



04.05.2021 päivän ohjelma ja sisällöt

”Leijonan luola”
positiivisella otteella

Tavoite

- Kestävän matkailun tuotekehityksellä rakennetaan merellisen saariston korkean laatutason matkailutuotteita kansainvälisille ja kotimaisille markkinoille.



Palvelumuotoilu on menetelmä

Palvelumuotoilun ydin on ymmärtää asiakasta ja antaa menetelmän itsessään kuljettaa tekijöitä luovien ja uusien tuotteiden äärelle lähtötilanteesta asiakasymmärryksen kautta ideointiin ja tuotteistamiseen. .

1. Ymmärrä

Asiakkaan palvelupolku Löydetään kehittämisen haasteet ja mahdollisuudet. Ymmärretään kuka on asiakas ja mikä on lähtötilanne .

2. Määritä

Vertaillaan näkemyksiä, tarkastellaan nykytilaa ja asetetaan tavoitteita. Määritellään vastuullisen matkailupalvelun kriteerit

3. Ideoi

Nostetan esille olemassa olevaa hyvää, ideoidaan ratkaisuja kriittisiin, parannusta vaativiin osa-alueisiin. Yrityskohtainen työskentely.

4. Uudista

Valitaan ideointien pohjalta potentiaalisia edelleen kehitettäviä tuotteita ja palveluja. Esitellään omia palveluita.

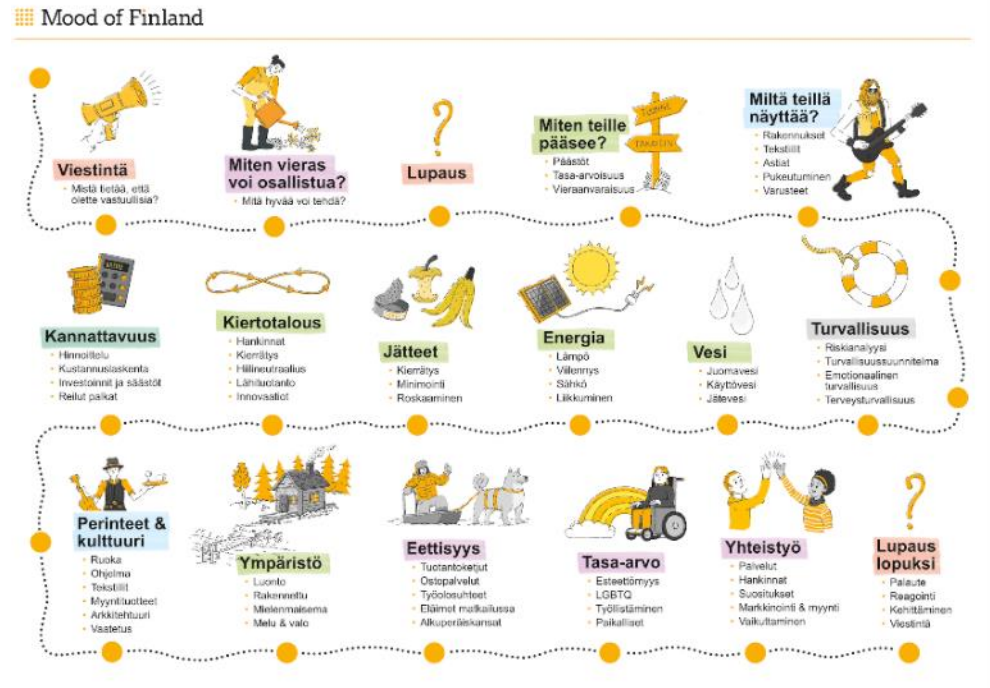
5. Jatkosta sopiminen

Sovitetaan, miten tästä voi jatkaa. Sitoudutaan vastuulliseen tekemiseen. YHTEISTYÖ

TOTEUTUS!

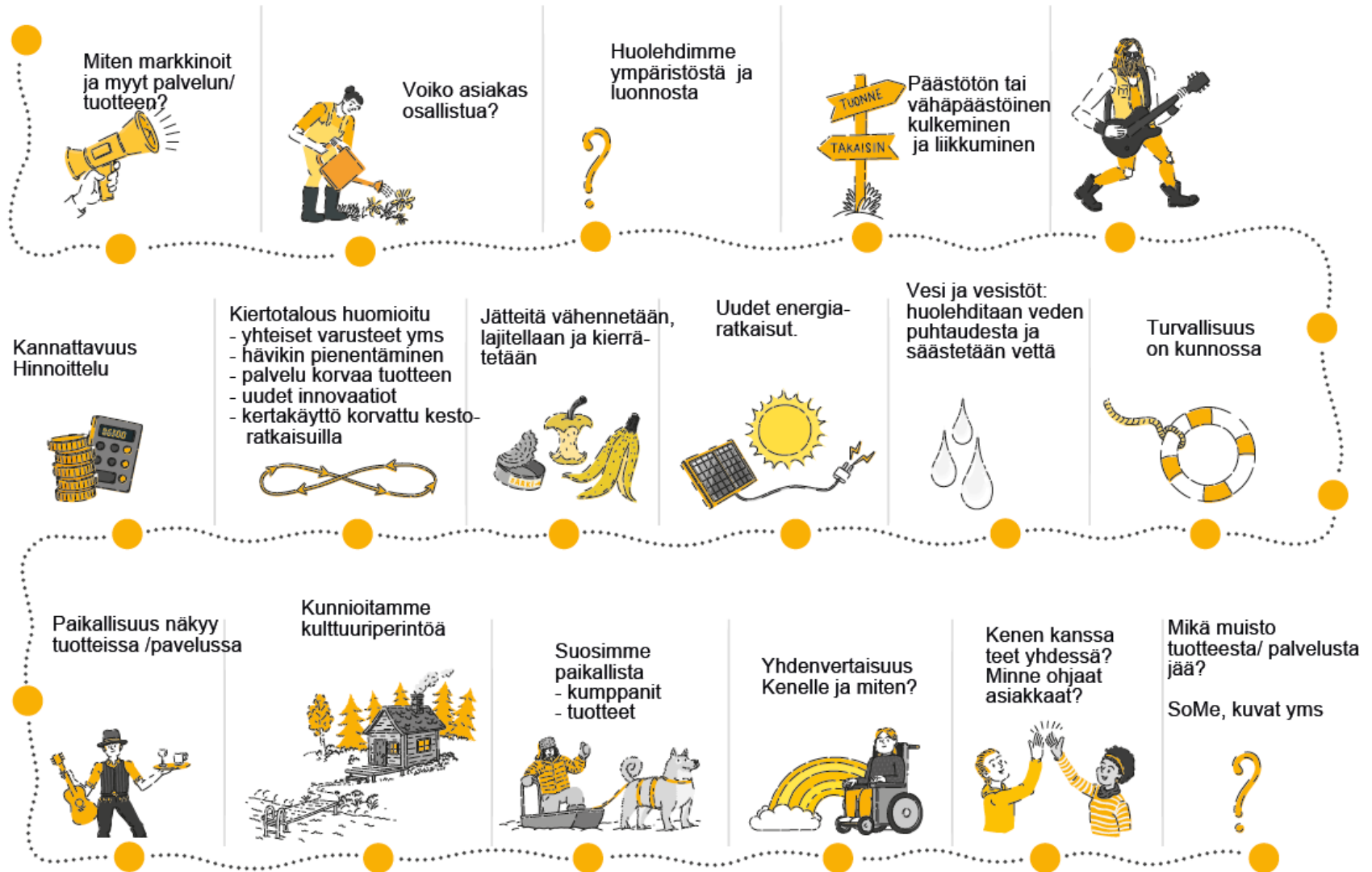
Esittele oma tuotteesi 4.5.2021

- Ota käsittelyyn joko olemassa oleva palvelu tai tuote, jota kehität ja tarkastelet nyt vastuullisuuden näkökulmasta
- Tai kehitä / ideoi ihan uusi tuote tai palvelu
- Esittele tuote/ palvelu avoimesti ja matalan kynnyksen periaatteella
- Voit saada esittelyn aikana vielä vinkkejä ja ideoita jatkokehittelyyn
- Piirrä oman palvelusi palvelupolku, jos haluat



Voit käyttää tätä apuna

Mood of Finland



Esittely 15 min aikaa

- Esittele tuote niin, että vastuullisuus on esittelyssä huomioitu
 - tuote-esittely noin 5min
- Valmistele mielenkiintoinen esitys
 - Kuvia, videoita, musiikkia, draamaa...
 - Voit hyödyntää esim. Lumen5- ohjelmaa
- Valmistaudu esittelemään myös yrityksesi
 - Nettisivut yms, mahdollisuus löytää kumppaneita yhteistyöhön
- Valmistaudu vastaamaan lisäkysymyksiin
 - ”Leijonan luolan raati” ja muut osallistujat voivat esittää kysymyksiä

Tästäkin voit saada vinkkejä

Työkalu 3A

Palvelumuotoilun työkalupakki – Prosessi ja työpohjat



Apua ja näkökulmia ideointiin

Ohessa on lista teemoja ja kysymyksiä, joiden avulla voit kokeilla, miten ideasi muuttuisi jos tekisit ehdotusten mukaan. Niiden avulla voit myös nopeasti laatia uusia tuoteideoita, joita voi käyttää vaikkapa asiakkaidesi kanssa jutellessa, tyyliin "mitä jos...".

Teema	Esimerkki
Mittakaavan muuttaminen	<i>Voisiko palvelusta olla ilmaista maistiaisversiota? Mikä olisi palvelun lite-versio? Entä mikä olisi vip-versio? Miten skaalaamalla samaa palvelua eri versioiksi voi vaikuttaa haluttavuuteen ja kokemukseen arvosta?</i>
Paketointi ja ketjuttaminen	<i>Millaisia laajempia kokonaisuuksia samasta palvelusta voisi paketoita eri profilleille? Millaisia palveluketjuja asiakkaat arvostaisivat?</i>
Mausteet ja lisäarvotekijät	<i>Mitä uutta (ilmaista tai maksullista) palveluun voisi lisätä, jotta tietty asiakasprofiili suositteli palvelua? Esim. kokeilut, opastus, tuotteet, kumppanuudet...</i>
Osallistaminen	<i>Mitä asioita asiakkaat voisivat itse haluta rakentaa tai räätälöidä liittyen palveluun? Miten palveluun voi lisätä vaikuttamisen, henkilökohtaisuuden ja erityisyyden tunnetta?</i>
Asiakaspalvelu ja huomiointi	<i>Mitkä ovat asiakkaalle tärkeimpiä kohtaamisia? Miten kokemusta voisi parantaa henkilökohtaisella asiakaspalvelulla? Millä pienillä eleillä voisi synnyttää suosittelua?</i>
Kokemuksen pidentäminen	<i>Miten saan asiakkaat puhumaan palvelusta kotonaan pari kuukautta vierailun jälkeen? Miten voi tukea tarinoiden syntymistä? Mitä kokemukseen liittyvää voim antaa mukaan?</i>
Vetonaulat	<i>Jos valitulle profiilille pitäisi rakentaa yksi täysin uusi palvelu, mikä se olisi?</i>
Ajankohta ja saatavuus	<i>Onko kapasiteetti jonain ajankohtana käyttämättä/vapaana niin, että sitä voisi myydä muuhun tarkoitukseen? Tai eri hinnalla, vrt. low season?</i>
Ostaminen	<i>Missä yhteydessä palvelu pitäisi myydä asiakkaalle? Mitä uusia kanavia tai kumppanuuksia löytyy? Voisiko asiakkaan saada sitoutumaan ostamiseen jo aikaisemmin, esim. paketoimalla?</i>
Ansaintamallit	<i>Jos palvelu olisi ilmainen, mistä asiakkailta voisi saada rahaa? Entä jos hinta olisi vapaaehtoinen, miten palvelu kannattaisi rakentaa? Löytyykö kiinnostavia uusia maksajia tai ostamisen malleja, esim. kimpapaostaminen?</i>

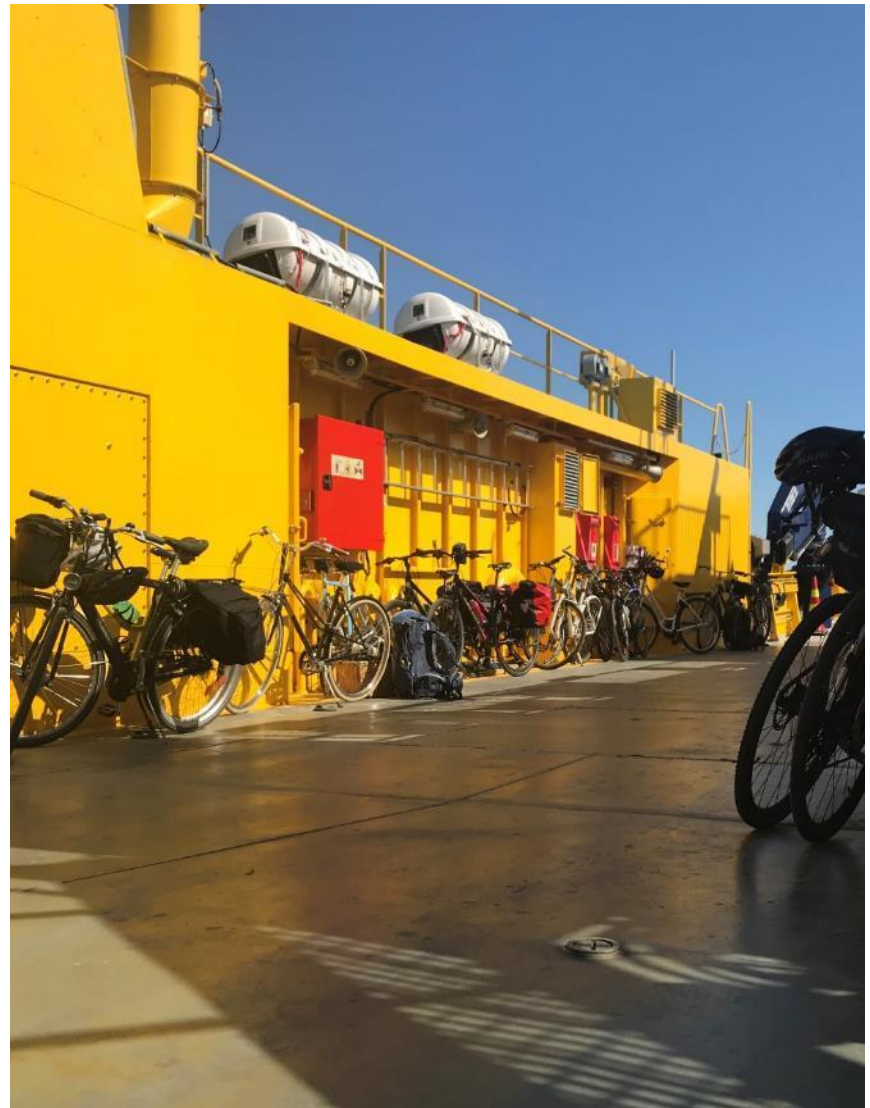
Tämä on yhteinen pilotointitilaisuus ja hieno mahdollisuus!

- Nyt esiteltävän palvelun, tuotteen tai konseptin ei tarvitse olla vielä täydellinen
- Palvelumuotoiluprosessin mukaisesti olemme pilotointivaiheessa
- Pilotoinnin aikana voi saada kullannarvoisia näkemyksiä ja vinkkejä tekemiseen
- Vinkkejä voi hyödyntää jatkokehittäelyssä tai olla huomioimatta niitä 😊
- Ole myös aktiivinen muiden esityksiä kohtaan



Vastuulliset matkailupalvelut 4.5.2021

- Magni Mundi: Turkua alamäestä ylämäkeen –opastus
- Villa Kuuvaan Saunaelämys
- Jonna Wood: Luontoelämysten alusta
- Muumimaaailma ja Naantalin kylpylä – paketti pyöräillen
- Villa Wolax: Purjehdusretki
- Kakolan Riviera – terassikonsepti
- Ollin Metsämatkapalvelu
- Visit Turku: Eläinten Turku - kävelykierros



Näissä tunnelmissa päätimme kevään yhteisen tapaamisen

Mikä oli paras oivallus

Mentimeter

avoin ilmapiiri
innostavaa ja kannustavaa
luontoretki näkövammaisil
kestävä tuotteistaminen
mitä on esteetön

inspiraatio
yhteistyö
motivointi

Muutama sana jatkosta!

Kaikki palvelujen esittelijät julistettiin voittajiksi!

Jos tarvitset ja haluat yrityskohtaista sparrausta, varaa aika:
Anun Doodle-kalenterista

Kesätauon jälkeen:

- pidetään vielä yksi tuotteistamistyöpaja, paikan päällä, jos mahdollista
- nyt kehitetyt tuotteet viedään digitaalisiin kanaviin.

- Digitaalisen osuuden valmentajana on Kirsi Mikkola, Sähköinen Liiketoiminta Suomi Oy
- Voit valita yhden seuraavista ajankohdista:
 - 14.9. klo 9 – 12 | 14.9.klo 13-16
 - 28.9. klo 9 - 12 | 28.9. klo 13-16
 - 12.10. klo 9 - 12 | 12.10. klo 13-16
 - 26.10. klo 9 - 12 | 26.10. klo 13-16

Seuraa tiedotteita Howspace –alustalla!

Kiitos!

On ollut hienoa olla mukana tässä tekemisessä!

Menestystä ja iloa jatkoon!
Anu, Mood of Finland Oy



Kuva: Mood of Finland