



MAASEUTU.FI

Euroopan maaseudun  
kehittämisen maatalousrahasto:  
Eurooppa investoi maaseutualueisiin.



jamk.fi



# TEHOKKAAN MYYNTIVERKOSTON LUOMINEN JA SIINÄ TOIMIMINEN

**Taulun Kartano 28.3.2017**



Elinkeino-, liikenne- ja  
ympäristökeskus

# Suomen Matkailukonsultit Oy

Mäntyharjunkatu 4, 70820 Kuopio info@matkailukonsultit.fi  
puh. 050-917 8688 www.matkailukonsultit.fi



**Jouni Ortju**

**Erityisosaaminen:**

Matkailu- ja palvelualojen yritysten liiketoiminnan kehittäminen; tuotteistaminen, laatu, myynti ja markkinointi, asiakaspalvelu, Mystery Shopping, verkostoituminen, strategiatyöskentely.



**Tuula Poutanen**

**Erityisosaaminen:**

Matkailuyritysten ja –verkostojen liiketoiminnan kehittäminen: myynti, markkinointi, asiakkuuksien hankinta ja –hallinta, kokous- ja kongressimatkailu, asiakas-tyytyväisyys- ja sidosryhmäkyselyt, matkailun kehittäminen.



**Ilkka Lyly**

**Erityisosaaminen:**

Venäjän kaupan ominais- ja erityispiirteet, kulttuurierojen vaikutus asiakassuhteessa, jakeluketjut. Transaktiot Venäjän pankki- ja online-rahaliikenteessä. Sähköinen asiakas-tiedon hallinta ja hyödyntäminen, dynaamisen kotisivuston ominaisuudet ja tekniikka. Sähköiset jakelu- ja informaatio-kanavat sekä online varaus- ja rahaliikenne.



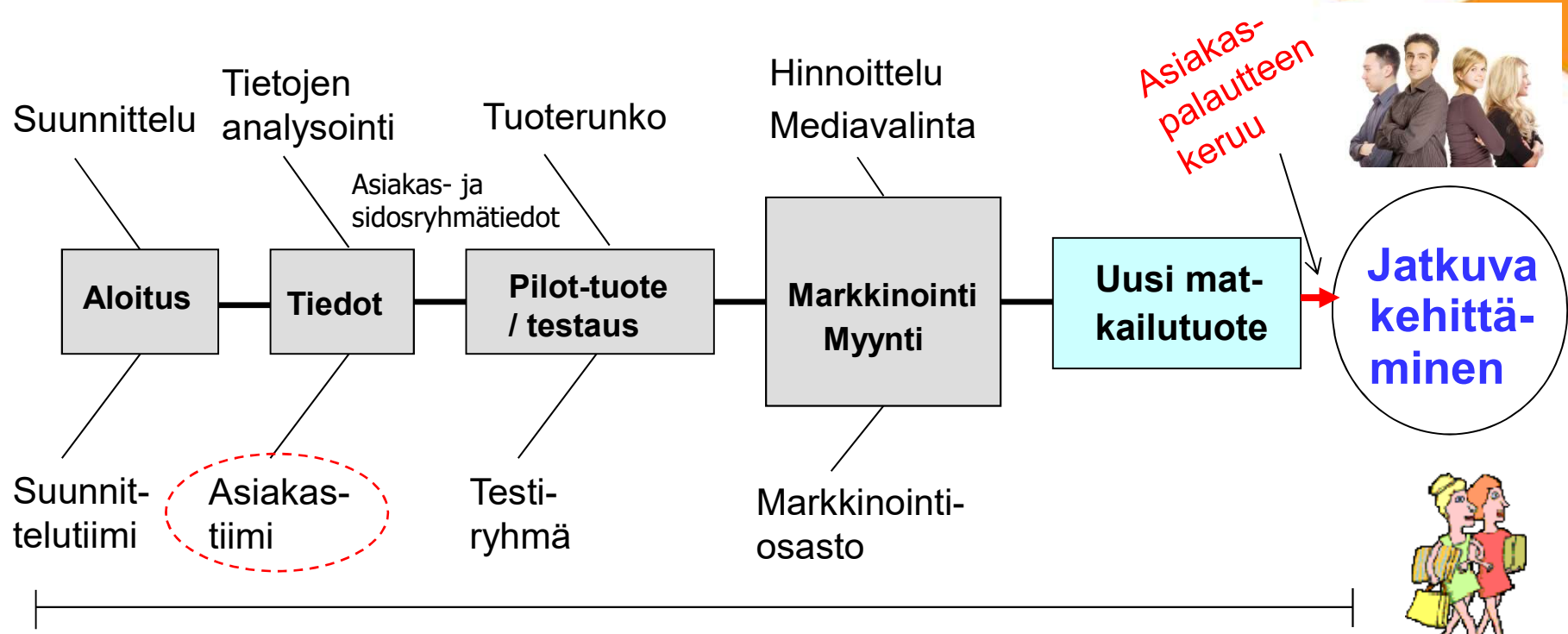
**Ulla Huovinen**

**Erityisosaaminen:**

Matkailualan yritysten juridinen konsultaatio, sopimusjuridiikka, matkaehtojen räätälöinti yritysten tarpeisiin. Kansainvälistymiseen liittyvät sopimukset. Tuote-turvallisuus ja yritysten vastuukysymykset. Koulutus. Verkkopedagogiikka.



# Matkailutuotteen suunnitteluprosessi



Prosessin kesto esim. 1-6 kk

Lähde: Laatutonna työkirja



# Myyntikanavan tarvitsemat tiedot



Suomen Matkatoimistoalan liiton Suomi-ryhmä suositti jo vuosia sitten, että ohjelma- ja pakettipalveluista (valmismatkatuotteista) on myyntikanavaan pääsemiseksi annettava ainakin seuraavat tiedot:

Lähde: [Matkailutuotteen markkinointi- ja jakelukanavat -kirja](#)

# Myyntikanavan tarvitsemat tiedot



- Nimi: paketilla on oltava nimi
- Tuote-esittely: paketin kuvaus, usean päivän paketeissa päivittäiset ohjelmat
- Aika: tuotteen kausi ja voimassaoloaika, milloin saatavissa
- Kesto ja alue: alkamisaika ja –paikka, päättymisaika ja -paikka



# Myyntikanavan tarvitsemat tiedot



- Paketin saatavuus: lähin julkisen liikenteen palvelupiste; lentoasema, rautatieasema, linja-autoasema, satama ja sieltä etäisyys tuotteen luovutuspaikkaan
- Tuotteen hinta: arvonlisäverollinen hinta, palvelun ALV-kanta
- Komissio (provisio) jälleenmyyjille

# Myyntikanavan tarvitsemat tiedot



- Mitä paketin hintaan sisältyy (kuljetukset, yöpyminen, ruokailut, retket, varusteet, opastus, vakuutus, muut palvelut)
- Valinnaiset palvelut: mitä voi saada lisämaksusta
- Rajoitukset; minimi- ja maksimi-henkilömäärä, muut mahdolliset rajoitukset, kuten erityisvaatimukset pukeutumiseen, terveydentilaan ja liikkumiskykyyn nähden

# Myyntikanavan tarvitsemat tiedot



- Tuottaja: vastuunalaisen tuottajan nimi, yritysmuoto ja vakuutusturva
- Tuottajan tarkka osoite ja muut kontaktitiedot, mahdolliset muut varausosoitteet
- Palvelun tuottamisessa ja välittämisessä noudatettavat ehdot (yleiset valmismatkaehdot)
- Kielipalvelut: ulkomaille markkinoitavista tuotteista on ilmoitettava, millä kielillä opastus on saatavissa tai palvelut tarjotaan



# HARJOITUS 1



Tee jostakin valitsemastasi tuotteesta  
/ palvelusta tuotekortti / tuotekuvaus  
Lomalaitumen tuotekorttipohjan  
mukaan



# Palveluni ja tuotteeni

Ennen kuin alan / pääsen myymään mitään, mitä minulla tulee olla valmiina?

- ✓ tuotteet ja palvelut kuvattuna = tuotekortit
- ✓ tiedot tuotteista ja palveluista sekä valokuvat ja muu aineisto kunnossa – ja päivitetty → kotisivuilla
- ✓ myynti-, varaus-, muutos- ja peruutusehdot
- ✓ esitteet ja muu tarvittava tukiaineisto
- ✓ tarjouspohja / -lomake ja edelleen varausvahvistus
- ✓ mihin kirjaan keräämäni tiedot asiakkaista ja potentiaaliset asiakastiedot?
- ✓ kiinnostavat tapahtumat, erityisteemat, sesongit (nämä myös asiakkaan näkökulmasta)

## Yhteinen keskustelu



Ketkä voisivat *markkinoida* keskisuomalaisten maaseutumatkailuyritysten tarjontaa?

Missä ja miten *markkinointia* toteutetaan?

Ketkä voisivat *myydä* keskisuomalaisten maaseutumatkailuyritysten tarjontaa?

Missä ja miten *myyntiä* toteutetaan?

### Avainkysymys:

**Kuka / ketkä hoitavat tätä Virtaa Vientiin ja Verkostoihin –hankeeseen osallistuvien yritysten osalta?**



# Jakelukanavien suunnittelu ja hakeminen omille palvelutuotteille

Yrityksen / toimijan näkökulmasta on tärkeää, että **asiakkaat löytävät sen tuotteet ja palvelut**, ja että niiden **saatavuus = ostaminen on helppoa**.

Jakelukanavat ovat itsenäisiä organisaatioita tai henkilöitä, jotka työskentelevät tuotteiden saatavuuden järjestämiseksi.

# Jakelukanavien suunnittelu ja hakeminen omille palvelutuotteille

## Myyntikanavat

- Oma myyntityö!
- Verkkokauppa
- Matkanjärjestäjä (Matka-Töysä, Vetikko Travel jne.)
- Booking.com
- Toinen yrittäjä
- Myyntitapahtumat (Suoma-kiertueet)

## Markkinointikanavat

- VisitJyväskylä
- Visitfinland
- Kylään.fi
- Paikallis- ja maakuntalehti
- Ammattilehdet
- sosiaalinen media (Facebook, Instagram, YouTube, TripAdvisor)
- messut

## Toiminta myyntiverkostossa

1. Kontaktin ottaminen myyjiin (s-posti, puhelin, käynti / myyjän kutsuminen kohteeseen)
2. Palveluun tutustuminen (testaaminen)
3. Tietojen toimittaminen (kapasiteettitiedot, tuotekortit / palvelukuvaukset, valokuvat, videot, tarinat, kieliversiot jne.)
4. Tarvittaessa tietojen täydentäminen

## Toiminta myyntiverkostossa



5. Säännöllinen, aktiivinen yhteydenpito myyjiin
6. Kampanjoiden suunnittelu ja toteutus yhdessä myyjien kanssa (mahd. myyntitapahtumat, messut)
7. Tiedustelut (missä mennään, sujuuko myynti), some-kanavien hyödyntäminen (kuvat, videot, tarinat)
8. Asiakas- / kumppanivierailut





## Jatkotyöstö

### Miten tästä eteenpäin?

- tuotteet / palvelut
- kapasiteetti ja varustustiedot kohteesta / kohteista
- kokeilut + testaaminen
- laatu ja turvallisuus, ympäristövastuullisuus
- vastuuhenkilöt
- jälleenmyyjät..?
- tavoitteet





# Päätösten seuranta-aulukko



**Tapaaminen:**

**Läsnä:**

Asia	Vastuhenkilö	Aikataulu	Muuta
Tuotteet / palvelut			
Kontaktointi			
Palveluun tutustuminen / testaaminen			
Kesäkampanja			
Myyjävierailu 1			

**Seuraava tapaaminen:**

jamk.fi



MAASEUTU.FI

Euroopan maaseudun  
kehittämisen maatalousrahasto:  
Eurooppa investoi maaseutualueisiin.

