



Matkailuneuvonnan rahoituksen haasteet

Tuulikki Becker, Visit Helsinki
10.9.2015

I-lupakriteerit

Kaikilta i-toimistoilta edellytetään

- i-kilpi osoittaa selkeästi palvelupisteen sijainnin.
- Keskeinen sijainti asiakaskuntaan nähden.
- Säännölliset aukioloajat.
- Asiakaslähtöinen toimintatapa.
- **Perusneuvonnan maksuttomuus ja pyrkimys neutraalisuuteen asiakkaan parhaaksi.**
- **Neuvontaa on annettava myös puhelimitse ja sähköpostitse**
- Alan ammattitaito.
- Henkilökunnalla riittävä tekninen välineistö ja internetyhteys asiakaspalvelun hoitamiseksi.
- Keskeiset julkisten liikennevälineiden yhteystiedot ja aikataulut


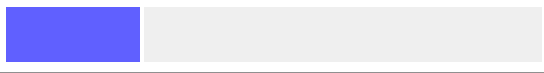
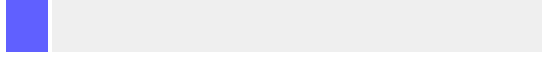
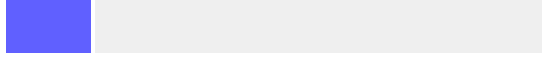
I-lupakriteerit

Tähtiluokituksen mukaan edellytetään lisäksi tähtiluokituksen mukaisesti

- Säännölliset aukioloajat
- Riittävästi henkilökuntaa suhteutettuna asiakasmääriin
- Hallitsee lähiseudun ja alueen matkailu- ja oheispalvelut sekä valtakunnallisesti keskeisen matkailutiedon
- Riittävä paikallinen, seudullinen ja valtakunnallinen yleistieto
- Säännöllinen ammattitaitoa ylläpitävä koulutus
- 2-5 palvelukieltä
- Esillä paikalliset, seudulliset ja alueelliset palvelut, yleisesitteet; pyydettyessä merkittävimpien kaupunkien ja matkailualueiden esitteet
- Matkailupalvelujen myynti ja varaus
- Ajan tasalla olevat alueen matkailupalveluja esittelevät verkkosivut vähintään 2-5 kielellä ja yhteydet sähköisiin varauspalveluihin
- Internet-päätteitä asiakkaiden käytössä

Kysely i-toimistoille 2009

1. Matkailuorganisaation muoto

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Osa kunnan organisaatiota	45	52,94%					
2.	Osakeyhtiö	21	24,71%					
3.	Yhdistys	6	7,06%					
4.	Muu, mikä (esim. edellisten yhdistelmä)	13	15,29%					
	Yhteensä	85	100%					



Kysely i-toimistoille 2009

2. Matkailutoimiston kokonaisbudjetti sisältäen henkilöstö- ja ylläpitokulut (euroa)

Budjetin suuruus	N = 66 toimistoa
Alle 50 000 euroa	20 %
50 000 - alle 100 000 euroa	20 %
100 000 - alle 200 000 euroa	23 %
200 000 - alle 300 000 euroa	14 %
300 000 - alle 1 milj. euroa	15 %
1 milj. - alle 2 milj. euroa	5 %
2 milj. - yli 2 milj. euroa	5 %

Budjetti keskimäärin 366 000 euroa.

Kaikkien vastanneiden toimistojen budjetit yhteensä yli 24 milj. euroa.



Yhteisrahoitettu matkailuneuvonta
Case: Helsinki-Vantaan lentoasema

TOURIST INFORMATION

Avoinna touko-syyskuu päivittäin klo 10-20 ja
loka-huhtikuu ma-la klo 10-18, su klo 12-18

322 000 kävijää 2014

Kassamyynti 415 000 euroa

Noin 7 henkilötyövuotta

Budjetti 290 000 euroa 2015

- 28% Helsinki
- 24% Uudenmaan liitto
- 14% Espoo
- 14% Vantaa
- 14% Visit Finland
- 1% muut kumppanit
- 5% myynnin provisiot - myynti ei ratkaise rahoitusta
- Finavia – tarjoaa tilan

TOURIST INFORMATION

Kenelle kuuluu rahoitus?

- sijaintipaikka
- sijaintikunta
- kysytyin kohde
- palvelujen tarjoajat

Miten laajentaa rahoituspohjaa?

- Esitejakelun tai muun näkyvyyden maksullisuus
- Muun Suomen alueiden halukkuus maksaa esitejakelusta tai näkyvyydestä lentoasemalla
- Esitteiden postittaminen ja kuljetus kallista
- Uusi tuottava yhteisesite 'Helsinki – portti Suomeen', jaossa pääosin lentoasemalla?
- Hyviä ehdotuksia?

TouNet-hankkeen ratkaisuna DIGITAALISUUS

Yhteenveto: Matkailun neuvontapalveluiden nykytila

Kehittämisen kohteet voidaan jakaa nykytilan kartoituksen pohjalta seuraavasti

- › **Yhteistyö palvelutavoissa, tiedon jaossa ja sisällöntuotannossa**
- › **Asiakaspalvelun ja -kokemuksen kehittäminen ajasta ja paikasta riippumattomiksi**
- › **Sähköisten palveluiden kehittäminen**



ASIAKASPALVELIJA

Ma-Pe, 09:00-16:00
Toimistoajat

Resurssit laadukkaaseen
sisällöntuotantoon

Kuntarajojen sisällä toimiminen,
seudullisen kokonaisuuden
hahmottaminen

Palvelun vastaaminen asiakkaiden tarpeeseen



MATKAILIJAT

24/7
Tarve tiedolle toimistoaikojen ulkopuolella,
kaikissa matkan vaiheissa

Tarpeita vastaavan sisällön
löytyminen nopeasti ja helposti

Ei näe kuntarajoja,
eikä välitä niistä.

A woman with long brown hair and glasses, wearing a blue t-shirt and a high-visibility yellow vest, is looking at a man. The man is wearing a white cap, a blue polo shirt, and a high-visibility yellow vest with 'TOURIST' and 'ATION' visible. He has his hand to his chin in a thoughtful pose. They are both carrying backpacks and looking at a map. The background is a busy outdoor area with blurred figures and structures.

Mikä on hyvää palvelua
tulevaisuudessa ja
mitä pystymme tarjoamaan?