



MAASEUTU.FI

Euroopan maaseudun  
kehittämisen maatalousrahasto:  
Eurooppa investoi maaseutualueisiin.



jamk.fi



# DMC-MYYNTITYÖPAJA – PALVELUJEN TUOTTEISTAMINEN

Ruuhipirtti 8.12.2016



Elinkeino-, liikenne- ja  
ympäristökeskus

# Suomen Matkailukonsultit Oy

Mäntyharjankatu 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.



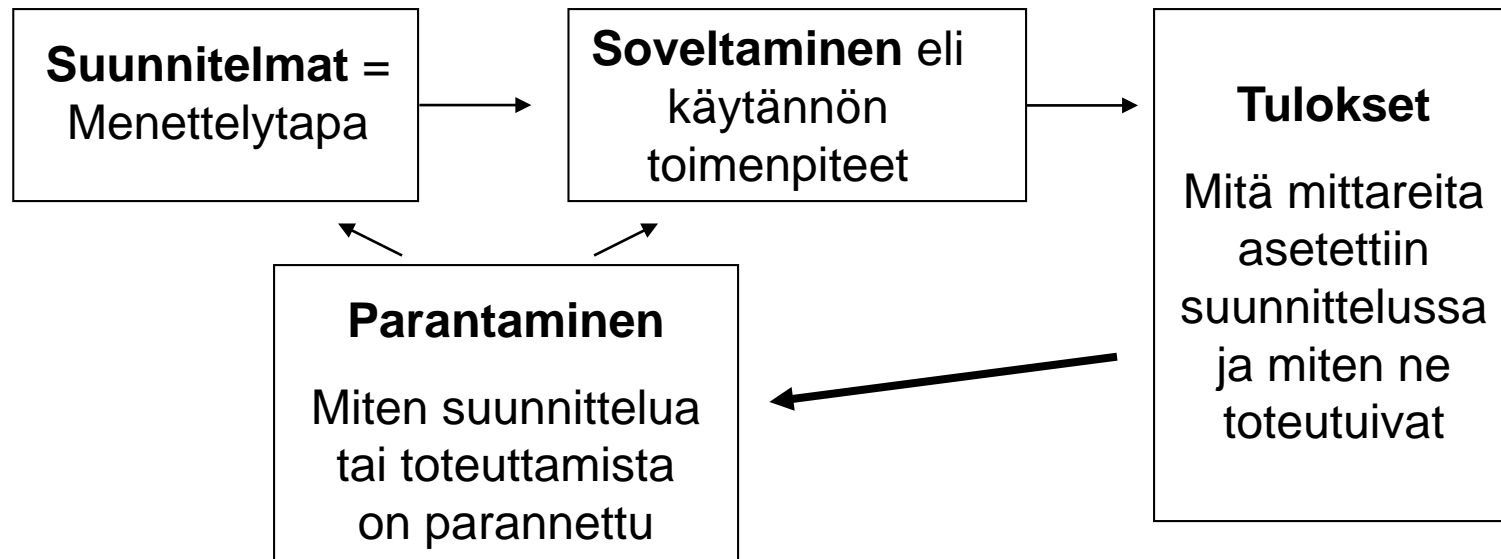
**Ulla Huovinen**

**Erityisosaaminen:**

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



# Tuotteistaminen & laatu



Lähde: Laatutonna työkirja

# Ammattiostajan\* palvelukohteen valintakriteereitä

- Helppous (tietojen saaminen, valitseminen, ostaminen)
- Nopeus
- Tuotteen ominaisuudet, tarjottu kokonaisuus
- Hintataso, kaupan ehdot
- Asiantuntevuus myynnissä ja asiakaspalvelussa
- Toimitusvarmuus
- Maine...

\* Tyypillisesti esim. yrityksen sihteeri / assistentti

# Palveluni ja tuotteeni

## Mitä Sinä myyt?

**Pikatesti: kerro lyhyesti jonkun tuotteesi / palvelusi nimi, sisältö ja hinta. Löytyvätkö nämä tiedot kotisivuilta?**

→ Jos ette pysty vastaamaan tähän, ette ole tuotteistaneet tarpeeksi!

# Palveluni ja tuotteeni

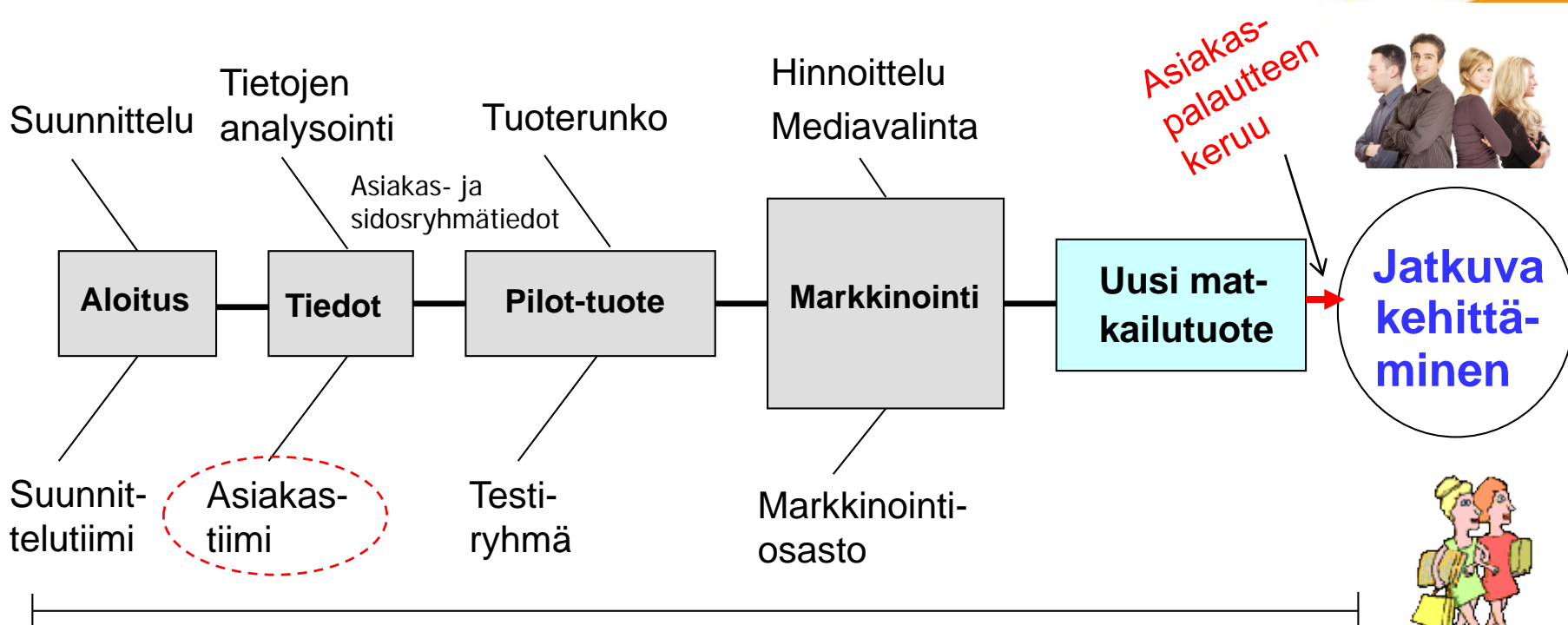
Eräs tärkeimmistä periaatteista, jonka pitäisi meitä kiinnostaman:

Ostamisen helppous

> <

Myynnin helppous

# Matkailutuotteen suunnitteluprosessi



Prosessin kesto esim. 1-6 kk

Lähde: Laatutonna työkirja

# Palveluprosessi

Palvelun sisällön lisäksi on määriteltävä, miten palvelu tuotetaan ja toteutetaan. Palveluprosessin määrittely kannattaa aloittaa kuvaamalla palvelun toteutusvaiheet mahdollisimman tarkasti.

Lähde: TEKES – palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua



# Palveluprosessi

Palveluprosessin kuvaaminen auttaa selvittämään, ketkä osallistuvat palvelun tuottamiseen, missä vaiheessa ja kuinka pitkän ajan. Kun tunnetaan tietyn palvelun tuottamisessa tarvittavat resurssit, toimintaa voidaan suunnitella ja aikatauluttaa tehokkaammin ja palvelun tuottamisen kustannusvaikutuksia arvioida tarkemmin

# Palveluprosessi

Palveluprosessiin liittyen on ainakin seuraavia asioita hyvä arvioida:

- Mistä työvaiheista palvelun tuottaminen koostuu?
- Missä järjestyksessä työvaiheet pitää tehdä?
- Ketkä osallistuvat eri vaiheisiin?
- Mitä työpanoksia ja muita resursseja (esim. teknologiat, menetelmät) tarvitaan eri vaiheissa?
- Ovatko jotkut työvaiheet yhteisiä eri palveluille?
- Miltä palveluprosessi näyttää asiakkaan näkökulmasta?

- Mitkä ovat prosessin kriittisiä kohtia? Onko prosessissa ”pullonkauloja”, jotka aiheuttavat viivästyksiä?
- Liittyykö asiakkaiden antama palaute juuri tiettyihin vaiheisiin palveluprosessissa?
- Mitä palvelun saatavuus ja toimitusaika merkitsevät asiakkaalle ja tuovatko ne asiakkaalle lisäarvoa?
- Vaatiiko palvelun toimittaminen suoraa kontaktia asiakkaiden ja yrityksen henkilökunnan, tilojen tai laitteiden välillä?
- Täytyykö asiakkaan tulla yrityksen tiloihin, vai voiko palvelun toteuttaa asiakkaan luona?
- Voiko palvelun toimittaa sähköisten tai muiden kanavien kautta?

# Palveluprosessi



	Vaihe 1	Vaihe 2	Vaihe 3	Vaihe 4	Vaihe 5
Vaiheen kesto:					
Osallistajat:					
Suorituspaikka:					
Tarvittavat resurssit:					
Kriittiset kohdat:					

Kuva 9. Esimerkki palveluprosessin kuvaamisesta ja analysoimisesta

# Palveluprosessi

Kaavioon voidaan myös merkitä, missä palvelun vaiheessa asiakas on läsnä ja missä ei. Yrityksen tilojen ulkonäöllä ja sijainnilla ja *henkilökunnan asiakaskohtaamiseen liittyvillä taidoilla* on merkitystä niissä vaiheissa, joissa asiakas on läsnä.

# HARJOITUS 1

Pari- / pienryhmätyöskentely. Kuvatkaa lääkehoidon arvioinnin osalta palvelun tuottaminen vaihe vaiheelta (dia 40).  
Miettikää palvelun kriittiset kohdat ja tukitoiminnot!

# Palveluprosessi

Mieltikää, minkä asioiden pitää olla kunnossa (mitä tapahtuu) ennen asiakkaan saapumista, asiakaspalvelun aikana ja mitä asiakkaan poistuttua eli jälkeen.

# 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: arvonnlisäverollinen 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 2

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)

# Linkit ja vinkit



## Linkit: (tuotteistaminen)

<http://www.mek.fi/tuoteteemat-ja-tyokalut/tuoteteemat/>

<http://www.noste.fi/tuotteistajan-opas-2013/>

[http://www.tekes.fi/Julkaisut/palvelujen\\_tuotteistamisesta\\_kilpailuetua.pdf](http://www.tekes.fi/Julkaisut/palvelujen_tuotteistamisesta_kilpailuetua.pdf)

<http://matkailu.luc.fi/Tuotekehitys/Etusivu>

## Vinkit:

<http://www.kulmat.fi/> - kulttuurimatkailusta liiketoimintaa

<http://www.lehmonkarki.fi/Suomeksi/Kokoustilatjakokoushuvilat/Kokouspalvelut/Kokouspaketit/Esimerkkipaketti3/tabid/5768/language/fi-FI/Default.aspx> – vuoden 2014 kehittyvä maaseutumatkailuyritys