

Kari Halonen
ToolBox Consulting Ltd. 

Yritysvierailut alkutuotannon parissa

30.03.2022



Specialized in tourism destination and company business management development.

Operations are as follows:

- Education
- Development
- Research and surveys
- Improvement of marketing activities
- Development of service design
- Main focus is international sales



Marketing activities in 22 countries
16 partner companies abroad

Baltic countries, Benelux countries, UK & Ireland,
Southern Europe, South ern Asia, East Asia,
Eastern Europe, South East Asia, Middle East,
Nordic countries, Russia

Workshops, travel fairs, FAM triips, media trips,
sales visits, campaigns, eLearning

Destination Branding, Destination Management,
Business Strategies, Target Market Analyzes,
School Camps, Medical Tourism, Tourism
Education Development, Luxury Tourism

Memberships

GBTA
Japan Association of Travel
Agents
Matkailututkimuksen seura
Skål International Helsinki
Skål International
SMAL ry

Kari Halonen
ToolBox Consulting Ltd.
www.toolboxtravel.fi
kari.halonen@toolboxtravel.fi
Tel. +358 50 375 1328
Maininkitie 2 C 22, 02320 Espoo

LinkedIn.com, Twitter & Facebook:
ToolBox –travel marketing &
consulting
Instagram: Kari Halonen

*Reaching out for
independancy and
objectivity*

*If aucturity wants from me
references, it needs to own
competence*

*Valuate critical thinking and
solution based on facts*

"Big Picture"



Sisältö

- Mitä yritysvierailun tuotteistamisessa on huomioitava?
- Vinkkejä tarjousten tekemiseen, ...
- asiakaspalveluun ja
- paikkaan (käyntikohteeseen),
- ruokailun merkitys osana tuotepakettia.
- Näkökulmana erityisesti kansainväliset asiakkaat

Entinen liikenneministeri Anne Berner laittaa Suomen ruuan viennin kuntoon – päiväpalkka 400 euroa

Politiikka 15.03.2022

Aimo Vainio

Berner saa käyttää 40 päivää vientiselvitystyön tekemiseen.

KARI SALONEN, SUVI ELO, LARI LIEVONEN



Puhti
Laboratoriokokeet
ilman lähetettä



18+



**KUNKKU-
KERROIN**



KENOON →

Apua pelaamisen hallintaan
pelaamallilla.fi

**PIDETÄÄN PELAAMINEN
ILON PUOLELLA**

KENO

Yhteinen ruokapöytä –keskustelufoorumin tavoitteet

- **Tausta, tavoitteet ja tehtävät**
- Yhteinen ruokapöytä on keskustelufoorumi, joka yleisellä tasolla
 1. Määrittää ruokaketjun toimintaympäristön pitkän aikavälin tulevaisuuskuvan
 2. Määrittää koko ruokaketjun yhteisen tahtotilan, strategian ja tarvittavat ylätasoon tavoitteet
 3. Edistää rakentavan keskustelu- ja viestintäilmapiirin luomista suomalaisen ruuan ympärille
 4. Nostaa suomalaisen ruuan arvostusta ja edistää ruokakulttuuria
 5. Kirkastaa suomalaisen ruuan arvostusta niin kotimaassa kuin ulkomaillaakin
 6. Edistää vientiä ja edistää ruokaketjun ja sen eri osien etua, myös kuluttajien etua

HUNTERY
FOR
Finland

Hungry for Finland – Ruoka elämykselliseksi ja ostettavaksi osaksi Suomen matkailua vastuullisesti

- Ruoan avulla luodaan muistoja kaikilla aisteilla ja vahvistetaan tiedollisia, emotionaalisia sekä fyysisiä muistikuvia.
- Ruokailu voidaan kokea mieleenpainuvimpana asiana matkalla.
- Yhä useampi matkailija hakee tietoisesti ruokaelämyksiä. He haluavat kokea luonnon, kulttuurin ja paikallisen elämäntavan. Suomalaisessa ruokamatkailussa on potentiaalia, sillä puhtaus, turvallisuus, aitous, tarinat ja paikallisuus luovat arvoa matkailijalle.
- Parhaimmillaan ruokamatkailutuote on osallistamista ja tekemistä, josta matkailija oppii jotain uutta.

Technical Visit -ohjelmat

JULKINEN SEKTORI

- Benchmarking-matka
- Erilaisia tai samanlaisia vierailukohteita
- Yhteistyössä paikallisen julkisen sektorin toimijan kanssa
- ”Palkintomatka” – vrt. Kiina
- Osa kansainvälistä kongressiohjelmaa (ryhmän koko suuri)
- Yhden julkisen sektorin vierailu (ryhmän koko pieni)
- Investointimatkat
- MICE-ohjelmat

YKSITYINEN SEKTORI

- Benchmarking-matka
 - ”Palkintomatka” – vrt. kannustematkailu
- Yleensä samanlaisia vierailukohteita
- Yhden yrityksen vierailu (ryhmän koko pieni)
- Investointimatkat
- Liikeneuvottelut
- Kansainväliset kongressit, MICE-sektorin ohjelmat

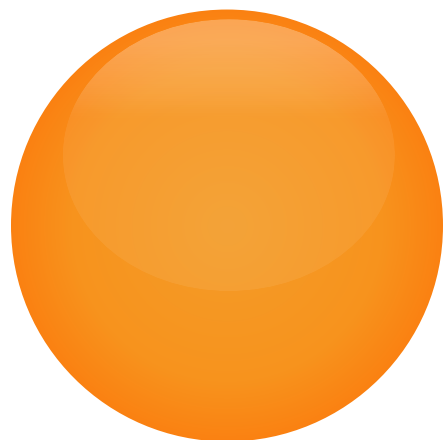


Perusvierailuohjelma

- Kesto n. 1 tunti, jossa varsinainen esitys kestää noin 45 minuuttia
 - Yritysvierailu voi kestää pidempään, jos on useampia tuotantolaitoksia tai –linjoja esiteltävänä niin luennon kuin fyysisen vierailunkin osalta
- Perusvierailuohjelma esittelee esim. yrityksen, alueorganisaation ja/tai kaupungin/kunnan toiminnan
- Se antaa käsityksen mikä on organisaatio ja mikä on sen tehtävä.
 - Yritysten tulisi esitellä myös toimintaympäristöään, jos esim. Suomi tai Kanta-Häme eivät ole vierailijoille tuttuja
- Perusvierailuohjelma antaa hyvän pohjan sellaiselle delegaatiolle, joka ei koskaan ole ollut Suomessa miten esim. kehitysyhtiöt toimivat ja missä ovat mukana TAI kaupungin osalta miten kaupunkia hallinnollisesti johdetaan

Perusvierailuohjelma

- Onko yksityisellä yrityksellä tai julkisen sektorin organisaatiolla olemassa protokollaa vieraiden vastaanottoon? Turvallisuustekijät?
- Kuka tai mikä tahoo päivittää esityksen? => Esim. Ohjelma matkanjärjestäjille ja matkatoimistoille
- Perusvierailuohjelman esityksen esittäjät? Käyntikortit? PR-lahjat? Tarjoilut? Pukeutuminen? => palveludesign
- Hinnoittelussa perusvierailuohjelma on edullisin ja sillä voidaan houkutella ryhmiä alueelle.
- Haluavatko yritykset/julkinen sektori itse vetää vierailuohjelman esitykset vai esim. paikalliset oppaat? Jälkimmäisten osalta tarvitaan koulutusta ja käyntikortit ja pukeutuminen. Huom! status



TIETOISKU: TECHNICAL VISIT – OHJELMIEN PALVELUMUOTOILU

[Kari Halonen, www.toolboxtravel.fi](http://www.toolboxtravel.fi)

Matkailuteollisuuden Palvelumuotoilu

Palvelu-
ketju

Palvelu-
polku

Vuoro-
vaikutus-
suunnit-
telu

Kontakti-
pisteet

Elämyksel-
lisyyden
Suunnittelu

Palvelumuotoilun käsitteitä

- Palveluketju
 - Palveluketjulla tarkoitetaan asiakkaan ongelmaa selvittäviä, eri toimijoiden yhdessä tai erikseen tuottamien palvelujen kokonaisuutta. **Palveluketju** voi sisältää myös kolmannen sektorin palveluja.
 - **Palveluketju** on palvelukokonaisuus, joka muodostuu tietyille asiakasryhmälle tarkoitetuista perättäisistä tai osin yhtäaikaisesti toteutuvista palveluista.

Palvelumuotoilun käsitteitä

- **Palvelupolku**
 - Palvelujen prosessimainen luonne pitää sisällään ajallisen perspektiivin eli palvelu koetaan ajassa (engl. Service Journey) useiden eri kontaktipisteiden kautta.
 - Asiakkaan palvelupolkuun vaikuttaa suunniteltu palvelun tuotantoprosessi sekä asiakkaan omat valinnat

Palvelumuotoilun käsitteitä

- Vuorovaikutussuunnittelu
 - Vuorovaikutussuunnittelu (engl. Interaction Design) on muotoilun ala, joka keskittyy suunnittelemaan vuorovaikutteisia kokemuksia ja systeemejä ihmisten välillä, ihmisen ja laitteen, ihmisten ja ympäristön ja jossain määrin laitteiden käyttäytymisen välillä.
 - Vuorovaikutteisuuteen liittyy kaikki aisteihin, tilaan ja ympäristöön liittyvät tekijät sekä aikaan ja käyttäytymiseen liittyvät näkökulmat ja sosiaalisia tekijöitä

Elämyksellisyyden Suunnittelu

- Elämyksellisyyden suunnittelu on lähestymistapa, jossa suunnitellaan kokemuksellisuutta mihin tahansa mediaan
- Elämyksellisyyden suunnittelussa kiinnitetään huomiota kaikkiin tilallisiin ulottuvuuksiin, ajallisuuteen, ihmisen kaikkiin aisteihin, vuorovaikutussuhteisiin, asiakkaan saavuttamaan arvoon, henkilökohtaisiin merkityksiin ja emotionaaliseen kontekstiin

Kontaktipisteet

- Palvelu muodostuu yksittäisistä kontaktipisteistä (engl. Touchpoints), joiden kautta asiakkaat kokevat palvelun
- Kontaktipisteet voivat olla käsin kosketeltavia fyysisiä asioita, tiloja tai vuorovaikutusta ihmisen ja laitteen tai ihmisten välillä
- Asiakkaat kokevat kontaktipisteet ajassa palvelupolkuna

Aikaperspektiivi

• Ennen vierailua

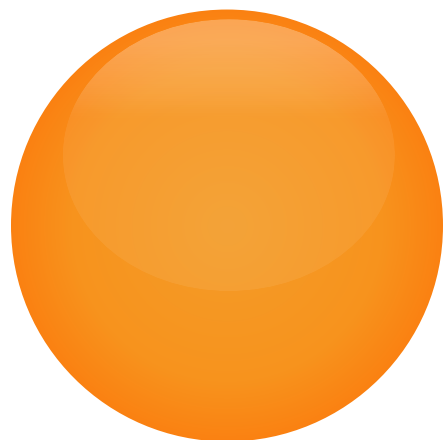
- Ennakkovalmisteluja
- Viestintää asiakkaan kanssa

• Vierailun aikana

- Asiakaspalvelutilanteita
- Kulissin takana tapahtuvia asioita

• Vierailun jälkeen

- Virallinen follow-up
- Viestintää asiakkaan kanssa



ENNEN MATKAA

Kari Halonen, www.toolboxtravel.fi

Ennen matkaa

- ”Prujun” käyttö, kirjallinen kuvaus mitä tapahtuu

Kurssimateriaali

- Kurssin pruju koostuu ”auki” kirjoitetuista luentokalvoista
 - ei valitettavasti sovellu kovin hyvin itseopiskeluun
 - TiTe-killasta
- Luentokalvoja yleisön pyynnöstä WWW-sivuille
 - Helpottamaan luentojen seuraamista

Kuka auttaa jos...



Myyjällä ja Asiakkaalla olevat tiedot

- Yrityksen nimi
 - suomenkielinen, englanninkielinen
- Yrityksen maineteot
 - Yrityksen kehittyminen nykymuotoon, historia
 - Rakennus/rakennukset, jossa yritys toimii
 - Alue, jossa yritys toimii
 - Yrityksen kilpailutekijät – varsinkin, jos on suvereeni alallaan kotimaassa, Pohjoismaissa, Euroopassa, globaalisti
 - Saadut palkinnot ja tunnustukset
 - Hankitut laatusertifikaatit, kotimaa vs. ulkomaat
 - Tunnetut henkilöt yrityksessä, yrityksen menneisyydessä
 - Omistajat

Myyjällä ja Asiakkaalla olevat tiedot

- Missä tilaisuus pidetään
 - Välittävän organisaation nimi (esim. matkatoimisto, matkanjärjestäjä)
 - Yrityksen nimi
 - Osoitetiedot
 - Puhelin
 - Sähköposti
 - Telefax (joissakin Aasian maissa tärkeä tieto)
- Mitä on matkaa kohteeseen esim. Helsingistä

Myyjällä ja Asiakkaalla olevat tiedot

- Teema, johon vierailu yrityksessä voidaan nimetä
- Vierailun antama lisäarvo
- Ohjelma (lyhyt ja pitkä versio)
- Vierailun sisältöjä
- Esitykset vierailun aikana
- Erikoisosaaminen
- Kieliversiot
- Lisäpalvelut

Myyjällä ja Asiakkaalla olevat tiedot

- Myynnin rajoituksia
 - Päivät, kuukaudet, sesongit
 - Milloin vahvistus vierailusta pitää olla myyjän/asiakkaan ilmoittamana
 - Peruutusehdot
 - Ryhmän koon rajoitukset
- Kenelle vierailuohjelma on tarkoitettu
 - Esim. "Professional background (experts and students) or with influential status in the field. Statisticians, reserarchers and other experts working with information (Producers, users and intermediates.)
 - Tutkimusvierailu, Tiedonhallintaan erikoistunut yritys

Myyjällä ja Asiakkaalla olevat tiedot

- Hinnat ja erikoisvaatimukset
 - Ryhmähinta
 - Osallistujamäärään perustuva hinnoittelu
 - Käsittelymaksut (erityisesti jälleenmyyjillä)
 - Komissiot
 - Peruutusmaksut
 - Arvonlisäverokäsittely
 - Voittoa tavoittelemattomat yhdistykset ja säätiöt

Palvelun tarjoajalla oleva tieto

- Mahdollisimman paljon tietoa tulevasta ryhmästä
- Määrä
- Ajankohta ja toive vierailun kestosta ellei se ole jo palvelun tarjoajan puolesta määrätty
- Syyt vierailuun
- Osallistuvan delegaation henkilöiden nimet, yrityksen nimi ja henkilöiden asema yrityksessä

Ennen matkaa

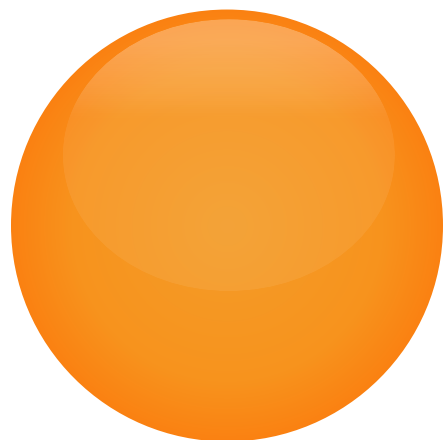


Ennen matkaa



Plan B





VIERAILU KOHTEESSA

Kari Halonen, www.toolboxtravel.fi

Vierailu kohteessa

- Ryhmän tulo kohteeseen
 - Viestintä ryhmän ollessa matkalla kohteeseen
 - WhatsApp -ryhmä
 - Pysäköinti bussille (isommalle kulkuvälineelle)
 - Turvallinen siirtyminen bussilta kohteeseen



Tilan valinta delegaatiolle



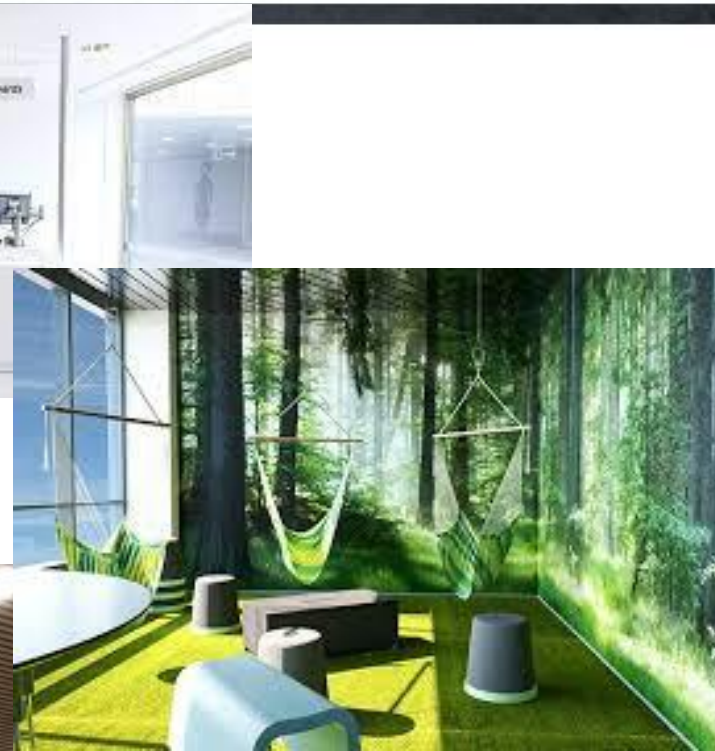
- Tapaamistila ei tarvitse olla yrityksen oma tehdas, tai pääkonttori
- Se voi olla delegaation asumassa hotellissa oleva kokoustila, kehitysyhtiön tarjoama kokoustila
- Ehdotus: Promootiotila, jossa alueen brändi toteutuu ja vahvistuu. Tila voi olla ilmainen, halpa, tai maksullinen riippuen toimijasta ja tavoitteesta kokouksen toteuttamiselle

Vierailu kohteessa

- Vastaanotto

- Vaatenaulakot käytössä, jos voi jättää ulkovaatteet johonkin tilaan
- Sopivan tilan valinta, jossa otetaan vieraat vastaan
- Ei häiritse muuta asiakaspalvelutoimintaa tai tuotantoa
- Vieraat eivät joudu vaaraan kulkemalla esim. tuotantolinjojen kautta
- Riittävän juhlava, jotta vieraat tuntevat olevansa tervetulleita ja antaa hyvän ensivaikutelman
- Riittävän rauhallinen paikka, jotta esim. ääni kuuluu toivottaessaan vieraat tervetulleeksi

Vastaanotto



Vastaanotto



Vierailu kohteessa

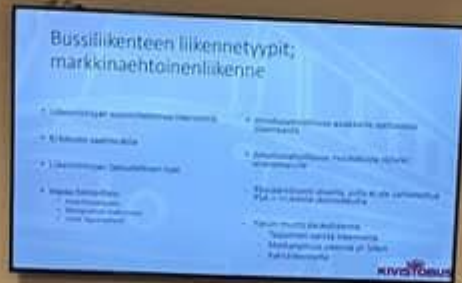
- Status ja osallistuvat henkilöt tilaisuuteen
 - Vierailun arvo voi määräytyä sen mukaan, kuka yrityksestä osallistuu Technical Visit –ohjelman delegaation vastaanottoon ja vierailuun yleensä
 - Neuvottelumahdollisuus, päätöksenteko
 - Julkisella sektorilla odotetaan samanarvoista henkilöä vastaanottamaan kuin mitä vierailevan delegaation korkein henkilö on

Tilan valinta delegaation vastaanotolle

- Hyvä näkyvyys ja kuuluvuus
- Mikrofonin käyttö
- Videotykki
- Internet-yhteys
- Hyvä valaistus => valokuvien ottaminen helpompaa
- Tila on voitu muotoilla, brändätä yrityksen, alueen tai maan tunnuksilla, asioilla
- Myös julisteet, roll-upit voivat olla tilassa – varsinkin, jos ei ole yrityksen omassa rakennuksessa
- Yrityksen julkaisuja pöydillä



- Neuvottelu-/Luentotilan valinta
 - Pöytämuodostelmavaihtoehtoista kokoustilamalli on suosituin
 - Pyöreä pöytä, 2. suosituin
 - Auditoriomalli, henkilökohtaisesti välttäisin
 - Opiskelu-/Luokkamalli, henkilökohtaisesti välttäisin





Käyntikortit



中国電力公社
CHINA ELECTRICITY LTD

安德魯·特瓦仍 副社長
Andrew Dunning - Vice President

Liberty House, 8 Broad Street, London, SW1 6GB, 英国
电话: 0845 746 3320 传真: 0845 746 3321
电子邮件: sales@yourdomain.co.uk
www.yourdomain.co.uk

Perusvierailuohjelma tai ryhmän 1. vierailukohde

- Power point –esitys, jota voi elävöittää esim. videolla
- Esityksessä esim.
 - Alueen historia (todella lyhyesti)
 - Alueen demografisia tietoja
 - Kunta/kaupunki hallinnollisena yksikkönä; kaupunginjohtaja, kaupunginhallitus ja –valtuusto, budjetti, veroprosentti ja mihin verovaroja käytetään, vaalit, julkinen liikenne, oppilaitokset ja muut julkiset laitokset alueella, teollisuuden rakenne, ikärakenne, työllisyys ja työttömyysaste, kehittämisen kohteet ja tulevaisuuden suunnitelmat, kunta/kaupunki verrattuna muuhun Suomeen, matkailu, vapaa-aika

Yritysvierailun sisältöjä

- Yrityksen oma historia
- Yrityksen toimiala(t)
- Omistajuus
- Yrityksen maineteot
- Palveluiden ja/tai tuotteiden kuvaus
- Käynti tuotantolaitoksella
- Kysymyksiä ja vastauksia

Yritysvierailun sisältöjä

- Tuotantolaitoksella käynneissä huomioitavaa
- Ihmiset eivät jaksaa olla pitkiä aikoja seisomassa tai paikallaan
- WC-tauot
- Virkistystauot
- Melu- ja ääni
 - Selostuksen tulisi olla suhteellisen vaivatonta kuulla
 - Selostaja/Opas voi pyytää henkilöitä tulemaan lähemmäksi, jotta ei tarvitse huutaa. Esim. puolikaaren muoto on hyvä.
- Jos ulkosalla, niin myös säätila
- Turvallisuus
 - Ryhmän koko
 - Suojavarusteiden käyttö
 - Ennakkoon annetut turvaohjeet. Tärkeää vastuun kannalta, jos jotakin ikävää tapahtuu vierailun aikana
 - Suojanauhojen tai lattiassa olevien maalattujen raja-alueiden kautta voi esittää, missä on turvallista liikkua

Yritysvierailun sisältöjä

- Vierailu voi sisältää myös osallistuvampaa ohjelmaa, jossa vieraat tekevät jotakin tuotantoon liittyvää toimenpidettä
- Tai voivat koskettaa tai muuten aistia vielä keskeneräistä tuotetta
- Voi sisältää myös lopussa myös tuotteen myyntiä/myymäläosuuden



Vältettäviä numeroita Itä-Aasiassa



Vierailu kohteessa

- Osallistuminen tuotantoon
 - Suojavarusteet
 - Onko se mahdollista tehdä turvallisesti?
 - Valvojien määrä?
 - Ennakkoon esitellään turvaohjeet
- Kierros tehtaalla, valmistusympäristössä, palvelutilanteessa
 - Turvallisuus edellä
- Vieraanvaraisuus, catering
- Lahjat
- Valokuvaus

Lahjojen jakaminen



- Tyypillisesti varsinkin julkisen sektorin sekä aasialaisissa kulttuureissa on totuttu lahjojen antamiseen ja vastaanottamiseen
- Kuuluu osana Tekniseen Vierailuun
- Valokuvien ottaminen



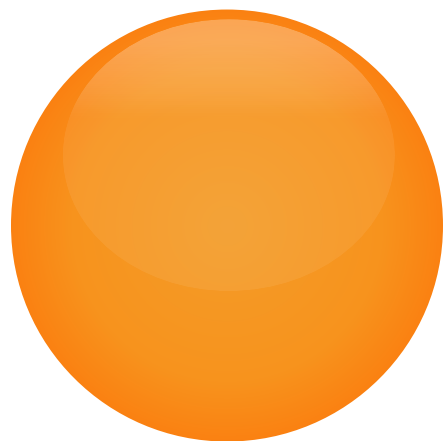
Lahjojen antaminen – kulttuurisidonnainen piirre





DESIGNTUUKKU.FI





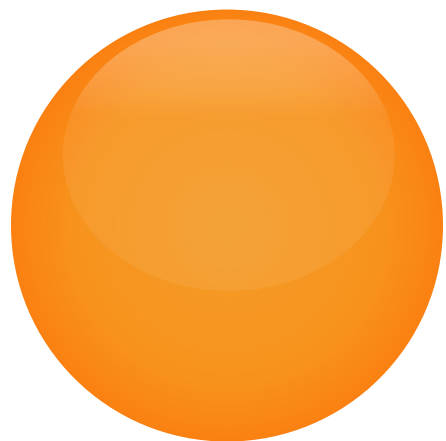
VIERAILUN JÄLKEEN

Kari Halonen, www.toolboxtravel.fi

Vierailun jälkeen

- Ryhmän kiittäminen vierailusta
 - Voi antaa yrityksen kassin, jossa materiaalia ja/tai joku muisto/lahja yrityksestä
- Ohjaaminen pois tapaamispaikalta/yrityksestä
- Follow-up, jälkimarkkinointi
 - Sähköpostin välityksellä kiittäminen
 - Esittelymateriaalin lähettäminen – valitut osat
 - Otettujen valokuvien lähettäminen osallistujille
 - Jos jatkotoimenpiteitä odotettavissa, seuranta
 - Raportointi
 - Mahdollinen laskutus, lisälaskutus





TOIMENPITEET

www.toolboxtravel.fi



Toimenpiteet

- Yritysvierailut ja konsultaatio sekä Tietoiskut

Tietoiskut

- 1. Palvelumuotoilu

⇒ liittyvät argumentit ja vierailun teknisen sisältölomake, jota täytetään yhdessä

⇒ Matkanjärjestäjille, matkatoimistoille oleva tuotekortti, joka sisältää myyntiin liittyvää tietoa

- 2. Hinnoittelu, tuotteet, markkinointi

– Mitä hinnoitellaan ja mikä on vieraanvaraisuutta?

– Eri tuotepaketit

– Markkinointimahdollisuudet



Hyviä linkkejä

- <https://mmm.fi/yhteinen-ruokapoyta>
- <https://www.hungryforfinland.fi/>
- <http://www.avoinmaaseutu.fi/yleista/ohjeita-tilavierailuja-varten/>
- <https://www.ruokatieto.fi/sv/uutiset/maatilavierailu-opettaa-ruuan-reitin-tunteiden-kautta>

Kiitos!

