



MAASEUTUPOLITIIKAN
YHTEISTYÖRYHMÄ
Matkailun teemaryhmä

Suomalaisen hyvinvointimatkailun haasteet ja mahdollisuudet

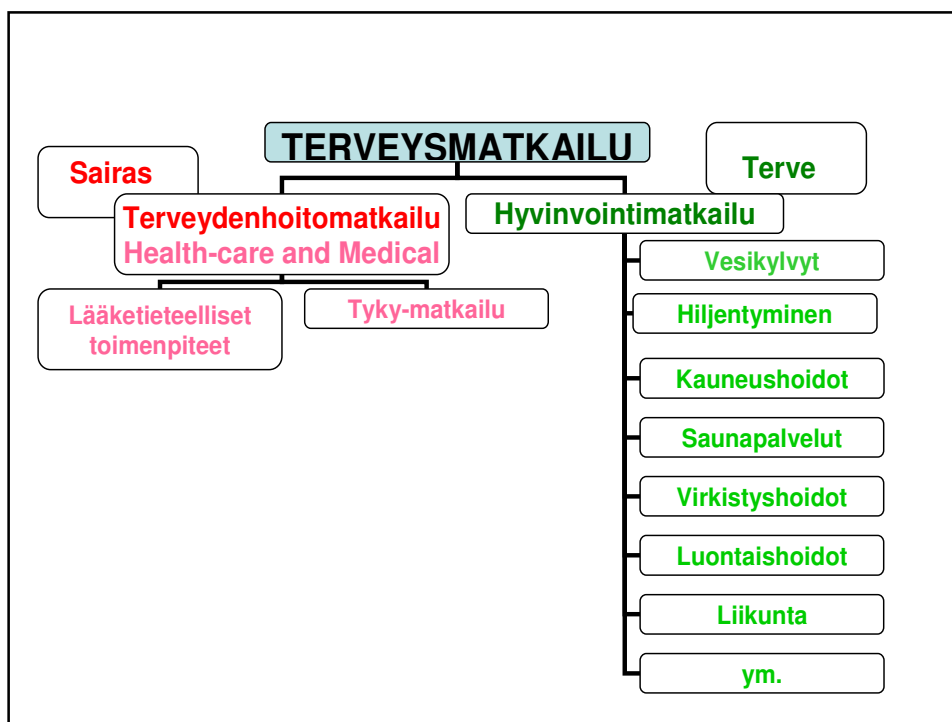
*Nina Vesterinen
Matkailun teemaryhmä,
maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä
Porvoo 2.5.2011*



Mitä on hyvinvointimatkailu?

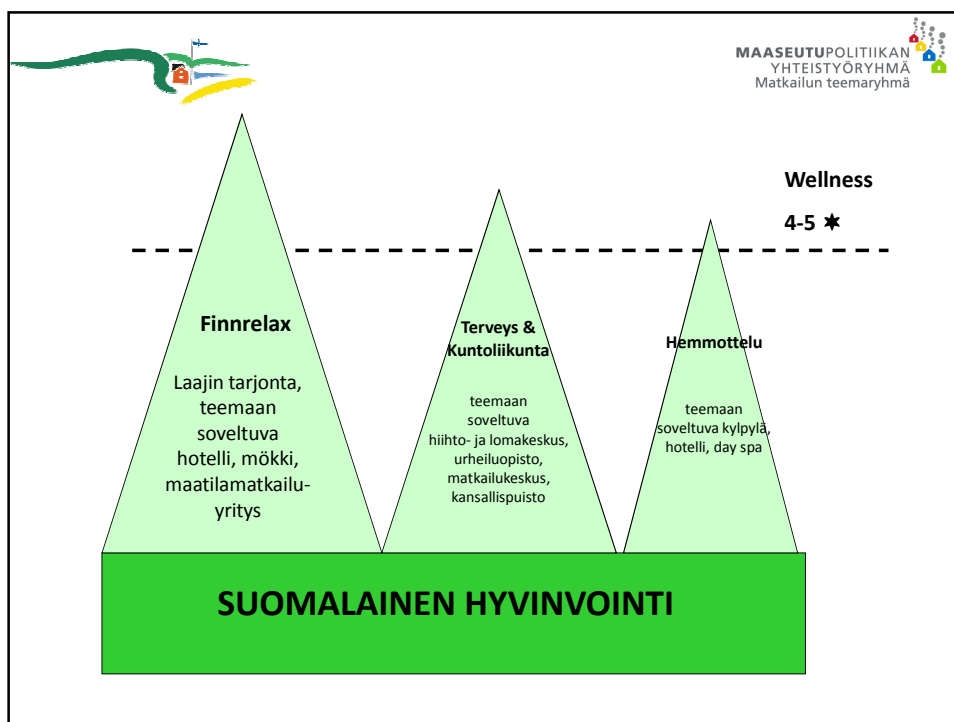
MAASEUTUPOLITIIKAN
YHTEISTYÖRYHMÄ
Matkailun teemaryhmä

- Hyvinvointimatkailu on matkailua, joka tuottaa matkailijoille hyvää oloa vielä matkan päätyttyäkin.
- Hyvinvointimatkailu tuottaa asiakkaalle yksilöllistä ja kokonaisvaltaista hyvää oloa, joka voi olla sekä fyysistä että psyykkistä vireyttä antavaa. (MEK)



Hyvinvointi/wellbeing-wellness

- Hyvinvointi, wellbeing, må bra, Wohlfühl
 - Laaja-alaisia termejä
 - Soveltuu hyvin kuvaamaan Suomen tuotetarjontaa
 - Pitää sisällään hemmottelua, rentoutumista, rauhoittumista, mutta lisäksi myös omaan aktiivisuuteen pohjautuvia kunto-, liikunta-terveyselementtejä
- Wellness
 - Hyvinvointimatkailun huipputarjontaa, 4-5* -tähdien majoituskohteita, henkilökohtaista palvelua
 - Wellness –tuote on korkeat laatuksiteerit täyttävä tuote, jossa asiakkaan erittäin henkilökohtaiset sekä ruumiin, mielen että sielun tarpeet on huomioitu. Ympäristö, missä tuotetta tarjotaan, on rauhallinen, esteettinen ja ylellinen.
 - Wellness vaatii myös henkilökunnalta erityistä palveluallttiutta ja tietotaitoa. Tuote on suunnattu erityisesti aikuisille ja siinä on ainakin ripaus todellista luksusta.



Tarjolla olevia hyvinvointimatkailutuotteita mm.

MAASEUTUPOLITIIKAN YHTEISTYÖRYHMÄ
Matkailun teemaryhmä

- Sauna (tulee olla tuotteistettu)
- Kauneushoidot
- Virkistävät ja rentouttavat hoidot mm. turve, hieronnat, kylvyt
- Veteen liittyvät hoidot mm. uiminen, avantouinti, paljut, vesiterapia
- Terveyttä suoraan edistävät hoidot kuten jäsenkorjaus
- Liikunnalliset hyvinvointilajit mm. pilates, saunajooga
- Hyvinvointiaktiiviteetti (ei urheilusuoritus)
- Luonto hyvinvoinnin tuotteena kuten metsäterapia, slowlife, hiljaisuus, hiljentymispaikka
- Ruoka osana hyvinvointimatkailua
- Kulttuuri osana hyvinvointituotetta mm. taide-, käsityö –ja musiikkiterapia

➔ Tarkemmat tuotesuositukset mainituille tuoteryhmille valmistuvat kevään kuluessa.

Hyvinvointimatkailutuotteiden perusedellytykset eri tuoteryhmissä

MAASEUTUPOLITIIKAN
YHTEISTYÖRYHMÄ
Matkailun teemaryhmä



- **Paikka, tilat ja resurssit**
 - Edistää luontaisesti hyvinvointia edistävä
 - luonto, kulttuuri ja paikallinen elämäntapa näkyvät tuotteessa/ympäristössä
 - luo puitteet irtautua arjesta ja ladata akkujen
 - **esteettisyys** huomioitu, hoidettu ympäristö peruslähtökohta
 - rakennuskanta sopii hyvinvointimatkailuun (hyvin hoidettu, sopii alueen kokonaisuuteen)
 - hygienia: puhtauteen kiinnitetään erityistä huomiota
 - Pukuhuoneet, välineet, hoituhuoneet ovat huollettuja
 - turvallisuusmääräykset, omavalvonta ja vakuutukset ovat kunnossa
 - **esteettömyyden** huomioiminen kohderyhmän mukaan
 - kestävän matkailun perusperiaatteet ja arvot on huomioitu

...perusedellytykset

MAASEUTUPOLITIIKAN
YHTEISTYÖRYHMÄ
Matkailun teemaryhmä



- **Henkilökunta**
 - asiakasprofiilit: erilaiset käyttäjäryhmät
 - palvelutapahtuma on henkilökohtainen ja hienotunteinen
 - palveluja toteuttavat ammattitaitoiset, pätevät, toimeensa koulutetut, kielitaitoiset henkilöt
 - henkilökunta on hyvinvoivaa, työhönsä sitoutunutta ja työilmapiiri edistää myös asiakkaiden hyvinvointia
 - huokuu henkilökunnasta ja koko yrityksestä
- **Markkinointi ja myynti**
 - yrityksen markkinoinnissa ja myynnissä näkyä ja huokuu hyvinvointi
 - tekstit ja kuvat tukevat tuotetta
 - tuotteesta on selkeä kirjallinen, englanninkielinen tuotekuvaus
 - asiakas löytää ja pystyy ostamaan tuotteen helposti, esim. nettisivuilla on oltava kohta ”hyvinvointipalvelut” (MEK&Matkailun teemaryhmä 2011)

Lisäelementit

- Ilma ja vesistöjen **puhtaus todennettavissa ja mitattavissa** – tulokset tuotu näkyväksi asiakkaille, jos käytetty markkinoinnissa
- **Suomalaisuuden filosofia** - oman paikan, sen historia ja perinteen tunteminen sekä sen hyödyntäminen
 - ns. signature-tuotteet
 - paikallisuuden näkyminen osana tuotetta: muotoilu, arkkitehtuuri jne.
- **Palveluketju**
 - on määritelty, kirjattu ja jokaisen työntekijän tiedossa ja toteutuksessa
 - vastaanotto (asiakkaan ohjaus), pukuhuoneet, hoituhuoneet, välineet ovat huollettuja
 - yritys hyödyntää yhteistyöverkostoja myös yli toimialarajojen
 - suomalaiset ihonhoitotuotteet, mittausmenetelmät, laitteet yms.
- Yrityksellä on **jatkuva asiakastyytyväisyyden seuranta** ja palautteita analysoidaan ja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä

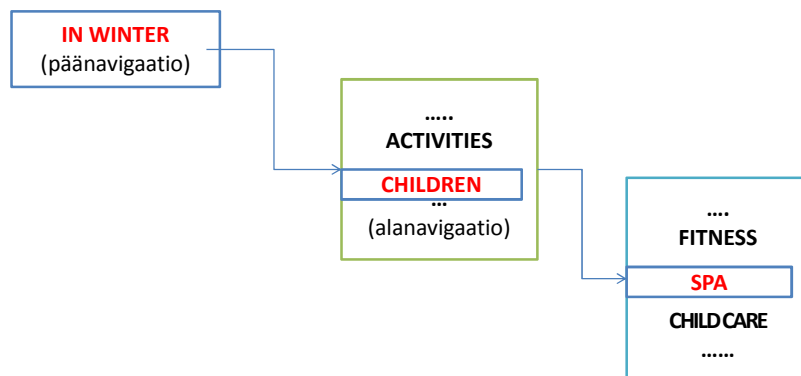
Haasteet

- Tiukka kilpailutilanne
- Hyvinvointituotteiden määrittäminen
 - Pelkät rakenteet esim. sauna tilana ei riitä
 - Selkeä tarjonta
- Asiakaskunnan ja asiakasprofiilien tunteminen
- Hyvinvointituotteiden löytäminen, esim. oikeat hakusanat ja oikeiden jakelukanavien valinta
 - Sauna, hyvinvointi, hiljaisuus, rentoutuminen
- Markkinointiyhteistyö ja verkostoituminen yli toimialarajojen

Markkinointi

MAASEUTUPOLITIIKAN
YHTEISTYÖRYHMÄ
Matkailun teemaryhmä

Esimerkki **kuluttajan polusta** Internet-sivulla hyvinvointi-
tuotteen löytämiseksi.



(Renfors)

Mahdollisuudet

MAASEUTUPOLITIIKAN
YHTEISTYÖRYHMÄ
Matkailun teemaryhmä

- Suomi on jo kokonaisuudessaan
hyvinvointimatkailumaa
 - Alueen vetovoimatekijöiden ja omien vahvuuksien
tunnistaminen hyvinvoinnin näkökulmasta
- Tuotteistamisessa nostetaan esille suomalaisia
erikoispiirteitä
- Suomalaisen osaamisen esilletuominen
 - Hyvinvointiteknologia
 - Erikoisruokavaliot
 - Sauna ja sauvakävely

Mitä minä voin tehdä?

- Omasta ja oman työyhteisön hyvinvoinnista huolehtiminen
 - Henkinen ja fyysinen
- Omien vahvuuksien tunnistaminen
- Verkoston, myös yli toimialarajojen, luominen
- Oman osaamisen, yrityksen ja toimintapaikan erityispiirteiden tuotteistaminen selkeiksi kokonaisuuksiksi
- Laadun varmistaminen
- Asiakasryhmien määrittäminen
- Tuotteiden näkyväksi tekeminen – helppous, houkuttelevuus





MAASEUTUPOLITIIKAN
YHTEISTYÖRYHMÄ

Matkailun teemaryhmä

- Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmän (YTR) asettama
- Toiminta alkanut vuonna 1995, nykyinen toimikausi -2011
- Pää tavoitteena on edistää ja kehittää maaseudun matkailua valtakunnallisella tasolla
 - Maaseudun matkailun kehittämisen koordinointi; tapaamiset, seminaarit, asiakirjoihin vaikuttaminen
 - Toimialatiedon tuottaminen: Alueelliset tietovarannot
 - Palveluosaamisen ja tuotteiden ostettavuuden vahvistamisen tukeminen: uusien ohjelmien käynnistäminen, Palvelua Sydämellä tuotteet
 - Tiedon tuottaminen ja välitys: mm. [lehti](#), säännölliset tiedotteet, tutkimukset, opinnäytetyöt, luennot

