

Case

Särestöniemi

Pia Peltoperä 2018

Restonomi (YAMK)

Matkailuala

Restonomi (AMK) Hotelli- ja
ravintola-ala

- Valitsin Särestöniemi-museon, koska halusin sukeltaa täysin toisenlaiseen maailmaan ja oppia palvelumuotoilua ”puhtaalta pöydältä”



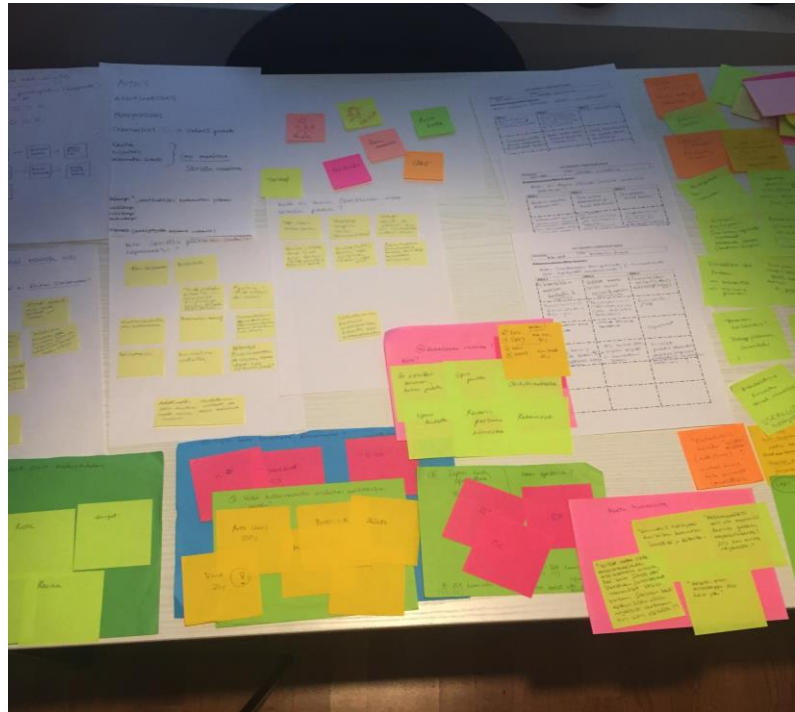
Prosessi

- Särestöniemi-museolla toive houkutella ulkomaalaisia asiakkaita
- Tavoitteena selvittää potentiaalisten asiakkaiden tarpeet ja millä tavalla niihin voitaisiin vastata
- Asiakasymmärryksen kerääminen ja analysointi, ideointi, prototypointi, idean hiominen ja viimeistely

Asiakasymmärrys

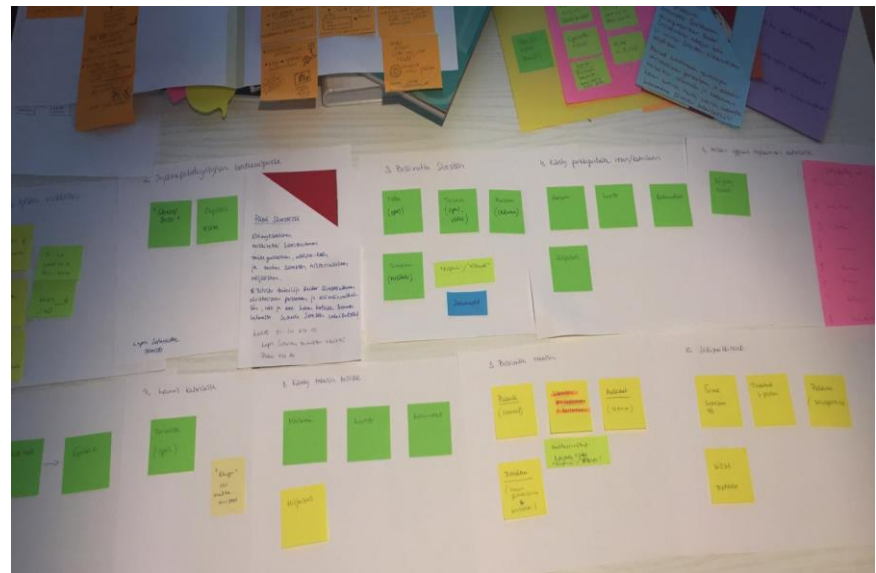
- Kävijäkysely, nettikysely
- Ulkomaalaisten matkailijoiden ad hoc -haastattelut
- Sidosryhmän edustajan syvä haastattelu
- Mysteryshopping yhteistyökumppaneille
- Benchmarking

- Asiakasymmärryksen pohjalta muotoutui neljä asiakasprofiilia
- <https://prezi.com/view/xwB6Y5R43a5TUfEwUrkl/>
- Ideointi valitun kohderyhmän profiilin, sidosryhmäkartan sekä muun aineiston pohjalta



Ideointi ja prototypointi

- Asiakkaan palvelupolun muotoilu tarpeita vastaavaksi
- Ideointi ryhmän kanssa ja yksin
- Lopulliseksi ideaksi muotoutui yhteistyökumppanin kanssa toteutettava Särestö-tuotepaketti



Sinco-prototo



- Testaaminen Sinco-laboratoriossa vaihe vaiheelta
 - Haasteiden huomiointi
 - Uudet ideat

SÄRESTÖ-
NIEMI
PAKETTI

Ohjelmallinen
kuljetus
"Särestö bussilla"

Ti-La
käyttö klo 10
Paluu klo 16

Opastettu
kierros

Hinta
— €/hlö

VARAA

Lounas:
Perinteinen
kohikeitto,
kaffi/tee ja
tuore pulla

Olet varaamassa
Särestöniemi - pakettia
sis. kuljetus, opastettu
kierros, lounas
hinta — €/hlö

Nimi _____
email _____
puhelin _____
hlömäärä _____
päivämäärä _____
erikoisuuskavaliot _____

Vahvista
varaus

Kiitos
varauksestasi!
Vahvistus lähetetään sähkö-
postiasi.

Kiitos!
Olet varannut
Särestöniemi -
pakettia — hylle
xx. xx. 2000
Pakettiin sisältyy
edustuksellinen
kuljetus Särestön
ja lisäksi lounas-
mella, lounas sekä
opastettu kierros
museossa.
Tervehdus!

Tulokset

- Casen tuloksena syntyi ehdotus palvelutuotteesta, jota Särestöniemi-museo voi lähteä kehittämään sopivan yhteistyökumppanin kanssa
- Koulutuksen lopussa keskityimme hinnoitteluun sekä tarinallistamiseen, markkinointiin ja myyntiin