

4.5.2026 klo 15
Asiakasarviot, -suosittelet ja palautteet asiakaskokemuksen
parantamisessa

Sodankylä matkailu – tiedolla johtaminen

DigiPro Liiketoiminta

Kirsi Mikkola



Euroopan unionin
osarahoittama



Elinvoimakeskus



SODANKYLÄ



**DIGIPRO
LIIKETOIMINTA**
WWW.LIIKETOIMINTA.INFO

Osallistuthan Sodankylän vierailijakysely jakamiseen!

- Löydät Sodankylän vierailijakyselyn osoitteesta
 - <https://bit.ly/sodankyla-2026>



Infoiskut asiakkaan kuuntelun merkityksestä



- **4.5. klo 15–16 Asiakasarviot, -suosittelet ja palautteet asiakaskokemuksen parantamisessa Sodankylässä**
Mitä matkailijoiden antamat arviot ja palautteet kertovat Sodankylästä matkailukohteena? Tässä webinaarissa tarkastelemme, miten asiakaspalautteesta voidaan tunnistaa kehittämiskohteita, vahvuuksia ja uusia mahdollisuuksia koko alueen näkökulmasta.
- **11.5. klo 15–16 TripAdvisor suosittelujen työvälineenä käytännössä**
Miten TripAdvisorin voi hyödyntää enemmän kuin pelkkänä arviointikanavana? Webinaarissa käydään käytännön esimerkkien avulla läpi, miten TripAdvisorin sisältöjä, arvioita ja näkyvyyttä voi käyttää oman toiminnan ja asiakaskokemuksen kehittämiseen.
- **18.5. klo 15–16 Google Reviews arviointien työvälineenä käytännössä**
Google-arviot vaikuttavat vahvasti siihen, millaisen kuvan matkailija saa yrityksestä tai kohteesta jo ennen vierailua. Tässä webinaarissa opit, miten Google Reviews -arvioita voidaan hyödyntää luottamuksen rakentamisessa, näkyvyyden parantamisessa ja palveluiden kehittämisessä.
- **25.5. klo 15–16 Vierailija- ja matkailijakysely – Triplizer-kysely asiakaskokemuksen kehittämisessä**
Mitä matkailijalta kannattaa kysyä, jotta vastaukset tukevat aidosti päätöksentekoa ja kehittämistä? Webinaarissa tutustutaan Sodankylässä käytettävään Triplizer-kyselyyn ja siihen, miten vierailijadataa voidaan hyödyntää asiakaskokemuksen, palveluiden ja matkailun kokonaiskuvan kehittämisessä.

Asiakaskuuntelun keskeiset käsitteet

- **1. Sentimentti (sentiment analysis)**
 - Tarkoittaa asiakkaiden antamien palautteiden ja arvioiden *tunnesävy*n analysointia.
 - Esim. Google Reviews -kommentit voidaan luokitella positiivisiin, neutraaleihin ja negatiivisiin.
 - Hyöty: nähdään nopeasti, miten asiakkaat *tuntevat* palvelun (ei vain mitä he faktana sanovat).
- **2. NPS (Net Promoter Score)**
 - Kysytään: “Kuinka todennäköisesti suosittelet meitä ystävälle?” (0–10).
 - Antaa nopean mittarin asiakkaiden uskollisuudesta ja suosittelemisluokkuudesta.
- **3. CSAT (Customer Satisfaction Score)**
 - Asiakastyytyväisyyden pisteytys yhdestä kontaktista (esim. “Kuinka tyytyväinen olit majoitusvarauksen tekemiseen verkkosivullamme?”).
- **4. CES (Customer Effort Score)**
 - Mittaa asiointiin vaivattomuutta. Esim. “Kuinka helppoa varauksen tekeminen oli?”
 - Tärkeä digikanavissa: mitä helpompaa, sitä parempi asiakaskokemus.
- **5. Voice of Customer (VoC)**
 - Kaikki asiakkaan äänen muodot: kyselyt, palautteet, chatit, arvostelut, some-kommentit.
 - Yhdistämällä nämä syntyy kokonaiskuva asiakkaan odotuksista ja kokemuksista.
- **6. Hiljainen tieto**
 - Asiakas ei aina kerro suoraan, mutta käyttäytyminen paljastaa
 - Käyttää hakua “tekemistä Sodankylässä kesällä” mutta poistuu heti → tieto, että sisältö ei vastannut odotusta.
 - Keskeyttää varauksen maksuvaiheessa → maksutavan puute.
- **7. Asiakaspolku (customer journey)**
 - Kokonaisuus, jossa kuuntelu sijoitetaan eri vaiheisiin: inspiraatio, tiedonhaku, varaus, vierailu, jälkimarkkinointi.
- **8. Online reputation**
 - Maineen seuranta digikanavissa (OTA-arviot, Google, Tripadvisor, sosiaalinen media).

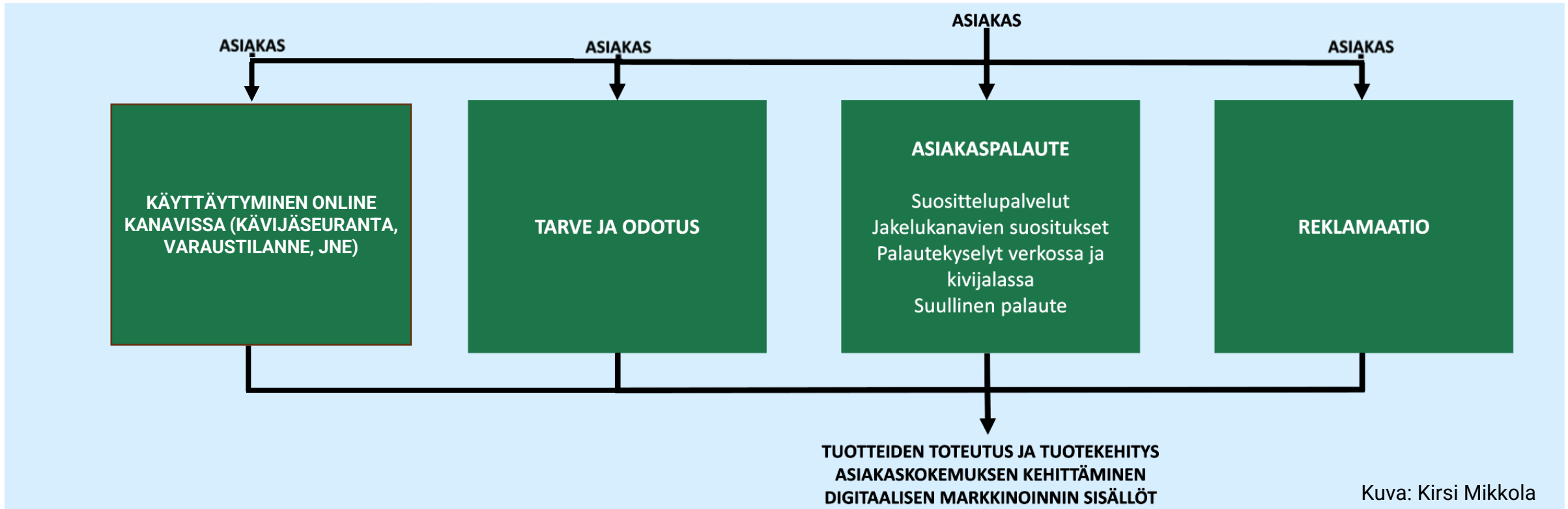
Asiakaspolku - kuuntelu sijoitetaan eri vaiheisiin





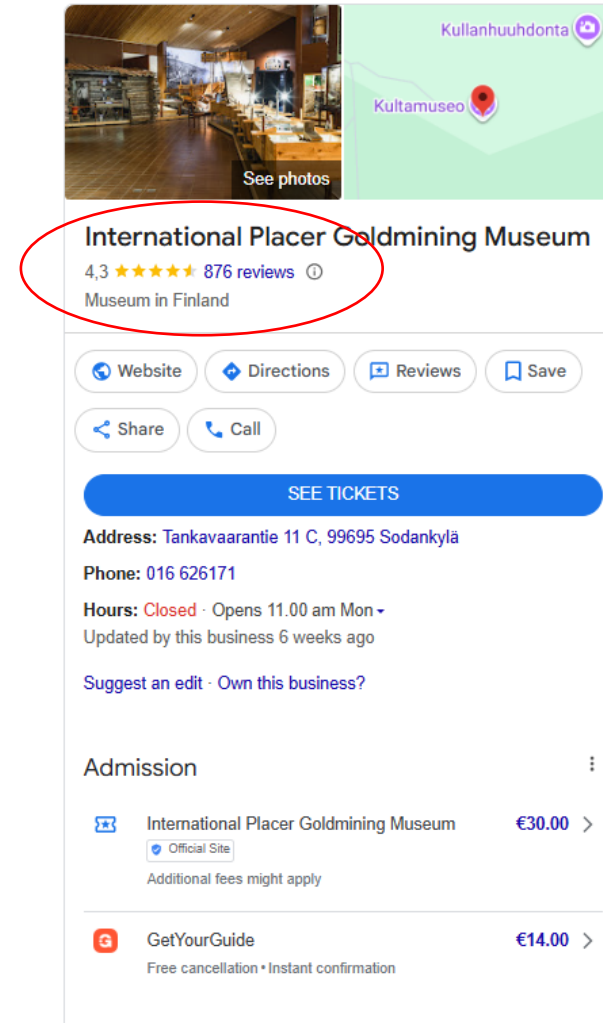
- 👉 Käytännössä Sodankylän (Pohjoinen-keskus-Luosto-Eteläinen) matkailualueella asiakaskuuntelu voi tarkoittaa näiden yhdistämistä:
 - **Sentimentti** → yleinen tunnelma alueen palveluista (positiivinen / negatiivinen).
 - **NPS/CSAT** numeerinen palaute yritysten palveluista.
 - **VoC** → kyselyt, palautteet, chatit, arvostelut, some-kommentit.
 - **Hiljainen tieto & analytiikka** → GA4 ja varausjärjestelmien data sekä yritysten/kohteiden asiakaspalvelun havainnoima tieto.

Asiakkaan kuuntelu



Miksi asiakaskokemus ratkaisee digitaalisissa kanavissa?

- Matkailija ostaa elämyksiä usean kanavan kautta: Google, OTA, some, oma verkkokauppa
- Asiakaskokemus syntyy jo hakutulossivulla → ensimmäinen mielikuva
- Tavoitteena:
 - yhtenäinen, ostettava ja houkutteleva asiakaskokemus



Käytännön esimerkkejä

Sodankylä · Choose area

Visit Sodankylä
<https://www.visitsodankyla.fi> · ost... · Translate this page

Ostokset

Eri puolilla Sodankylää on ihania lappilaisia putiikkeja, ja keskustasta löydät myös isot päivittäistavara-kaupat. Osta Sodankylästä mukaasi ainakin ametisti ...

Places



S-market Sodankylä
4,1 ★★★★★ (898) · Supermarket
Jäämerentie 8 · 044 7884961
Open · Closes 10.00 pm
In-store shopping · Website

K-Supermarket Pohjantähti
4,2 ★★★★★ (1K) · Grocery store
Haastajantie 1 · 020 7414560
Open · Closes 10.00 pm
Delivery · Website

K-Market Sodankylä
4,3 ★★★★★ (553) · Grocery store
Ivalontie 2 · 016 613155
Open · Closes 10.00 pm
Delivery · Website

Images



THE 15 BEST Things to Do in S...
Tripadvisor



THE 15 BEST Things to Do in S...
Tripadvisor



Sodankylä & Sompio - the Livi...
Lapland

Google

hotellit sodankylä

AI Mode All Images Lodging Short videos Web Finance More

Tools

Dates Guests Top rated Budget For tonight Free cancellation



Hotel Karhu from €135
3.5 ★★★★★ (228) · 3-star hotel
Low-key lodging with dining & a sauna
P Free parking · Website



Midnight Sun center apartments from €136
4.7 ★★★★★ (17) · Apartment
3 bedrooms · Sleeps 6 · Website



Kuukkeli Sodankylä Aurora - Four-Bedro... Apartment from €206
4 bedrooms · Sleeps 8 · Website



Midnight Sun center apartments - Three... Apartment from €162
3 bedrooms · Sleeps 6 · Website

Sponsored result

GetYourGuide
<https://www.getyourguide.com/sodankyla> · see

Sodankylä Attractions | Top 10 Things to Do in 2026

Traveling to Sodankylä? You won't want to miss these once-in-a-lifetime experiences. The Best Sodankylä Tours...
1M+ visits in past month



Käytännön esimerkkejä

Tripadvisor
https://www.tripadvisor.com > ... > Lapland > Sodankylä
THE 10 BEST Restaurants in Sodankylä (Updated May 2026)



Wanha Waskoolimies
4.3/5.0 ★ (29) · \$\$...



Torvisen Maja
4.6/5.0 ★ (43) · \$



Restaurant & Bar Karhu
5/5.0 ★ (1)



Cafe Harianna
4.1/5.0 ★ (22) · \$

The screenshot shows the TripAdvisor website interface for "Restaurants in Sodankylä". The page title is "THE 10 BEST Restaurants in Sodankylä". The main heading is "Restaurants in Sodankylä" with a sub-heading "Top restaurants in Sodankylä". There are 13 results listed. The first three are visible: 1. Wanha Waskoolimies (4.3/5.0, 29 reviews, European/Scandinavian, \$\$\$), 2. Torvisen Maja (4.7/5.0, 43 reviews, Cafe/European, \$), and 3. Restaurant & Bar Karhu (5.0/5.0, 1 review, International). The interface includes a search bar, navigation tabs (Sodankylä, Things to Do, Hotels, Restaurants, Cruises, Forums), and various filters for establishment type, meal type, cuisines, dishes, and price.

Käytännön esimerkkejä

”Things to do in Sodankylä Luosto Reviews”



Expedia

<https://www.expedia.co.nz> › Europe › Finland

10 TOP Things to Do in Luosto April 2026

You can easily tick off leading sights like Pyhä-Luosto Hiking Trail, Trail to Noitatunturi Fell and Ukko-Luosto Hiking Trail with a three-day trip to Luosto. [Read more](#)



Like a Local Guide

<https://www.likealocalguide.com> › sodankyla › pyha-lu...

Pyhä-Luosto National Park - in Sodankylä

In the Pyhä-Luosto National Park, billions of years of history will accompany you on an excursion. Climbing up to the hills, looking at the gorge. [Read more](#)



[Sodankylä](#) · [Choose area](#)

Top Attractions in Sodankyla

- Church of Sodankyla. 4.3. (35) Churches & Cathedrals. ...
- Pyhä-Nattanen Fell. 4.7. (7) ...
- Keski-Luosto. 4.0. (10) ...
- Museum - Gallery Alariesto. 5.0. (4) ...
- Sompio Strict Nature Reserve. 5.0. (2) ...
- Viiankiaapa. 4.0. (1) ...
- Ilmakiaapa. Nature & Wildlife Areas.
- Sodankylän Kotiseutumuseo. Speciality Museums. Temporarily closed.



[More items...](#)



Tripadvisor

<https://www.tripadvisor.com> › ... › Lapland › Sodankyla

THE 15 BEST Things to Do in Sodankyla (2026) - Tripadvisor

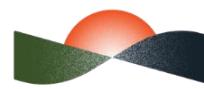
[About featured snippets](#) · [Feedback](#)



Euroopan unionin
osarahoittama



Elinvoimakeskus



SODANKYLÄ



Käytännön esimerkkejä

THE
FOLKS
HOTEL

Ota vierailustasi kaikki irti!

Haluamme tehdä vierailustasi mahdollisimman mukavan. Helpota sisäänkirjautumista ja täytä tietosi valmiiksi ennen saapumista.

Kaipaatko ripauksen hemmottelua vierailuusi? Lisää varaukseesi kuohuviini valmiiksi huoneeseesi odottamaan. Vinkki: Lobby baaristamme saat Tapas-lautasen, pientä purtavaa ja juomaa aina yön pikkutunneille saakka!


Autamme mielellämme lisäkysymyksissä.


Sisäänkirjautu verkossa

Tarvitsetko jotakin?

[Juttele kanssamme](#)

Ystävällisin terveisin,
The Folks Hotel Konepaja



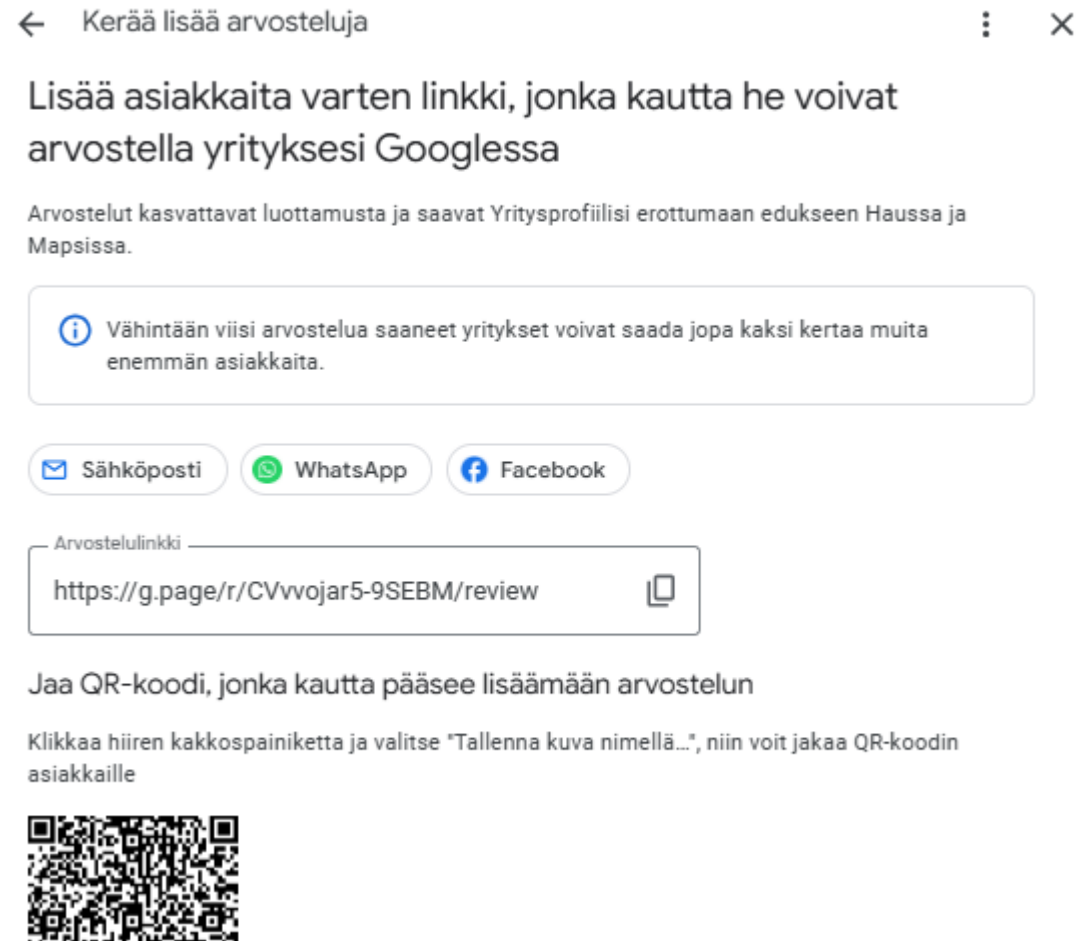
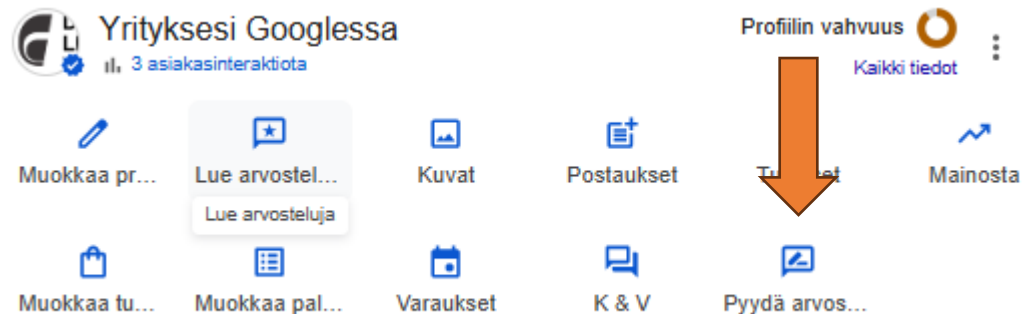


KLIKKAA TÄSTÄ >>

Lämmin kiitos! Annoit meille korkeat pisteet! Voisitko vielä käydä klikkaamassa Google arvostelun yllä olevasta napista? <3

VALMIS

Käytännön esimerkkejä



Käytännön esimerkkejä

Ajastettu viesti

Nimi	Suomi	Tyyppi
Asiakaspalaute		SMS

Lähetä viesti

720 minuttia varauksen päättymisen jälkeen -

Lähetä vain valituille vastaanottajille

Viesti

Suomi

Hei!

Kiitos kun vierailit meillä! Arvostaisimme paljon, jos jättäisit meille palautteen, arvioisit meidät Google reviewssä tai TripAdvisorissa.

Palautelinkki: www.yritys.fi/asiakaspalaute
TripAdvisor-linkki: www.tripadvisor.com/yrityslistaus
Google Review: <https://g.page/r/CVvvojar5-9SEBM/review>

Huom! Tekstiviestit laskutetaan erikseen, voimassa olevan hinnaston mukaisesti. [Hinnasto](#)

✓ Ok ✕ Sulje

Traficom vaatii tekstiviestien lähettäjiltä lähettäjä tunnustensa rekisteröintiä.

Määräaika: Organisaatioiden on luvitettava tekstiviestitunnukset huhtikuun 2026 aikana, jotta viestiliikenne jatkuu 4.5.2026 jälkeen.

Mitä pitää tehdä: Lähettäjän on suojattava käyttämänsä aakkosnumeerinen lähettäjä tunnus (esim. "Yritys X") Traficomilla ylläpitämässä rekisterissä.

Miksi: Tällä varmistetaan, että kukaan muu ei voi käyttää samaa lähettäjä tunnusta ja lähettää huijausviestejä yrityksen nimissä.

Vaikutus: Valtuuttamaton viestiliikenne, joka käyttää suojattua tunnusta, pysäytetään 3 kuukauden kuluttua suojausten myöntämisestä.



Euroopan unionin
osarahoittama



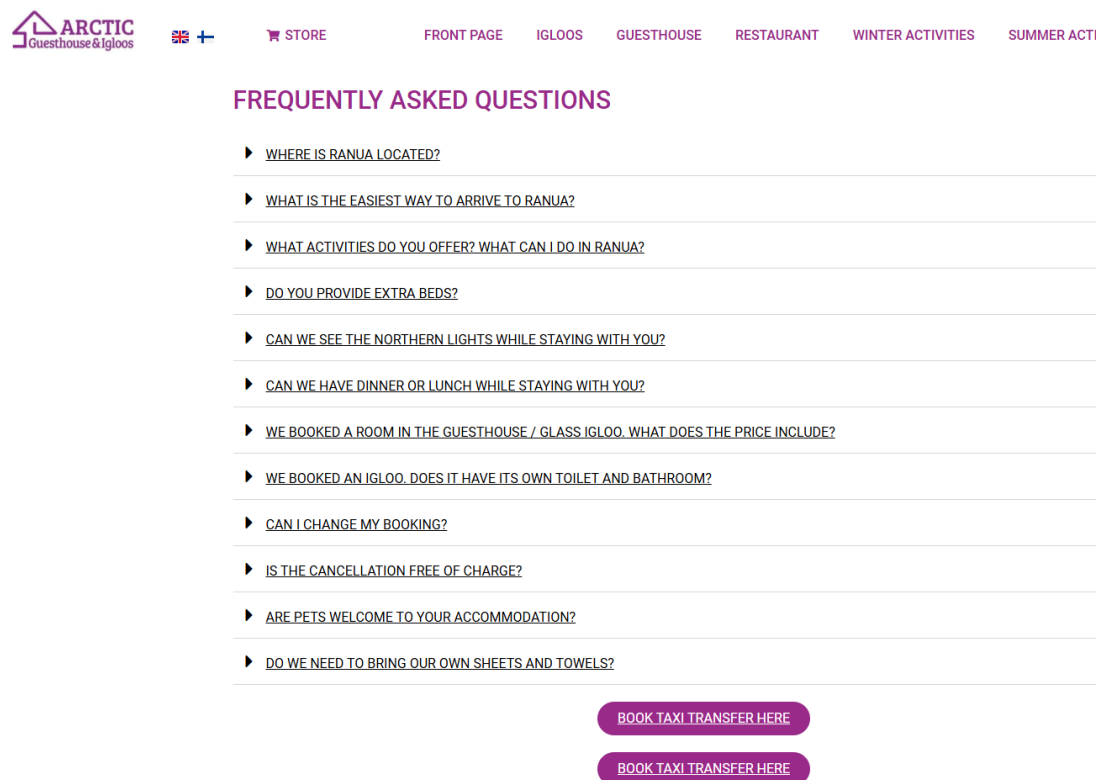
Elinvoimakeskus



SODANKYLÄ



Käytännön esimerkkejä



The screenshot shows the Arctic Guesthouse & Igloos website. The header includes the logo, a language selector (UK +), and navigation links: STORE, FRONT PAGE, IGLOOS, GUESTHOUSE, RESTAURANT, WINTER ACTIVITIES, and SUMMER ACTI. The main content area is titled "FREQUENTLY ASKED QUESTIONS" and lists 13 questions with expandable arrows. At the bottom of the list are two purple buttons labeled "BOOK TAXI TRANSFER HERE".

ARCTIC Guesthouse & Igloos

UK +

STORE FRONT PAGE IGLOOS GUESTHOUSE RESTAURANT WINTER ACTIVITIES SUMMER ACTI

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

- ▶ WHERE IS RANUA LOCATED?
- ▶ WHAT IS THE EASIEST WAY TO ARRIVE TO RANUA?
- ▶ WHAT ACTIVITIES DO YOU OFFER? WHAT CAN I DO IN RANUA?
- ▶ DO YOU PROVIDE EXTRA BEDS?
- ▶ CAN WE SEE THE NORTHERN LIGHTS WHILE STAYING WITH YOU?
- ▶ CAN WE HAVE DINNER OR LUNCH WHILE STAYING WITH YOU?
- ▶ WE BOOKED A ROOM IN THE GUESTHOUSE / GLASS IGLOO. WHAT DOES THE PRICE INCLUDE?
- ▶ WE BOOKED AN IGLOO. DOES IT HAVE ITS OWN TOILET AND BATHROOM?
- ▶ CAN I CHANGE MY BOOKING?
- ▶ IS THE CANCELLATION FREE OF CHARGE?
- ▶ ARE PETS WELCOME TO YOUR ACCOMMODATION?
- ▶ DO WE NEED TO BRING OUR OWN SHEETS AND TOWELS?

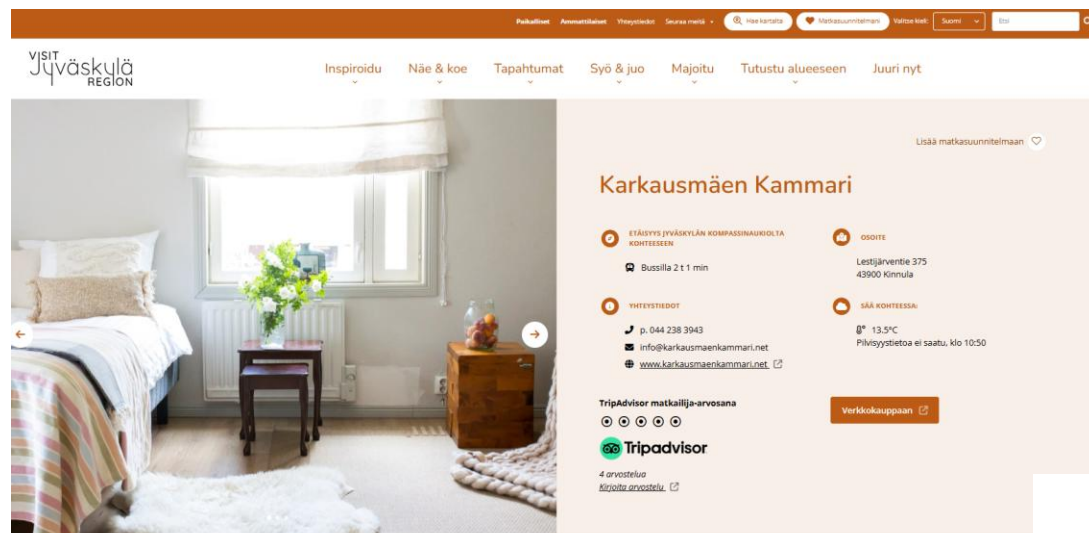
BOOK TAXI TRANSFER HERE

BOOK TAXI TRANSFER HERE

- **Käytännön vinkki:**

- yksinkertainen pop-up kysely verkkosivuilla (“Mitä tietoa etsit?”) tuottaa yllättävän arvokasta tietoa kehittämiseen.
- FAQ sivujen statistiikka
 - Apuna Chatbotin rakentamiseen

Käytännön esimerkkejä



- **Käytännön vinkki:**
 - Upota TripAdvisor ja/tai Google reviews -widgetit kotisivuille

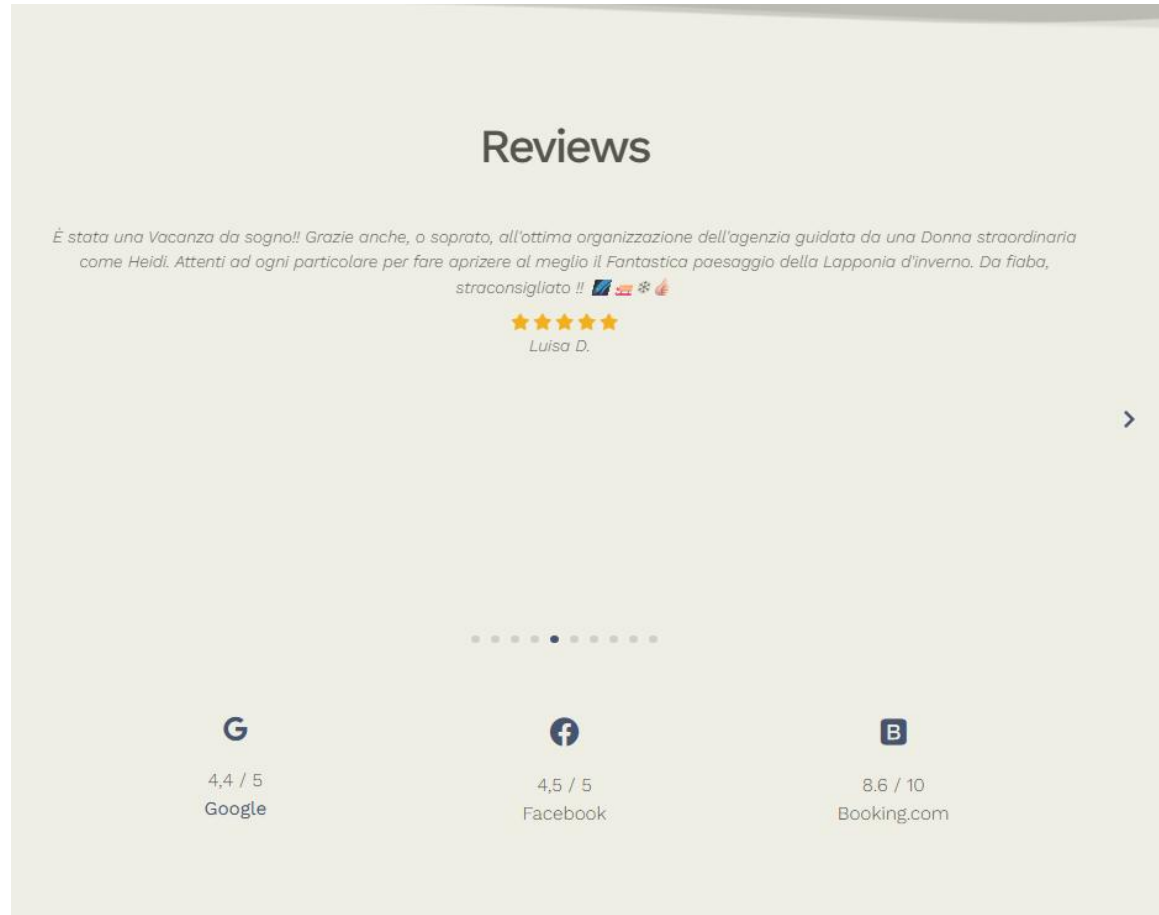
www.karkausmaenkammari.fi

GOOGLE REVIEWS:



www.ruskalaukka.fi

Käytännön esimerkkejä



www.polarstartravel.fi

Käytännön esimerkkejä

LOOKING FOR REVIEWS?

[View all reviews](#)

Site owner: Upgrade for more views or wait till monthly reset.

Powered by  [trustmary](#)

Käytännön esimerkkejä

J Salo
★★★★☆ 3 päivää sitten
Kesän kuumuus oli läpäissyt vahvan tiiliseinän ja latisti tunnelmaa. Aamulla tuntui niinkuin olisi nukkunut vuotavassa vesisängyssä.
Jätetty B

M Miika
★★★★★ 4 päivää sitten
Loistava aamupala ja rauhallinen ympäristö. Golf-kenttä huippuluokkaa. Huoneistossa ei liian kuuma vaikka sää oli helteinen. Auton sai aivan huoneiston eteen. Kylpyhuone jo aika iäkäs ja viemäri haisi hieman. Avattavissa ikkunoissa ei hyönteisverkkoja.
Jätetty B

M Markus
★★★★☆ 10 päivää sitten
hyvä aamiainen ja yksi aamiaishoitaja oli hyvä vaikkakin kiireinen
Jätetty B

AT Anneli Tuominen
Hämeenlinna • Sgs
★★★★☆ 11 päivää sitten
Hintataso on korkea, mutta puitteet hyvät
Jätetty ▶

K Kristina
★★★★☆ 12 päivää sitten
Olimme kesäpäiväretkellä työporukan kanssa. Varasimme opastetun kierroksen Vanajanlinnaan. Kierros oli mielenkiintoinen ja paikka hieno! Nauttimamme lounas oli erinomainen Klubiravintolassa.
Jätetty G

C Christian Olenius
★★★★★ 13 päivää sitten
Erittäin hyvässä kunnossa ja hyvä palvelu.
Jätetty G

J Jari
★★★★☆ 12 päivää sitten
Kaunis paikka, isolla tontilla riitti katseltavaa. Heikosti vegaanista ruokaa, niin ravintoloissa kuin aamiaiseläkin.
Jätetty B

M Maarit
★★★★★ 12 päivää sitten
Tunnelmallinen miljö ja loistava asiakaspalvelu.
Jätetty B

S Susanna
★★★★★ 13 päivää sitten
Miljö todella viihtyisä ja mielenkiintoinen historiansa kanssa. Huone todella siisti ja huoneessa kaikki mukavuudet. Asiakaspalvelu todella miellyttävää ja hyväntuulista. Kaikenkaikkiaan todella hyvä kokemus.
Jätetty B

S Satunnainen
★★★★★ 14 päivää sitten
Aamiainen oli erittäin hyvä. Sijainti luonnonkaunista aluetta ja ympäristö kiinnostavaa. Arkkitehtuuri historiallisesti kiinnostavaa ja ulkoisesti hyvin ylläpidettyä. Huoneen ilmanvaihdosta ei kerrottu missään etukäteen. Huone oli varsin kuuma johtuen säästä ja sijainnista. Varsinaista tuuletusikkunaa ei ollut vaan ikkunaa piti pitää auki siten, että hyönteisillä oli vapaa pääsy huoneeseen.
Jätetty B

a Antti
★★★★★ 15 päivää sitten
Aamiainen super
Jätetty B

A Antti
★★★★★ 13 päivää sitten
Hieno paikka edelleenkin.
Jätetty G

S Sanna
★★★★★ 15 päivää sitten
Raikas ja runsas aamiainen. Tunnelmallinen miljö ja hiljainen huone. Ystävällinen ja asiantunteva henkilökunta. Tanne tullaan uudestaan. Kiitos
Jätetty B

S Sinikka
★★★★★ 17 päivää sitten
Kaunis ja hyvin pidetty linna. Paljon kauniita valaisimia ja huonekaluja ym. Kaunista! Huoneessa ihana sänky ja

E Esko
★★★★★ 17 päivää sitten
Aamiainen oli aivan upea. Kaikki tärkeät asiat herkullisina saatavilla. Mielialaa kohottaneet asiat:

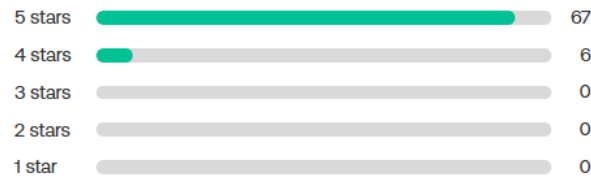


Yhteenveto

Reviews

4.9
★★★★★
based on 73 reviews

Total reviews and rating from Viator & Tripadvisor



 We perform [checks on reviews](#)

★★★★★

It was our first trip to...

Winnie_C, Sep 2023


It was our first trip to Finland. Our boat guide Arto was knowledgeable and friendly. He shared interesting information about Finland. A very pleasant experience

★★★★★

Seeadlertour

Brigitte_S, Jul 2024

Sehr interessante , kurzweilige Tour mit vielen Hintergrundinformationen. Sehr unterhaltsam vorgetragen von Arto . Mit Einblick in die finnische Seele (Humppa). Sehr zu empfehlen.

 Response from Host, Jul 2024

- Aloita yhdestä asiakasdatan lähteestä – esimerkiksi Google Reviews tai TripAdvisor.
- Hyödynnä kuuntelua tuotetietojen, hinnoittelun ja markkinoinnin kehittämiseen.
- Luo “pieni kuuntelurutiini” – viikoittain käy läpi palautteet ja kuukausittain analytiikan luvut.
- Yhdessä Sodankylän matkailun kanssa → data ja asiakaspalaute hyödynnetään sekä yrityksen että koko alueen vetovoiman luomiseksi.

Infoiskut asiakkaan kuuntelun merkityksestä



- **4.5. klo 15–16 Asiakasarviot, -suosittelet ja palautteet asiakaskokemuksen parantamisessa Sodankylässä**
Mitä matkailijoiden antamat arviot ja palautteet kertovat Sodankylästä matkailukohteena? Tässä webinaarissa tarkastelemme, miten asiakaspalautteesta voidaan tunnistaa kehittämiskohteita, vahvuuksia ja uusia mahdollisuuksia koko alueen näkökulmasta.
- **11.5. klo 15–16 TripAdvisor suosittelevien työvälineenä käytännössä**
Miten TripAdvisorin voi hyödyntää enemmän kuin pelkkänä arviointikanavana? Webinaarissa käydään käytännön esimerkkien avulla läpi, miten TripAdvisorin sisältöjä, arvioita ja näkyvyyttä voi käyttää oman toiminnan ja asiakaskokemuksen kehittämiseen.
- **18.5. klo 15–16 Google Reviews arviointien työvälineenä käytännössä**
Google-arviot vaikuttavat vahvasti siihen, millaisen kuvan matkailija saa yrityksestä tai kohteesta jo ennen vierailua. Tässä webinaarissa opit, miten Google Reviews -arvioita voidaan hyödyntää luottamuksen rakentamisessa, näkyvyyden parantamisessa ja palveluiden kehittämisessä.
- **25.5. klo 15–16 Vierailija- ja matkailijakysely – Triplizer-kysely asiakaskokemuksen kehittämisessä**
Mitä matkailijalta kannattaa kysyä, jotta vastaukset tukevat aidosti päätöksentekoa ja kehittämistä? Webinaarissa tutustutaan Sodankylässä käytettävään Triplizer-kyselyyn ja siihen, miten vierailijadataa voidaan hyödyntää asiakaskokemuksen, palveluiden ja matkailun kokonaiskuvan kehittämisessä.

Osallistuthan vierailijakysely jakamiseen!

- Löydät Sodankylän vierailijakyselyn osoitteesta
 - <https://bit.ly/sodankyla-2026>



SODANKYLÄ

Tervetuloa!

Hyvä vierailija, kiitos käynnistäsi Sodankylässä. Voit auttaa meitä kehittämään alueen matkailupalveluja vastaamalla tähän kyselyyn.

Vastaaminen vie vain hetken ja kaikki tieto käsitellään anonymisti. Vastauksesi on meille tärkeä!

Kyselyn lopussa voit osallistua arvontaan, johon osallistuneiden kesken arvotaan Sodankylä tuotepaketti (arvo n. 50 €)!

Euroopan unionin osarahoittama

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

A blue rectangular box containing the Sodankylä logo at the top. Below it is the heading 'Tervetuloa!' followed by two paragraphs of text. At the bottom, there are two logos: the European Union flag with the text 'Euroopan unionin osarahoittama' and the logo of the Ministry of Economic Affairs and Employment with the text 'Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus'.

Kiitos.



Euroopan unionin
osarahoittama



Elinvoimakeskus



SODANKYLÄ



DIGIPRO
LIIKETOIMINTA