

Tervetuloa Saunaelämyksen tuotteistaminen -webinaariin

Muutama huomio ennen webinaarin alkua:

1. Pidä mikki kiinni, silloin kun sinulla ei ole puheenvuoroa. Löydät mikin kuvakkeen alalaidasta. Mikki on silloin suljettu, kun kuvakkeen päällä on poikkiviiva.
2. Chat –osioon voit jättää kysymyksiä j kommentteja, joihin palaamme keskustelujen aikana. Käytä Chat –keskustelussa ”all attendees” asetusta, jolloin kysymys/kommentti näkyy kaikille osallistujille.



3. Jos yhteys pätkee, laita kamerakin pois päältä. Pidetään alussa esittelykierros, jolloin kameran on hyvä olla päällä.
4. Webinaarin jälkeen osallistujat saavat diaesityksen itselleen. Muistiinpanoja on silti hyvä tehdä, sillä osa dioista on vain kuvia.



20.10.2020
Saunaelämyksen
tuotteistaminen

Aito suomalainen saunaelämys
Piija Äijänen, Sauna from Finland

Saunaelämyksen tuotteistaminen –
webinaari
Ohjelma:

9:00

Tervetuloa!
Esittäytyminen; ketä mukana?
Mitä tavoitteita webinaarille?

9:30

Miksi ja miten suomalaisesta saunaelämyksestä voidaan rakentaa kokonaisvaltainen ja moniaistinen kokemus? Mitä olemme itse tehneet?

TAUKO (sopivassa välissä)

Esimerkkejä toteutuksista
Case Lappland Hotels yms.

TAUKO (sopivassa välissä)

11:30

Saunaelämyksen arvot käytännössä?
Miten voin hyödyntää arvoja omassa palvelussani.
Ideointia yhdessä (Jamboard)





Kuka olen?

- Mikä on intohimoni?
- Mitä tavoitteita webinaarille?
- Minkä koen haastavana?



Mikä on Sauna from Finland ry?

- V. 2010 perustettu yhdistys
- Jäsenenä lähes 200 saunaan ja hyvinvointiin liittyvää yritystä – mukana yrityksiä yli 15 eri alalta!
- Kehittää ja buustaa suomalaiseen saunaan liitettävää liiketoimintaan ja saunan näkyvyyttä sekä Suomessa että kansainvälisesti
 - Brändityö
 - Sparraus
 - Verkottaminen
 - Kehittäminen ja innovointi
 - Mediatyhteistyö
 - Kansainväliset kontaktit ja liidit
 - Tapahtumat
 - Tutkimus
- Kehittää saunaelämyksiä (asiakaskokemuksia) ja myöntää Authentic Finnish Sauna Experience –laatusertifikaatteja
- Organisoii vuosittaista, maailman suurinta kansainvälistä sauna-alan koulutus- ja verkostoitumistapahtumaa **World Sauna Forumia**

Saunaelämysala

Mitä toimialoja ja tuotteita suomalaiseen saunaelämykseen voidaan liittää?



Rakennusala

LASITUKSET, LAATOITUKSET
PANELOINTI, LAUTEET
KOSTEUS-/LÖYLYRATKAISUT
KYLPUHUONERATKAISUT



Designala

ARKKITEHTUURI
SISUSTUSSUUNNITTELU
ESTEETTÖMYYS
MUOTOILU



Sisustus-/kalusteala

KIUKAAT
VALAISTUS
(VESI-)KALUSTEET



Luovat alat

MUSIIKKI, TAIDE, TEATTERI
TAPAHTUMAT
VALO- JA VIDEOKUVAUS
GRAAF. SUUNNITTELU



Valmiit saunat

MOBIILISAUNAT
PIHASAUNAT
ELEMENTTISAUNAT
TELTTASAUNAT



Tavarat ja tarvikkeet

LÖYLYTUOKSUT
KYNTTILÄT
KORISTEET
SAUNATARVIKKEET



Kosmetiikka-ala

SAIPPUAT
HOITOAINEET
SHAMPOOT
IHONHOITO



Tekstiiliala

SAUNATYÖNNYT
LAUDELIINAT
PYYHKEET, KYLPYTAKIT
HUOVAT, TOHVELIT



Matkailuala

ASIAKASSAUNAT
TILAUSSAUNAT
JULKISET SAUNAT
SAUNAOPASPALVELUT



Hyvinvointiala

HOIDOT
TERAPIAT
JOOGA, PILATES



Elintarvikeala

RUUAT
JUOMAT



Ruuanlaitto ja kattaus

RUUANVALMISTUS
ASTIAT, ATERIMET
ESILLEPANO



Allas-ala

UIMA-ALTAAT
PALJUT
POREALTAAT
KYLMAALTAAT/KYLMASUIHKUT



Puhtaanapito- ja huoltoala

SIISTIMINEN
HUOLTO
HYGIENIARATKAISUT



Laiturit ja laituritarvikkeet



Digitaalisuus

ETÄOHJAUS
VR/AR
MITTAUSLAITTEET



Clean Tech

ENERGIANSAÄSTÖ-
RATKAISUT



Tieteellinen tutkimus ja kehittäminen



Jotakin aivan uutta?

Tule mukaan
maailman johtavaan
saunaelämysalan
verkostoon!

saunafromfinland.fi

MEITÄ ON 180+

sauna
FROM FINLAND



ARCTIC TREEHOUSE HOTEL

ARCTIC CIRCLE - ROVANIEMI - FINLAND

rento
SARVILIN



VETO
HELSINKI • FINLAND



Peurunka

FAMILON

Lehto Peat
Made in Finland

NARVI

KUOVI
by KAIPAINEN

MONDEX



SOKOS HOTELS



HONKA

VALLILA



HARVIA
Sauna & Spa

OSMIA
FINLAND

Lahtiset



HUKKA DESIGN OY



Veico



LAPUAN
KANKURIT

RUKAN SALONKI
www.rukansalonki.fi



Arctic SnowHotel
& Glass Igloos

HIMOS LOMAT



CHALET RUKA PEAK
It's good to be on the top

HULISWOOD
KAIKKEA KELOSTA

KUUMALÄHDE
Spa - uikoporelfaat

Revontuli



SAUNA YOGA

VISIT TAMPERE

SAUNA TOUR

ARCTIC FOREST SPA
METSÄKYLÄ



Savutuvan Apaja



SOKOS HOTELS



Yhdistyksen tarkoituksena on...

...edistää ja tukea saunaan liittyvien toimialojen palveluiden ja innovaatioiden kehittämistä,

...pyrkiä kehittämään yritystoiminnan yleisiä toimintaedellytyksiä,

...luoda edellytyksiä suomalaisen saunakulttuurin ja –osaamisen hyödyntämiselle yritysten ja yhteisöjen toiminnassa,

...edistää ja tukea yritystoiminnan syntymistä ja työllisyyden edistämistä Suomessa sekä yritysten kotimaisen ja kansainvälisen kilpailukyvyyn kehittämistä ja yhteisiä etuja,

...edistää jäsentensä brändiä alalla toimivina ammattitaitoisina ja innovatiivisina yrityksinä sekä

...hyödyntää Sauna from Finland -brändiä ja tuotemerkkiä Suomen maakuvatyössä ja muussa kansainvälisessä viestinnässä.

Sauna from Finland on maailman paras sauna-asiantuntijaverkosto.

Missio

Sauna from Finland lisää kansainvälisesti suomalaisen saunaelämyksen tunnettuutta, buustaa jäsenverkoston liiketoimintamahdollisuuksia sekä luo maailman parhaita saunaelämyksiä.

Visio

Sauna from Finland -verkosto on halutuin sauna-asiantuntijakumppani ja läsnä keskeisillä saunaelämysmarkkinoilla maailmassa.

Saunaelämykset osana matkailu - ja hotellipalveluita



- Matkailija kohtaa suomalaisen saunan sekä kotimaassa että ulkomailla
- 76% kansainvälisistä asiakkaista haluaisi kokea Suomen matkallaan aidon suomalaisen saunaelämyksen, mutta tuotteistetut palvelut puuttuvat <http://www.visitfinland.fi/studies/suomalaisen-saunan-kansainvalinen-imagotutkimus/>
- Saunan tulee olla suomalaisen matkailutuotteen keskeisimpiä elementtejä
- Saunapalveluille on olemassa kysyntää erityisesti kv-markkinoinnissa esim. VisitFinlandin hyvinvointimatkailustrategian myötä osana tuotteistusta
- Suomessa hotelliasiakkaista 20% valitsee hotellin, jossa on saunaelämys



ASIAKKAAT JA TARPEET

- hyvinvointi
- rentouttuminen
- terveys
- palautuminen urheilusuorituksesta
- työssäkäyvät
- urheilijat
- lomailijat
- kuntoilijat
- hotellit
- kylpylät
- hyvinvointikeskukset
- kuntosalit
- lomakylät
- kodit
- Saksa
- Ruotsi
- Aasia
- Alpit



- Kokoaa Saunaelämyksen tarjoajat kotimaassa ja kansainvälisille asiakkaille
- Verkottaa Sauna-alan toimijat keskenään

KOKONAISVALTAINEN SAUNAEÄMYS

ENNEN SAUNAA

- sisustus
- valaistus
- tunnelma
- tekstiilit
- pyyhkeet
- laudeliinat
- kylpytakit
- jalkineet

SAUNASSA

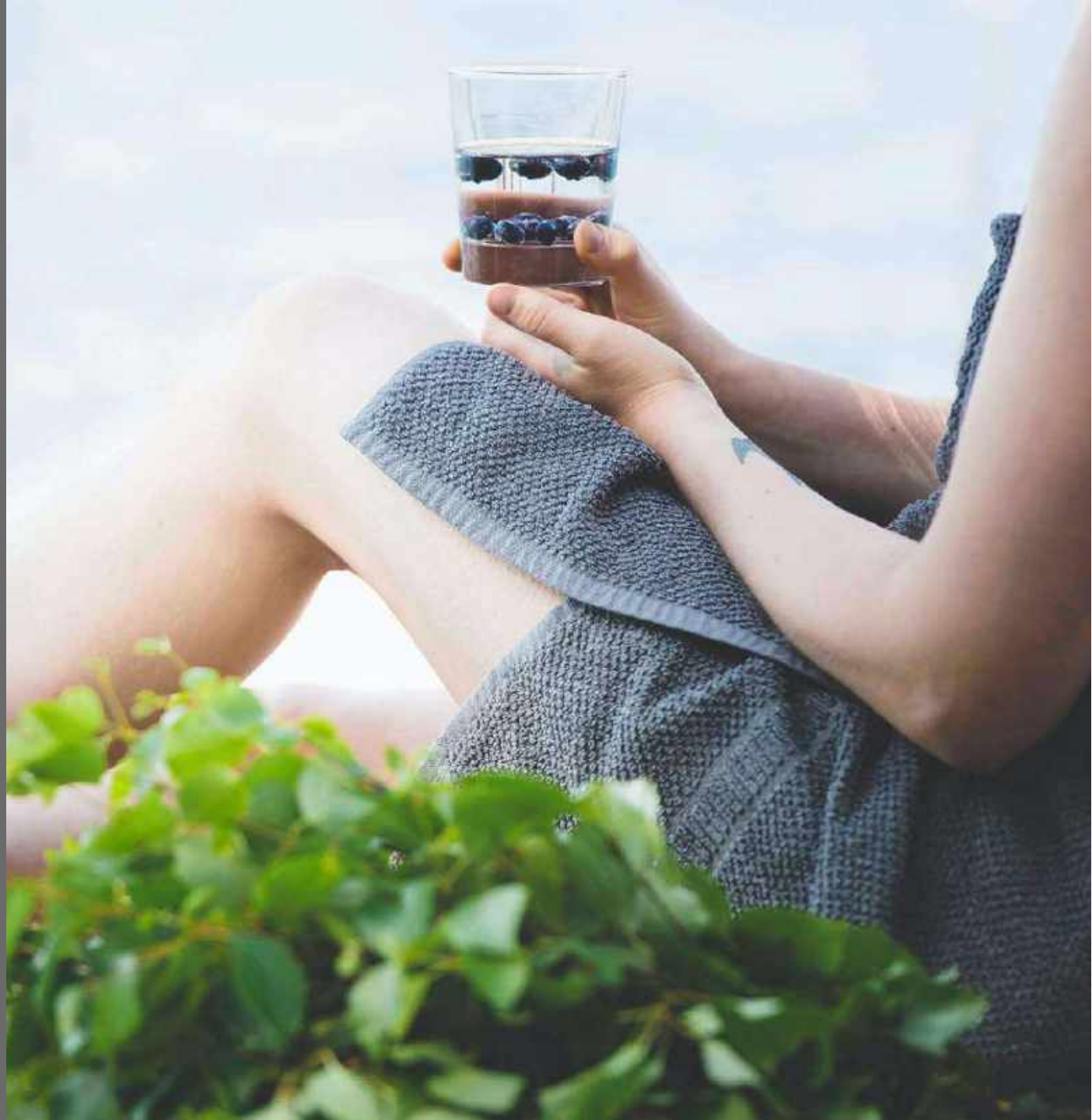
- kiukaat
- lauteet
- saunasisustus
- saunatarvikkeet
- suihkut
- kosmetiikka
- siivous
- ylläpito
- palvelukonseptit
- saunamatkailupalvelut
- hoidot, saunajooga
- terveyden mittaaminen
- energian säästö, veden puhdistaminen
- ympäristöasiat

SAUNAN JÄLKEEN

- juomat
- ruoka
- pore-altaat
- kuuma-altaat
- kylmä-altaat

Sauna hyvinvoinnin temppelinä

- Sauna on suomalaisten kansallislääke
- Rentoutuminen ja stressin ennaltaehkäisy
- Kokonaisvaltainen hoito; psyykkiset ja fyysiset hyvinvointivaikutukset
- Sauna on tuo paremmat yöunet
- Uusimmat tutkimukset:
- Sydän ja verisuonisairaudet sekä alzheimerin taudin riskit pienenevät





Sauna from Finland jakaa saunakokemuksen kolmeen vaiheeseen:

- 1) Ennen Saunaa
- 2) Saunassa
- 3) Saunan jälkeen

Elämys toteutettava kaikissa näissä vaiheissa

SAUNAEÄMYYS-AJATTELU

Suomalainen saunaelämys on kokonaisvaltainen ja moniaistinen kokemus. Se ottaa huomioon sen, mitä tapahtuu:

ENNEN SAUNAA

- Saunalle saapuminen
- Saunan valmistelu, lämpötilan viestittäminen
- Valmistautuminen saunahetkeen
- Ohjeistus
- Puhdistautuminen meikistä ja liasta
- Veden juominen

SAUNASSA

- Laudeliinat, löylyvesi, tuoksu
- Löylyttely, rentoutuminen
- Vilvoittelu, vedenjuonti, napostelu
- Saunatuotteet, esim. naamio, hierontakivi
- Saunahoidot, vihtominen

SAUNAN JÄLKEEN

- Peseytyminen
- Kosteuttavat tuotteet iholle
- Kylpytakkiin, pyyhkeeseen kääriytyminen
- Vedenjuonti, saunasnack
- Rauhoittuminen, olosta nauttiminen
- Ateria, nukkumaanmeno

Saunaelämys on saunomista uudella tasolla. Se kunnioittaa perinteitä, on mieleenpainuva, positiivinen ja saunojalle ainutlaatuinen kokemus, joka lisää hyvinvointia.

Miksi saunapalvelusta kannattaa kehittää elämys?

- Erotut kilpailijoista ja kasvatat liikevaihtoa
- Ylität asiakkaidesi odotukset ja kasvavat asiakasuskollisuutta
- Viimeistely elämys on turvallinen ja pitkäikäinen ratkaisu
- Voit rakentaa elämyksestä juuri palvelukokonaisuutesi sopivan.
- Se on tehty sinulle helpoksi. Sauna from Finland ja Aidon suomalaisen saunaelämyksen laatukäsikirja auttavat sinua kehittämisessä!

SUOMALAISEN SAUNAEÄMYKSEN YDINARVOT

Jotta suomalainen sauna tarjoaisi maailman parhaan saunaelämyksen, on elämyksen koostuttava tunnistettavista ja laadukkaista elementeistä sekä ydinarvoista.

Sauna from Finland on määritellyt useiden tutkimusten pohjalta saunaelämykselle kahdeksan ydinarvoa.

Ydinarvot ovat aina läsnä aidossa suomalaisessa saunaelämyksessä ennen saunaa, saunassa ja saunan jälkeen.

Ydinarvoja ovat:

Aitous
Moniaistisuus
Läsnäolo & Rentoutuminen
Hyvinvointi & Terveys
Kontrasti
Puhtaus
Turvallisuus
Vastuullisuus



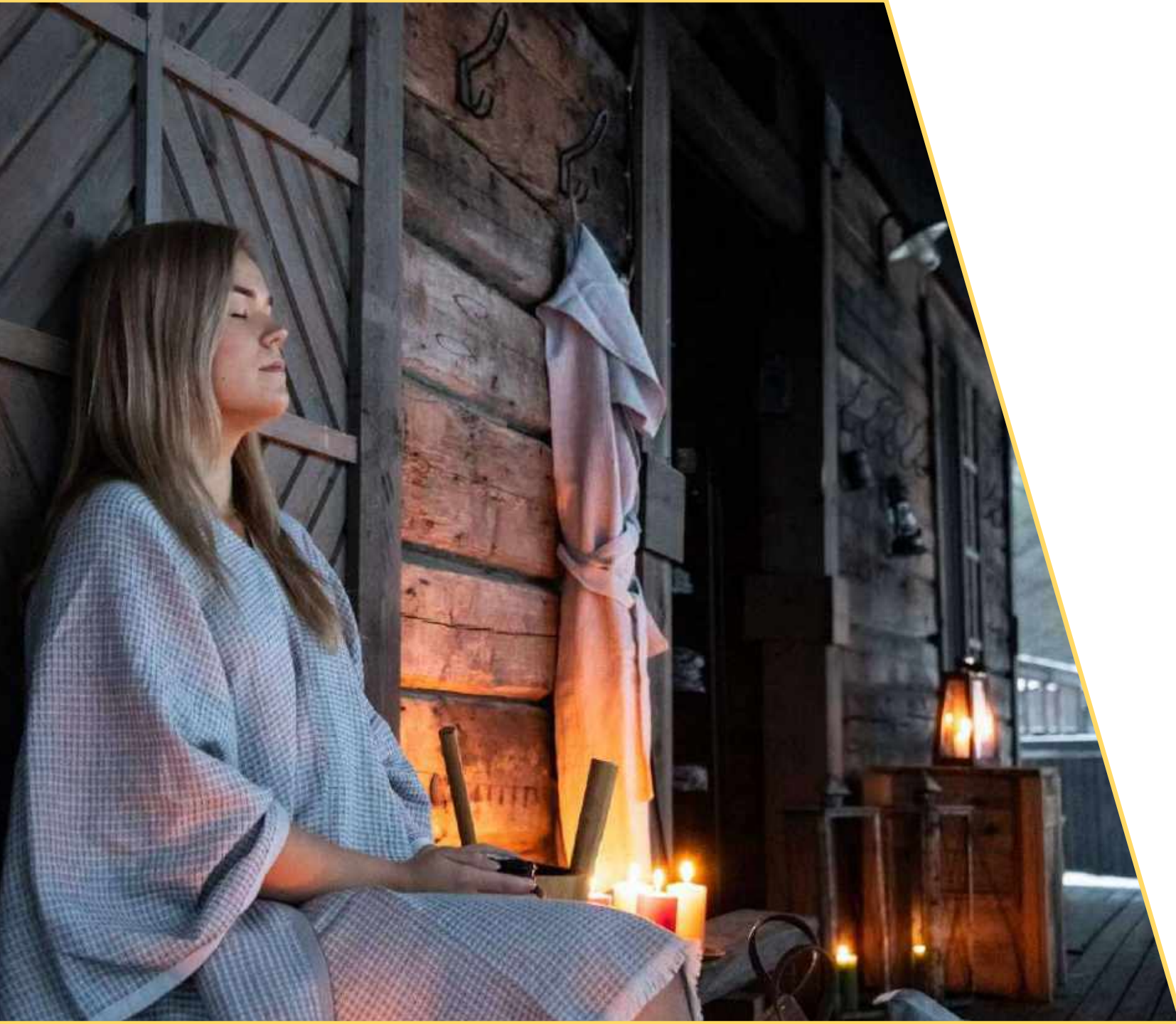
Infograafi: Suomalainen saunaelämys
muodostuu kahdeksasta ydinarvosta.
© Sauna from Finland ry

Saunaelämyksen ydinarvot

- 1) Aitous
- 2) Moniaistisuus
- 3) Läsnäolo ja rentoutuminen
- 4) Puhtaus
- 5) Turvallisuus
- 6) Hyvinvointi ja terveys
- 7) Kontrasti
- 8) Vastuullisuus

Saunaelämyksen laatuluokitusta voi soveltaa erilaisissa saunomisympäristöissä, kuten matkailukohteissa, tilaussaunoissa, kylpylä- ja uimahallisaunoissa ja hotelleissa.





Ydinarvo 1

Aitous

Elävä tuli, kivi ja kiuas, vesi ja
löyly, puu ja lauteet.

Aidot ihmiset, tarinat, elementit
(saunarakennus, tekstiilit,
materiaalit...).

Luonto, suomalaisuus,
tunnelma.

Kiireetön kokemus – ei
suorittamista.

Vanha ja perinteinen vs. uusi ja
moderni – sovello!

Ydinarvo 2

Moniaistisuus

Kaikki aistit huomioonottava saunaelämys.

Aistikokemusten tasapaino tärkeää.

Erilaisten tarpeiden huomioon ottaminen.

Ensimmäinen aistihavainto suurimmalla osalla liittyy näköön – luo siis miellyttävän ja houkuttelevan näköinen saunomisympäristö!



NÄKÖ

Miten valo tulee ikkunoista saunatiloihin tai millainen maisema ikkunoista avautuu?

Huomioi riittävä valaistus ympäri vuoden!

Kaupunkiympäristöissä olevat saunat – maiseman tuominen saunatiloihin.

Siisti ja rauhallinen ympäristö.

TUNTO

Puhtaus tuntuu – onhan saunatiloissa puhdasta?

Riittävä lämpö saunassa, mutta ei liikaa!

Millaisia materiaaleja saunassa käytetään?

Mitä pesuaineita ja kosmetiikkaa voi käyttää?

Vilvoittelu – kylmä-kuuma-vaihtelu!



MAKU

Pelkkä juoma saunaelämyksen alussa voi yllättää ja tehdä saunaelämyksestä ikimuistaisen

Puhdas, raikas juomavesi!

Suosi tuoreita, raikkaita raaka-aineita ja ruokia

Saunan yhteydessä tulee syödä kevyttä ruokaa

Mitä paikallista voisit tarjota?

Miten ruuan ja juomat voisi tarjoilla? Miten tarjoilun voisi rytmittää?

Kevyt naposteltava saunan yhteyteen, tukevampi ruokailu saunan jälkeen



Sauna & ruokaelämykset



TASTEFUL

by Sauna from Finland

Tasteful by Sauna from Finland

- Tasteful by Sauna from Finland -
konsepti tarjoaa suomalaisille
elintarvike-, matkailu-,
ruuanvalmistus- ja kattausalan
yrityksille mahdollisuuden päästä
kiinni kotimaisiin ja kansainvälisiin
sauna-, matkailu- ja
hyvinvointimarkkinoihin.



Tasteful by Sauna from Finland

- Kansainväliset matkailijat haluavat ruoka ja saunaelämykset yhdessä
- Saunaruuan uudistuminen
- Palauttavat juomat
- Reseptit
- WIN- WIN





OLUET HISTORIA SAUNA GALLERIA KAUPPA

KARHU
0,0

KARHU
4,6

KARHU
5,3

KARHU
8,0

KARHU
SUODATTAMATON PILS

KARHU
TUMMA 2,8

KARHU
RUIS IPA

KARHU
SPELTTI IPA

KARHU
VEHNAOLUT

KARHU
SAUNAOLUT 4,5



KARHU SAUNAOLUT 4,5

Karhu Saunaolut on kaikkia aisteja hellivä vaalea lager-olut, joka on suunniteltu viimeistä yksityiskohtaa myöten nautittavaksi saunomisen yhteydessä. Olut on maustettu Frantsilan Yrttitilan koivunlehtiutteella. Koivunlehti tuo makuun mukavasti aromia, joka tuntuu suussa etenkin nielaisun jälkeen. Alkoholiprosentti on alennettu 4,5 % oluen raikkauuden lisäämiseksi ja koivunlehden maun korostamiseksi. Myös pakkauskoko 33 cl on sopiva saunomisen yhteyteen.

RAJOITETTU ERÄ – saatavana vain kesän 2020 ajan.

SAATAVUUS

 TÖLKKI
0,33 L

AINESOSAT

vesi, OHRAMALLAS, OHRA, humala, koivunlehtiute

TUOTETIEDOT

Oluttyyppi: vaalea lager
Alkoholi: 4,5 til-%
Kantavierre: 10 %Plato
Väri: 9 EBC
Katkerot: 16 EBU

RAVINTOSISÄLTÖ PER 100ML

Energia: 155 kJ / 37 kcal
Rasva: 0 g
josta tyydyttynyttä: 0 g
Hiilihydraatit: 2,2 g
josta sokereita: 0 g
Proteiini: < 0,5 g
Suola: 0 g



PALVELUKSEEN ON ASTUNUT KUUSI SAUNAMAJURIA

Suomalaista saunakulttuuria edustamaan löysimme ihmisiä, jotka suhtautuvat saunomiseen poikkeuksellisella intohimolla – Karhun saunamajurit. Tammikuussa 2020 päättyneen rekrytointiprosessin päätteeksi majureiksi valittiin Sompasaunan löylyistä nauttiva Milo Helsingistä, Jyväskylässä asuva, saunarituaaleihin rakastunut Ayana Japanista, oman pihasaunan tunnelmaa aistiva sauna-ammattilainen Carita Muuramesta, opiskelijaelämän löylyistä nauttiva Ville Espoon Otaniemestä, mökkisaunassaan virkistäytyvät Marjatta ja Vesa Raumalta sekä reissumies ja eräsaunoja Pedar Utsjoelta.



KARHUN SAUNAMAJURIT

Ihmisiä, joilla on aivan erityinen suhde saunaan.



AYANA JYVÄSKYLÄSTÄ: LÖYLYNHEITTO VOI OLLA KESKUSTELUNAVAUS

Suomalaisessa saunassa kaikki ovat tasa-arvoisia.



CARITA MUURAMESTA: SAUNOMISESTA VOI OPPIA KOKO AJAN UUTTA

Ja saunassa voi oppia myös itsestään. Olen saanut aistien kautta saunomiselle ihan erilaisia merkityksiä.



MARJATTA JA VESA RAUMALTA: SAUNASSA EI PYSTY RIITELEMÄÄN VAIKKA HALUAISI

Parasta on pötkötellä saunassa ja puoliso istuu siinä vieressä tyytyväisen näköisenä.



OLUET HISTORIA SAUNA GALLERIA KAUPPA

SAUNA

**CARITA MUURAMESTA: SAUNOMISESTA VOI
OPPIA KOKO AJAN UUTTA**

**JA SAUNASSA VOI OPPIA MYÖS ITSESTÄÄN. OLEN SAANUT AISTIEN
KAUTTA SAUNOMISELLE IHAN ERILAISIA MERKITYKSIÄ.**



Sauna on se paikka, jonne mennään ilman aikatauluja ja kännykkää, ihan oikeasti katkaisemaan esimerkiksi työpäivä.

Jos saunassa sulkee silmänsä, niin tunto- ja kuuloaisti heräävät heti. Saunominen voi myös tuntua makuullaan erilaiselta, kuin esimerkiksi istualtaan. Ja sitten kun aistikokemuksiin lisää vielä makuaistin, niin sitäkin voi herätellä eri tavoin. Milta olut maistuu ennen saunaa, saunassa ja sitten saunan jälkeen?

Menen usein vielä suihkun jälkeen pyyhkeen kanssa saunan alimmalle lauteelle istumaan. Silloin hikoillee viimeiteeks vähän ja iho jää kosteaksi, eikä kuivu. Mutta se on sellainen niksi, että siihen pitää oppia. Ja saunomisestahan voi oppia koko ajan muutenkin uutta. Ja lölyissä pitää muistaa kysyä itseltään, että mitä minulle kuuluu?



**"KUN KOIVUN LEHDET OVAT VIELÄ
VAALEITA JA TUOREITA"**



CARITAN MIETTEITÄ VIH DAN TEOSTA

Vihdan sitominen on hieno tapa. Olen sen opetellut, ja joka kesä sen myös teen. Vihta on ehkä sellainen juhannussaunajuttu. Alkukesästä, kun koivunlehdet ovat vielä vaaleanvihreitä ja tuoreita, vihdanteko on silloin ihan parasta. Kesän tuntu, ne värit – kaikki on puhjennut kukkaan. Oman pihan koivuista napataan oksat, harvalla tietysti on näin onnekkaisesti.

LUE LISÄÄ SAUNARITUAALEISTA



KUULO

Veden liplatus, kiukaan pesän tulen humina ja räiske, klapien pauke, löylyn sihaus – millainen on saunan äänimaailma?

Musiikilla monia terveyttä edistäviä vaikutuksia – voisiko pukeutumistiloissa olla saunaelämykseen valmistavaa musiikkia?

Kaupunkiympäristön huomioiminen

TUOKSU

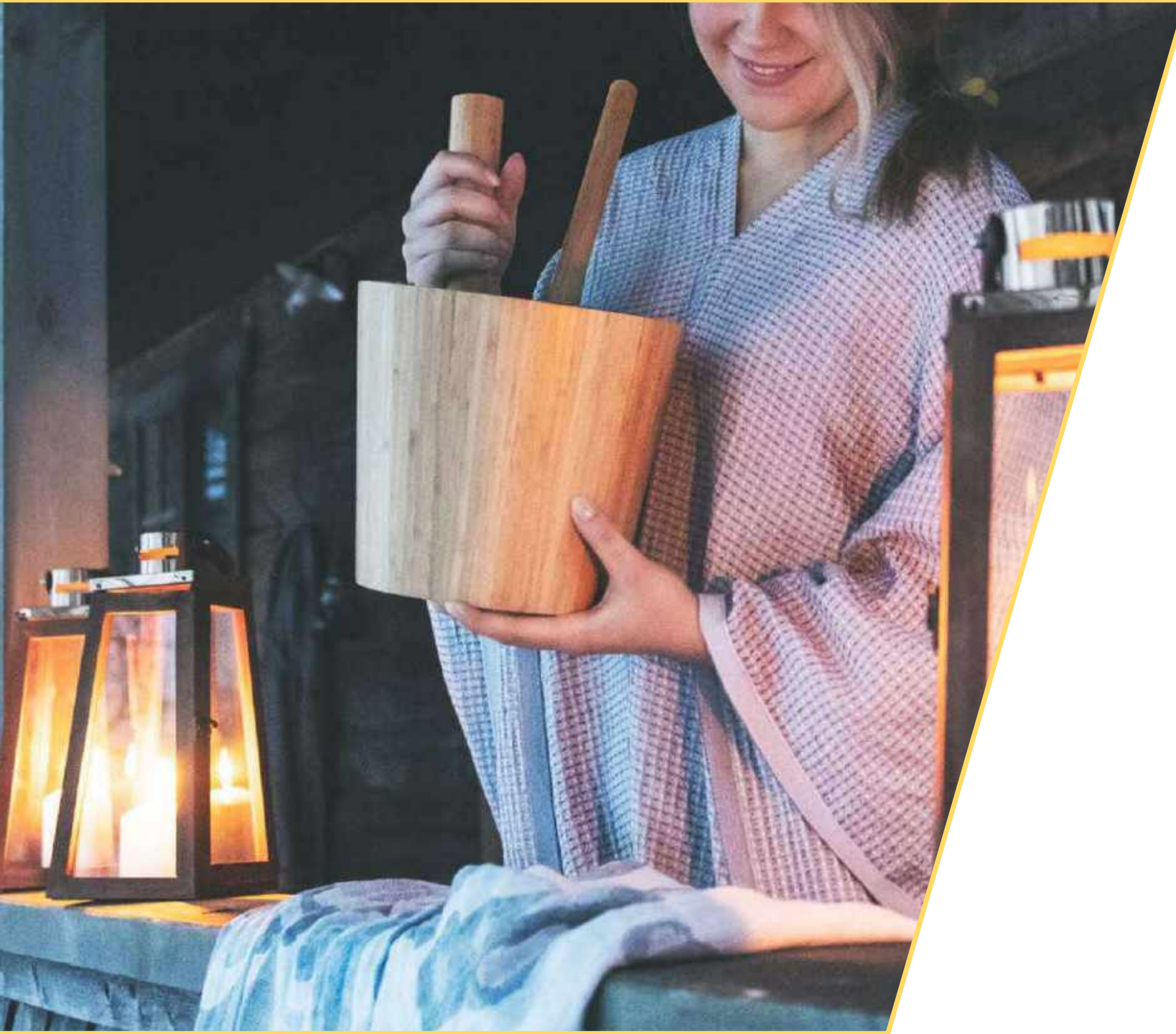
Puhdas ja kodikas tuoksu ensisijaisen tärkeää!

Luonnolliset tuoksut, ei liikaa tuoksuja

Löylytuoksujen käyttömahdollisuus, tuore vihta, pesuaineet...

Miten luoda puhdas olo myös saunomisen jälkeen?





Ydinarvo 3

Läsnäolo & rentoutuminen

Stressitason laskemiseen tarvitaan hiljainen, rauhallinen ja miellyttävä saunakokemus.

Mahdollista ympäröivän maailman unohtaminen – kannusta rauhoittumiseen heti pukeutumistiloista lähtien.

Elektronisten laitteiden poisjättäminen

Fyysisen rentoutumisen mahdollistaminen

Saunapesijät, -terapeutit, hoidot

5 VINKKIÄ

Rentouttavan saunakokemuksen rakentamiseen

1. Tarjoa asiakkaille mentaalinen siirtymä.

Millaisessa tilassa asiakkaat vaihtavat vaatteensa?
Miten asiakkaat voisivat rauhoittua ja pukeutumishuoneessa tai ennen siirtymistä pesu-/saunatiloihin?

2. Luo tunnelmallinen sauna.

Hämärä valaistus, kynttilät, tekstiiliset laudeliinat, tuoksut

3. Ohjaa keskittymään mieltä rauhoittaviin asioihin.

Läsnäoloharjoitukset, aistien aktivointi yksi kerrallaan.

4. Anna korville mahdollisuus levätä hiljaisuudessa.

5. Mahdollista rentoutumisen jatkuminen myös saunan jälkeen.

Kannusta asiakkaita ottamaan oma aikansa sen sijaan, että he ryntäisivät heti pukemaan päälleen tai kiirehtisivät syömään. Mahdollista saunan jälkeinen istuskelu ja tarjoa asiakkaillesi käyttöön hemmottelevia ihonhoitotuotteita.

Ydinarvo 4

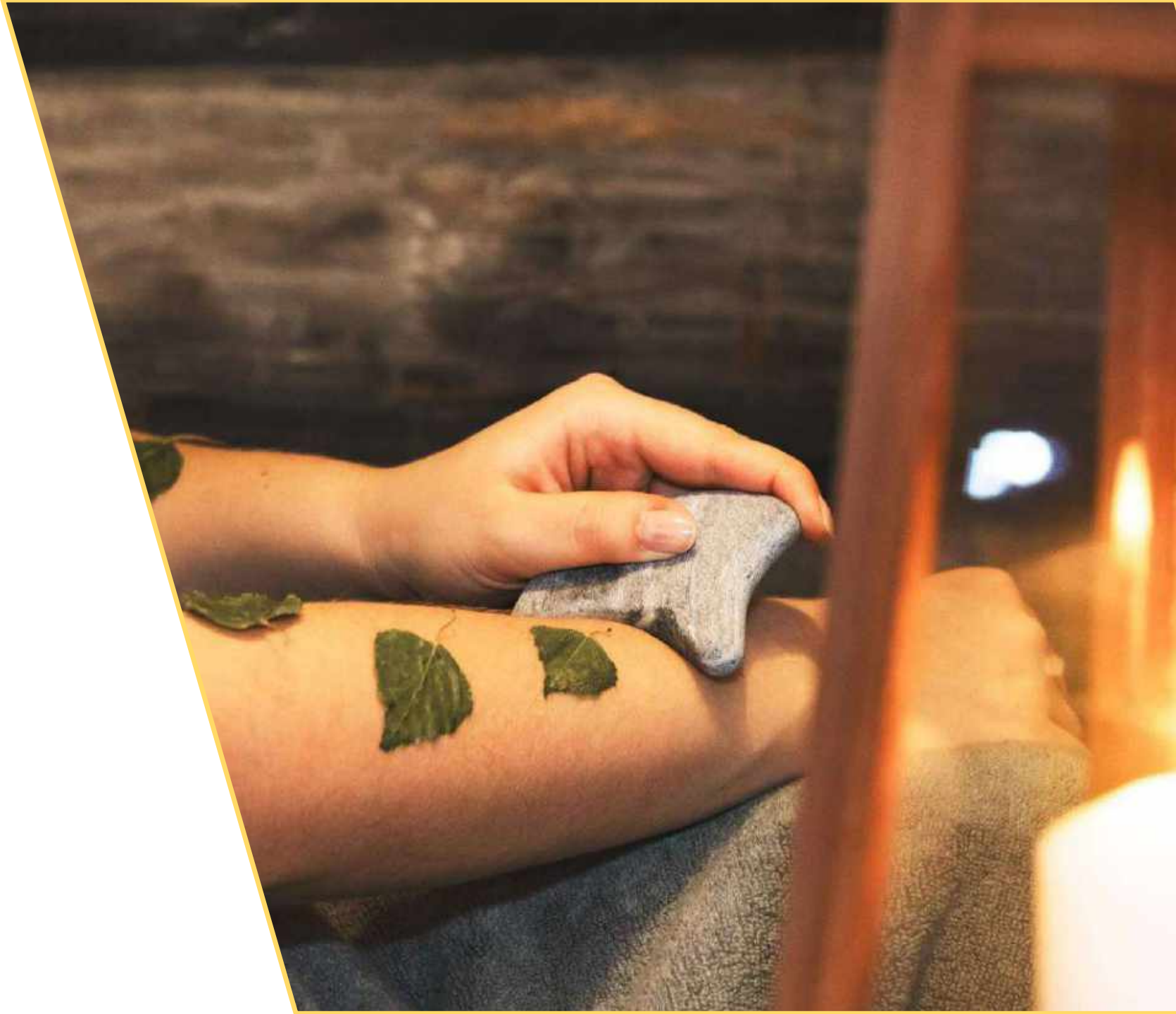
Hyvinvointi & terveys

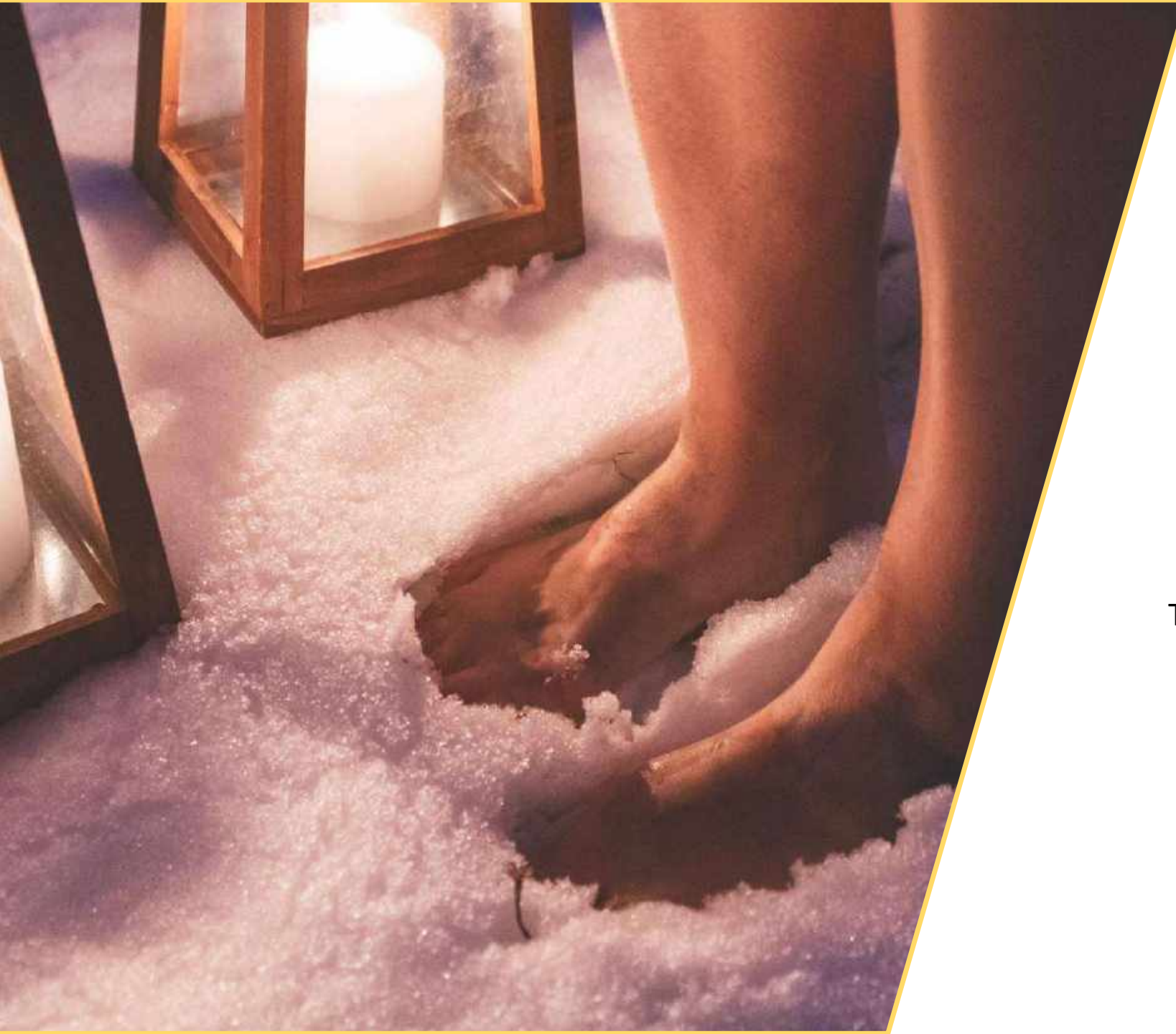
Suomalaisella saunalla on useita tieteellisesti tutkittuja terveyshyötyjä.

Sauna palauttaa kehon ja mielen yhteyden.

Puhtaus, turvallisuus ja oikeanlainen rakennustekniikka ovat hyvinvointia ja terveyttä edistävän saunan edellytykset.

Saunan tunnelma vaikuttaa hyvinvointiin merkittävästi myös.





Ydinarvo 5

Kontrasti

Saunaelämyksen tulee poiketa saunojan jokapäiväisestä arjesta.

Saunaelämyksessä on yllättäviä elementtejä (ei tarvitse olla monimutkaisia!).

Tarinat, vuorovaikutus, kokemuksen yksilöllisyys.

Miten luoda kontrastia suomalaiselle asiakkaalle vs. ulkomaalainen asiakas?

Kontrasti saa palaamaan palvelun äärelle.

Ydinarvo 6

Puhtaus

Asiakastutkimusten mukaan puhtaus on kaikkein tärkein asia, johon asiakkaan huomio saunapalvelussa kiinnittyy!

Saunassa ja kaikissa oheistiloissa tulee tuoksua, tuntua ja näyttää puhtaalta – tunkkainen haju tai likaisuus pilaavat elämyksen heti.

Puhtaat saunatilat ovat myös turvallisia. Esim. limoittunut lattia aiheuttaa liukastumisvaaran.

Ohjeista puhtaaseen saunaelämykseen.





Kylpytilojen siisteys ja huolto

Esimerkiksi kalkkeumat vaikuttavat Veden tuloon ja vaikuttavat kokonaiselämykseen

Oikea pesu ja huolto





5 VINKKIÄ

Puhtaasta saunaelämäyksestä huolehtimiseen

1. Kartoita puhtauden tila aisteillasi.

Ovatko pinnat puhtaat, näkykö viemärissä hiuksia?
Tuntuvatko seinät limaisilta? Miltä tilassa tuoksuu?

2. Valitse oikeat välineet ja aineet.

Yleisissä ja asiakassaunoissa on hyvä käyttää koneellisia menetelmiä. Puhdistusaineiden suhteen tärkeintä on niiden pH-arvo. Saunatilojen kaikille pinnoille sopivin puhdistusaine on heikosti emäksinen (pH 8,1-10).

3. Kiinnitä huomiota likaisimpiin paikkoihin.

Jos olisit asiakas, mihin kaikkialle kosket?
Kosketuspinnat ovat likaisimpia lattiakaivon lisäksi.

4. Pidä huolta siivousvälistä.

Yleisissä ja asiakassaunoissa on tarpeen tehdä päivittäinen siivous ja perusteellisempi siivous viikottain.

5. Huolehdi ennaltaehkäisystä.

Laudeliinat suojaavat lauteita. Ohjeista saunoja hygieeniseen saunomiseen. Tarjoa peseytymisvälineitä ja -tuotteita.

Ydinarvo 7

Turvallisuus

Onnistuneen saunaelämyksen keskeisin elementti.

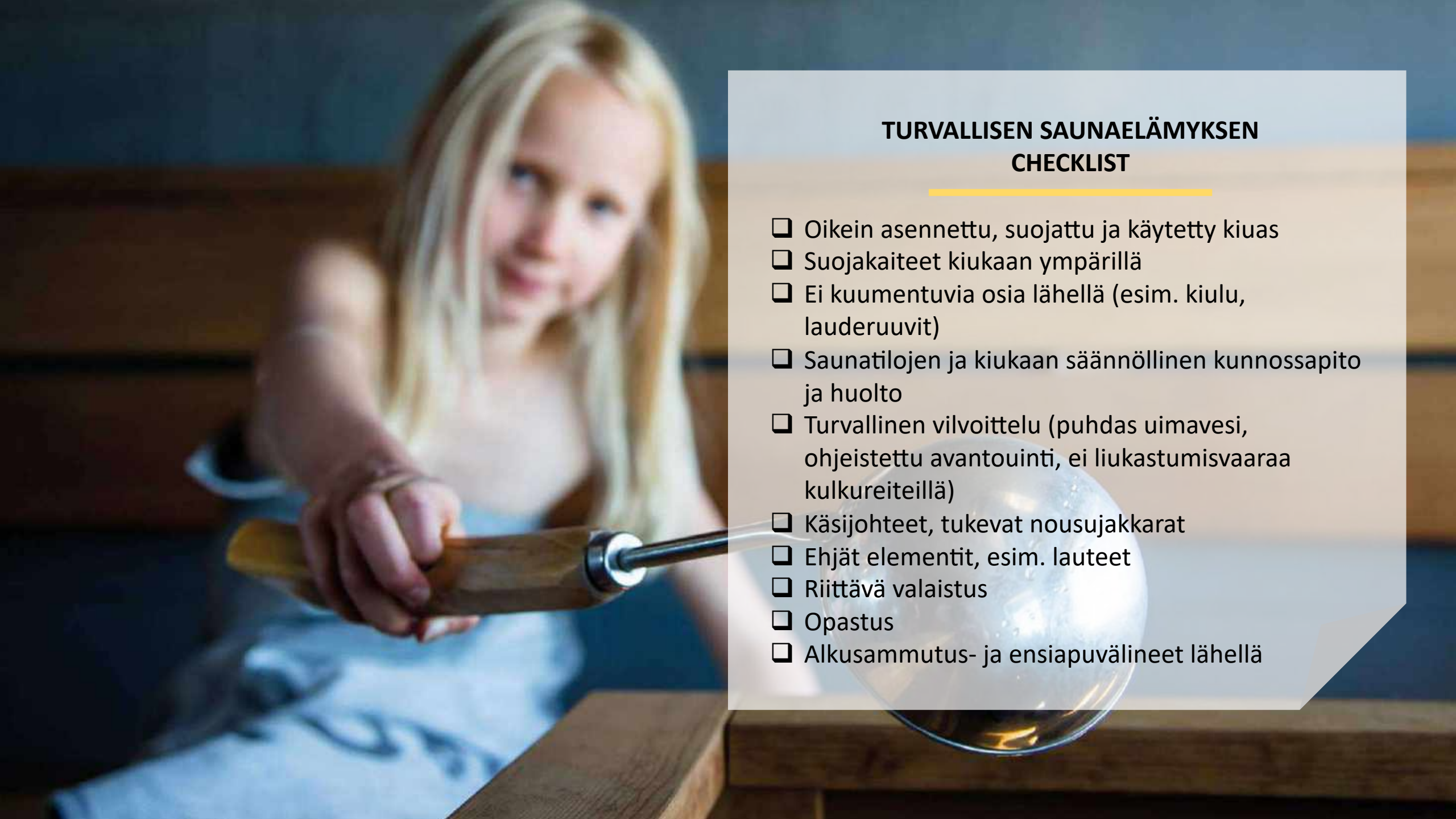
Vaikka asiakas ei välttämättä kiinnitä ensimmäisenä turvallisuuteen huomiota, liukastuminen tai itsensä polttaminen kiukaaseen pilaa kokemuksen varmasti.

Ohjeista ensikertalaisia.

Pidä huolta myös lasten ja ikääntyneiden turvallisuudesta (esim. madalletut kaiteet).

Turvallisuus joka elämyksen kohdassa





TURVALLISEN SAUNAEÄMYKSEN CHECKLIST

- ☐ Oikein asennettu, suojattu ja käytetty kiuas
- ☐ Suojakaiteet kiukaan ympärillä
- ☐ Ei kuumentuvia osia lähellä (esim. kiulu, lauderuuvit)
- ☐ Saunatilojen ja kiukaan säännöllinen kunnossapito ja huolto
- ☐ Turvallinen vilvoittelu (puhdas uimavesi, ohjeistettu avantouinti, ei liukastumisvaaraa kulkureiteillä)
- ☐ Käsijohteet, tukevat nousujakkarat
- ☐ Ehjät elementit, esim. lauteet
- ☐ Riittävä valaistus
- ☐ Opastus
- ☐ Alkusammutus- ja ensiapuvälineet lähellä

Ydinarvo 6

Vastuullisuus

Taloudellinen vastuullisuus: palvelun kannattavuus, kilpailukyky, suomalaisten tuotteiden suosiminen, paikallisuus, yhteistyö.

Ympäristövastuullisuus: Kierrätys, energiansäästö, kertakäyttötuotteiden välttäminen, ekologiset peseytymistuotteet, oikeatehoinen kiuas, puhdas puunpoltto.

Sosiaalinen vastuullisuus: Saunaelämys on avoin kaikille sukupuolesta riippumatta. Liikunta- ja näkörajoitteisten huomiointi. Hyvä työilmapiiri ja oma jaksaminen.



AUTH

EXPERIENCE

**Laatusertifikaatti on
palveluntarjoajille, jotka
haluavat tarjota
asiakkaalleen laatua.**

Ydinarvojen pohjalta
kehittänyt yksityinen
laatukriteeristö
asiakaskokemus

kkaille,
hille siitä, että
ttu ja tasoltaan

Jos saunaelämyspaikan
asetetuista kriteereistä
korjattavia kohtia, Saunatuomio
myöntää sille **Authentic
Experience –laatusertifikaatin**.

rentoutumaan
ivelun laatu on

**Laatusertifioituja kohteita on
jo yli 30, joista kaksi on kansainvälistä!**

ovat hakea kaikki yritykset,
omalaisia
palveluita: hotellit,
yritykset, kylpylät, kuntosalit, yleiset
maat.

A.1.

Onko saunasta julkisesti esitetty tieto ajantasaista?

Saunat tulisi esitellä kokonaisvaltaisina saunaelämyspalveluina. Saunaelämyspalveluista annetun tiedon tulisi löytyä yrityksen verkkosivuilta ja/tai sosiaalisesta mediasta. Sauna- palveluista ja saunoista tulisi löytyä laadukkaita kuvia. Saunaelämyksen varaaminen tulisi tehdä mahdollisimman helpoksi tarjoamalla esimerkiksi verkkovarausmahdollisuutta.



A.2.

Onko saunan sijainti ja reititys sinne helposti löydettävissä?

Hyvä opastus tarkoittaa sitä, että saunatilat löytyvät helposti ilman epäroinia. Saunatilat tulee nimetä selkeästi. Myös reitti saunatiloihin tulee merkitä selkeästi siten, että kyttit näkyvät pimeässäkin. Tämä tulee huomioida niin sisä- kuin ulkotiloissakin.



A.3.

Onko saunaan liittövä opastus ja ohjeistus toteutettu selkeästi?

Ohjeissa tulee keskittyä itse asiaan ja välttää ylimääräistä kerrontaa. Ohjeet mieluiten helppolukuisena listana – jos listamuoto vaikuttaa tylsältä, viestiä kannattaa pehmentää mieluummin kuvituksella kuin tekstiä lisäämällä. Kirjainkoon tulee olla niin suuri, että tekstistä saa kohtuullisesti selvää myös ilman silmälasia. Ohjeistus tulee tulostaa käyttöympäristö huomioiden, tarvittaessa kosteutta/sääpöloja/auringonvaloa kestäviä materiaaleja käyttäen. Tarkoituksena on lisätä saunaelämyksen nautittavuutta, ei korostaa kieltoja ja rajoitteita.



- Ohjeistuksella voi olla ratkaiseva merkitys elämyksen onnistumisessa.
- Testaa ohjeistus ulkopuolisella esimerkiksi "Äänen ajattelu -metodilla"

ennen sauna.

A.4.

Löytyykö ohjeista ja muusta materiaalista tarpeelliset kieliversiot?

Ohjeistus on tarjottava niillä kielillä, joita valtaosa asiakkaista osaa. Saatavilla olevat ohjeet tulee käännättää yhtenäisesti. Jos yksi ohje on käännetty tietyllä kielellä, kaikkien muidenkin täytyy olla. Käytä ammattikäntäjää ja testaa käännetyt tekstit henkilöillä, jotka puhuvat ko. kieltä äidinkielenään. Käytä kuvia viestien visualisoinnissa. Usein pelkkä selkeä kuva kertoo kaiken tarvittavan, eikä käännöksiä välttämättä edes tarvita.



A.5.

Ovatko sauna, sen oheistilat ja ympäristö rauhallisia ja hiljaisia?

Saunapalveluelämyksen tulisi auttaa rentoutumisessa. Siksi tilojen ja ympäristön tulisi olla hiljaisia ja rauhallisia. Erilaiset saunomistarpeet tulee tinki ottaa huomioon, joten esimerkiksi normaalia puhetta ei tarvitse kieltää. Sauna on monella tapaa mitä parhain paikka oman hyvinvoinnin lisäämiseen. Sauna on nykyään yksi harvoista tiloista, joissa emme käytä kännykkää, ole netissä tai katso televisiota.





AUTHENTIC FINNISH SAUNA EXPERIENCE

sauna
FROM FINLAND

Sauna URBAN

...myönnetään kaupunkikohteissa tai
urbaaniympäristöissä oleville saunoille.



AUTHENTIC FINNISH SAUNA EXPERIENCE

sauna
FROM FINLAND

Sauna NATURE & GARDEN

...myönnetään luontoympäristöissä oleville
saunoille.



AUTHENTIC FINNISH SAUNA EXPERIENCE

sauna
FROM FINLAND

Sauna SPA

...myönnetään kylpyläkohteissa oleville
saunoille.



AUTHENTIC FINNISH SAUNA EXPERIENCE

Sauna
FROM FINLAND

Sauna UNIQUE

...myönnetään erikoisille ja ainutlaatuisille
saunakokonaisuuksille.

AIDON SUOMALAISEN SAUNAEÄMYKSEN LAATUKÄSIKIRJA

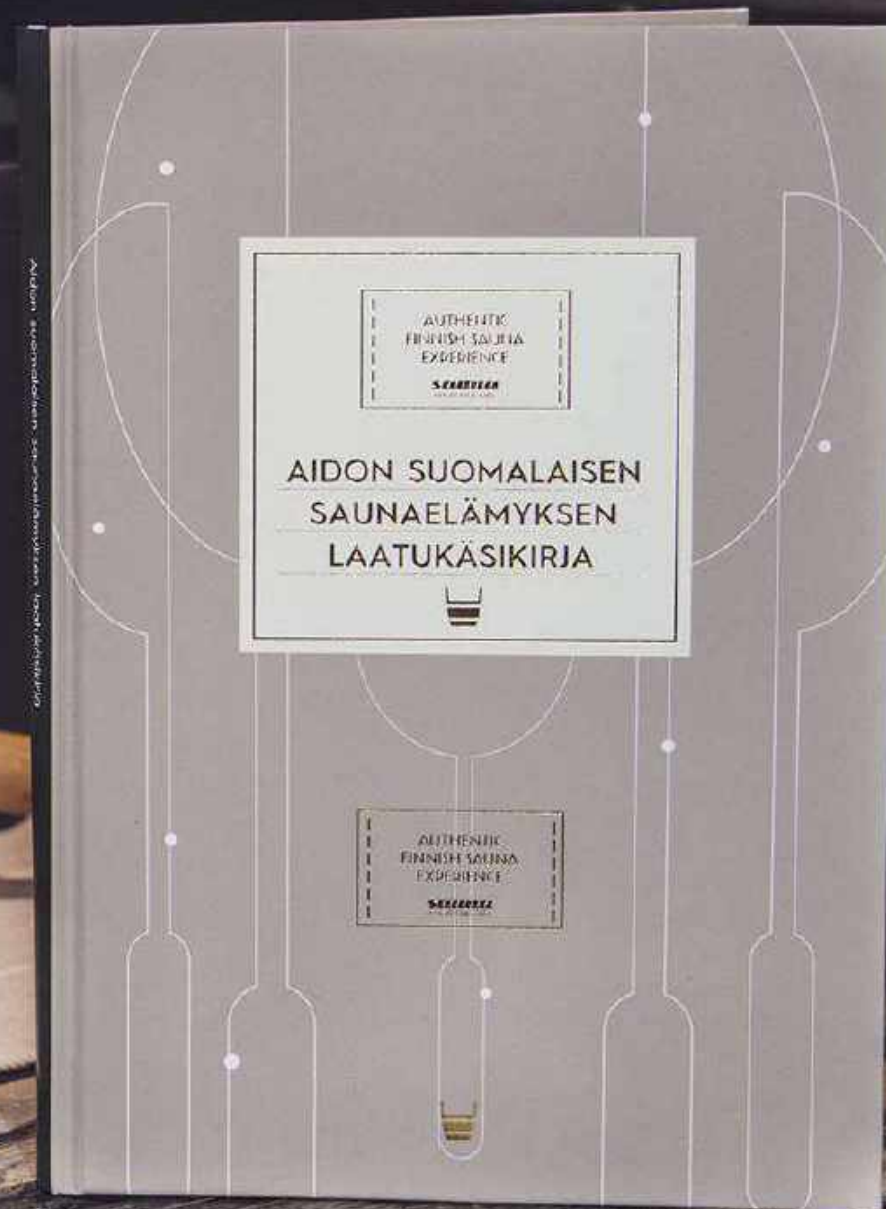
Ainutlaatuinen ja perusteellinen opas suomalaisen saunaelämyksen rakentamisesta.

Kirjan inspiroivat yritysartikkelit sekä yksityiskohtaiset vinkit ja ohjeet ohjaavat sekä uusien saunojen että olemassa olevien saunojen elämysten suunnittelussa.

Käsikirja on saunapalveluntarjoajien ykköstyökalu saunaelämysten hiomisessa palveluksi, joka saa asiakkaat palaamaan yhä uudestaan ja uudestaan.

Sis. ohjeita palvelun kehittämiseen sekä laatukriteeristön.

Tilattavissa **Veicon verkkokaupasta** osoitteesta
www.veico.fi.



Esimerkkejä toteutuksista ja tuloksista



Case: Lapland Hotels

I MYSTIQUE DELUXE SAUNA



LAPLAND
HOTELS

Tavoitteet

- Tarjota asiakkaille maailman parhaita saunaelämyksiä
- Selkeät käyttöohjeet, tuotteistukset
- Tehdä huonesaunoista erottuvuustekijä, jolla hotelli yltää maailman parhaimmistoon
- Lisämyyntiä saunatuotteilla;
 - erillisinä huoneisiin tilattavina paketteina
 - sekä SHOP IN ROOM-tuotteina
- Myönnetään huonesaunoille Sauna from Finlandin Authentic Finnish Sauna Experience – laatusertifikaatti



LAPLAND HOTELS BULEVARDI

182 HUONETTA YHTEENSÄ
103 SAUNALLISTA
80 ILMAN SAUNAA
81 2 YLEISTÄ

Lapland Hotels huonesaunat Tilakonsepti

PERUSPUITTEET

- Harvia saunakokonaisuudet:
- Valaistus
- TV - äänimaailma, Sauna kanava
- Kylpytakit, pyyhkeet
- Laudeliinat - Pentik
- Kiulut - Rento Pisara
- Hukka Design - suihkulähde kaikissa kiukaissa
- Pesuaineet jotka löytyy vakiona
- Osassa huoneista myös kylpyamme
- Ohjeistus: saunassa valmiina
- Tarinaa suomalaisesta saunasta
- Lisämyyntipaketit Lumenelta



AUTHENTIC FINNISH SAUNA EXPERIENCE

sauna
FROM FINLAND

Sauna from Finland ry has awarded

Original Sokos Hotel Ilves

with the Authentic Finnish Sauna Experience
certificate in recognition of the fact that their sauna
faithfully abides by all the core values of the Finnish
sauna: authenticity, engagement of multiple sense,
presence, relaxation, cleanliness and well-being
before, during and after sauna bathing.

Carita Harju, Executive Manager
Finland 14 June 2016

sauna
FROM FINLAND

This certificate is valid for 2 years from the date of issue.

www.saunafromfinland.fi

Case: Original by Sokos Hotels

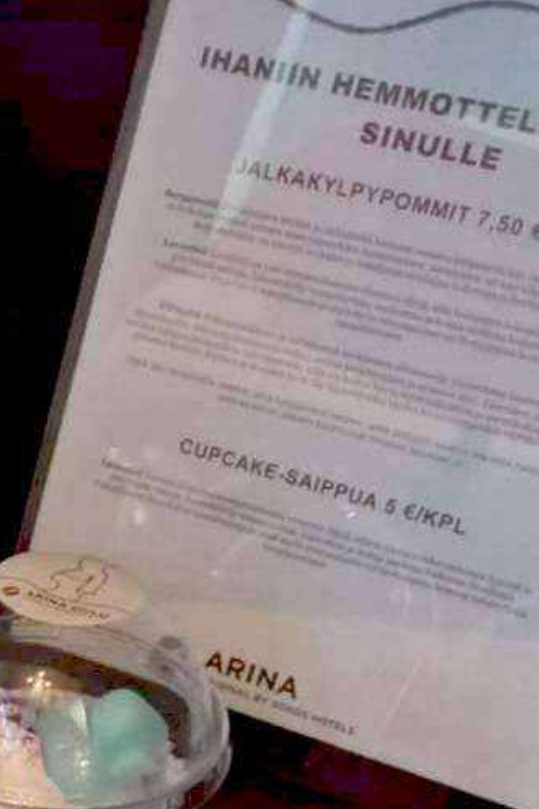
[Sokos Hotels](#) on Suomen tunnetuin ja laajin hotelliketju, johon kuuluu 50 hotellia Suomessa, Tallinnassa ja Pietarissa. Hotellit sijaitsevat kaupunkien keskustoissa tai keskellä vapaa-ajan kohteita, hyvien liikenneyhteyksien varrella. Jokaisesta hotellista löytyy myös suomalainen sauna.

Sokos Hotelsin konseptipäällikkö **Markus Siitonen** on kehittänyt hotellien saunaelämyksiä useamman vuoden ajan.

“Aikaisemmin saunaelämyksen merkitystä osana hotellipalveluita ei ymmärretty. Halusimme nostaa sen selkeäksi lisäarvoksi, joka tekee osansa miellyttävän hotellikokemuksen luomisessa. Siksi lähdimme kehittämään saunaelämyksiä yhdessä Sauna from Finlandin kanssa”, Siitonen kertoo.

Original Sokos Hotel Arina





Evidence of success

Customer satisfaction score
for sauna experience

2015: 4,08

2019: 4,24

20 hotels with sertificate 4,32

14 hotels without sertificate 4,12

Original Hotels overall
customer satisfaction score

2015: 4,23 NPS 50

2019: 4,32 NPS 59

AUTHENTIC
FINNISH SAUNA
EXPERIENCE

SAUNA
FROM FINLAND

Development of Sauna Experience



EXPERIENCE YOUR
OWN HOTEL'S SAUNA



STUDY THE QUALITY
BOOK FOR BETTER
UNDERSTANDING



WORKSHOP



IMPROVEMENTS
BASED ON
WORKSHOP IDEAS



QUALITY AUDIT AND
SERTIFICATION



SHOUT IT OUT LOUD



DEVELOP FURTHER

The path can be a long walk, in many cases approximately one year!

AUTHENTIC
FINNISH SAUNA
EXPERIENCE

Sauna
FROM FINLAND

wellbeing
in wilderness

RUKA-KUU5AMO

SALINA TOUR



Terapeuttinen Sauna

- Saunayoga®
- Luontojooga
- Suohoito
- Turvesauna
- Tervasauna
- Koivusauna
- Katajasauna
- Hunaja-
yrttisauna
- Hiljaisuussau



Mitä SAUNATOUR on vaatinut

- Aikaa
- Joustavuutta
- Avointa yhteistyötä
- Luottamusta
- Asennemuutosta “itse ei voi aina voittaa”
- Työtä jota tehdään koko alueen hyväksi
- Tuotetestausta, kouluttautumista ja kouluttamista “Mitä suomalainen sauna oikeasti on”
- Oma brändikirja



AUTHENTIC FINNISH SAUNA EXPERIENCE

sauna
FROM FINLAND

Sauna from Finland ry on myöntänyt

Ruka Safaris Oy:n lisäksi Villagelle

Authentic Finnish Sauna Experience -sertifikaatin,
todistuksena siitä että saunassa on huomioitu kaikki
suomalaisen saunan ydinarvot: aitous, moniaistisuus,
läsnäolo, rentoutumien, puhtaus sekä hyvinvointi
ennen saunaa, saunassa ja saunan jälkeen.

Carita Harju, toiminnanjohtaja
20.11.2015

AUTHENTIC FINNISH SAUNA EXPERIENCE

sauna
FROM FINLAND

Sauna from Finland

Ruka911 Pyhäpi

Authentic Finnish Sauna Experience -sertifikaatin,
todistuksena siitä että saunassa on huomioitu kaikki
suomalaisen saunan ydinarvot: aitous, moniaistisuus,
läsnäolo, rentoutumien, puhtaus sekä hyvinvointi
ennen saunaa, saunassa ja saunan jälkeen.

Carita Harju, toiminnanjohtaja
20.11.2015

sauna
FROM FINLAND

Sertifikaatti on voimassa 2 vuotta

www.saunafromfinland.fi

AUTHENTIC FINNISH SAUNA EXPERIENCE

sauna
FROM FINLAND

Sauna from Finland

Nordic Holiday Pohjois-Suomi

Authentic Finnish Sauna Experience -sertifikaatin,
todistuksena siitä että saunassa on huomioitu kaikki
suomalaisen saunan ydinarvot: aitous, moniaistisuus,
läsnäolo, rentoutumien, puhtaus sekä hyvinvointi
ennen saunaa, saunassa ja saunan jälkeen.

Carita Harju, toiminnanjohtaja

Sertifikaatti on voimassa 2 vuotta

www.saunafromfinland.fi

AUTHENTIC FINNISH SAUNA EXPERIENCE

sauna
FROM FINLAND

Sauna from Finland

Isola

Authentic Finnish Sauna Experience -sertifikaatin,
todistuksena siitä että saunassa on huomioitu kaikki
suomalaisen saunan ydinarvot: aitous, moniaistisuus,
läsnäolo, rentoutumien, puhtaus sekä hyvinvointi
ennen saunaa, saunassa ja saunan jälkeen.

Carita Harju, toiminnanjohtaja

Sertifikaatti on voimassa 2 vuotta

www.saunafromfinland.fi

AUTHENTIC FINNISH SAUNA EXPERIENCE

sauna
FROM FINLAND

Sauna from Finland

Villagelle

Authentic Finnish Sauna Experience -sertifikaatin,
todistuksena siitä että saunassa on huomioitu kaikki
suomalaisen saunan ydinarvot: aitous, moniaistisuus,
läsnäolo, rentoutumien, puhtaus sekä hyvinvointi
ennen saunaa, saunassa ja saunan jälkeen.

Carita Harju, toiminnanjohtaja

Sertifikaatti on voimassa 2 vuotta

www.saunafromfinland.fi

AUTHENTIC FINNISH SAUNA EXPERIENCE

sauna
FROM FINLAND

Sauna from Finland

Ruka Safaris Oy:n

Authentic Finnish Sauna Experience -sertifikaatin,
todistuksena siitä että saunassa on huomioitu kaikki
suomalaisen saunan ydinarvot: aitous, moniaistisuus,
läsnäolo, rentoutumien, puhtaus sekä hyvinvointi
ennen saunaa, saunassa ja saunan jälkeen.

Carita Harju, toiminnanjohtaja

Sertifikaatti on voimassa 2 vuotta

www.saunafromfinland.fi

The background image shows a rustic wooden sauna building with a wide, covered porch supported by wooden posts. The building is made of dark wood and has a sign that says 'Savusauna' above the entrance. It is located in a wooded area with tall trees, and a calm lake is visible in the background under a twilight sky.

Case: Revontuli Resort, Hankasalmi

Saunapolulla pääset tutustumaan kolmeen erilaiseen saunaan; perinteiseen savusaunaan, telttasaunaan ja Loitsu-saunaan. Lisäksi saunojen yhteydessä on kaksi kuumaa ulkoporeallasta ja talvella on mahdollisuus avantouintiin. Kaikki saunat sijaitsevat lähekkäin puhtaan Iso-Virmasjärven rannalla. Ryhmänne mukana kulkee ohjaaja, joka perehdyttää suomalaisen saunan historiaan, uskomuksiin ja saunan merkitykseen hyvinvointiin kokonaisvaltaisen elämyksen näkökulmasta. Saunapolulla pääset testaamaan katajavihtaa, löylytuoksua ja hyvinvointituotteita.

Henkilömäärä: 10-50 hlöä

Tilat: Savusauna, Telttasauna, Loitsu-sauna, Loitsusaunan takkatupa ja kaksi kuumaa ulkoporeallasta



SETH ASCETIC
PRIVATE CLUB

Case: Seth Ascetic, Taiwan

Suomalainen saunaelämys löysi tiensä Taiwaniin vuonna 2018, kun Taichungissa sijaitseva luksuskuntokeskus Seth Ascetic rakennutti tiloihinsa kaksi saunaa ja höyryhuonetta. Seth Asceticin tavoitteena on tarjota asiakkailleen laaja valikoima hyvinvointipalveluita, jotka ylläpitävät fyysistä, henkistä ja spirituaalista hyvinvointia

Saunaelämyksen tuotteistaminen

Aito suomalainen saunaelämys –laatumerkin vaatimukset



Perustaso; "Sauna" - jotta saunapalvelut voidaan yleensä tarjota

(Lauteet, kiuas, muut saunarakenteet, saunan siivous ja puhtaus, saunojen huoltotoimenpiteet)

Palvelutaso; "lisäpalvelut" – millä luodaan lisäarvoa

(Pyyhkeet, kylpytuotteet, kosmetiikka, hiustenkuivaaja, laudeliinat, saunaohjeistukset, ruoka -ja juomapalvelut)

Elämystaso; mikä jättää muistijäljenjuuri tästä saunakokemuksesta

Moniaistisuus, aitous, rentoutuminen, läsnäolo, puhtaus, kontrasti, turvallisuus = hyvinvointia ja terveyttä saunassa ja saunasta

Saunapalvelujen tuotteistajan muistilistaa

–Tarkista ainakin nämä!

- Määrittele asiakkaasi mielellään yksikkötasolla (Nimi, titteli, yritys, harrastukset, perhesuhteet jne.)
 - Mahdollisimman yksityiskohtainen kuvaus, jotta tiedät kenelle palveluasi tuotteistat
- Minkä ongelman ratkaiset?
 - Ratko oikeita haasteita oikeaan aikaan, ”olisi kiva” –tyyppisten ratkaisujen sijaan
- Asiakaslupaus
 - Takuu?
- Selkeä sisältö – mistä, milloin, kesto, hinta jne.
 - ylivertainen asiakashyöty
- Hyvä nimi – riittävän hyvä
- Muista helppous – asiakas haluaa ratkaisuja, ei lisää ongelmia
- Testaa ja muuta, pidä jatkuva kehitys yllä. Näytä, että välität!



PROFIILIN KUVAUS

TÄRKEINTÄ ASIAKASKOKEMUKSESSA

PROFIILIN PAINOTUKSET

Saunaelämyksen tuotteistaminen - workshop

- Päätä ensin teetkö saunatuotteesi yksin, oman yrityksesi kesken vai verkostotuotteena?
- Onko alueella olemassa sopivia ”tuoteaihioita” saunapalveluiden tuotteistamiseen?
- Saunapalveluja, joita voitaisiin tuottaa ja myydä yhdessä useamman toimijan kesken?
- Asiakkaita kiinnostaa aitous, tarinat, omaleimaisuus, jopa oudot asiat voivat olla teidän palvelunne / tuotteenne uniikki –asia.

Saunaelämyksen tuotteistaminen



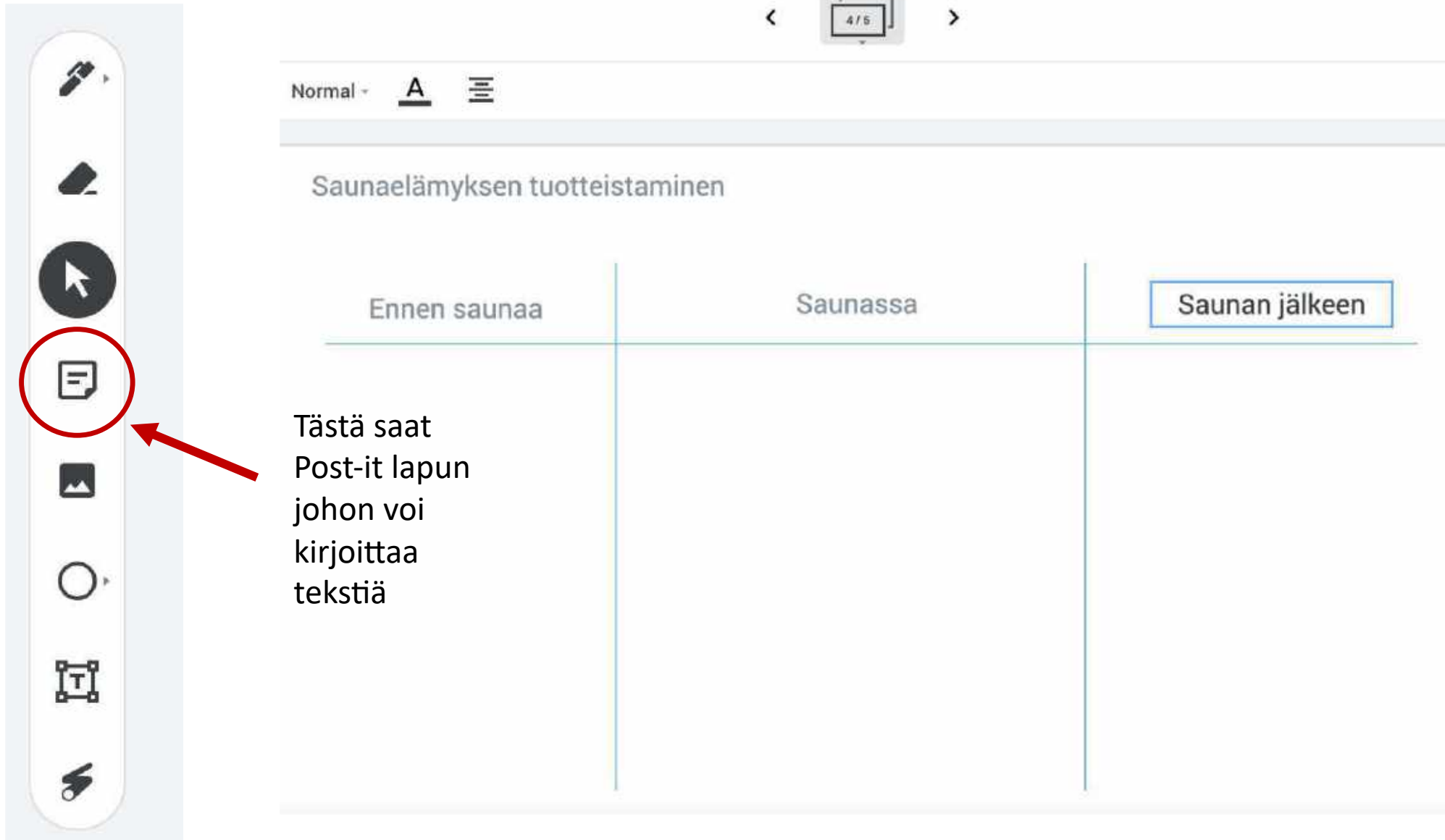
Kuvaa nykyinen tai uusi palvelusi jakaen asiakkaan saunapolkuun:

- Ennen palvelua (markkinointi, tiedonhankkiminen, varaus, osto jne)
- Palvelun aikana (ydinpalvelu mistä asiakas kokee maksavansa)
- Palvelun jälkeen (aika ydinpalvelun jälkeen, maksaminen, jälkimarkkinointi)

Ennen palvelua	Palvelun aikana	Palvelun jälkeen

Ideoi uutta palvelua tai dokumentoi olemassa oleva palvelu (Jamboard työskentely)

<https://urly.fi/1MSB>



The screenshot displays the Jamboard application interface. On the left is a vertical toolbar with various icons: a pen, an eraser, a selection tool (highlighted with a red circle), a sticky note icon, an image icon, a shape tool, a text tool, and a lasso tool. A red arrow points from the sticky note icon to the text below. The main workspace features a title bar with navigation arrows and a '4/5' indicator. Below the title bar is a text area with the title 'Saunaelämyksen tuotteistaminen'. The workspace contains a table with three columns: 'Ennen saunaa', 'Saunassa', and 'Saunan jälkeen'. The 'Saunan jälkeen' column header is highlighted with a blue border.

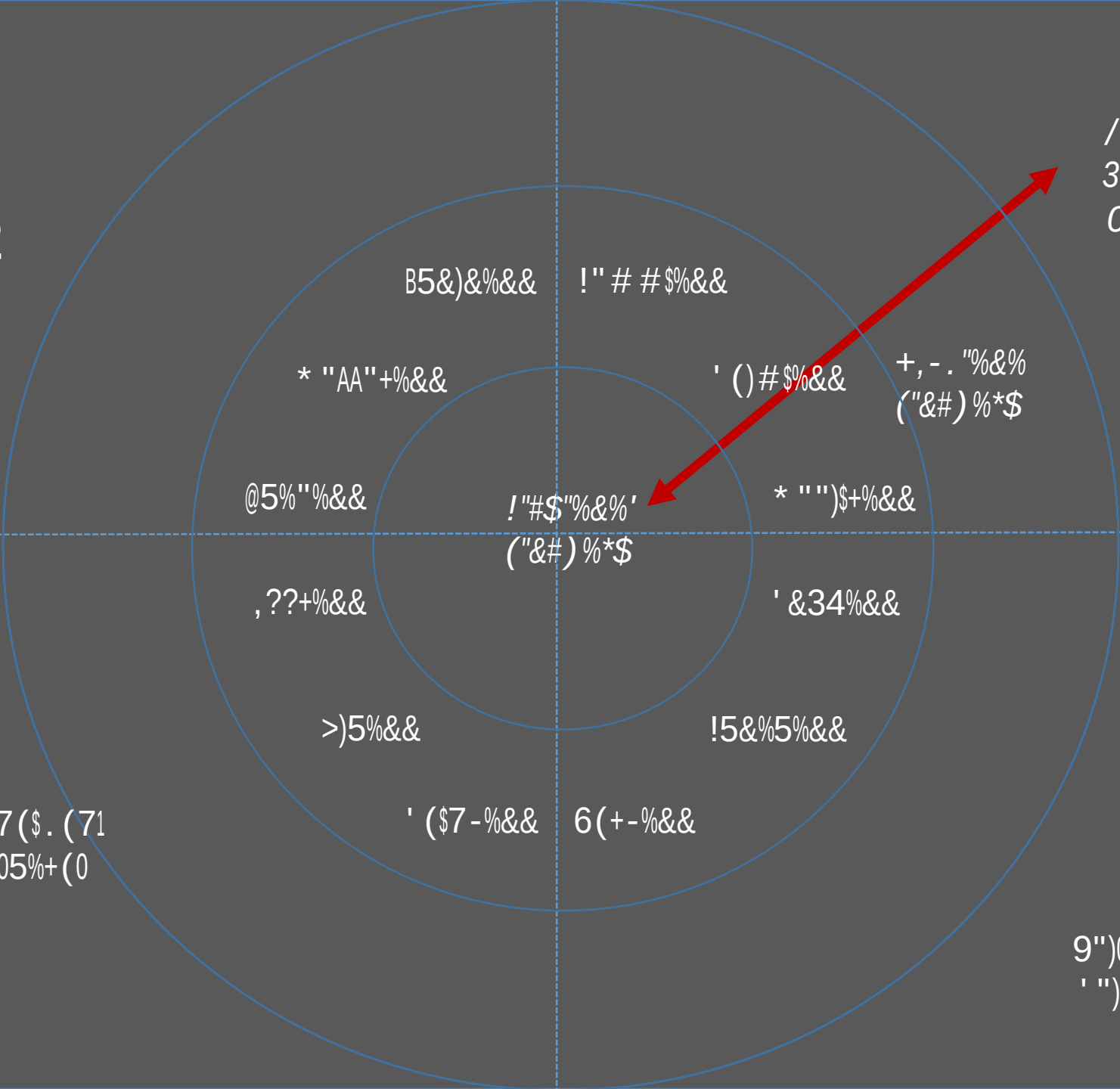
Tästä saat
Post-it lapun
johon voi
kirjoittaa
tekstiä

Ennen saunaa	Saunassa	Saunan jälkeen

!"#\$%&' '#
(#%") ** + *
, - . "# '% // .
" - - * * # 0 % / - " 12

CD9:EFGH

8 + \$ " % % " \$. (7 = % & # < < " 7 (\$. (7 1
@ \$ \$ % (0 5 \$ # \$ 7 7 7 " 7 # & & 0 5 % + (0



/. " 0 " % * 12 @ " % \$ # & & 0 5 % + (0
3 0 4 \$ 5 " # * 6 % '
0 7 7 * . - # & *

, - - . / % + (0 1 2 " 1
" + (0 & % + (0

8 9 : ; 7
< - - 0 / % + (0

9 ") 0 & & + 0 5 7 =
' ") \$ 0 & % + (7 1 < - - 0 / % + (0

Hinnoittelu

- Markkinaperusteinen hinnoittelu
 - Kysyntä
 - Katevaihtelu
 - Kustannukset?
- Kustannusperusteinen hinnoittelu
 - Todelliset kustannukset
 - Voitto?
- Arvoperusteinen hinnoittelu (vaatii asiakasymmärrystä)
 - Perustuu asiakkaalle tuotettuun arvoon
 - Palveluntuottajan asema/maine
 - Parantaa katetuottoa

***”AUTAN ASIAKASTA
X TEKEMÄÄN Y,
JOTTA HÄN VOI Z.”***

Sanna Wester, Viestar

Asiakaskokemus

- Kaikkien niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas muodostaa itselleen.
 - Alitajunta ja tunne → valitse millaisia kokemuksia haluat asiakkaalle tuottaa! Määrittele!
 - Kohtaamispisteet (tunnista vahvuutesi)
 - Tarkista rakenteet
 - Priorisoi –tärkeimmät erinomaisesti, muut riittävän hyvin
- Hyödyt?
 - Sitouttaminen
 - Elinkaari
 - Suosittelu
 - Lisämyynti
 - Poistuma / Asiakashankinnan kustannukset
- Satunnainen kokemus – Ennalta odotettava kokemus – johdettu kokemus
- Mittaa (Millainen asiakaskokemus oli, vaikuttaako asiakkaiden käyttäytymiseen ja miten kannattavuus ?)

Sauna Experience

- Miten yrityksesi arvot sekä saunaelämyksen arvot yhdistyvät ja ilmenevät saunapalvelussasi?
- Ideoi ja kehitä palveluasi ydinasioita vahvistaviksi.

Suomalaisen saunan ydinarvot





Tee esite saunapalvelustasi.

- 1. Mitä palvelusi sisältää?
 - Mitä asiakkaalle tarjotaan?
- 2. Mitä palvelu maksaa?
 - Selkeä hinnoittelu asiakkaalle (elementit tai kokonaisuus)
- 3. Mistä ja milloin palvelua on saatavilla?
 - Saatavuus. Esim. Tilautuote, kerran viikossa, kerran vuodessa?
- 4. Miten palvelu erottuu kilpailijoista?
 - Teemoittelu sisällössä. Mikä on palvelusi positiivinen erottuvuus?

Muistilistaa –tarkista ainakin nämä

- Siisteys
 - Lauteet yms. muut puuosat
- Kiuas
 - Turvallisuus (kaiteet yms)
- Liukas lattia (turvallisuus)
- Likaiset lattiakaivot
- Suihkut (helppokäyttöiset, puhtaat, helppo panostaa)
- Kylmät lattiat → rakenneongelma
- Saunatekstiilit
- Juomavesi + mukit
- Opasteet
- Elävä tuli



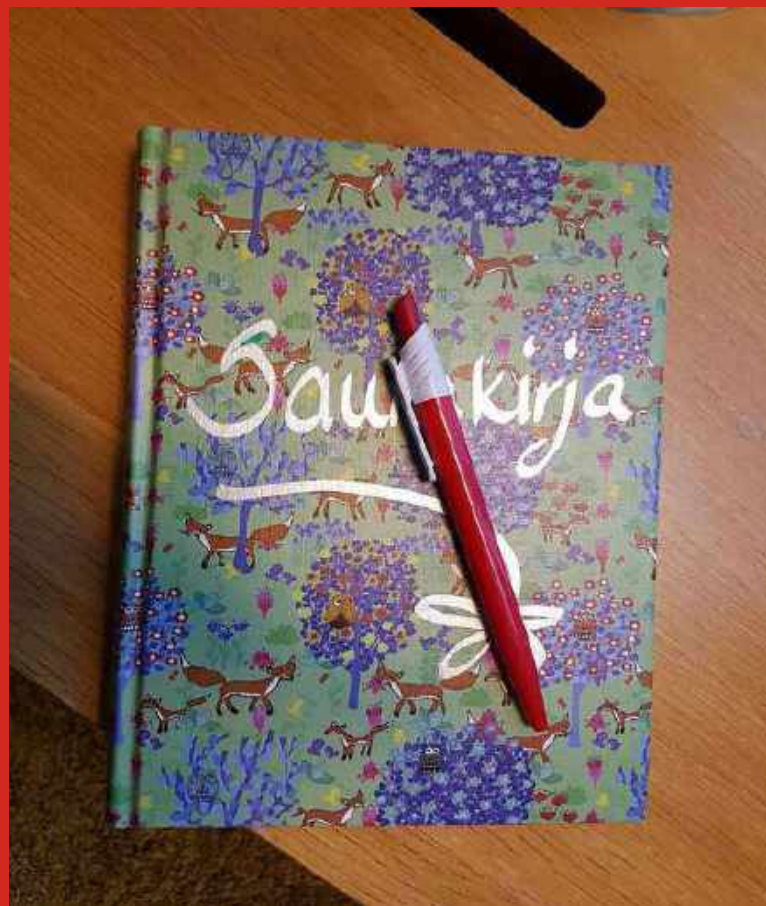
Ideoita pienillä yksityiskohdilla



Viimeistely tunnelma



Ideoita, opastuksia



Ideoita, opastuksia







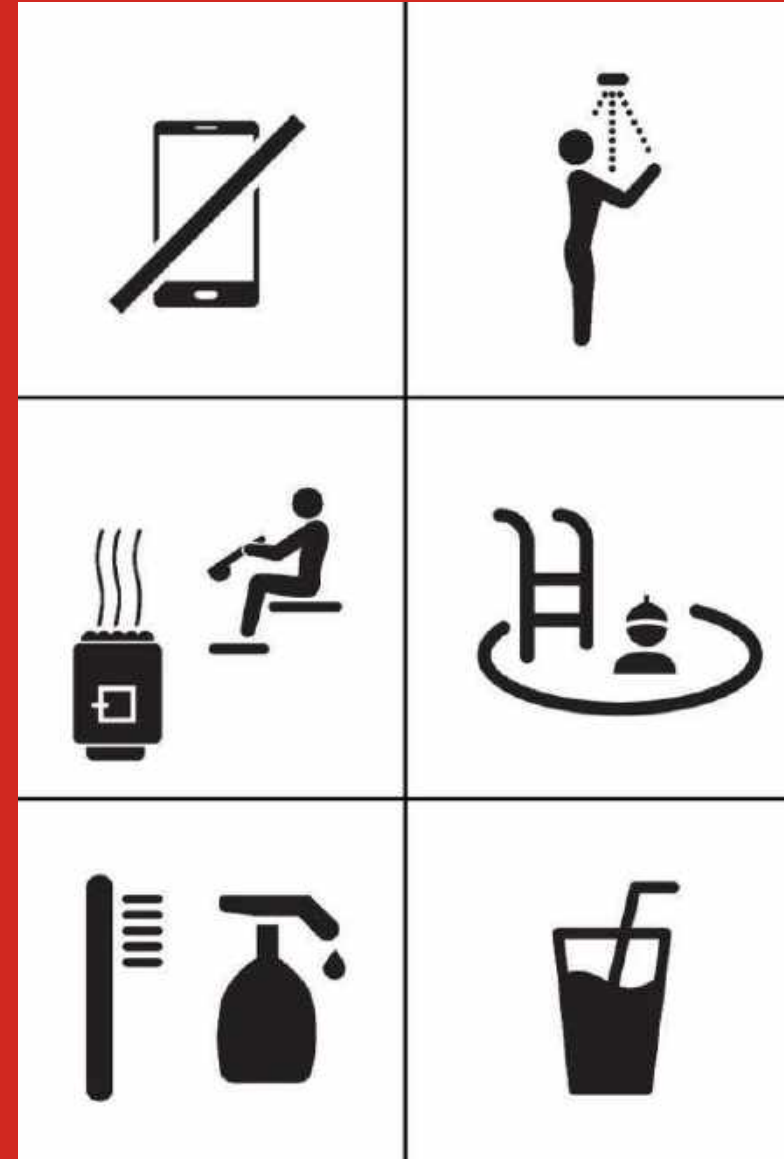
Ennen auditointia:

Kulje asiakkaan polku ennalta ja pyri tarkastelemaan saunapalveluasi ulkopuolisen silmin. Miltä näyttävät asiakkaan silmin:

- www-sivut
- Opasteet
- Valaistus
- Siisteys
- Tuoksu
- Muut aistin varaisesti tehtävät huomiot



Saunasymbolit käyttöön



Ennen Saunaa

Valmistautuminen saunahetkeen

Sauna päälle- tähän ohjeet; Cool, medium , hot?

Puhdistaudutaan meikeistä- sopivalla tuotteella, suihku

Juodaan vettä etukäteen

Saunassa

Laudeliina, löylyvesi valmiiksi

Löylyn ohjeistus

Ja vilvoittelu

Saunatuotteet käytössä Esim. Naamio, kuorinta, hierontakivi

Saunan jälkeen

Loppusuihku

Kosteuttavat tuotteet iholle

kylpytakki

Veden juonti, saunasnack/ruoka

Saunapolkuohjeistusta malliksi

Ennen sauna

- 1. Juo runsaasti vettä, vähintäänkin pari lasillista.
- 2. Jätä älylaitteet ja muu teknologia hyvissä ajoin pois käytöstä. Keskity tulevaan saunaelämykseen. Saunassa ei voi käyttää puhelinta.
- 4. Lämmitä sauna itsellesi sopivaan asteeseen, ja laita laudeliinat ja muut saunomistarvikkeet valmiiksi.
- 5. Puhdista kasvosi meikistä ja muista epäpuhtauksista ennen saunaan menoa (**Lumene Harmonia Puhdistusvaahdolla. Tuotesarja saa voimansa pohjoisesta pakurista ja lähdevedestä, jotka yhdessä ravitsevat, kosteuttavat ja tasapainottavat ihoa.**)

Saunassa

- 1. Minimoi saunan valaistusta.
- 2. Kiinnitä huomiota kaikkiin aisteihisi: miltä saunassa näyttää, tuoksuu, kuuluu, maistuu, tuntuu. Käy läpi jokainen aisti yksi kerrallaan.
- 3. Kuuntele kehoasi. Sauno juuri niin kauan, kun sinusta hyvältä tuntuu, ja käy vilvoittelemassa välillä esim. vietä hetki viileässä suihkussa.
- 4. Ensimmäisen vilvoittelun jälkeen voit lisätä puhtaalle kasvojen iholle **Lumene Harmonia Turvenaamiota, joka syväpuhdistaa ihoa, puhdistaa tukkeutuneita ihohuokosia ja palauttaa iholle nopeasti sen luonnollisen tasapainon. Naamio huuhdellaan pois 5-10 minuutin kuluttua.**
- 5. Muista nesteytys saunomisen ohella. Sauna nostaa sydämen sykettä, ja hien mukana haihtuu paljon nestettä. Pidä huolta siitä, että raikasta vettä on jatkuvasti saatavilla.

Saunan jälkeen

- 1. Peseydy huolellisesti. Suihku rauhoittaa saunan nostamaa sydämen sykettä ja viimeistelee fyysisen ja henkisen puhdistautumisen kokemuksen. **Vartalon iho kannattaa kuoria saunan jälkeen Lumene Harmonia vartalokuorinnalla.**
- 2. Kiedo itsesi kylpytakkiin tai pyyhkeeseen ja istu hetkeksi vielä alas. Nautiskele saunan tuomasta rennosta tunteesta.
- 3. Nauti virkistävää juomaa ja ruokaa. **Esimerkiksi sitruunalla maustettu kivennäisvesi, savulohituorejuustolla täytetyt ruislastut ja tuoreet marjat sopivat saunanjälkeiseksi välipalaksi.**
- 4. Saunominen tekee hyvää iholle. Muista myös ihohoito saunan jälkeen. **Kosteuta vartalon iho Lumene Harmonia Vartalovoiteella ja levitä kasvoillesi Harmonia Seerumia ja kosteusvoidetta.** Kosteutettu iho tuntuu ja näyttää paremmalta, terveemmältä, levänneeltä ja kuulaalta.
- 5. Kun olet valmis, sukella puhtaisiin lakanoihin nauttimaan saunomisen jälkeisistä unista. Rentouttava saunakokemus parantaa unenlaatua ja takaa sinulle hyvin levätyn yön.



RELAXSAUNA

Rentouta keho ja mieli. Nauti saunan tunnelmasta ja lämmöstä, joka hellii kehosi jokaisen sentin. Saunominen vähentää stressiä ja siksi myös rentouttaa.



HEARTSAUNA

Tunne, kuinka sauna tekee hyvää sekä sisäisesti, että ulkoisesti. Saunan lämpö hoitaa sydäntäsi ja tuo esille sisäisen hehkusi. Sauna rentouttaa sekä kehon että mielen.



SLEEPWELL

Valmistele mielesi ja kehosi unta varten löylyn syleilyssä. Sauna rentouttaa sekä kehon että mielen. Lämpötilavaihtelu nopeuttaa nukahtamista ja lisää syvää unta

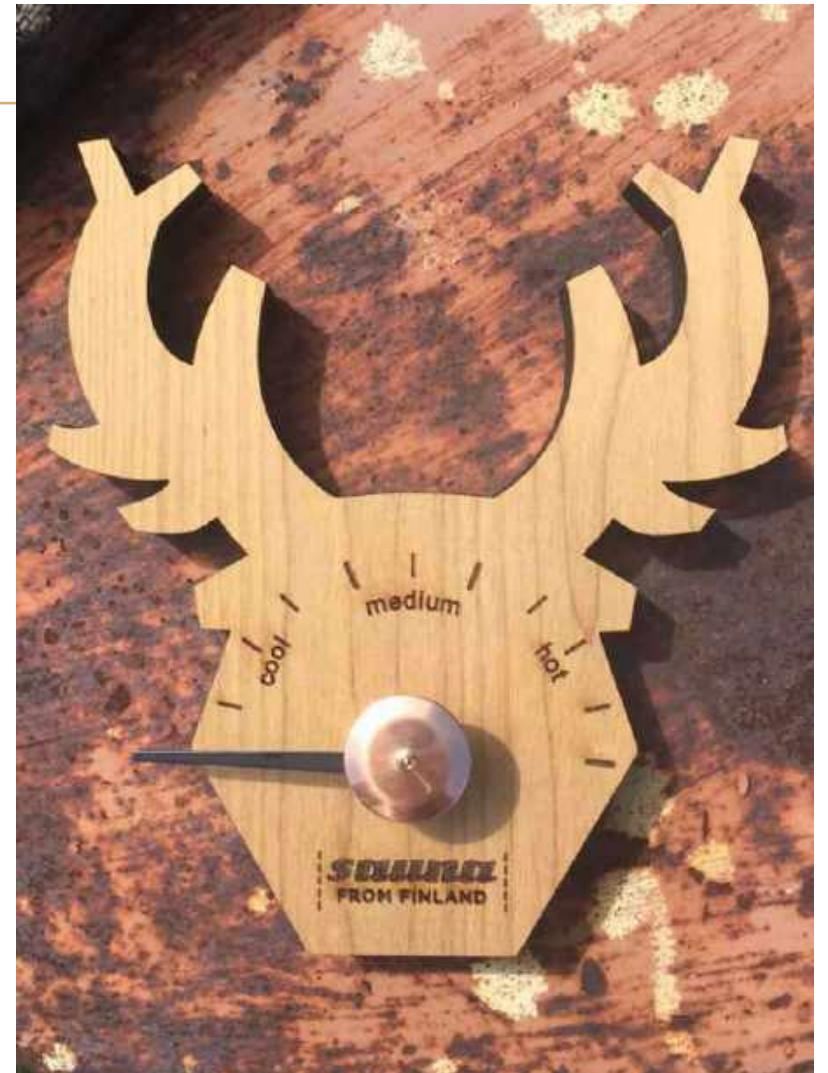
Miksi kaikki vaivannäkö?

- Asiakaskokemuksen parantaminen
- Lisää myyntiä saunapalveluista
- Miellyttävämpiä ja elämyksellisimpiä saunakokemuksia
- Elämyksellisempää, parempaa ja turvallisempaa palvelua huonesaunojille



Lämpömittari

Mittari tulee asteikolla cool – medium
– hot ja muoto on muokattavissa
Mittari yhteistyössä Veico.



RELAX

SAUNAPOLKU RELAXSAUNA

Sauna vähentää stressitilaa ja rentouttaa lihaksia

Ei kuivata ihoa, poistaa kuona-aineita

Kaunistaa, hemmottelee

Yksinkertainen mindfulness-rentoutus





HEART

SYDÄNTERVEYSPAKETTI KOSKA:

Saunominen laskee verenpainetta

**Pulssi nousee, mikä vastaa
keskiraskasta liikuntaa**

**Kehosta haihtuu nestettä, mikä
vähentää sydämen rasitusta**

SAUNAPOLKU

ASKEL 1 – Puhdista ja kuori

Dermosil – Kaura-sokerikuorinta
Rento Pesukinnas
Joku kasvojenpuhdistusaine?



ASKEL 2 – Hemmottele ja nauti

Dermosil – Saunanaamio kasvoille ja dekolteelle
(saunan lämpö tehostaa)
Cutrin – Hiusnaamio
Hukka Design - Silmäkivet



ASKEL 3 – Kosteuta ja lepää

Kylpyvahto?
Dermosil – Kaura Body Butter
Ruokaa ? Juomaa?



Lisämyyntipakettien paketoiminen



LIITY MUKAAN MAAILMAN PARHAASEEN SAUNAVERKOSTOON!

Sauna from Finlandin jäsenenä saat:



NÄKYVYYTTÄ



VERKOSTOJA



LIIKETOIMINNAN KEHITTÄMISTÄ

Lue lisää: saunafromfinland.fi/liity-jaseneksi



sauna
FROM FINLAND

The logo for 'Sauna From Finland' is displayed on a dark blue rectangular background. The word 'sauna' is written in a white, bold, italicized sans-serif font. Below it, the words 'FROM FINLAND' are written in a smaller, white, all-caps sans-serif font. The entire logo is framed by a thin white border consisting of short vertical dashes on the left and right sides.

sauna
FROM FINLAND

Kiitos!

**Lisätiedot ja kysymykset:
Toiminnanjohtaja Carita Harju**

Puh: 040 566 2481

Email: carita@saunafromfinland.fi

<https://saunafromfinland.fi>