia asiakasryhmiä

Lapsen metsästyskortin saaminen

Henkilökohtainen kiitos asiakkailta. <3

Yrityksen uusi aluevaltaus. Sekä oma ammatillinen kehitys.

450henkilön ryhmän ohjelmien ja logistiikan hoitaminen hienosti

Uuden brändin lanseeraus

Triathlon-onnistuminen

Mikä oli lumettoman kauden 2024 mieleenpainunein onnistumisesi?

Pyöräilyn kehitys alueella

Odotusten ylittäminen

Upeat retket
auringonlaskuissa

Unelma-ammattiin
valmistuminen

Tapahtuman
järjestäminen
ennätystuloksellisesti

Levi Life lehden 3 numero

Uusien hienojen paikkojen
löytäminen

Asiakaskohtaukset, joissa
kohtasi asiakkaan lämmöllä,
aidosti & näki asiakkaan
kokevan sen myös ❤️

Mikä oli lumettoman kauden 2024 mieleenpainunein onnistumisesi?

Bike park

Lasten Levi golf seuratoiminnan kehitys



**Millaisia asiakkaan tarpeita yhteistyöllä
voidaan ratkaista? Mitä uusia toimintatapoja
tarvitsette?**



Minkä pitää olla kunnossa / mitä teidän pitää tehdä asiakkaanne näkökulmalta ENNEN asiointia Levillä?

-kohteen valinta: Suositukset-
Miten paikalle pääsee ja miten
varaus tehdään-Mitä siihen
vuodenaikaan on tehtävää/
nähtävää-Palvelulupaus:
aukioloajat ja hinnat pitää-
lisäpalvelujen mahdollisuus

Helppo ostospolku

Palvelut mietitty etukäteen
seuraavalle kaudelle, järkevä
vuosikello

Instagram ym visuaalinen
matsku

Pitää olla jotain niin
kiinnostavaa mikä herättää
kiinnostuksen tutkia lisää
esim. lentoreittejä.

Tekstari vinkit loman
vieton ideoihin,
aktiviteettitarjoukset

Brändi ja inspiraatiokuvat
kuntoon

Tärkeät infot esillä:
aukiolot, hinnat yms

Minkä pitää olla kunnossa / mitä teidän pitää tehdä asiakkaanne näkökulmalta ENNEN asiointia Levillä?

*Nettisivut/IG /
yhteystiedot- asiakas saa
kiinni! *Arvostelut

Esteettömyystiedot
löydettävissä helposti ja
luotettavasti - mitä voin
tehdä, missä, miten, missä
majoittua jne.

Kuvia palveluista ja
maisemista

Brändi ja fiilis kuvaukset
kunnossa. Asiakkaan
ostopolku helppo

1. Fasiliteetit
2. Resurssit (riittävä
hlökunta)
3. Hlökunnan roolit
4. Perehdytys
5. Tuki hlökunnalle
6. Ajantasaiset tiedot/aukioloajat
7. Markkinointi ja mainonta

Lentoaika
Sijainti
Palvelu/siistey
Etäisyys
kentältä/kenttäkyyti
Helppo
vastata
Turvallinen

Luotettava, autenttinen,
löytämisen ilon syntyminen
pienistä paikoista

Perustiedot: Googlessa/Google
Maps (aukiolot, ajantasaisuus,
selkeys), löydettävyys (hakukone,
Maps), selkeät/luotettavat tiedot
palveluista (esim. kuljetus
lentokentältä)

Minkä pitää olla kunnossa / mitä teidän pitää tehdä asiakkaanne näkökulmalta ENNEN asiointia Levillä?

Helppous löytää tiedot netistä.

Mitä tehdä ja miten varustautua.

Tapahtumat ja harrastamismahdollisuuksien tieto selkeästi infottu

Mietitty saavutettavuus, info välimatkoista kohteiden välillä

Lentoja on.
Verkkosivut/nettikauppa, ostamisen helppo ennenkaikkra mobiilisti.
Huokutteleva sisältö somessa. Googletilit kunnossa.

Palveluiden ja fasiliteettien sijainti riittävän lähellä.
Tarvittavat tiedot helposti saatavilla.

Lehtijuttu joka herättää mielenkiinnon.

Hotellin taso, checkSijainti, ei liian kaukana, checkKuljetukset, checkRuokailut, checkOhjelmavaihtoehdot ennakkoon, checkYleinen Siisteys, check

Minkä pitää olla kunnossa / mitä teidän pitää tehdä asiakkaanne näkökulmalta ENNEN asiointia Levillä?

Pienten asioiden löytäminen.
Millä pienellä asialla herätät asiakkaan tunteen. Esim.
Tampere Tomi hotellin
tuulikaapin tsuk, tsuk, junan ääni.

Tieto siitä kuka tarjoaa millaiset palvelut ja millaiselle porukalle(esim 5 hengen perhe, 2+5 lasta perhe, + lemmikki, onnistuuko?)

Suosituksia ystäviltä ja tutuilta.

Varmistaa sujuva saapuminen kohteeseen, avainten saanti yms.

Vieraiden kohtaaminen.

Minkä asioiden pitää olla kunnossa/ mitä teidän pitää tehdä asiakkaanne näkökulmalta Levillä asiointin AIKANA?

Pitää näyttää siltä, että hommat toimii ja on saatavilla.

Todellisuus vastaa odotuksia

Vieraiden kohtaaminen.

Aukiolot, hinnastot, varaustapa

Rehellisyys
Asiakaspalvelu
LuontoAktiviteetit
Palvelut

Kylän ja majoituksen siisteys

Lentokenttäkokemus saapuessa: ihmisiä, apua saatavilla, palvelut auki

Tyhjyys, hiljaisuus, avaruus ja luontomaisema. Sama negatiivista: Pelko tyhyydestä. Palvelut kiinni tai ei saatavilla. - tieto asiakkaalle siitä miten toimitaan ja missä asiakaspalvelu



Minkä asioiden pitää olla kunnossa/ mitä teidän pitää tehdä asiakkaanne näkökulmalta Levillä asioinnin AIKANA?

Yötön yö onkin päivä yöllä.

Kauniit yksityiskohdat

Asiakaspalvelijan läsnäolo. On tärkeää että asiakas kokee tullessa nähdyksi ja kuulluksi.

Mikä on auki!

Opasteet liian selvästi mistä lähteä ja minne. Mikä yritys ihan oikeasti on auki.

Siisteys, tuote/palvelu vastaa tilattua,

Siisteys, aukiolo ajat helposti saatavilla, perehdytys kaikki kertoo samaa tarinaa Levi Sparks your soul.

Henkilökunnan perehdytys: ovat asiakkaan paikalliset kontaktipisteet, tarjoilijat, respat jne. osaavat kertoa alueesta ja palveluista

Minkä asioiden pitää olla kunnossa/ mitä teidän pitää tehdä asiakkaanne näkökulmalta Levillä asiointin AIKANA?

Tarinat luontaiseksi osaksi palveluja ja aktiviteetteja.

Ensivaikutelma: upeat maisemat, valo, hiljaisuus, luonto, puhtaus. Asiakkaiden kohtaaminen. Asiakkaita kiinnostaa palveluiden välimatkat, kaipaa aitoja suosituksia palveluista.

Pitää alue siistinä, yhdenmukaisena (esim. kukkia ulos?), selkeät merkit+opasteet

Harmittaa, jos palvelut ei ole saatavilla / siitä ei ole saanut infoa. Aukioloaikojen etsiminen.

Vieraanvarainen asenne

Lentokentän hyvä palvelu, bussifirmat, taksit, vuokraamot.

Tulistelupaikat englanniksi. Mistä KV asiakas tietää mitä täällä saa tehdä ja missä.

Hyvä ja persoonallinen ruoka. Paikallinen ruoka.

Minkä asioiden pitää olla kunnossa/ mitä teidän pitää tehdä asiakkaanne näkökulmalta Levillä asiainnin AIKANA?

N

Minkä asioiden pitää olla kunnossa / mitä teidän pitää tehdä asiakkaanne näkökulmalta Levillä asiainnin JÄLKEEN?

Positiivinen kokemus kantaa hedelmää, josta kerrotaan eteenpäin kotona. Kaunis, siisti ympäristö näkyy kuvissa. Kehu asiakkaalle muitakin vuodenaikoja.

Palautekanavat kuntoon

Aito kysymys/viesti jälkeinpäin jättää sen kivan muiston reissusta, jos oikea fyysinen viimeisin kohtaaminen ei ole ollut onnistunut esim kentällä

Jälkimarkkinointi, sopivan personoidut viestit

Persoonalliset ja avuliaat kuskit takseissa ja busseissa Aitoja kohtaamisia

Jälkimarkkinointi, YHDISTETT
Y Palautekysely/Arvonta/Jaa
muistosi Levistä

Yhdistetty palautekysely+jaa
muistosi+arvonta
yhteydenotto sähköpostilla
matkan jälkeen

Reklamaatioprosessi
kuntoon, jotta asiakas
tulee kuulluksi.



Minkä asioiden pitää olla kunnossa / mitä teidän pitää tehdä asiakkaanne näkökulmalta Levillä asioinnin JÄLKEEN?

Henkilökohtainen loppuunsaattaminen: esim taxikuskin/muun kuljettajan kysymykset matkasta / "tervetuloa takaisin" toivotukset,

Asiakaskokemus paikan päällä loppuun saakka. Palautteisiin reagointi.

Qrp koodi Kittilän lentokentällä, joka johtaa palaute sivulle (Visit Levi). Helpot kysymykset rate us : majoitus, aktiviteetit, ravintolat, kuljetukset ym. Jokaiseen kohtaan myös lisäkommentti osio.

Hotelli lähettää syntymäpäiväonnittelut vuosittain asiakkaille. Uhka vai mahdollisuus.

Automaattinen kiitos kun kävit-viesti, henkilökohtainen? Alennuskoodi talvimatkailijalle kesällä ja toisinpäin?

Palautteeseen vastataan automatiolla joka johtaa esim. VISIT Levin instan pääsivulle jälkifiilistelyyn.

Asiakastyytyväisyyskysely, AITO paluuviesti/kiitosviesti ja tarjotaan jotain (pieni ale?) tulevaisuudelle, kerrotaan läpinäkyvästi tekoja esim palautteen kohdalla

Mitä lupaan tehdä itse kaudella 2025, jotta lennot Keski-Euroopasta jatkuvat myös kaudella 2026?

Qmatkustan itse ainaki kerran ja kehitän omaa liiketoimintaani ympärivuotiseksi

Lisäämme aukioloaikoja

Jatkan aktiivista myyntityötä ja vien viestiä alueen hienoista lumettoman ajan palveluista maailmalle! :)

Lisää matalan kynnyksen retkiä lumettomalle ajalle. Retki Särestöön lumettoman ajan viikko ohjelmaan.

Lennän myös itse.

Pidetään liike auki kesällä -25.

Kertoa alueen mahdollisuuksista!

Puhun/esittelen Leviä positiivisessa valossa somessa ja henk.kohtaisesti asiakkaille. Palvelu itsessään on jo ympärivuotinen. 😊

Mitä lupaan tehdä itse kaudella 2025, jotta lennot Keski-Euroopasta jatkuvat myös kaudella 2026?

Kohtaan vieraat aidosti ja toivotan tervetulleeksi uudestaan, mahdollisesti eri vuodenaikoina.

Aito kohtaaminen jokaisen kanssa, niin vierailijan kuin paikallisen kanssa

Matkustan itse.Yrityksemme tarjoaa palveluita ympäri vuoden

Auttaa mahdollisimman paljon markkinointikumppaneita jotta he jaksavat palvella asiakkaita kesälläkin.Luon mehukkaita tapahtumakumppanuuksia jotta kesän tapahtumista tulee entistäkin houkuttelevampia

Pidetään auki jo toukokuulta.

Hymyillä ja olla kiva asiakkaille

Kontaktoin vielä kerran kaikki matkanjärjestäjä kontaktit ja teen lisää kesäpaketteja.

Kertoa Levin vuodenaajoista ja mahdollisuuksista. Kuunnella ja välittää.

Mitä lupaan tehdä itse kaudella 2025, jotta lennot Keski-Euroopasta jatkuvat myös kaudella 2026?

Viedä viestiä päätöksen tekijöille, ideoida, kampanjoida ja kantaa kesää mukana läpi talven.

Käyn Milanossa ja mainostetaan Leviä somessa

Myyn esteettömän matkailun kehittämisen palveluja niin, että esteettömiä mahdollisuuksia on enemmän ja tieto niistä saavuttaa asiakkaat

Hoidan että yrityksen palvelut on kunnossa ja tiedot löytyy. Saatavuus on kunnossa. Huolehdin henkilökunnan palveluasenteesta. Käytämme itse lentomahdollisuuksia.

Jeesata alueen tki-toiminnan aktiivisuutta uudelle tasolle 👍

Laitan kesäohjelmat myyntiin.

HOX kaikki. Santeri on ilmoittautunut Frankfurtin tritahloniin. Lähemmä sinne porukalla! 😊

Tehdä parhaani, jotta alueella on 1) osaavaa työvoimaa myös lumettomaan aikaan 2) tarjoamme osa-aikaisille työntekijöille mahdollisuuden kouluttautua työn ohessa

Mitä kuuluu hyvään kohtaamiseen Levillä?

32 responses

