

Myynnin sertifikaatti

Palveluprosessin visualisointi

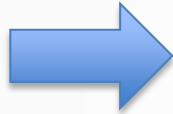
Jonna Rothberg-Mikkonen 20.2.2015

Case: Hyvän Olon viikonloppu – kurssilaisen palvelupolku Vierumäellä

VIERUMÄKI KOTISIVUT

www.vierumaki.fi

- Paljon informaatiota
- Ulkoasua ei houkuttele
- Tarvittavaa tietoa vaikea löytää!



HOTELLI SCANDIC PIHA

- + Hyvät opasteet
- Parkkipaikat täynnä!

1.Päivä



VIERUMÄKI RECEPTION

- + Hymy
- Informaation runsaus
- Turhan pitkä odotusaika



ILKKA HUONE

- + Siisti ja valoisa
- Hieman opistomainen
- + Loistava sijainti (runsaan ohjelman välissä ehti hyvin käydä suihkussa ja vaihtamassa kuivaa ylle!)



1. OHJATTU LIIKUNTAOSIO

- + Osaava, ystävällinen ja innostava ohjaaja
- Liikuntatila hieman vaikea löytää
- Liikuntatila vähän kulahtanut



RAVINTOLA WANHA SALI

- + Päivällistä vielä klo 22
- Totinen henkilökunta
- Osa ruoista loppu
- + Kiva tunnelma, historia nostettu hienosti mukaan sisustukseen



Case: Hyvän Olon viikonloppu – kurssilaisen palvelupolku Vierumäellä

RAVINTOLA WANHA SALI

- Aamiaisella ei mitään yllättävää

2.Päivä

2. OHJATTU LIIKUNTAOSIO

+ Ohjaajan ammattitaito
+ Uuden lajin kokeilu
+ Hyvä Olo!

RAVINTOLA WANHA SALI

- Lounaalla ruuhkaista
+ erityisruokavaliot hyvin huomioitu

3.OHJATTU LIIKUNTAOSIO

+ Ihana luonto, raikas ja puhdas ilma!
- Ulkona olisi viihtynyt pidempäänkin – hieman kiire seuraavaan osioon

4. OHJATTU LIIKUNTAOSIO

+ Hyvä tila, tunnin tavoite täyttyi
- Kehossa jo tuntui, mielikin väsynyt

DAY SPA & MASSAGE

+ Upea tila
+ Enemmän kuin odotimme
+ Ystävällinen henkilökunta
- Osa hoidoista tuntui kalliille

Case: Hyvän Olon viikonloppu – kurssilaisen palvelupolku Vierumäellä

RAVINTOLA RESORT & KITCHEN

- + Vierailun paras ruoka
- Jäimme odottamaan juomasuosituksia > lisämyyntiä



RAVINTOLA WANHA SALI

- + Sunnuntain aamiainen pidempään

3.Päivä



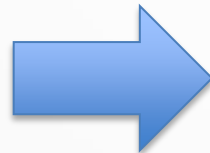
5. OHJATTU LIIKUNTAOSIO

- + ohjaajan nopea tilannetaju – upea ilma > tunti siirrettiin ulos!
- + Vierumäen upea luonto = uusia hienoja paikkoja!



6. OHJATTU LIIKUNTAOSIO

- + tietoa ja taitoa venyttelyn ja rentoutumisen merkityksestä
- + upea päätös viikonlopulle
- Liikuntatilan siisteys ei ollut paras > matot haisevia



RAVINTOLA WANHA SALI

- Ruoka alkoi jo vähän "toistaa" itseään
- + ystävällinen henkilökunta



VIERUMÄKI RECEPTION

- + avaimet sai jättää huoneeseen tai niille osoitetuille laatikoille
- Onneksi kaikki maksettu etukäteen > vastaanotossa pitkä jono! (liian vähän henkilökuntaa?)

Asiakkaan nostamia ” MIINUS ” kohtia ja näiden kohtien kehittämisaikatuksia / palvelun parantamisen mahdollisuuksia:

- Haasteet www.vierumaki.fi sivuilla. Asiakas kokee sivut sekaviksi, informaatiota paljon ja oikean tiedon löytäminen vaikeaa.

Kehitysehdotus > jatkossa tulisi miettiä voisiko esim. koulutuksen ja valmennuksen nostaa omille sivuilleen. Näin vapaa-ajan asiakkaiden palvelun taso nousisi ja saisimme enemmän digitaalisia palvelumuotoja käyttöömmme.

- Haasteet vastaanotossa ja majoituksessa. Asiakas kokee tullessaan ruuhkaa, liian pitkän odotusajan ja hämmennystä majoituksen tasossa.

Kehitysehdotus > check in jo ennakoon kotona. Tarjolla lisämaksullisena palveluna ennakoon maksaville asiakkaille.

Kehitysehdotus > kurssien majoitusmahdollisuudet ja ”upgreidaus” mahdollisuudet paremmin esille.

- Haasteet liikuntatiloissa. Asiakas ei löydä tai kokee tilat kuluneiksi ja välineet epämiellyttäväiksi.

Kehitysehdotus > liikuntatilojen ja välineiden tulee olla laadukkaita. Osastojen vastuuta ja laaduntarkkailua kehitettävä!

- Haasteet ravintoloissa. Asiakas ei saa parasta mahdollista palvelua ja ruoka alkaa jo toistaa itseään.

Kehitysehdotus > ravintolamaailma tulee paremmin ottaa mukaan koko vapaa-ajan vuosikelloon. (esim. hyvä olo tai painonhallintaviikonloppu – ei majoneesisalaatteja, ei paneroituja, rasvaisia puolivalmisteita)

Asiakaspalveluun panostaminen – kuukauden asiakaspalvelija (pieni bonus parhaiten palvellelle!!!)



KIITOS

