



Euroopan unionin
osarahoittama



LAPIN LIITTO



SODANKYLÄ

The Sky Between Two Currents

LOISTAVA Kahden virran taivas

Pimeästä valoon – miten asiakkaat löytävät Sodankylän taivaan elämykset

Webinaari - Asiakaslähtöinen tuotteistaminen taivaanilmiöissä

LOISTAVA - Taivaanilmiöt kestäviksi matkailutuotteiksi
Turning Celestial Phenomena into Sustainable Tourism Experiences



WEBINAARI 3

Laatu ja asiakaskokemuksen hallinta taivaanilmiömatkailussa

Erottavuus, ennakko-odotukset,
kokemuksenhallinta



Agenda

Johdanto

Miksi laatu ratkaisee taivaanilmiömatkailussa odotukset vs. todellisuus

Asiakkaan odotukset ja mielikuvat

Mitä asiakas odottaa ja miksi

Palvelulupauksen merkitys

Mini-tehtävä: oma palvelulupaus asiakkaalle

Tauko

Palvelupolku ja laadun varmistaminen

Asiakaspolku ennen elämystä, elämyksen aikana ja elämyksen jälkeen

Kokemuksen psykologinen puoli

Kriittiset kontaktipisteet

Riskien tunnistaminen ja hallinta tehtävä: oman palvelupolun arviointi

Tauko

Laatu käytännössä

Mitä tapahtuu, jos ilmiö ei toteudu

Opastus ja tulkinta lisäarvona Viestintä ja asiakaskokemus

tehtävä: "Plan B" ja lisäarvon rakentaminen

Keskeiset opit & Seuraavat askeleet





Webinaarin sisältö

Työpajassa keskitytään asiakaskokemuksen kokonaisuuteen: miten lupaus, kokemus ja muistijälki muodostavat yhtenäisen ja laadukkaan palvelun. Miten varmistetaan, että tuote / palvelu toimii oikeasti markkinassa ja tuotteet ovat löydettävissä ja ostettavissa asiakkaiden käyttämissä kanavissa.

Webinaarissa osallistuja oppii:

- hallitsemaan asiakkaan ennakko-odotuksia
- rakentamaan laadukkaita palvelupolkuja sää- ja olosuhdevaihteluista riippumatta
- hyödyntämään opastusta ja tulkintaa lisäarvon luomisessa
- varmistamaan, että asiakas kokee saavansa vastinetta investoinnilleen kaikissa olosuhteissa.

Työskentelyssä hyödynnetään LOISTAVA-hankkeen markkinaselvitystä, asiakasprofiileja sekä The Sky Between Two Currents -ajattelua.



Matkailu ei elä hetkestä vaan rytmistä

Matkailussa puhutaan usein sesongeista:

Kesä – Ruska – Talvi

Asiakkaan näkökulmasta matka alkaa kuitenkin paljon ennen saapumista ja jatkuu pitkään vierailun jälkeen.

Tiivistetty asiakaspolku

Kiinnostus → suunnittelu → varaus → kokemus → muistot → uusi matka

Menestyvät kohteet eivät rakenna vain tuotteita.

Ne rakentavat syitä palata uudelleen.



Ilmiöstä kokemukseen

Työpajassa 1 tunnistimme:

- ✓ nykyiset asiakasryhmät
- ✓ alueen vahvuudet
- ✓ taivaan ilmiöiden mahdollisuudet
- ✓ ensimmäisiä tuoteaihioita



Asiakasprofiilit tiivistetysti



Tiede-
kiinnostunut



Elämyksen
metsästäjä



Tyylittelijä



Perhe-
luonto-
matkailija



Secure
Family-
traveller



Fairytale
seeker

Asiakasprofiili	Mitä etsii?	Mitä tämä tarkoittaa tuotteissa?
Ilmiön metsästäjä	Revontulet, "bucket list", vahva visuaalinen kokemus	Aurora-tuotteet, mutta aina vaihtoehtoinen sisältö pilviselle illalle
Aktiivinen luontokokija	Luonto, lumi, maisema, liike ja kevyt seikkailu	Valoilmiö rikastaa aktiviteettia: hiihto, kävely, pyöräily, melonta
Mukavuudenhaluinen elämysmatkailija	Helppous, turvallisuus, tunnelma, hyvä opastus	Selkeä, helposti ostettava ja laadukas elämys
Oppija ja merkitysten etsijä	Tarinat, tiede, paikallisuus, kulttuuri, maailmankaikkeuden ihmettely	Astro Culture & Science, opastetut tarinalliset sisällöt
Perheet ja ensikertalaiset	Lyhyt, turvallinen, ymmärrettävä ja matalan kynnyksen kokemus	Easy & Family -tuotteet, selkeä lupaus ja helppo toteutus
Harrastajat ja premium-asiakkaat	Eriyisolosuhteet, valokuvaus, hiljaisuus, pieni ryhmä, asiantuntijuus	Premium- ja niche-tuotteet, rajattu kapasiteetti ja korkeampi hinta
Matkanjärjestäjät ja ryhmät	Ennakoitavuus, selkeä sisältö, kapasiteetti, saatavuus ja toimitusvarmuus	Myyntivalmiit tuotteet ajoissa, selkeät ehdot ja toistettava toteutus



Arktinen vuosikello – taivaanilmiöistä ympärivuotista liiketoimintaa

Työpajassa 2 tunnistimme:

- ✓ Tuotteesta elämyksen valon rytmiin
- ✓ Liiketoiminnan vuosikellon
- ✓ Omat sesongit
- ✓ Tuoteportfolio: eri kohderyhmälle suunnitellut tuotteet



Miten tunnet markkinan?



Northern Lights

Benchmarking Yhteenveto

	Guest Review Rating	Total Ratings (Google + Tripadvisor)	# of bookable tours on GetYourGuide	Website Quality	Social Media Activity	Classification
Arctic GM Experiences Oy	9.6	3093	22	9.7	High	Premium (ø €150-220)
Arctic Breeze	9.3	220	1	7.5	Mid	Mid (ø €150)
EastWest	9.8	5367	5	9.5	Mid	Mid (ø €129)
Wandering Owl	9.7	3809	11	9.0	Mid	Premium (ø €195)
Lights Over Lapland	9.9	3055	9	9.5	High	Premium (ø €195-220)
Nordic Visitor Tours	9.8	2954	0	9.5	High	Package (ø €400-1500)
Polar Adventures	8.8	1957	10	9.2	Mid	Mid (ø €150)
Aurora Reykjavik - The Northern Lights Center	9.2	3920	1	7.9	Mid	Visitor Center / Museum with Tour Operator Partnerships
Best Arctic	7.7	1769	11	9.7	High	Mid-Premium (ø €150-200)
Aurora Service Tours	9.2	869	0	7.5	High	Mid-Premium (ø €150-200)
Aurora Borealis Lodge	9.9	644	0	7.8	Mid	Mid-Premium (ø €150-200)

1. Laatustandardi on erittäin korkea (9.5+)
2. Review-volyymi rakentaa markkinajohtajuuden
3. Jakelustrategia jakaa markkinan kahteen malliin
4. Premium-hinnoittelu on normi
5. Digitaalinen laatu korreloi menestyksen kanssa
6. Revontulet ovat portti laajempaan celestial tourismiin.

Pohdinta

Mikä on laatua omassa palvelussasi?



Miksi laatu ratkaisee
taivaanilmiömatkailussa?

Odotukset vs. todellisuus



Mitä laatu on asiakaspolun eri vaiheissa?



1. Ennen palvelua (tiedonhaku, varaus)



2. Palvelun aikana (kokemus ja kohtaamiset)



3. Palvelun jälkeen (palaute, muistot, suosittelu)



DarkSky Media

ALL THINGS NORDIC
An independent editorial project about the Nordics



FINNMARK, GEOGRAPHY, NORWAY, TOURISM

Øvre Pasvik National Park: Norway's First Certified International Dark Sky Place (2024)

5 min read

Date: February 1, 2026
0 Comments



Created for ATN with Google AI

In 2024, *Øvre Pasvik National Park*, in far northeastern *Norway*, achieved a milestone with significance far beyond its quiet forests and remote wetlands: it became Norway's first certified

THE HINDU

HOME / SCIENCE / TECHNOLOGY

Tamil Nadu launches its first Dark Sky Park in Kolli Hills for stargazing

Updated - February 28, 2026 02:12 am IST - CHENNAI

THE HINDU BUREAU

READ LATER



TRAVEL+LEISURE

TRIP IDEAS DESTINATIONS WORLD'S BEST AWARDS TIPS + PLANNING HOTELS + RESORTS SHOPPING NEWS ABOUT US

13 of the Darkest Places in the U.S. for Incredible Stargazing

From coast to coast, here's where to go for incredible night-sky views.

By Elizabeth Rhodes Published on January 10, 2026
3 COMMENTS



Credit: Gregory Heu / Portland Portland Press Herald / Getty Images

Your stargazing experience can differ greatly based on where you are in the world. That's due in part to light pollution, which can drown out all but the

travel Destinations Food & Drink News Stay Video

Destination Saudi Arabia

The Middle East's first 'Dark Sky' destination: big on astrotourism

By Rebecca Camp, CNN
6 min read Published 9:10 PM EST, Thu February 20, 2025



Inside the Middle East's first 'Dark Sky Park'

1 of 10

Starry wonder: In Saudi Arabia's golden desert dunes, travelers are marveling at more than just stunning rock formations and awe-inspiring sunsets. The Kingdom's unspoiled, clear night skies are drawing astrotourists from all over the world — and now, its Abha Region and Ashiriyah Governorate have been crowned as the first and only Dark Sky Park in the Middle East by the International Dark Sky Association.

Vacations & Travel

ACCOMMODATION DESTINATIONS EXPERIENCES TRIP & TESTED DEALS & ITINERARIES MAGAZINE

Love inspiring travel stories and exciting competitions? Get the latest news delivered to your inbox.



Dark Sky One Whipple @ the Dark

Visit the world's first International Dark Sky City
JANUARY 25, 2024 - VACATIONS STAFF

This town just became Qld's first international dark sky community

Story by Kassia Byrnes • 1d • 4 min read

A small outback town in Queensland has been honoured as the state's first International Dark Sky Community certified

There is just something about Winton. With links to *Waltzing Matilda*, Qantas and groovy discoveries, now there's one more reason to visit this small outback town with lots of history: it has earned an International Dark Sky Community certification, making it the first place in Qld to do so.

TimeOut

WORLDWIDE

EXPLORE CITIES TIME OUT MARKETS

NEWS THINGS TO DO FOOD & DRINK TRAVEL HOTELS MOVIES MUSIC TIME OUT MARKET



Photographic james_slowe / Shutterstock

Noctourism: why dark sky travel is huge in 2025 – and where to experience it



ATTA

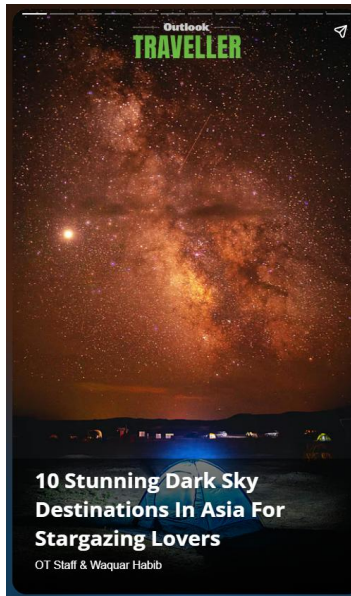
Directory News Resources

Member homepage Content library search Dark Sky Tourism: The Travel Niche That's Reconnecting Us to the Universe

Dark-Sky Tourism: The Travel Niche That's Reconnecting Us to the Universe

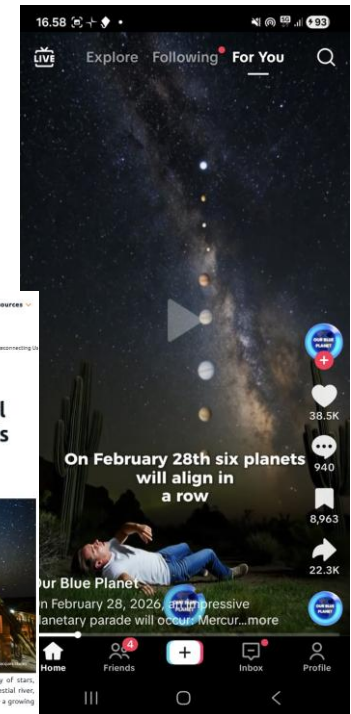


There are few experiences as profoundly humbling as standing beneath a canopy of stars, untouched by artificial light. The Milky Way unfurls across the sky in a brilliant celestial river, reminding us of our place in the vast cosmos. This is the essence of dark-sky tourism – a growing movement that is about so much more than stargazing.



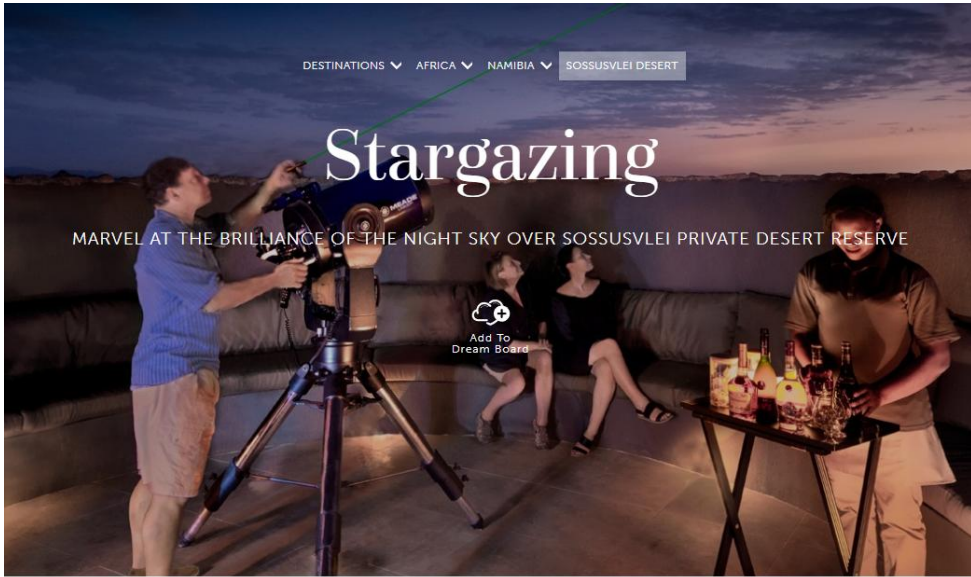
10 Stunning Dark Sky Destinations In Asia For Stargazing Lovers

OT Staff & Waqar Habib





StarGazing



A window to the Sossusvlei cosmos

Discover the extraordinary night skies of the Namib in one of the world's darkest and most pristine celestial settings.

Neighbouring Africa's only International Dark Sky Reserve, 6BEYOND Sossusvlei Desert Lodge enjoys some of the clearest and darkest night skies on Earth — a rare and breathtaking backdrop for stargazing. On select evenings, guests may have the opportunity to join a visiting astronomer at the lodge's state-of-the-art observatory, equipped with a Celestron CPC 1100 GPS (XLT) computerised telescope, for a guided journey through the constellations, the vast Milky Way, and distant planets.

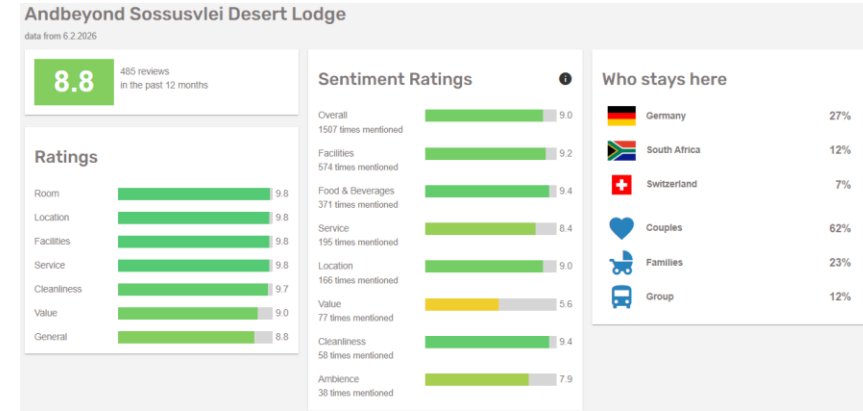
6BEYOND Sossusvlei Private Desert Reserve played an instrumental role in helping the NamibRand Nature Reserve gain its prestigious Gold Tier status — a designation that denotes environments with minimal light pollution and exceptional night-time clarity. With the resort's view over 140

Dark skies. Bright minds.

On the edge of Africa's first International Dark Sky Reserve, and the world's first Gold Tier site, the lodge sits beneath one of the darkest skies on Earth. Retractable skylights above each bed turn nights into private celestial displays, while expert astronomers lead guided stargazing at the on-site observatory using a Celestron CPC 1100 GPS telescope.



Andbeyond Sossusvlei Desert Lodge, Namibia & Good Heavens, Uusi-Seelanti



Aotea Great Barrier Island is an International Dark Sky Sanctuary only 90 kilometres by plane or ferry from Auckland, New Zealand.

It's a fantastic place to discover the magic of the Southern Night Sky with Good Heavens

Come stargazing with us on the sand dunes of Aotea during a 1.5-2 hour guided stargazing experience.

Learn about constellations, Maori and European myths and gaze at the Milky Way and other celestial objects - comfortably seated with blankets and hot



Good Heavens

data from 16.2.2026

10

19 reviews in the past 12 months

Ratings

General 10

Sentiment Ratings

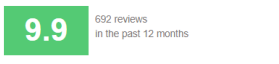
Overall	65 times mentioned	9.6
Food & Beverages	20 times mentioned	9.7
Facilities	19 times mentioned	9.3
Service	8 times mentioned	7.5
Ambience	6 times mentioned	10
Value	6 times mentioned	10
Location	3 times mentioned	5.0
Cleanliness	1 times mentioned	10

Northern Lights



Lights Over Lapland

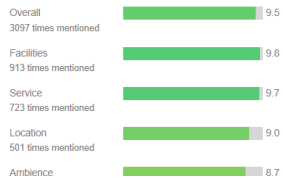
data from 16.2.2026



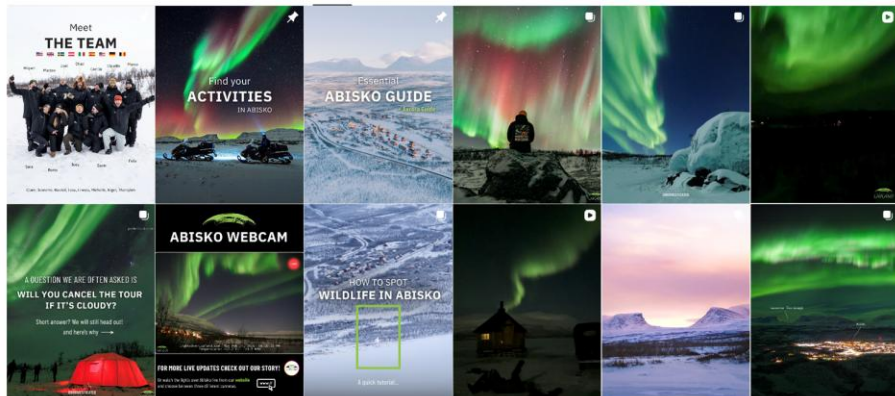
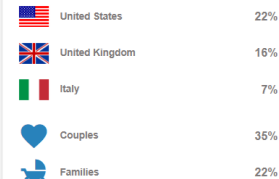
Ratings



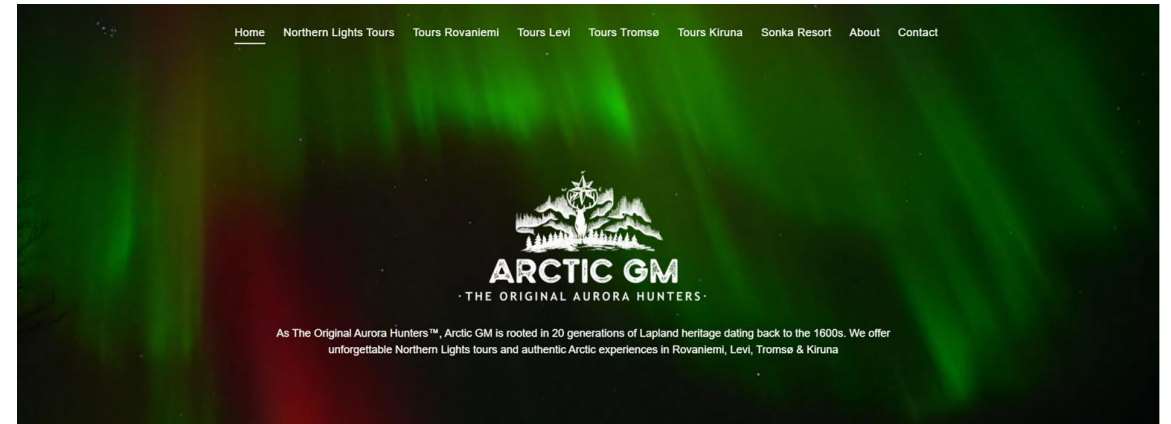
Sentiment Ratings



Who stays here



Lights over Lapland & Arctic GM



Arctic GM Experiences OY

data from 17.12.2025



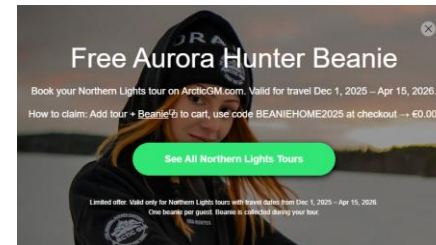
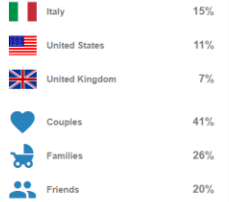
Ratings



Sentiment Ratings



Who stays here



Unlimited Northern Lights Guarantee Tour with Photographer & Unlimited Mileage/Time - Small Group Join Rovaniemi's Original Aurora Hunters—20 generations since 1600s. Guaranteed Northern Lights, expert-led small-group tour, brand-new 2025 luxury 4x4 vans, unlimited mileage, professional photos & 24/7 Aurora tracking!	Private Unlimited Northern Lights Guarantee Tour with Photographer & Unlimited Mileage/Time - Private Tour Join Rovaniemi's Original Aurora Hunters—20 generations since 1600s. Guaranteed Northern Lights, fully private tour with your own guide & photographer, premium 2025 luxury 4x4 van, unlimited mileage, professional photos & 24/7 Aurora tracking!	Rovaniemi: Santa Claus & Northern Lights Experience - The Original & World's First Meet Santa Claus and his elves on a magical winter evening. The Original & World's First Tour of its Kind—with modern coach transfers, storytelling, photos, barbecue, warm drinks, a gift from Santa, and a chance to see the Northern Lights
EUR 149.00 8 hours	EUR 1245.00 8 hours	EUR 69.00 4 hours
Reserve This Experience	Reserve This Experience	Reserve This Experience

Heritage & Trust

The Original Aurora Hunters™ — 20 Generations of Lapland Heritage • A family legacy in Lapland since the 1600s

Tripadvisor Best of the Best 2025 — Top 1% out of 8 million+ companies worldwide • First-ever recipient in Lapland

Tripadvisor Travelers' Choice 2025 — Top 10% worldwide • Recognized for consistent excellence

Operating in 3 Countries, 4 Cities — Rovaniemi, Levi, Tromsø & Kiruna • Covering Finnish, Norwegian & Swedish Lapland

50,000+ Happy Guests — Over 7,500 verified 5-star reviews • Lapland's most trusted and top-rated tour operator

Comfort & Safety

Exclusive 2025 Luxury 4x4 Fleet — Premium Ford Transit Tourneo vans with leather interiors, extra legroom & full 4x4 capability • Comfort & safety in Arctic conditions down to -40 °C

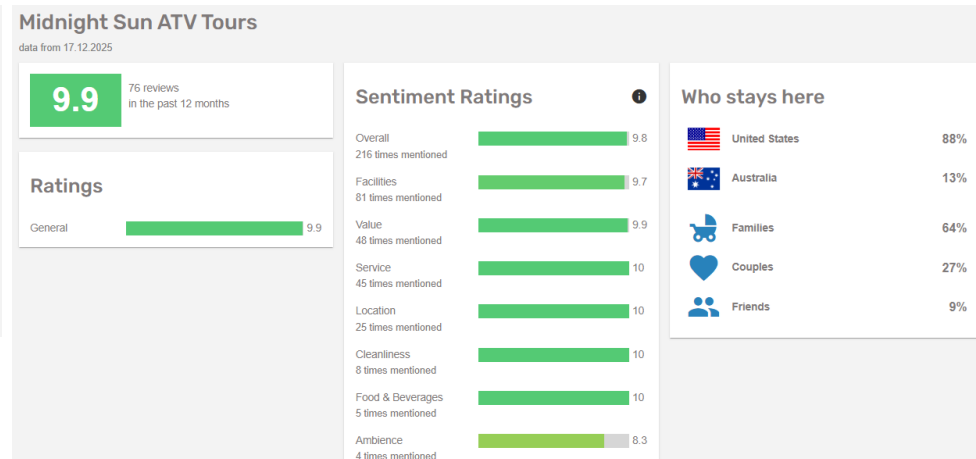
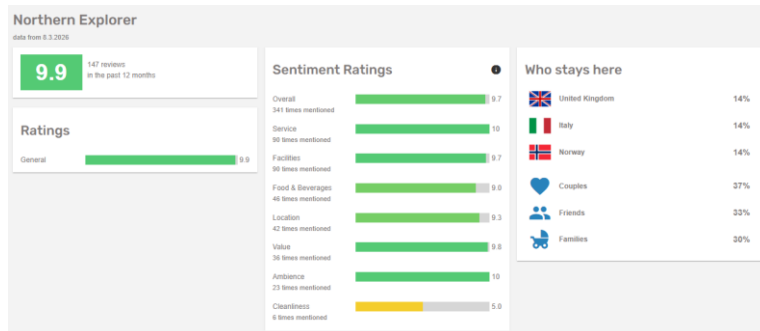
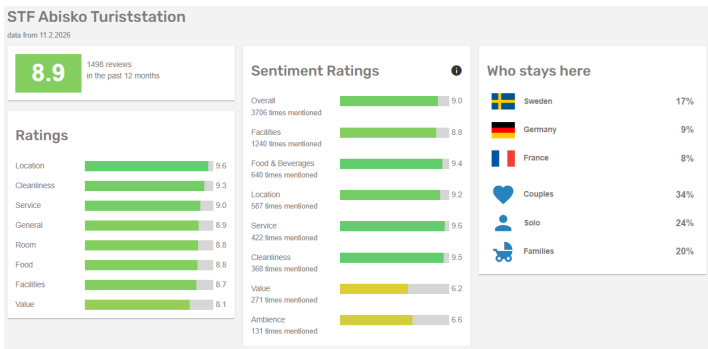
Full-Service Arctic Experience — Never Outsourced • From pickup to photography, every detail handled in-house for quality and care at every step

Certified & First-Aid Trained Guides — Professional, insured & safety-focused • Backed by €1,000,000+ liability coverage

Dedicated 15-Person Customer Service Team — Fast replies & real help • Local experts available 7 days a week — no bots, no call centers

Midnight Sun

STF Abisko Turiststation, Sweden & Northern Explorer, Lofoten & Midnight Sun ATV Tours, Alaska



Från 2500 kr

Abisko – Hyr din egen guide (sommar)

Med guide Dagsaktivitet



Från 230 kr

Abisko – Linbanebiljett (sommar)

På egen hand Dagsaktivitet



Från 895 kr

Abisko – Midnattssolsvandring

Med guide Dagsaktivitet



Från 3170 kr

Abisko – På egen hand

På egen hand Dagsaktivitet



Från 875 kr

Abisko – Vandring till Trollsjön

Med guide Dagsaktivitet



Från 5385 kr

Abisko – Midsommar i fjällen

Med guide Flera dagar

TOURS SPECIAL BLOG COMMENTS ABOUT US CONTACT

TOURS

KAYAKING LOFOTEN MULTIDAY TOURS TREKKING WITH RAPPEL

Kayak Adventure

Kayaking: A Gateway to Unlimited Adventure and Diverse Experiences

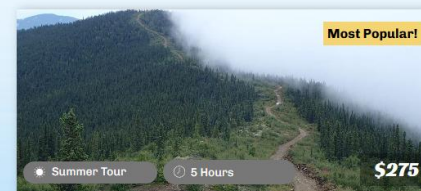
Few activities give outdoor enthusiasts such a varied range of experiences as kayaking. Whether you are seeking the heart-stopping exhilaration or the calmness and peace, you can find your passion in a kayak. In all kayaking circumstances is the potential for unlimited adventure.

FULL DAY COMBO FULL DAY KAYAK HALF DAY KAYAK



Home SxS Tours Snowmobile Tours Gallery Policies More

Featured Tours



Most Popular!

Summer Tour

5 Hours

\$275

SxS Midnight Sun Evening Tour

Come and experience one of the unique benefits of living in the last frontier: extra hours of daylight!

Book Now

Learn More



Summer Tour

5 Hours

\$275

SxS Midnight Sun Morning Tour

A 32-mile, early morning ATV ride through the Boreal Forest. Climb hills and switchbacks while enjoying the views of scenic overlooks and wildlife.

Book Now

Learn More



0. Tiedonhaku ja inspiraatio (pre-service)

- Asiakas löytää helposti tietoa taivaanilmiöistä (revontulet, yötön yö, tähtitaivas) eri kanavista.
- Sisältö luo realistisen mutta houkuttelevan mielikuvan kokemuksesta (ei yliodotuksia).
- Tieto on kohdennettua eri asiakasryhmille (ensikertalaiset, harrastajat, valokuvaajat).
- Digitaalinen näkyvyys tukee löydettävyyttä (hakukoneet, Visit-sivut, some, kumppanit).



Ennen palvelua (tiedonhaku, varaus)

Palvelun aikana (kokemus ja kohtaamiset)

Palvelun jälkeen (palaute, muistot, suosittelu)



Varauskanavat

Mitä tehdä Sodankylässä kesällä?

GET YOUR GUIDE

Sodankylä

Jun 25

1 traveller

Map view

Filters

Snowmobiles

Northern lights

Local culture

Sleigh rides

Reindeer

Dog sledding

Winter

Ice fishing

6 results: Sodankylä

Top pick

Tankavaara
Gold Museum Entry Ticket
1 day
From **€15**

Luosto
Private Amethyst Mine Tour with Arctic Guide
3 hours • Private group • Pickup available
5 ★ (2)
From **€94**

New activity

Sodankylä
Aurora hunting photography tour
4 hours • Small group • Pickup available
From **€265**

New activity

Tankavaara
Gold Museum Entry, Tour, and Gold Panning
1 hour
From **€34** **€29**

Luosto
Lapland: Guided Hiking Tour in the Pristine Nature in Luosto
4.5 hours • Private group • Pickup available
5.0 ★
Provider rating
From **€90** **€84**

Rovaniemi
Rovaniemi to Tankavaara Gold Village & Gold Panning
9 hours • Fast-track entry • Private group available
4.5 ★
Provider rating
From **€450**

Google

Arctic wonders
4.9 ★★★★★ (63)
Outdoor activity organiser
Unarintie 13
Closed - Opens 9:00 am Thu - 05:00 3/7/1995
Website Directions

Taika Lapland
5.0 ★★★★★ (6)
Outdoor activity organiser
Pohjantie 171
Closes soon - 11:00 pm - Opens 9:00 am Thu - 04:00 7/19/2023
Website Directions

Sodankylä Old Church
4.4 ★★★★★ (202)
Tourist attraction
Kirkkatie 1
Closed - Opens 10:00 am Thu - 04:00 01/04/2026
Website Directions

Sodankylä Local History Museum
4.7 ★★★★★ (28)
Local history museum
Hampputörmäentie 20
Closed - Opens 12:00 pm Thu - 04:00 6/25/2026
Website Directions

International Placer Goldmining Museum
About pricing
Update results when map moves

klook

Search destinations or activities

EN USD App Help Recently viewed Sign up Log In

Results for "sodankylä, finland"

All Tours & experiences Hotels

Dates

Today Tomorrow

All dates

Price range

US\$ 0 - US\$ 192

Others

Instant confirmation

Location

Locations including products found with "sodankylä, finland"

See all

1 filter selected Clear

2 results found

Sort by Recommended

Hotels • Sodankylä
Kakslauttanen Arctic Resort
Instant confirmation
★ 4.2 (209)
From US\$ 186.46 US\$ 195.45

Hotels • Sodankylä
Wilderness Hotel Muotka & Igloos
Instant confirmation
★ 4.6 (147)
From US\$ 183.39

Tripadvisor

Top Things to Do in Sodankylä

Enter dates Sort Map

Category types

Attractions

Tours

Day Trips

Outdoor Activities

Food & Drink

Shopping

Types of Attractions

Nature & Parks

Sights & Landmarks

Museums

Spas & Wellness

Classes & Workshops

Boat Tours & Water Sports

Show more

Traveler rating

Free Entry

Budget-friendly

Good for Kids

Good for Big Groups

Show more

23 results sorted by traveler favorites

1. Church of Sodankylä
4.3 ★★★★★ (35)
Churches & Cathedrals
By M2magdalena
The old church is behind the cemetery (and behind the new church) and it is closed in winter, but you can admire here...

2. Pyhä-Nattannen Fell
4.6 ★★★★★ (8)
Hiking Trails
By JariUK
This route the parking place - the top of Fell Pyhä-Nattannen (2.7 kilometers) - Nattajä (2 kilometers) - Road...

3. Kesk-Luosto
4.3 ★★★★★ (18)
Mountains
By Mulla
A small place for downhill skiing, good for families. But great for cross-country or snowmobiling. Relatively close...

10. Night Sight Finland
5.0 ★★★★★ (3)
Shooting Ranges
We offer world's only Northern Lights Night Vision Experience. We create unforgettable and unique moments for you and your loved ones in professional and entertaining guidance.

11. Keloo Eyewear
5.0 ★★★★★ (4)
Specialty & Gift Shops
Keloo manufactures unique eyewear and jewelry from Finnish natural materials, such as birch bark and reindeer antler. By combining traditional craftsmanship with modern design, we create timeless...

12. Riipi Puukko
5.0 ★★★★★ (2)
Specialty & Gift Shops
Riipi Puukko is a family-run enterprise established in the summer of 2014. We make high quality Lappish knives and other products. All our products are made by hand using highest quality materials...



1. Varaus ja ennakkoviestintä

- **Varausprosessi** on monikanavainen, helppo, monikielinen ja mobiiliystävällinen.
- Asiakas saa selkeät ehdot (peruutus, säävaraus, minimitoteutuminen).
- **Ennakkoviestintä** kertoo selkeästi epävarmuustekijät (sää, pilvisuus, aurora-ennusteet).
- Asiakkaalle tarjotaan vaihtoehtoja tai backup-sisältö, jos ilmiötä ei nähdä.



Ennen palvelua (tiedonhaku, varaus)



Palvelun aikana (kokemus ja kohtaamiset)



Palvelun jälkeen (palaute, muistot, suosittelu)



2. Ennako-ohjeistus

- Asiakas saa käytännön ohjeet (vaatetus, aikataulu, kesto, fyysinen vaativuus).
- Asiakkaalle tarjotaan ennakkotietoa ilmiön luonnosta ja havainnoinnista.



Ennen palvelua (tiedonhaku, varaus)



Palvelun aikana (kokemus ja kohtaamiset)



Palvelun jälkeen (palaute, muistot, suosittelu)



3. Saapuminen ja orientaatio

- Saapuminen kohteeseen on turvallista kaikissa olosuhteissa (pimeys, lumi, liukkaus).
- Opastus ohjaa asiakkaan kohteeseen ilman valosaasteen lisääntymistä.
- Ensikontakti luo turvallisen ja selkeän aloituksen kokemukselle.



Ennen palvelua (tiedonhaku, varaus)



Palvelun aikana (kokemus ja kohtaamiset)



Palvelun jälkeen (palaute, muistot, suosittelu)



4.1. Ympäristö ja olosuhteet

- Havaintopaikka minimoi valosaasteen ja mahdollistaa esteettömän näkyvyyden taivaalle.
- Luonnon kantokyky ja häiriöttömyys varmistetaan (ei kulumista, ei eläinhäiriöitä).
- Kohteiden turvallisuus varmistetaan (esim. jää-, pimeys- ja maastoriskit).



Ennen palvelua (tiedonhaku, varaus)

Palvelun aikana (kokemus ja kohtaamiset)

Palvelun jälkeen (palaute, muistot, suosittelu)



4.2. Elämys ja sisältö

- Kokemus sisältää tarinallistamista (tiede, paikalliskulttuuri, uskomukset).
- Asiakas ymmärtää ilmiön taustan (esim. revontulten syntyprosessi).
- Palvelu mahdollistaa osallistumisen (havainnointi, kuvaus, aktiivinen tekeminen).



Ennen palvelua (tiedonhaku, varaus)

Palvelun aikana (kokemus ja kohtaamiset)

Palvelun jälkeen (palaute, muistot, suosittelu)



4.3. Asiakasturvallisuus ja mukavuus

- Asiakkaalle tarjotaan riittävä lämpö, suoja ja taukomahdollisuudet.
- Oppailla on osaaminen toimia vaativissa arktisissa olosuhteissa.
- Ryhmäkoot ovat hallittuja turvallisuuden ja elämyksen laadun takaamiseksi.
- Koko henkilökunta tuntee turvallisuussuunnitelman omissa tiloissa sekä opastettavilla paikoilla



Ennen palvelua (tiedonhaku, varaus)

Palvelun aikana (kokemus ja kohtaamiset)

Palvelun jälkeen (palaute, muistot, suosittelu)



4.4. Vastuullisuus ja paikallisuus

- Palvelu noudattaa kestävän matkailun periaatteita (jätteet, liikkuminen, energia).
- Paikallinen osaaminen, kulttuuri ja yritysverkosto ovat osa palvelua.



Ennen palvelua (tiedonhaku, varaus)

Palvelun aikana (kokemus ja kohtaamiset)

Palvelun jälkeen (palaute, muistot, suosittelu)



5. Palvelun jälkeen: laatu & vaikuttavuus

- Miten kokemuksesta opitaan ja sitä kehitetään?
- Asiakaspalaute kerätään (esim. kysely, arvostelut)
- Asiakastyytyväisyyttä mitataan (esim. NPS / arvosanat)
- Palautetta analysoidaan systemaattisesti
- Tuloksia hyödynnetään kehittämisessä
- Asiakasta osallistetaan (uusintakokemus, suosittelu, yhteisö)



Ennen palvelua (tiedonhaku, varaus)

Palvelun aikana (kokemus ja kohtaamiset)

Palvelun jälkeen (palaute, muistot, suosittelu)



Palvelulupaus

Palvelulupaus kertoo asiakkaalle, mitä arvoa ja millaista palvelua hän voi yritykseltä odottaa. Se on yrityksen sitoumus siitä, miten se ratkaisee asiakkaan tarpeen ja millaisen kokemuksen se tarjoaa.

Palvelulupaus on tapa toimia!

"Asiointi on helppoa"

"Olemme täällä sinua varten. Sinulla on oma yhteyshenkilö."

"Kunnioitan unelmiasi, tarpeitasi ja budjettiasi."



Arvolupaus > Palvelulupaus

Mikä ero näillä on?

Arvolupaus kertoo, mitä arvoa asiakas saa ja miksi palvelu on hänelle merkityksellinen. Se vastaa kysymykseen: miksi asiakkaan kannattaa valita juuri tämä elämys?

Palvelulupaus kertoo, miten palvelu toteutetaan ja mitä asiakas voi käytännössä odottaa. Se vastaa kysymykseen: miten varmistamme, että asiakas saa lupaamamme arvon?

Taivaanilmiömatkailussa

Arvolupaus:

Koet Sodankylän taivaanilmiöt tavalla, joka yhdistää luonnon, hiljaisuuden, tarinat ja pohjoisen valon rytmin merkitykselliseksi elämykseksi.

Palvelulupaus:

Tarjoamme selkeästi viestityn, turvallisesti opastetun ja olosuhteisiin mukautuvan kokemuksen, jossa asiakas kokee saavansa arvoa myös silloin, kun luonto ei näytä kaikkea odotettua.

**Arvolupaus herättää kiinnostuksen.
Palvelulupaus rakentaa luottamuksen.**



Tehtävä 10 min

Mieti oma palvelulupaus asiakkaalle

Asiakkaan odotukset ja mielikuvat



Kuva. Sodankylän kunta. LOISTAVA
Taivaanilmiöt kestäviksi
matkailupalvelutuotteiksi



Kokemuksen psykologinen puoli

Asiakaskokemus ei muodostu vain siitä, mitä tapahtuu, vaan siitä, **miten asiakas tilanteen tulkitsee, tuntee ja muistaa.**

Taivaanilmiömatkailussa tämä korostuu, koska asiakas **tulee usein vahvan odotuksen kanssa**:hän toivoo näkevänsä jotakin harvinaista, kaunista ja merkityksellistä.

Jos todellisuus ei vastaa mielikuvaa, kokemus voi muuttua pettymykseksi – ellei palvelu johda odotuksia oikein.

Asiakkaan kokemukseen vaikuttavat erityisesti:

Odotukset

Mitä asiakas luuli ostavansa, näkevänsä tai kokevansa?

Hallinnan tunne

Ymmärtääkö asiakas, mitä tapahtuu, miksi ja mitä seuraavaksi?

Turvallisuuden tunne

Kokeeko asiakas olevansa hyvissä käsissä myös pimeässä, kylmässä tai epävarmoissa olosuhteissa?

Tunteen sanoittaminen

Auttaako opas asiakasta huomaamaan, miksi hetki on erityinen?

Huippuhetket ja lopetus

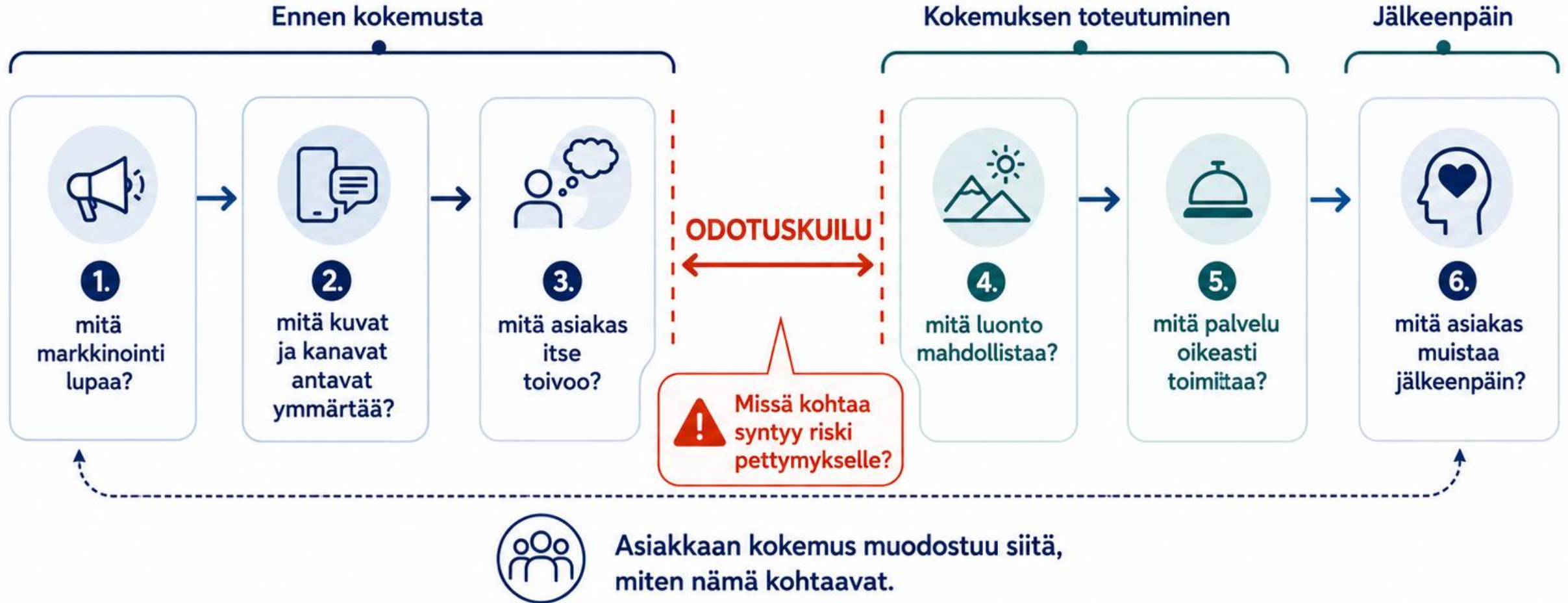
Asiakas muistaa usein kokemuksen vahvimman hetken ja sen, miten kokemus päättyi.

Asiakas ei arvioi vain ilmiötä.

Hän arvioi, tuntuiko kokemus hallitulta, turvalliselta, merkitykselliseltä ja hänen odotustensa arvoiselta.

Asiakkaan odotuskuilu -malli

Odotus syntyy ennen kokemusta



Asiakkaan kokemus muodostuu siitä, miten odotukset, todellinen toteutus ja muistijälki kohtaavat.

Hinta on myös lupaus

Mitä hinta lupaa asiakkaalle?

- Edullinen tuote lupaa helppoutta ja selkeyttä.
- Premium-tuote lupaa varmuutta, henkilökohtaisuutta, asiantuntijuutta ja viimeisteltyä kokemusta.
- Revontuli- tai tähtitaivastuote lupaa aina myös jonkinlaisen suhteen epävarmuuteen.

Tarkista:

- vastaako sisältö hintaa?
- ovatko varusteet ja mukavuus linjassa hinnan kanssa?
- onko Plan B riittävän laadukas suhteessa hintaan?
- ymmärtääkö asiakas, mistä hän maksaa, vaikka ilmiö ei toteudu?

Hinta on myös lupaus

Edullinen ja yksinkertainen – lupaus lunastetaan



 **Taivaan ihmeet –ilta**
Opastettu revontuli-kävely Lapissa

59 €
/ hlö

**MITÄ HINTA LUPAA**

**Selkeä ja helppo**
Helppo löytää ja ymmärtää.
Selkeä tapaamispaikka ja aikataulu.

**Realistinen odotus**
Kerroimme rehellisesti, mitä on mahdollista kokea – revontulet ovat luonnon ilmiö.

**Hyvä opastus**
Paikallinen opas, joka kertoo taivaasta ja Lapin luonnosta selkeästi.

**Perusmukavuus kunnossa**
Lämmin juoma, nuotio ja suojaisa paikka.
Käytännön ohjeet vaatteista etukäteen.

**Reilu hinta**
Edullinen kokemus, ilman turhia kuluja – panostamme olennaiseen.

**MITÄ ASIAKAS KOKEE**

**Saavuin helposti ja tiesin tarkalleen, mitä on luvassa.**

**Odotukseni olivat realistiset – iloitsin myös pienistä hetkistä taivaalla.**

**Opas oli asiantunteva ja ystävällinen. Opin uutta ja sain vastauksia.**

**Pysyin lämpimänä ja viihtyisinä. Pieni nuotiohetki teki illasta erityisen.**

**Tunne: sain vastinetta. Yksinkertainen kokemus, joka jäi mieleen.**

**KÄYTÄNNÖN OHJEET**

**Pukeudu lämpimästi:**
kerrospukeutuminen, pipo, hanskat, talvikengät.

**Ota mukaan:**
oma otsalamppu ja hyvä mieli.

**Kamera jaluksella**
– jos sellainen on käytössä.

**Kesto n. 2–3 h**
Säävaraus.

**Nautitaan hetkestä ja kunnioitetaan luontoa.**

**Yksinkertainen lupaus. Aito elämys.**
Hyvä opastus, realistinen odotus ja lämmin vastaanotto – se tekee eron.



Hinta on myös lupaus

Mitä hinta lupaa asiakkaalle?

- Edullinen tuote lupaa helppoutta ja selkeyttä.
- Premium-tuote lupaa varmuutta, henkilökohtaisuutta, asiantuntijuutta ja viimeistelyä kokemusta.
- Revontuli- tai tähtitaivastuote lupaa aina myös jonkinlaisen suhteen epävarmuuteen.

Tarkista:

- vastaako sisältö hintaa?
- ovatko varusteet ja mukavuus linjassa hinnan kanssa?
- onko Plan B riittävän laadukas suhteessa hintaan?
- ymmärtääkö asiakas, mistä hän maksaa, vaikka ilmiö ei toteudu?



Hinta on myös lupaus

Arvokas, mutta kokemus ontuu

**PREMIUM KOKEMUS**
495 €
/hlö

✓ MITÄ HINTA LUPAA	✗ MITÄ ASIAKAS KOKEE
	
 PREMIUM-HINTA Korkea hinta asettaa korkeat odotukset.	 ODOTUS: HENKILÖKOHTAINEN PALVELU Pieni ryhmä, oma opas, huomiota ja laatua.
 TODELLISUUS: EPÄSELVÄ OHJEISTUS Epätarkka viestintä ja ohjelma, opas poissa tai tavoittamaton.	 PLAN B ONTUU Sää huono tai revontulla ei näy – vaihtoehto puuttuu tai on heikko.
	 TUNNE: EN SAANUT VASTINETTA Pettymys, turhautuminen ja kokemus rahan hukkaan käytöstä.

**Korkea hinta ei korvaa heikkoa toteutusta – se korostaa sitä.**
Hinta lupaa enemmän. Pidetään lupaus.



Löydettävyyys ja ostettavuus: toimiiko tuote markkinassa?

Hyvä tuote ei
riitä, jos sitä
ei löydy tai
ostaminen on
vaikeaa.

Minimitaso:

- tuote löytyy oikeilla hakusanoilla
- tuotekuvaus kertoo selkeästi mitä tapahtuu, milloin, missä ja kenelle
- hinta, kesto, saatavuus ja ehdot ovat näkyvissä
- varaus onnistuu mobiilissa
- epävarmuustekijät on kerrottu ymmärrettävästi
- tuote sopii myös jälleenmyyntiin / matkanjärjestäjälle
- kuvat eivät lupaa mahdotonta

Mikä on yksi kohta, jossa asiakas voi nyt pudota pois ennen ostamista?



Palvelun laadun seuranta

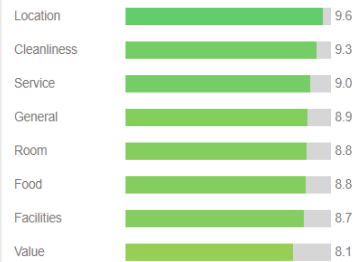
STF Abisko Turiststation

data from 11.2.2026

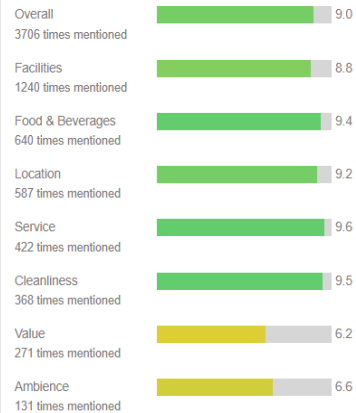
8.9

1498 reviews
in the past 12 months

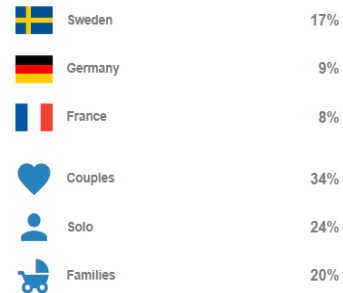
Ratings



Sentiment Ratings



Who stays here



VALUE
6.2

Midnight Sun ATV Tours

data from 17.12.2025

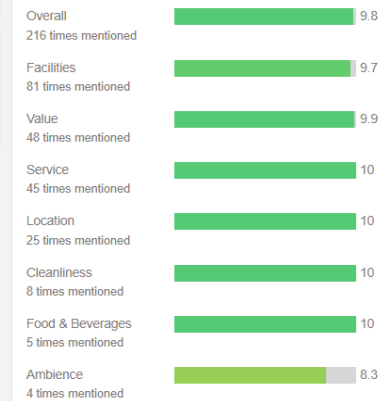
9.9

76 reviews
in the past 12 months

Ratings



Sentiment Ratings



Who stays here



VALUE
9.9



Palvelun laadun seuranta



Palvelupolku	Laatujärjestelmä esimerkki
Tiedonhaku	CX design, SERVQUAL, digianalytiikka
Varaus	KPI:t, CX-mittarit, service blueprint
Ennakko	ISO-standardit, viestinnän laatumallit
Saapuminen	Service blueprint, turvallisuusstandardit
Kokemus	CX design, service blueprint
Turvallisuus	ISO 21101, aurora guidelines
Vastuullisuus	STF, GSTC, Travelife



Tehtävä 10 min

Tarkastele omaa palvelulupausta, pohdi miten johdat asiakkaiden odotuksia.

Mitä lupaamme asiakkaalle varmasti?

Mitä emme voi luvata?

Miten kerromme epävarmuuden ilman, että ostohalu heikkenee?



Palvelupolku ja laadun
varmistaminen



Mitä laatu palvelupolun eri vaiheissa?



→ Mitataan kuinka helposti asiakas löytää palvelun ja ymmärtää sen sisällön.

→ Varaaminen on helppoa, nopeasti toimivaa ja läpinäkyvää.

→ Asiakas tietää varmuudella mitä mukaan, missä ja milloin.

→ Ei "katveita": asiakas tietää minne mennä ja kokee olonsa turvalliseksi.

→ Revontulikohde = turvallinen, pimeä, ympäristön kannalta kestävä.

→ Opas, varusteet ja riskienhallinta ovat standardoituja.

→ Laatua mitataan ja kehitetään jatkuvasti, ei kertaluonteisesti.

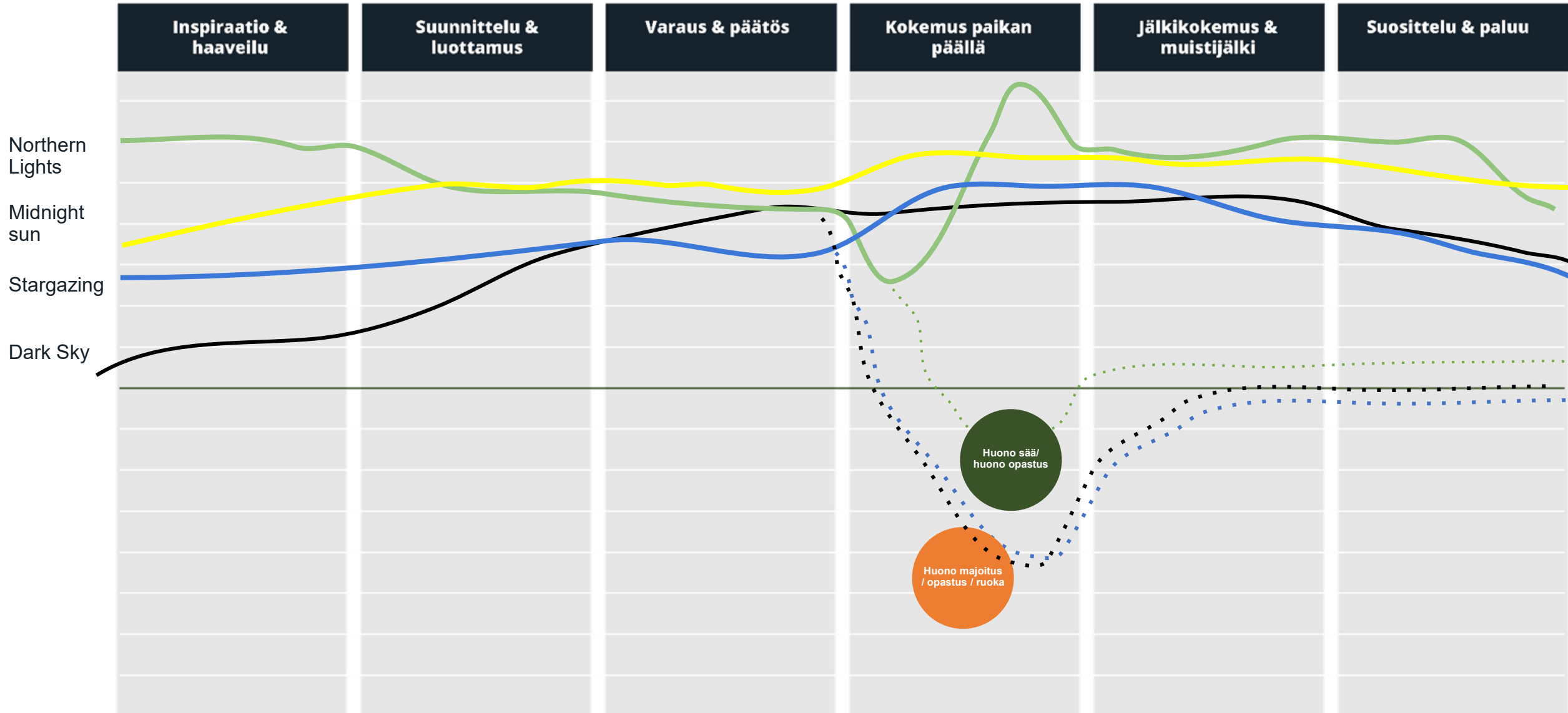


Laatujärjestelmät osana asiakaspolkua

Inspiraatio & haaveilu	Suunnittelu & luottamuksen rakentuminen	Varaus & päätös	Kokemus paikan päällä	Jälkikokemus & muistijälki	Suosittelu & paluu
Customer Experience (CX) design Korostaa selkeyttä, läpinäkyvyyttä ja helppoa löydettävyyttä (esim. tieto palveluista ja hinnoista) SERVQUAL (service quality -malli) Tangibles (visuaalinen laatu: verkkosivut) Reliability (luotettava tieto) Digitaalinen analytiikka + KPI:t esim. verkkosivuliikenne, konversioaste, hakukonenäkyvyys	CX KPI:t (Customer Experience metrics) NPS (suositteluhaluus) Booking conversion rate (kuinka moni varaa) Travel management KPI:t booking tool adoption, policy compliance Service Blueprint tunnistaa varauksen tukiprosessit (järjestelmät, maksut, viestintä)	ISO matkailustandardit (esim. ISO 22483, 21401) ohjeistus palvelun sisällöstä, turvallisuudesta ja viestinnästä SERVQUAL: assurance & responsiveness asiakas kokee olonsa turvalliseksi ja tietää mitä odottaa	Service Blueprint frontstage/backstage prosessit (opastus, kuljetus, check-in) ISO 21101 (Adventure tourism safety management) Turvallisuus-käytännöt, riskienhallinta Aurora tourism guidelines (Tromsø / AECO) turvallisuus, ympäristövastuu, paikallisyhteisön huomiointi GSTC (Global Sustainable Tourism Criteria) ympäristövaikutusten minimointi, paikallishyödyt	ISO 21101 (seikkailumatkailun turvallisuus) Aurora guide -käytännöt talviolosuhteet, liikenneturvallisuus, riskienhallinta	Sustainable Travel Finland (STF) 7-vaiheinen kehityspolku ja auditointikriteerit Travelife / TourCert kansainväliset vastuullisuussertifiikatit KPI-seuranta asiakastytyväisyys, asiakasarviot- ja palautteet, päästöt, käyttöaste



Palvelun Peak Moments – analyysi



Storyboard: Kun kiinnostus ei riitä kantamaan loppuun asti

Odotus on korkealla – pienet kitkat alkavat kasautua



1. Odotus on huipussaan

Tunnettu kohde. Top 10 places to visit. Perhe saapuu innostuneena ja odotukset ovat korkealla.



2. Alku näyttää lupaavalta

Parkkipaikalta viitoitus toimii hyvin. Reitti löytyy helposti ja ensivaikutelma on myönteinen.



3. Ensimmäinen särö

Itsepalvelumyymälä kiinnostaa, mutta maksaa voi vain käteisellä. Ohje on: jätä raha laatikkoon. Ostoksia jää tekemättä.



4. Toivo herää uudelleen

Elämyskohde löytyy. Paikalla oleva opas kertoo suomeksi ja englanniksi, miten elämys toimii. Innostus palaa hetkeksi.



Kohde kiinnostaa – mutta palvelupolku alkaa jo saada ensimmäisiä kolhuja.

Storyboard: Innostus hiipuu askel askeleelta

Yksikään este ei yksin ratkaise – mutta yhdessä ne kääntävät perheen takaisin



5. Osto on väärässä paikassa

Lippua ei voi ostaa elämyksen luota. Se pitäisi hakea päärakennuksesta melko kaukaa – ehkä samalla saisi myös varusteet.



6. Olosuhteet alkavat painaa

Tihkusade, hyttyset ja puuttuvat suojavarusteet syövät mukavuutta. Omat varusteet jäivät autoon, eikä suojaa ole saatavilla.



7. Tuote ei tunnu sopivalta

Lapsesta elämys vaikuttaa vaikealta. Koko päivän perhe-etui ei houkuttele, jos lapset eivät jaksaisi osallistua loppuun asti.



8. Perhe kääntyy takaisin

Elämyksen kokeminen alkaa vaatia liikaa lisätoimia. Paluumatkalla itsepalvelukaupalla harmittaa vielä, kun kaikkea kiinnostavaa ei voi ostaa ilman käteistä.



Asiakas ei lähtenyt siksi, ettei kohde kiinnostanut – vaan siksi, että polku ostoon ja elämykseen oli liian raskas.



Palvelupolku – oston esteiden poistaminen vai ohjaaminen?

Kun kysyntä on matala: poista esteet

Tavoite: madaltaa ostamisen kynnystä ja muuttaa kiinnostus varaukseksi.

Oston este on ongelma, kun se estää halukkaan ja halutun asiakkaan

Poistettavia esteitä:

- **maksutavat:** vain käteinen, ei mobiili- tai korttimaksua
- **ostopaikka** väärässä paikassa suhteessa päätöshetkeen
- **epäselvät** hinnat, ehdot, aukioloajat tai varusteohteet
- **liian pitkä tai jäykkä tuote** asiakkaan tarpeeseen nähden
- **vaikea varauspolku**, useita klikkauksia, ei mobiiliystävällisyyttä
- **liiallinen sitouttaminen:** minimiostot tai pitkät paketit, kun asiakas haluaa kokeilla kevyesti

Logiikka:

Kun kapasiteettia on vapaana, jokainen turha kitka heikentää konversiota. Asiakas ei välttämättä sano “ei” tuotteelle, vaan polulle, joka tekee ostamisesta liian vaivalloista.



Palvelupolku – oston esteiden poistaminen vai ohjaaminen?

Kun kysyntä ylittää kapasiteetin: ohjaa ja rajaa ostamista

Tavoite: suojata kapasiteettia, laatua ja kannattavuutta.

Oston rajaaminen on työkalu, kun se ohjaa kysyntää kannattavampaan liiketoimintaan.

Tällöin ostamisen rajoitteet voivat olla perusteltuja:

- minimi viipymä majoituksessa korkean kysynnän ajankohtina
- maksimi viipymä ravintolassa tai elämyksessä
- ennakkomaksu tai tiukemmat peruutusehdot no-show-riskin pienentämiseksi
- premium-hinta parhaisiin aikoihin / paikkoihin / oppaisiin
- rajattu ryhmäkoko laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi
- vain ennakkovaraukset, jos spontaani kysyntä kuormittaa toimintaa
- segmenttiohjaus: esimerkiksi korkeamman arvon asiakkaat, ryhmät tai paketit etusijalle huippukysynnässä

Logiikka:

Kun kysyntä ylittää kapasiteetin, kaikkea kysyntää ei tarvitse ottaa vastaan. Tuottojohtamisen näkökulmasta ostamisen rajoitteilla voidaan ohjata kysyntää oikeaan aikaan, oikeaan hintaan ja oikealle asiakasryhmälle.



Palvelupolku – ostettavuuden nyrkkisäännöt

Matala kysyntä:

Poista kitka. Tee ostamisesta helppoa, nopeaa ja riskitöntä.

Huono este: asiakas ei ymmärrä, miksi ostaminen on vaikeaa.

Korkea kysyntä:

Älä poista kaikkea kitkaa. Muuta se tietoiseksi rajaukseksi, joka suojaa katetta, kapasiteettia ja laatua.

Hyvä raja: asiakas ymmärtää ehdon, ja se tukee palvelun laatua tai saatavuutta.



Asiakaslupauksen -tarkistusmalli

Asiakaslupaus on uskottava vasta, kun se voidaan lunastaa palvelupolun jokaisessa kriittisessä kohdassa.

Tarkistuskysymys	Mitä varmistetaan?
1. Mitä lupaamme asiakkaalle?	Lupaus on selkeä, ymmärrettävä ja asiakkaalle merkityksellinen.
2. Kenelle lupaus on tarkoitettu?	Lupaus sopii valitulle asiakasryhmälle, ei kaikille samalla tavalla.
3. Mitä asiakas voi varmasti saada?	Lupaus ei perustu vain luonnonilmiön toteutumiseen.
4. Mitä emme voi luvata?	Sää, pilvisyys, revontulet, tähtitaivas tai veden lämpötila sanoitetaan rehellisesti.
5. Miten toimitamme lupauksen käytännössä?	Opastus, varusteet, turvallisuus, viestintä ja palvelun rytmi tukevat lupausta.
6. Mikä voi rikkoa lupauksen?	Tunnistetaan kriittiset riskit: epäselvä ohjeistus, väärät odotukset, heikko Plan B, ostamisen kitka.
7. Mikä on varasuunnitelma?	Plan B on osa tuotetta, ei hätävara.
8. Mistä tiedämme, että lupaus lunastui?	Palaute, arviot, NPS, oppaan havainnot ja uusintaostot kertovat toteutumisesta.

Hyvä asiakaslupaus ei lupaa täydellisiä olosuhteita.
Se lupaa hyvin johdetun kokemuksen myös silloin, kun olosuhteet muuttuvat.



Asiakaslupauksen -tarkistusmalli

Mitä lupaamme?	Miten toimitamme sen?	Mikä voi estää?	Mikä on varasuunnitelma?
Revontulien näkeminen / mahdollisuus	Oikea aika, paikka, opastus	Pilvisyys, aktiivisuuden puute	Tarina, kuvausopastus, yöluento, lämpö, paikallinen sisältö
Hiljainen dark sky -kokemus	Pieni ryhmä, paikka, rytmi	Muu ryhmä, valo, sää	Vaihtoehtoinen reitti / paikka
Premium-elämys	Henkilökohtaisuus, mukavuus	Kapasiteetti, osaaminen	Rajattu myynti, ennakkovalmistelu



Scorecard malli esimerkki

Luodaan Scorecard, joka kattaa kaikki palvelupolun vaiheet inspiraatiosta palautteeseen.

- itsearviointi, raportointi ja kehitystoimintojen validointi ja priorisointi
- Selkeä asteikko esim. viisiportainen asteikko mikä on nykytila ja mitä halutaan
- Hyödynnetään olemassa olevia KPI malleja, standardeja ja järjestelmiä, arvosteluja



Scorecard malli esimerkki

0. Tiedonhaku & inspiraatio

- ☐ Löydettävyys verkossa
- ☐ Selkeä ja houkutteleva sisältö
- ☐ Realistiset odotukset
- ☐ Kohdennettu viestintä

Arvosana: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

1. Varaus & ennakkoviestintä

- ☐ Varausprosessi sujuva
- ☐ Monikielisyys
- ☐ Ehdot selkeät
- ☐ Epävarmuus viestitty
- ☐ Vaihtoehdot tarjolla

Arvosana: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

2. Ennakko-ohjeistus

- ☐ Käytännön ohjeet
- ☐ Turvallisuusohjeet
- ☐ Ilmiön ymmärrys

Arvosana: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

3. Saapuminen & orientaatio

- ☐ Saapuminen turvallista
- ☐ Opastus selkeää
- ☐ Ensikontakti laadukas

Arvosana: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

4. Ympäristö & olosuhteet

- ☐ Valosaaste minimoitu
- ☐ Näkyvyys hyvä
- ☐ Ympäristö turvallinen
- ☐ Luonto huomioitu

Arvosana: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

5. Elämys & sisältö

- ☐ Tarinallistaminen
- ☐ Osallistuminen
- ☐ Moniaistisuus

Arvosana: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

6. Turvallisuus & mukavuus

- ☐ Varusteet ja lämpö
- ☐ Oppaan osaaminen
- ☐ Ryhmäkoko

Arvosana: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

7. Vastuullisuus

- ☐ Ympäristövastuu
- ☐ Paikallisuus
- ☐ Sidosryhmät mukana

Arvosana: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐



Tehtävä 10 min

Tee oman palvelun arvointi Peak Moments tai scorecard – mallilla

missä vaiheessa laatu on vahvin?
missä vaiheessa kokemus voi epäonnistua?
mikä on yksi korjaus, joka voidaan tehdä heti?



Laatu käytännössä



Ilmiöstä kokemukseen – ajattelumalli





Tuotteesta elämyksen valon rytmiin



TUOTE

Revontuliretki



PORTFOLIO

Taivaan ilmiöiden opastettu vuosikello



Sama opas, sama osaaminen



Uusia elämyksiä eri vuodenaikoihin



Syitä saapua – syitä palata

*Luonto antaa
rytmin,
opas näyttää
tarinat.*





Yhteenveto markkinaselvityksen havainnoista

Asiakasarvioissa korostui ero opastetun elämyksen ja huonosti opastetun pettymyksen välillä



Opastettu elämys

- Asiantunteva opastus lisäsi kokemuksen arvoa
- Asiakas ymmärsi paremmin ilmiön, paikan ja ajankohdan merkityksen
- Turvallisuus, sujuvuus ja käytännön ohjaus vahvistivat laatukokemusta
- tarinat, paikallistieto ja tulkinta tekivät kokemuksesta merkityksellisen
- Positiiviset arviot korostivat tunnetta: "olin hyvissä käsissä"



Huonosti opastettu pettymys

- Epäselvät ohjeet ja heikko ennakkoviestintä loivat epävarmuutta
- Asiakas ei tiennyt mitä odottaa tai miten toimia paikan päällä
- Opastuksen puute heikensi kokemuksen laatua, vaikka itse kohde olisi ollut kiinnostava
- Pettymys syntyi usein pienistä kitkoista: odotus, epäselvyys, käytännön hankaluudet
- Negatiivisissa arvioissa korostui tunne: "jäimme omillemme"



Opastuksen laatu ohjaa lopputulosta.



Johtopäätös

Opastus ei ole taivaanilmiötuotteessa vain lisäpalvelu, vaan keskeinen osa laatua, odotustenhallintaa ja muistijälkeä. Sama kohde voi näyttäytyä asiakkaalle elämyksenä tai pettymyksenä riippuen siitä, miten hyvin kokemus on johdettu.



Plan B ei ole korvike. Se on osa palvelua.

Hyvä Plan B:

- on kerrottu asiakkaalle jo ennen ostamista
- tuntuu suunnitellulta, ei hätävaralta
- liittyy samaan teemaan kuin alkuperäinen lupaus
- tuottaa arvoa eri tavalla: tieto, tarina, tunnelma, kuvaus, paikallisuus, lämpö, ruoka, hiljaisuus
- jättää asiakkaalle tunteen, että ilta oli silti merkityksellinen
- luo elämykseen yllätys, jota ei ole kerrottu etukäteen



Opastus on elämyksen vakuutus

Kun ilmiö ei toteudu, opas voi rakentaa arvoa:

- selittämällä ilmiön ymmärrettävästi
- sanoittamalla hetken erityisyyttä
- hyödyntämällä paikallisia tarinoita
- ohjaamalla havainnointia: äänet, pimeys, hiljaisuus, lämpötila, maisema
- auttamalla kuvaamisessa tai muistijäljen luomisessa
- muuttamalla pettymyksen uteliaisuudeksi



Viestinnän kolme hetkeä, esimerkki Revontuli elämys

Ennen:

“Revontulet ovat luonnonilmiö, jota emme voi taata. Sen sijaan takaamme opastetun arktisen illan, jossa opit ymmärtämään taivaan ilmiöitä ja koet Sodankylän yön parhaalla mahdollisella tavalla.”

Aikana:

“Tänään taivas ei näytä meille kaikkea, mutta juuri tällaisina iltoina pimeys, lumi, hiljaisuus ja tarinat nousevat kokemuksen pääosaan.”

Jälkeen:

“Tänä iltana revontulet jäivät pilvien taakse, mutta toivomme, että Sodankylän yö jäi mieleen toisella tavalla. Tässä vielä parhaat vinkit seuraavaan iltaan / kuvauspaikkoihin / ilmiön seuraamiseen.”



Viestinnän kolme hetkeä, esimerkki

Keskiyön aurinkoelämys Sodankylässä: opastettu kesäyön retki ja piknik auringon valossa

Ennen:

“Keskiyön aurinko on pohjoisen kesän erityinen ilmiö, mutta sen näkyminen riippuu aina säästä ja pilvisyydestä. Emme voi taata kirkasta taivasta tai täydellistä auringonlaskutonta näkymää. Sen sijaan takaamme opastetun kesäyön elämyksen, jossa koet yöttömän yön valon, luonnon hiljaisen rytmin ja Sodankylän kesän ainutlaatuisen tunnelman parhaalla mahdollisella tavalla. Retken aikana pysähdymme rauhalliseen piknik-hetkeen ja havainnoimme, miltä maailma tuntuu, kun yö ei pimene.”

Aikana:

“Tänä yönä valo on kokemuksen pääosassa. Jos aurinko näyttäytyy, pysähdymme seuraamaan sen liikettä horisontin tuntumassa ja sitä, miten valo muuttaa maisemaa, värejä ja ajan tuntua. Jos pilvet peittävät auringon, yötön yö ei silti katoa: sen voi tuntea pehmeässä valossa, luonnon äänissä, viileässä ilmassa ja siinä erikoisessa hetkessä, kun keho odottaa yötä, mutta maisema pysyy hereillä.”

Jälkeen:

“Tänä yönä keskiyön aurinko näyttäytyi meille omalla tavallaan – kirkkaana, pehmeänä, pilvien takaa tai valona, joka ei sammunut lainkaan. Toivomme, että mukaasi jäi muisto yöttömän yön tunnelmasta: hiljaisuudesta, piknik-hetkestä, valon sävyistä ja siitä oudosta, kauniista tunteesta, kun aika tuntuu hetkeksi menettävän rajansa. Tässä vielä vinkit siihen, miten voit jatkaa pohjoisen valon havainnointia ja milloin Sodankylän muut valon vuodenaajat kannattaa kokea.”

Emme lupaa pilvetöntä aurinkoa. Lupaamme yöttömän yön kokemuksen, jossa valo, aika ja maisema tuntuvat erilaisilta.



Viestinnän kolme hetkeä, esimerkki

Stargazing-elämys Sodankylässä: opastettu retki Dark Sky -paikkaan ja keskiyön piknik

Ennen:

“Tähtitaivas on luonnon oma näyttämö, emmekä voi taata pilvetöntä taivasta tai tiettyjen tähtikuvioiden näkymistä. Sen sijaan takaamme opastetun pimeän ajan elämyksen Dark Sky -paikassa, jossa valosaaste on mahdollisimman vähäistä ja yötaivaan havainnointi tapahtuu rauhassa, turvallisesti ja asiantuntevasti. Illan aikana opit katsomaan taivasta, pimeyttä ja pohjoisen yön hiljaisuutta uudella tavalla. Retken aikana nautimme myös rauhallisen piknik-hetken yön äärellä.”

Aikana:

“Tänä yönä taivas kertoo tarinaansa omalla tavallaan. Jos tähdet näkyvät, pysähdymme tunnistamaan taivaan kuvioita, havainnoimaan pimeyden sävyjä ja etsimään omaa paikkaamme suuren taivaan alla. Jos pilvet peittävät tähtitaivaan, huomio siirtyy siihen, mikä tekee Dark Sky -kokemuksesta arvokkaan myös ilman täydellistä näkyvyyttä: hiljaisuuteen, yön ääniin, pimeän kokemiseen, tarinoihin ja siihen, miten harvinainen oikeasti pimeä yö nyky maailmassa on.”

Jälkeen:

“Tänä yönä taivas näyttäytyi meille juuri sellaisena kuin pohjoinen luonto halusi sen näyttää. Toivomme, että mukaasi jäi tähtien lisäksi – tai niiden sijaan – muisto pimeydestä, hiljaisuudesta, yön rauhasta ja siitä tunteesta, kun katse nousee hetkeksi arjen yläpuolelle. Tässä vielä vinkit seuraaviin tähtitaivaan katseluhetkiin, parhaisiin havaintopaikkoihin ja siihen, milloin Sodankylän pimeä yötaivas kannattaa kokea uudelleen.”

Emme lupaa täydellistä tähtitaivasta. Lupaamme aidon pimeän kokemuksen paikassa, jossa taivaalla on mahdollisuus näkyä.



Viestinnän kolme hetkeä, esimerkki

Palvelu: savusauna ja uinti tunturipurossa / järvessä

Ennen palvelua

“Savusaunan lämpö, hiljainen maisema ja virkistävä uinti tunturipurossa tai kirkkaassa järvessä muodostavat arktisen elämyksen, jossa luonto on osa kokemusta. Veden lämpötila, sää ja päivän olosuhteet vaihtelevat, ja uinti on aina vapaaehtoista. Takaamme turvallisen, opastetun ja kiireettömän hetken, jossa voit kokea veden, lämmön ja maiseman omalla tavallasi.”

Palvelun aikana

“Tänään vesi on raikas ja ilma tuntuu iholla juuri niin kuin täällä pohjoisessa kuuluu. Uinti ei ole suoritus, vaan hetki: ensin savusaunan pehmeä lämpö, sitten askel kerrallaan veden äärelle. Voit kastautua, uida tai vain pysähtyä rantaan hengittämään. Jokainen kokee tämän omalla tavallaan.”

Palvelun jälkeen

“Toivomme, että tästä jäi mieleen enemmän kuin sauna ja uinti: savun tuoksu, veden kirkkaus, hiljaisuus ja tunne siitä, että hetken aikaa olit osa maisemaa. Jos haluat palata tähän kokemukseen myöhemmin, suosittelemme kokeilemaan samaa eri vuodenaikana – kevään jäidenlähdön, yöttömän yön tai syksyn ruskan aikaan kokemus tuntuu aina hieman erilaiselta.”

Savusaunaelämys ei ole suoritus. Se on hetki, jossa asiakas saa kokea pohjoisen luonnon iholla: savun, lämmön, veden ja hiljaisuuden.



Palvelupolku - Enthusiast / Premium



Premium-viestinnän tehtävä ei ole luvata täydellisiä olosuhteita. Sen tehtävä on osoittaa, että kokemus on arvokas kaikissa olosuhteissa.

Asiakas

Inspiraatio & haaveilu

Haetaan rauhaa, paikkaa missä olla tuntematon, avaruutta

Suunnittelu & luottamus

Haetaan kohdetta, missä on turvallista ja voi olla tuntematon

Varaus & päätös

All inclusive

Kokemus paikan päällä

Joustavat palvelut

Kuljetus

Majoitus j
ruokailu

Elämykset

Jälkikokemus & muistijälki

Helppoa, puhdasta,

Suosittelu & paluu

Henkilökohtainen palvelu

Backstage

Hyviä kuvia ja tarinoita

Artikkelit
tarinat
Influenster
Sodankylästä

Exclusive palvelut

Exclusive palvelu
concierge

Joustava
varausjärjestelmä,
jossa on monen
toimijan palveluja

Myös
palvelujen
peruutus on
mahdollista

Peruspalvelut
Elämykset
Lisäpalvelut
Henkilökohtainen
palvelu vs.
digipalvelu

Konkreettinen ja
digi kiitos /
feedback

Onko kaikki
vuodenajat jo
koettu

Viestintä

Luo
muistoihin
jäävä tarina

Todista
osaaminen
ja vähennä
koettua
riskiä

Tee
päättöksestä
helppo,
säilytä
premium

Johda
odotuksia
juuri ennen
toteutusta.

Sanoita
kokemus ja
olosuhteen
muutokset

Auta
asiakasta
ymmärtä-
mään
kokemus

Tee
asiakasta
sisäpiiriläinen

Uudelleen
aktivointi &
seuraava
ilmiö

Asiakaspolun esimerkkiviestit

2 sähköpostia + 1 viestisovellusviesti



1. Ennakkoviesti ennen kokemusta



Aihe: Tervetuloa kokemaan Sodankylän taivas

Tervetuloa kokemaan Sodankylän taivas kanssamme.

Huomenna illalla lähdemme rauhalliselle, pienelle ryhmälle suunnitellulle elämykselle, jossa seuraamme illan olosuhteita, taivaan valoa ja ympäröivää luontoa. Revontulet, tähtitaivas ja muut taivaanilmiöt ovat aina luonnon omia hetkiä, emmekä voi luvata niiden näyttäytymistä. Sen sijaan lupaamme asiantuntevasti johdetun kokemuksen, jossa illan olosuhteet huomioidaan parhaalla mahdollisella tavalla.

Otathan mukaan lämpimät kerrokset, säänkestävät kengät ja avoimen mielen. Me huolehdimme reitistä, rytmistä, turvallisuudesta ja siitä, että saat ymmärtää paremmin, mitä pohjoisen taivaalla tapahtuu – myös silloin, kun se ei näytä kaikkea kerralla.

Jos sää muuttuu, mukautamme kokemusta paikan päällä. Juuri siksi olet mukana opastetulla elämyksellä: sinun ei tarvitse tietää kaikkea etukäteen, vaan voit luottaa siihen, että ilta johdetaan olosuhteiden mukaan.



2. Paluuviesti kokemuksen jälkeen



Aihe: Kiitos, että jaoit pohjoisen illan kanssamme

Kiitos, että jaoit pohjoisen illan kanssamme.

Toivomme, että kokemuksesta jäi mukaan muutakin kuin yksittäinen hetki: pimeyden syvyys, hiljaisuuden tuntu, taivaan seuraaminen ja tunne siitä, että olit hetken osa arktista maisemaa. Tällaiset illat muistuttavat, että taivaanilmiömatkailu ei ole vain näkemistä – se on myös odottamista, havainnointia ja yhteyttä paikkaan.

Jos taivas ei näyttänyt kaikkea, sekin kuuluu pohjoisen luonnon rytmiin. Jokainen ilta on erilainen, ja juuri siksi moni palaa saman ilmiön äärelle uudelleen eri vuodenaikana, eri valossa ja eri tunnelmassa.

Lämpimästi tervetuloa takaisin kokemaan Sodankylän taivas uudesta näkökulmasta – esimerkiksi yöttömän yön ruskan, ensilumen tai pakkastalven aikaan.



3. Uudelleen aktivointiviesti

10.42



Sodankylän Taivas
Verkossa

Kokemuksestasi Sodankylän taivaan alla on nyt kolme kuukautta.

Toivomme, että illasta on jäänyt mieleen jokin pieni hetki: hiljaisuus, taivaan seuraaminen, oppaan kertoma tarina tai tunne siitä, että olit hetken kaukana arjesta.

Pohjoinen taivas ei kuitenkaan ole koskaan samanlainen kahdesti. Se muuttuu vuodenaajan, valon, lumen, pimeyden ja säätilojen mukana. Siksi moni palaa saman maiseman äärelle uudelleen – ei toistamaan samaa kokemusta, vaan näkemään sen toisessa valossa.

Seuraavaksi Sodankylässä alkaa uusi vuodenaika, jolloin maisema ja taivas näyttäytyvät aivan eri tavalla. Tämä on hyvä hetki palata kokemaan uusi ilmiö pienelle ryhmälle suunnitellulla opastetulla elämyksellä.

Lämpimästi tervetuloa takaisin pohjoisen taivaan alle.

10.42



Kirjoita viesti





Tehtävä 5 min

Plan B ja lisäarvon rakentaminen

Valitse yksi oma tuote ja täytä:

mitä asiakas odottaa?

mikä voi epäonnistua?

mitä tarjoamme tilalle?

miten kerromme tämän ennen ostoa?

miten varmistamme, että asiakas kokee saaneensa vastinetta?



Yhteen veto ja seuraavat
askeleet



Laatua kehitetään tiedolla

Mitä seurataan:

- löydettävyys: hakukonenäkyvyys, verkkosivuliikenne, some
- ostettavuus: katselut, varaukset, keskeytettyt ostot, kyselyt
- kokemus: palaute, NPS, arvostelut, oppaan havainnot
- laatu: toistuvat ongelmakohdat, reklamaatiot, turvallisuushavainnot
- vaikuttavuus: suosittelut, uusintaostot, kumppanien palaute

Palaute ei ole jälkityö. Se on osa tuotteen laadunhallintaa.



Pilotointikortti: ensimmäinen realistinen versio

Täytä yhdestä tuotteesta:

- Asiakasryhmä
- Ilmiö / teema
- Myyntikanava
- Minimikapasiteetti
- Tarvittavat resurssit: opas, varusteet, kuljetus, tila, kumppanit
- Sää- ja olosuhderiskit
- Plan B
- Hinta-laatuoletus

Mitä mitataan pilotissa?

Tuotantoon / muokataan / hylätään -päätöskriteeri



Muista tämä

Taivaanilmiömatkailussa laatu ei synny vain siitä, näkykö ilmiö.

1. Asiakas ostaa odotuksen ennen kuin hän kokee palvelun.

Markkinointi, kuvat, tuotekuvaus, hinta ja ennakkoviestintä rakentavat mielikuvan jo ennen saapumista. Siksi lupauksen pitää olla houkutteleva mutta realistinen.

2. Luontoa ei voi luvata – kokemusta voi johtaa.

Revontulia, tähtitaivasta tai keskiyön aurinkoa ei voi taata. Sen sijaan voidaan luvata hyvin johdettu, turvallinen ja merkityksellinen elämys kaikissa olosuhteissa.

3. Hinta on myös lupaus.

Premium-tuote lupaa asiantuntijuutta, henkilökohtaisuutta, mukavuutta ja varmuutta. Jos ilmiö ei toteudu, myös Plan B pitää vastata asiakkaan maksamaa hintaa.

4. Ostettavuus on osa laatua.

Hyvä tuote ei riitä, jos sitä ei löydy, varaus ei onnistu mobiilissa, ehdot ovat epäselvät tai asiakas ei ymmärrä, mitä hän ostaa.

5. Opastus on elämyksen vakuutus.

Hyvä opas muuttaa epävarmuuden ymmärrykseksi, pettymyksen uteliaisuudeksi ja yksittäisen hetken muistoksi. Opastus ei ole lisäpalvelu, vaan osa laatua.

6. Plan B ei ole korvike.

Se on osa tuotetta. Varasuunnitelman pitää olla asiakkaalle kerrottu, teemaan sopiva ja laadukas. Sen tehtävä on säilyttää kokemuksen arvo myös silloin, kun taivas ei näytä kaikkea.

7. Laatua johdetaan palvelupolun jokaisessa vaiheessa.

Kriittiset hetket löytyvät ennen palvelua, palvelun aikana ja palvelun jälkeen: tiedonhaku, varaus, ennakkoviesti, saapuminen, kohtaamiset, palaute ja uudelleen aktivointi.

8. Palaute ei ole jälkityö. Se on osa laadunhallintaa.

Arvostelut, NPS, oppaiden havainnot, ostettavuuden data ja reklamaatiot kertovat, missä palvelu onnistuu ja missä kokemus katkeaa.

Älä lupaa täydellistä taivasta.

Lupaa kokemus, joka tuntuu arvokkaalta myös silloin, kun taivas pysyy hiljaa.



SODANKYLÄ

Yhteenveto



Yhteenveto ja seuraavat askeleet

Työpajan jälkeen osallistujalla on

- realistisempi palvelulupaus
- tunnistetut kriittiset kontaktipisteet
- ensimmäinen Plan B -ajatus
- ymmärrys löydettävyydestä ja ostettavuudesta
- yksi kehitystoimenpide seuraavalle viikolle
- ajatus siitä, mitä pilotissa mitataan

Mikä on yksi asia, jonka korjaamalla palvelusi laatu paranee heti?



Kiitos

LOISTAVA – MuotoMyrsky Oy & HMMH Consulting Oy