

## Opintomatka Wild Taiga 16.–17.12.13

### 1. Suunnittelu ja tausta

Finnbeing-hanke on keskittynyt syksyn 2013 aikana benchmarking-ajattelun ja toimintatavan käyttöönottoon. Wild Taiga – alueelle suuntautuva opintomatka on kehitetyn bm-toimintatavan kokeilu ja samalla verkostotoimintamalleihin tutustumista. Matkan aikana erityisesti tutkittaviksi alueiksi valittiin asiakashallinta, arvot ja tarinat sekä verkostot. Jokaiselle vierailukohteelle lähetettiin kunkin aihealueen kysymyslistat, jotta he voivat valmistautua kysymyksiimme. Samoilla kysymyslistoilla kartoitettiin Finnbeing- yrityksissä syksyn aikana toiminnan ”pullon kauloja”. Matkalle lähteville jaettiin kustakin aihealueesta lomake, jossa oli lyhyt ongelman kuvaus, apukysymyksiä sekä tyhjää tilaa ratkaisuja varten. Tällä tavoiteltiin sekä systemaattista ongelman ratkaisun toimintamallia että ratkaisujen ja löydettyjen ideoiden dokumentointia. Dokumentointi on benchmarkingissa keskeisen tärkeää.

### 2. Matkakohteet

**Kyläkeskus Syke** Sykkeentie 40, 86710 Kärsämäki, 08-773805, Esko Vähätiitto ja Jorma Seppälä

**Sydänmaankylä** on [kylä Kärsämäen](#) kunnassa [Pohjois-Pohjanmaalla](#), ja sen naapurikyliä ovat [Miiluranta](#) ja [Saviselkä](#). Kylä sijaitsee [Kärsämäeltä](#) 25 km itään [Kärsämäenjoen](#) rannalla. Kylä on voimakasta maatalousaluetta, kylällä tuotetaan maitoa ja naudanlihaa. Kylä syntyi [1600-luvun](#) alussa savolaisen uudisasutuksen myötä. Kylän vanha kyläkoulu on nykyisin [Sydänmaan Kyläosuuskunnan](#) omistuksessa ja aktiivisessa käytössä toimien mm. majoitus, harraste- ja juhlatiloina. **Sydänmaankylässä** asuu 30 taloudessa 85 asukasta. Kylältä on kotoisin [1800-luvun](#) lopun suurhihtäjä [Aappo Luomajoki](#). Sydänmaan kyläosuuskunta ja Kyläkeskus Syke tuottaa majoitus-, ruoka ja juhlapalveluja sekä metsästyspalveluja. Rentoutumiseen meillä on myös savusauna ja ajanvietettä (lentopallokenttä, laserammuntaa jne.) sekä a-oikeudet.

**Kalevala Spirits**, Väinämöinen, 88900 Kuhmo, Finland, +358 40 540 7777 Akke Virtanen

”Kalevala Spirits on elämysretkien keidas ja kalevalaisesta kulttuurista ammentavan toiminnan koti. Luonnonläheisessä, kalevalaisessa miljöössä vierailulla on mahdollisuus oivaltaa suomalaisuuden syvin olemus ja kokea – kaikin aistein – mitä Kalevala on tänään.”

**Hotelli Kalevala**, Väinämöinen 9, 88900 Kuhmo, Puh 08 6554 100, Lea Taina

”Kalevala-eeoksen ”Kokko”-linnan muotoon rakennettu yksityinen hotellimme sijaitsee 3 km Kuhmon keskustasta Kalevalankankaalla Lammasjärven rannalla. Hotelli on sekä ulkoa että sisältä ainutlaatuinen. Nykyaikaiseen rakennustapaan ja kodikkaaseen sisustukseen sovitettu kokonaisuus on yhdistelmä totta ja tarua, nykypäivää ja perinnettä. Hotellissamme on 44 kahden hengen huonetta sekä 3 sviittiä, maisemaravintola sekä sauna- ja wellness -osasto. Tuletpa lomailemaan yksin, kaksin tai ryhmässä, löydät tekemistä ja kokemista joka vuodenaikaan myös Kuhmon monipuolisesta aktiviteetti – ja oheishjelmatarjonnasta. Olemme koonneet sinulle valmiiksi muutamia ohjelmaehdotuksia ja lomapaketteja, mm. syysloma, talviloma, hyvinvointiloma, mielellämme myös räätälöimme myös sekä yksittäisille asiakkaille että ryhmille oman kokonaisuuden. Pienenä perhehotellina tarjoamme asiakkaillemme yksilöllistä palvelua ympäri vuoden.”

**Idän Taiga ry, Lea Taina**

”Idän Taiga Ry on 62 matkailualalla toimivan yrityksen yhdistys, joka toimii pääasiassa itäisessä Kainuussa Suomussalmen ja Kuhmon alueella. Yhdistyksen tehtävänä on valvoa toimialan yleisiä ja yhteisiä ammatinharjoittamiseen liittyviä etuja, edistää jäsentensä välistä yhteistoimintaa ja parantaa alan yleisiä toimintaedellytyksiä. Yhdistyksen yrittäjät edustavat hyvin kattavasti alueen matkailutarjontaa. Mukana yhdistyksen toiminnassa on niin hotelleja, mökkiyrittäjiä, ravintoloita kuin ohjelmapalveluyrityksiäkin. Yhteistä on alueen vetovoimatekijöiden hyödyntäminen matkailussa. Itä-Kainuun alueen tärkeimmät vetovoimatekijät ovat puhdas ja eläinrikas luonto, alueen värikäs historia talvisodan ajoilta sekä kalevalaisuuden rikastama kulttuuri. Idän Taiga ry:n yhteismarkkinoinnin taloudelliset resurssit pohjautuvat jäsenten yhteismarkkinointimaksuihin sekä Kuhmon kaupungin ja Suomussalmen kunnan yhdistykselle osoittamaan rahoitukseen. Kertyneestä yhdistyksen rahoituksesta osa on kohdistettu hanketoimintaan.”

**Nurmes Äksyt Ämmät** salmenkyläntie 81, Puh. Minna +358 400 877 085, Sirke +358 40 143 6322

”Äksyt Ämmät eli Minna Murtonen ja Sirke Katajala ovat pitkänlinjan matkailualan ammattilaisia. Yritysnimen mukaisesti eivät kuitenkaan äksyjä ollenkaan. Minnan ja Sirken sydäntä lähellä ovat ympäristöystävällisyys ja sosiaalinen vastuu. Yritys tarjoaa luonnonläheisiä, liikunnallisia ja täydenpalvelun lomiamia, joista matkalaisilla on aikaa nauttia. Äksyjien luotsaamat retket tehdään lihasvoimalla liikkuen. Äksyillä Ämmillä on oma majatalo Pihlajapuu Nurmeksen salmenkylässä. Äksyt Ämmät on saksalaisen ”Forum Anders Reisen” -yhdistyksen jäsen. Olemme sitoutuneet noudattamaan FAR:n ympäristökriteereitä. Forum Anders Reisenin jäsenet tarjoavat matkoja aisteille, matkat ovat elämyksellisiä ja luovia -kaukana tavallisten pakettimatkojen tarjonnasta. Talvisin hiihdämme ja lumikenkäilemme. Kesällä pyöräilemme, melomme ja patikoimme. Syksyn ohjelmaan kuuluvat vaellukset kansallispuistoissa. Lisäksi toteutamme erilaisia ohjelmapalveluja ja virkistyspäiviä. Järjestämme juhlia ja illanviettoja viihtyisässä majatalossamme. \*Äksyt Ämmät sai CSR – ympäristösertifikaatin Berliinin ITB matkamessuilla 2011. Sertifikaatti on kansainvälinen todistus yrityksen vastuusta ja kestävän kehityksen toteuttamisesta matkailussa.”

### 3. Kohteissa koettua

#### Kyläkeskus Syke

Kärsämäen Kyläkeskus Syke on hyvä esimerkki kyläläisten ja seurojen yhteistyöstä. Syke tuottaa majoitus, juhla-, ruoka- ja ohjelmapalveluja. Asiakkaina ovat sekä oman kylän asukkaat että matkalaiset. Kyläkeskuksen toimijat ovat hyödyntäneet tehokkaasti Leader -rahoitusta toimintansa kehittämisessä. Meitä erityisesti kiinnosti heidän metsästysmatkapaketinsä. Syke tarjoaa täyden palvelun metsästysmatkapaketin. Kaikki kuuluu pakettiin! Tarvittaessa haetaan asiakas lentokentältä ja hankitaan metsästyksessä tarvittavat luvat. Ruokailut (aamiainen, lounas luonnossa metsästyretken aikana, illallinen), savusauna ja majoitus. Sykkeen pihassa on mahdollisuus monenlaiseen vapaa-ajan viettoon.

Sykkeessä käy metsästysmatkalaisia Keski-Euroopasta ja muualta. Sorsastus, metsäkanalintujen sekä hirvenmetsästys kiinnostaa metsästäjiä. Maanomistajat ovat vuokranneet metsästyseuroille maansa metsästystä varten ja metsästyseurat sallivat metsästysmatkailijoiden osallistua metsästykseseen. On tärkeää, että kaikki hyötyvät ja että kukaan ei vedä välistä: ”karhu ensin kaadetaan, vasta sitten nyljetään ja jaetaan osiin”.

Sykkeessä on suunnitteilla esteetön sorsanmetsästys – palvelutuote.

Sykkeen kehittämisen on mahdollistanut:

- perinteinen hyvä yhteistyö maanomistajien kesken
- osaavat ja asioihin tarttuvat vetäjät
- yhteinen huoli kylän palvelujen katoamisesta, koulun lopettamisen jälkeen
- aktiivinen markkinointi ja jatkuva kehittäminen

### Kalevala Spirits

Akke Virtanen, Kalevala Spirits Oy:stä kertoi yrityksensä taustaa ja nykytilannetta. Yrityksen tärkeimmät asiat ovat autenttisuus, luontoa kunnioittava toiminta sekä kaiken elävän arvostus. Yrityksen toiminnan motto on ”rakkaudesta suomalaisiin myynteihin” ja sen toiminta jakautuu kolmeen teemaan: Desing, Gourmet ja Experience. Yksi yrityksen tuotteista on suomalainen glögi, jota he myyvät ennen joulua Saksan joulutoreilla kymmeniä tuhansia mukillisia yhdessä päivässä. Desing – tuotteesta esimerkkinä on pehmokarhu, jota on useita eri kokoja. Pienin karhu on sen kokoinen kuin oikea karhunpentu on vielä pesässä ollessaan. Tuotteiden raaka-aineet ovat mahdollisuuksien mukaan Suomesta ja luonnosta (esim. glögin marjat).

Kalevalan opetukset, joita Akke pitää ohjenuoranaan ovat ”pidä maa seuraavalle sukupolvelle paremmassa kunnossa kuin se oli” ja ”anna arvo toisellekin”. Aitous ja ihmisen kohtaaminen ovat tärkeitä.

Kumppaneiden tuotteiden myynti, mm. Valamon luostari myy ja Kalevala Spirits omistaa reseptit ja immateriaalioikeudet.

Joulumaa-tuote on 15 pisteen elämyssatu tai – seikkailu jouluun, jossa pääpaino on kohtaamisessa ja jokaisen osallistujan sisimmän koskettamisesta. Taustalla tuote on tarkkaan aikataulutettu ja ohjattu, mutta asiakas ei sitä näe, vaan elää joulusatua. Kaikki asiakkaat; 2-vuotias lapsi ja 60-vuotias professori, ovat yhtä tärkeitä. Henkilökunnan (tonttujen) oikea asenne on äärimmäisen tärkeä. Tontuista vuosittain puolet on uusia ja toinen puoli ”vanhoja”, jotta toisaalta kokemus ja toisaalta aitous säilyisi.

Kotiläksyt on tehtävä; asiakas ja asiakkaan kulttuuri on tunnettava.

Akken yritys on irtautunut Idän Taiga ry:n markkinointiyhteistyöstä. ”Kaikki siinä olevat ovat pieniä yrityksiä, miten pieni yritys voi toistaan tukea.” Yritys hakee isoja kumppaneita. Idän Taiga ry kehittämistoiminta perustuu hankkeisiin, usein hankkeet tuovat byrokratiaa. Akke arvostaa nopeaa toimintaa ja yritys vetoista toimintaa: ”oikean kumppanin kanssa 15 min keskustelulla luodaan uusi tuote”.

Akke on jakanut paljon kuvia ilmaiseksi medialle ja sitä kautta saanut paljon palstatilaa (tiukan talouskurin vuoksi media käyttää mielellään laadukkaita, ilmaisia kuvia).

Haaveena on suorat lennot Stuttgartista Kuhmoon. Yritys tulee tekemään muutoksia keväällä 2014.

Kalevala Spirits tekee yhteistyötä mm. Hotelli Katinkullan, Rovaniemen joulun ja Wienin Filharmonikkojen kanssa. 18 myyntitoimistoa myy Kalevala Spirits'n joulua. Sesonkiaikana yritys työllistää 120 ihmistä ja ympärivuotisesti pari henkeä.

Muita tuotteita mm. Kallen-Gallelan jalanjäljillä – suomalaisuudesta, metsäkoneet työssä – koko päivän retki.

## Idän Taiga ry, Hotelli Kalevala Lea Taina

Verkoston toiminnassa tärkeää on halu tehdä yhdessä ja yhteistyöstä saatava hyöty. Jos joku ”kitisee”, niin on ok, mutta hänen tulee esittää vaihtoehtoja, miten homman pitäisi toimia ja olla. Valittajia ei tule suvaita.

Idän Taiga ry suurin hyöty on markkinointi yhteistyössä, yhdessä pienet yritykset saavat suuremman näkyvyyden kuin yksin. Kun kuka tahansa verkoston yrittäjistä on messuilla, hän esittelee koko verkoston palveluja. Yksittäisen yrityksen markkinointipanostus on ”pieni piperrys”, yhteistyö lisää markkinoinnin onnistumista. Yhdistykselle maksetaan jäsenmaksu ja jos on yhteismarkkinoinnissa mukana niin myös markkinointimaksu. Yhdistys on ammattimaisten matkailuyritysten yhdistys.

Verkostossa ei ole tiukkoja sääntöjä, vaan asiat ratkotaan ja sovitaan neuvottelemalla. Jos yhteistyössä tai palvelussa on rikkeitä, niin ry puuttuu niihin. Jokaisella verkoston yrityksellä on omat laatuksiteerit, jotka on luotu yhteisen laatumerkin mukaisesti. Idän Taiga – laatuksimerkki on sovitettu Laatuksitunnista ja se suojaa Wild Taiga brändiä.

Yhdistys vastaa Kuhmon ja Suomusalmen kuntien matkailutoimesta ja saa kunnilta tätä tehtävää varten rahoitusta. Matkailutoimen vastuut siirrettiin yhdistykselle kuntien taloustilanteen vuoksi ja myös siksi ettei kunnan hoitamana matkailutoimi myynyt mitään. ”Markkinointi ilman myyntiä on pelkkää kulua.” Yhdistyksessä ovat mukana yritykset, joilla on aito halu olla mukana ja siksi yhdistys toimii ja kehittyy koko ajan.

Idän Taiga ry kehittää toimintaansa hankkeilla. Hanketyöntekijät tekevät yhdistyksen yritysten tarpeista lähteviä kartoituksia, järjestävät koulutuksia, osallistuvat messuille keräämään tietoa jne.

Tuotteiden elinkaaria seurataan ja uusia tuotteita pyritään tuomaan jo ennen kuin edelliset tuotteet ovat elinkaarensa huipussa. Tuotekehitystä tehdään myös yhdessä esim. Hotelli Kalevala ja ohjelmalveluyritykset rakentavat tuotteita, jotka sopivat Hotelli Kalevalan miljööseen win-win –periaatteella.

Hotelli Kalevalassa jokaisen asiakaspalvelijan täytyy tuntea tuotteet, jotta he osaavat niitä myydä. Asiakasta kuunnellaan ja esitellään tuotteita, mitkä häntä saattaisivat kiinnostaa ja jos asiakas on kiinnostunut, kerrotaan lisää. Edetään asiakkaan ehdoilla.

Ennen Hotelli Kalevalassa oli viikko-ohjelma, mutta siitä on luovuttu, koska viikko-ohjelma satoi resursseja silloinkin kun asiakkaita ei ollut.

## Äksyt Ämmät, Minna Murtonen ja Sirke Katajala

Äksyt Ämmät tuottavat täyden palvelun lomiamatkoita keskieurooppalaisille. Asiakkaista yli 90 prosenttia on saksalaisia. Wild Taiga ry lisää mahdollisuuksia kansainväliseen kauppaan. Äksyt Ämmät tekee yhteistyöt ulkomaalaisten matkanjärjestäjien kanssa ja vastaa kokonaisuudesta. Kotimaan markkinoille on hiihtovaellusreittejä. Palvelut ovat esillä ja myynnissä Karelia Expert Matkailupalvelu Oy (visitkarelia.fi) sivuilla. Äksyillä on 7 – 14 vrk:n retkiohjelmaa kokonaispaketteina.

Heti alusta alkaen on nähty keskieurooppalaiset pääasiakasryhmänä. Miten heidät saadaan tulemaan Nurmekseen? Perustamisen jälkeen v. 95 yrittäjät lähtivät markkinoimaan toimintaansa Saksaan. He kiersivät kaksi viikkoa ja tapasivat pohjoismaihin matkoja järjestäviä toimijoita ja esittelivät itsensä ja tuotteensa tehden henkilökohtaisia myyntityötä.

Äksyt Ämmät ovat rakentaneet yhdessä kolmen muun majatalon kanssa hiihtovaellus – tuotteen ”Majatalosta majataloon hiihtovaellus”. Reitti on n. 100 km pitkä ja kestää 5 päivää. Äksyt Ämmät hiihtävät vaelluksen vieraiden mukana ja vastaavat turvallisuudesta ja ohjaamisesta. Käytännön haasteena tässä on yli sadan maanomistajan kanssa sovittava latureitistö ja sen ylläpito.

Toinen haaste on toiminnan kausiluontoisuus. Kesä – heinäkuussa on hiljaista. Pyritään kehittämään uusia tuotteita ”Majatalosta majataloon” -tuoteperheeseen esim. majatalosta majataloon yrttivaellus.

Äksyt Ämmät eivät kilpaile samoista asiakkaista, niin yhteistyö muiden yrittäjien kanssa on helpompaa.

Hankkeiden avulla on kehitetty laatua (laatu-tonni), tuotteita, sisältöjä ja arvoja (esim. Hiljaisuus-hanke) sekä kansainvälisyyttä. Koko ajan halutaan ja jaksetaan kehittyä ja kehittää!

## 4. Matkan arviointi

### Osallistujien palautteita ja ajatuksia

Paluumatkalla keskusteltiin matkan annista ja opeista. Yksi keskeinen, positiivinen havainto tuli kommentin muodossa: ”Me nähtiin kuinka keskellä ei mitään voi menestyä!” Lea Tainan puheenvuoro sai kiitosta, ”ykköstyttö”. Käyntikohteita pidettiin hyvinä. Yllättyneitä oltiin Kärämäen Kyläkeskus Sykkeen toiminnasta, oli yllätys kuinka paljon ja pitkään siellä on tehty työtä metsästysmatkailun eteen. Koettiin että matkalta löytyi ideoita ja kehittämisajatuksia.

Myös etukäteen valmistellut kysymykset ja aihealueet todettiin hyväksi. Ne toivat järjestelmällisyyttä vierailukohteisiin tutustumisessa.

Matkan aikana keskusteltiin paljon Idän Taiga ry:n toimintamallista. Toimisiko se Finnbeing – alueellakin? Jos täälläkin päätettäisiin sateenvarjo – teema (vrt. Wild Taiga), jonka alle rakentuisi eri teemat (toimialat).

Esim. Finnbeing-sateenvarjon alle teemat hyvä olo (wellness), liikkuminen luonnossa, suomalainen ruoka ja suomalainen kulttuuri (historia, tarinat, tapahtumat, yms.).

Finnbeing – hanke kutsuu koolle miettimään yhteistyön muotoja.

### Kysymyksiä ja ideoita

Mitkä ovat meidän alueen vetovoimatekijät? Kuvien jakaminen ilmaiseksi median käyttöön tuo näkyvyyttä ja se on samalla kustannustehokasta markkinointia.

#### Asiakashallinta

- asiakkaiden segmentointi, heti alussa ja sen jälkeen toimenpiteet asiakkaiden tavoittamiseksi
- kaikki kuuluu pakettiin, ostaminen asiakkaalle helposti
- asiakaspalvelun täytyy tuntea tuotteet, osaa suositella asiakkaalle sopivia tuotteita
- asiakasta kuunnellaan ja haastatellaan, edetään asiakkaan ehdoilla
- asiakas ja asiakkaan kulttuurista on tunnettava
- kerätään asiakkaiden yhteystiedot, uutiskirjeitä

#### Arvot ja tarinat

- oman historian tunteminen ja arvostaminen
- anna arvo toisellekin
- aitous

#### Verkostot

- kaikki hyötyvät
- kukaan ei vedä välistä
- kumppaneiden hyödyntäminen, reilut sopimukset, win – win tilanteet
- pienelle suurempi näkyvyys yhdessä kuin yksin
- ei kilpailla kumppaneiden kanssa samoilla tuotteilla
- joustavat pelisäännöt, neuvottelemalla sovitaan
- yritykselle sopivat laatukriteerit
- nopea yritysveltoinen toiminta
- verkoston jäsenet markkinoivat toistensa tuotteita
- yhteinen tuotekehitys

## 5. Liitteet

Liite 1: Matkaohjelma ja osallistujaluettelo