

Asiakaspalautteen kerääminen matkailutoimialalla

- Asiakaspalaute on elintärkeää matkailuyrityksille tarjoten arvokasta tietoa palveluiden kehittämiseen.
- Google Forms ja Microsoft Forms ovat tehokkaita työkaluja matkailualan palautteen keräämiseen.
- Oikein kohdennetuilla kysymyksillä saadaan merkityksellistä tietoa asiakaskokemuksen parantamiseksi.

Hyvä asiakaskokemus merkitsee kaikkea!

70%

Ostopäätöksistä

Perustuu asiakkaiden aiempiin kokemuksiin

4 x

Positiivinen kokemus

Keskimääräinen määrä, jolle kerrotaan hyvästä palvelukokemuksesta

11+ x

Negatiivinen

Vähintään näin monelle kerrotaan huonosta palvelukokemuksesta

Asiakaskokemuksen strateginen merkitys

- Laadukas asiakaskokemus on matkailutoimialan menestyksen kulmakivi ja suora kilpailuetu. Se vaikuttaa ratkaisevasti asiakastyytyväisyyteen, suositteluhalukkuuteen ja uskollisuuteen.

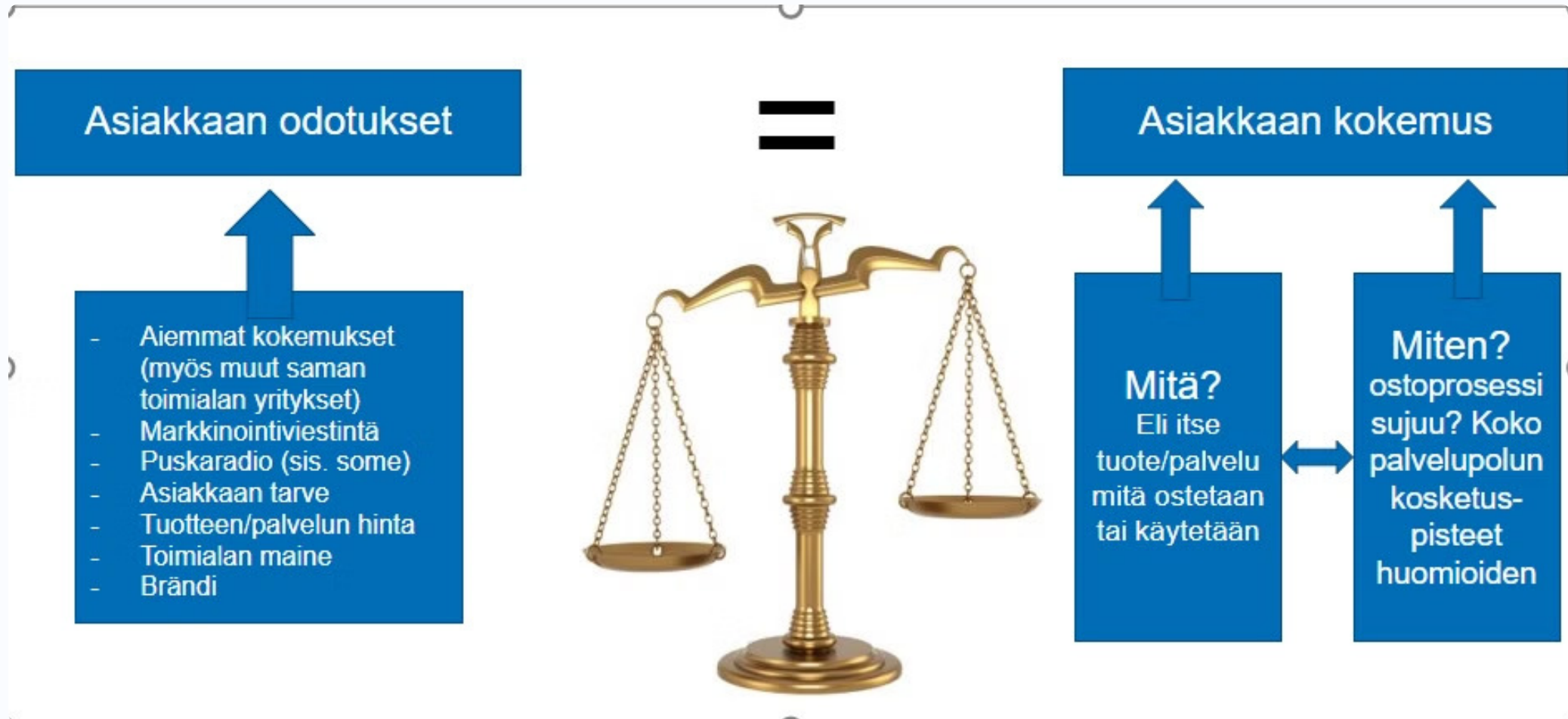
Onnistuneen kokemuksen vaikutukset

- Odotukset ylittävä palvelu saa asiakkaat palaamaan ja jakamaan kokemuksensa muille. Onnistunut asiakaskokemus on organisaation jatkuvuuden elinehto.

Jatkuvan kehittämisen tarve

- Kehittäminen edellyttää jatkuvaa palautteen keräämistä ja toimintatapojen parantamista - erityisesti matkailualalla, jossa kokemus on itse tuote.

Asiakaskokemuksen yhtälö



Asiakaskokemus ja sen ulottuvuudet

Asiakaskokemus syntyy kaikissa kohtaamisissa ennen matkaa, matkan aikana ja sen jälkeen. Näistä muodostuu tarina, jonka asiakas kokee ja kertoo eteenpäin.

- **Toiminnallinen ulottuvuus**

- Palvelun käytännön sujuvuus: miten helppo on varata, saapua kohteeseen ja käyttää palveluja.
- Keskittyy palvelun käytännön toteutukseen ja toimivuuteen, ei niinkään käytettyyn teknologiaan.

- **Emotionaalinen ulottuvuus**

- Asiakkaan tunteet ja elämykset: mitä asiakas muistaa ja miltä kokemus tuntui.
- Positiiviset yllätykset ja odotusten ylittäminen lisäävät asiakasuskollisuutta.

- **Sosiaalinen ulottuvuus**

- Kanssakäyminen henkilökunnan, muiden asiakkaiden ja paikallisten ihmisten kanssa.
- Henkilökunnan osaaminen ja ystävällisyys vaikuttavat vahvasti kokemukseen.

- **Symbolinen ulottuvuus**

- Miten palvelu sopii asiakkaan arvoihin ja identiteettiin - vastaako kokemus omia arvoja.
- Vastuullinen matkailu, paikallisen kulttuurin arvostus ja ympäristöystävällisyys ohjaavat valintoja.

- **Digitaalinen ulottuvuus**

- Keskittyy erityisesti teknologian ja digitaalisten työkalujen rooliin asiakaskokemuksessa.
- Sisältää verkkopalvelut, mobiilisovellukset, sosiaalisen median ja muut digitaaliset kosketuspisteet.
- Kun toiminnallinen ulottuvuus tarkastelee prosessien sujuvuutta yleisesti, digitaalinen ulottuvuus keskittyy nimenomaan teknologian käyttökokemukseen.

Miksi asiakaspalaute on tärkeää?

Auttaa palvelun ja liiketoiminnan kehittämisessä

Asiakaspalaute antaa suoraan tietoa siitä, mitkä palvelut toimivat hyvin ja missä on parannettavaa. Palautteen avulla voit kohdentaa kehitystoimenpiteitä oikein ja tunnistaa uusia liiketoimintamahdollisuuksia.

Palaute mahdollistaa datalla johtamisen ja auttaa kehittämään palveluita, jotka vastaavat asiakkaiden todellisiin tarpeisiin matkailuyrityksessä.

Lisää asiakastyytyväisyyttä

Kun asiakkaat kokevat, että heidän mielipiteellään on merkitystä, he ovat tyytyväisempiä. Tyytyväiset asiakkaat ovat uskollisempia ja suosittelevat palveluitasi muille.

Suosittelijat arvokkaita asiakkaita.

Asiakaspalaute - menestyvän matkailuliiketoiminnan avain

Asiakaspalaute on liiketoiminnan kehittämisen kulmakivi ja mittaamisen käynnistämisen ydin. Se mahdollistaa asiakaslähtöisen toiminnan ja kilpailuedun rakentamisen erityisesti matkailutoimialalla.



Säännöllinen ja systemaattinen mittaaminen

Kertaluotoisuus vai jatkumo? Mitä seurataan ja millä aikavälillä?

Säännöllisyys mahdollistaa trendien tunnistamisen ja ennakoivan reagoinnin.

Matkailualalla vuodenaikavaihtelut vaikuttavat merkittävästi, joten ympärivuotinen mittaaminen on erityisen tärkeää kokonaiskuvan saamiseksi.



Oikea määrä mittareita ja keinoja

Vältetään turhaa - ei mittaamista mittaamisen ilosta. Keskity matkailuliiketoimintasi kannalta oleellisiin mittareihin, jotka tuottavat toiminnan kehittämisen kannalta merkityksellistä tietoa.

Liian monimutkaiset kyselyt voivat karkottaa vastaajat ja vääristää tuloksia.



Tavoitteellisuus keskiössä

Mittaaminen tukee kehittämistä ja päätöksentekoa, kun tiedetään mitä halutaan saavuttaa. Aseta selkeät tavoitteet mittaamiselle: haluatko parantaa majoituskokemusta, kehittää aktiviteetteja vai tehostaa henkilökunnan toimintaa? Ilman tavoitetta kerätty palaute jää helposti hyödyntämättä.



Kilpailuedun rakentaminen

Asiakaspalautteen avulla voit tunnistaa palvelusi vahvuudet ja heikkoudet kilpailijoihin verrattuna.

Matkailijat vertailevat kokemuksia aktiivisesti - hyödynnä tämä tieto kehittääksesi yrityksesi uniikkeja vahvuuksia ja erottautumistekijöitä markkinoilla.



Asiakasymmärryksen syventäminen

Palaute paljastaa asiakkaiden todelliset tarpeet, odotukset ja arvostamat asiat. Matkailualalla asiakassegmentit ja preferenssit vaihtelevat suuresti - systemaattinen palaute auttaa ymmärtämään eri kohderyhmien erityistoiveita ja räätälöimään palveluja niiden mukaisesti.

Ilmaiset työkalut palautteen keräämiseen

Laadukasta asiakaspalautetta voi kerätä myös ilman suuria investointeja. Tässä suosituimmat maksuttomat työkalut.

Google Forms

Helppokäyttöinen ja monipuolinen kyselytyökalu, joka integroituu Google-tiliin. Mahdollistaa erilaisten kysymystyyppien käytön ja tulosten automaattisen koonnin.

Microsoft Forms

Office-ympäristöön integroituva kyselytyökalu, joka tarjoaa selkeät analytiikkaominaisuudet. Sopii erityisesti Microsoft-ekosysteemiä käyttäville yrityksille.

SurveyMonkey (perusversio)

Tunnetun palvelun ilmaisversio tarjoaa perustoiminnot pienemmille kyselyille. Sisältää valmiita kysymyspohjia ja yksinkertaisen analytiikan.

Typeform (ilmaisversio)

Visuaalisesti näyttävä ja käyttäjäystävällinen kyselytyökalu. Ilmaisversiossa rajatut ominaisuudet, mutta erottuu edukseen käyttökokemuksellaan.

Monet työkalut tarjoavat myös valmiita matkailualan kysymyspohjia, jotka helpottavat laadukkaan asiakaspalautteen keräämistä.

Google Forms: Ominaisuuudet

Monipuoliset kysymystyypit

Google Forms tarjoaa laajan valikoiman kysymystyyppejä, kuten monivalinta, avoin kysymys, asteikko ja ruudukko.

Helppo jakaminen ja yhteistyö

Kyselyiden jakaminen on helppoa sähköpostitse, linkin avulla tai upottamalla kysely verkkosivulle. Voit myös tehdä yhteistyötä muiden kanssa kyselyn luomisessa.

Automaattinen vastausten analysointi

Google Forms analysoi vastaukset automaattisesti ja luo niistä selkeitä raportteja ja graafeja, jotka helpottavat datan tulkintaa.

The screenshot displays the Google Forms editor interface. At the top, the 'Google Forms' logo and a user profile 'Semsterd' are visible. The main area is divided into three columns. The left column contains a list of question types: 'Durre', 'Precus', 'Watten', 'Piecure', 'Piecus', 'Ortseig', 'Fist Chronushy', 'Oin Flow', 'Fromettion', 'Lienetst', 'Olier or te-ting Adlips', 'Oiconff_ Sisor', 'Floot Tidue', 'Cineisettion', 'Inspiration', 'Fringorary', 'Doifp', and 'Tiamt'. The middle column shows a preview of a form with questions like 'Sname', 'Tot dufiore', 'Almentionilente?', 'And Sullies', 'Ormanhe sowest', 'Whemiohrod', 'Solo velitiast', 'Witeratine fnoertse the usayst', 'Balestiere', 'inyemationet', 'Destion?', 'With ornasthent', 'Votiminvestioon', 'Sickous', and 'Oogomatioet'. The right column shows a preview of a form with questions like 'Stourshow', 'Ued Rtesal', 'Interation', 'Winterrally doest', 'Cok eesMentmpowrestee?', 'Cionone?', 'Sppemotred', 'To west', 'Winn bieing', 'Pecentil Serrireu', 'Irithyvetitiam', 'Cloerashoe?', 'Appinetont', 'Oppnro ptoirt', 'Rs ptoit to boastied', 'Befatue?', 'Sekeorahw', 'Ofidmwoolbiest', 'Sancitlow', 'Soeulchomiated', 'Phemrezing', 'Infomavetion?', and 'Sicooofened'.

Lomakkeen luominen Google Formsilla

1

Aloita uusi lomake

Avaa Google Forms ja valitse "Tyhjä lomake" aloittaaksesi uuden kyselyn luomisen.

2

Valitse kysymystyyppit

Lisää kysymyksiä ja valitse sopivat kysymystyyppit (esim. monivalinta, avoin kysymys) vastaustarpeesi mukaan.

3

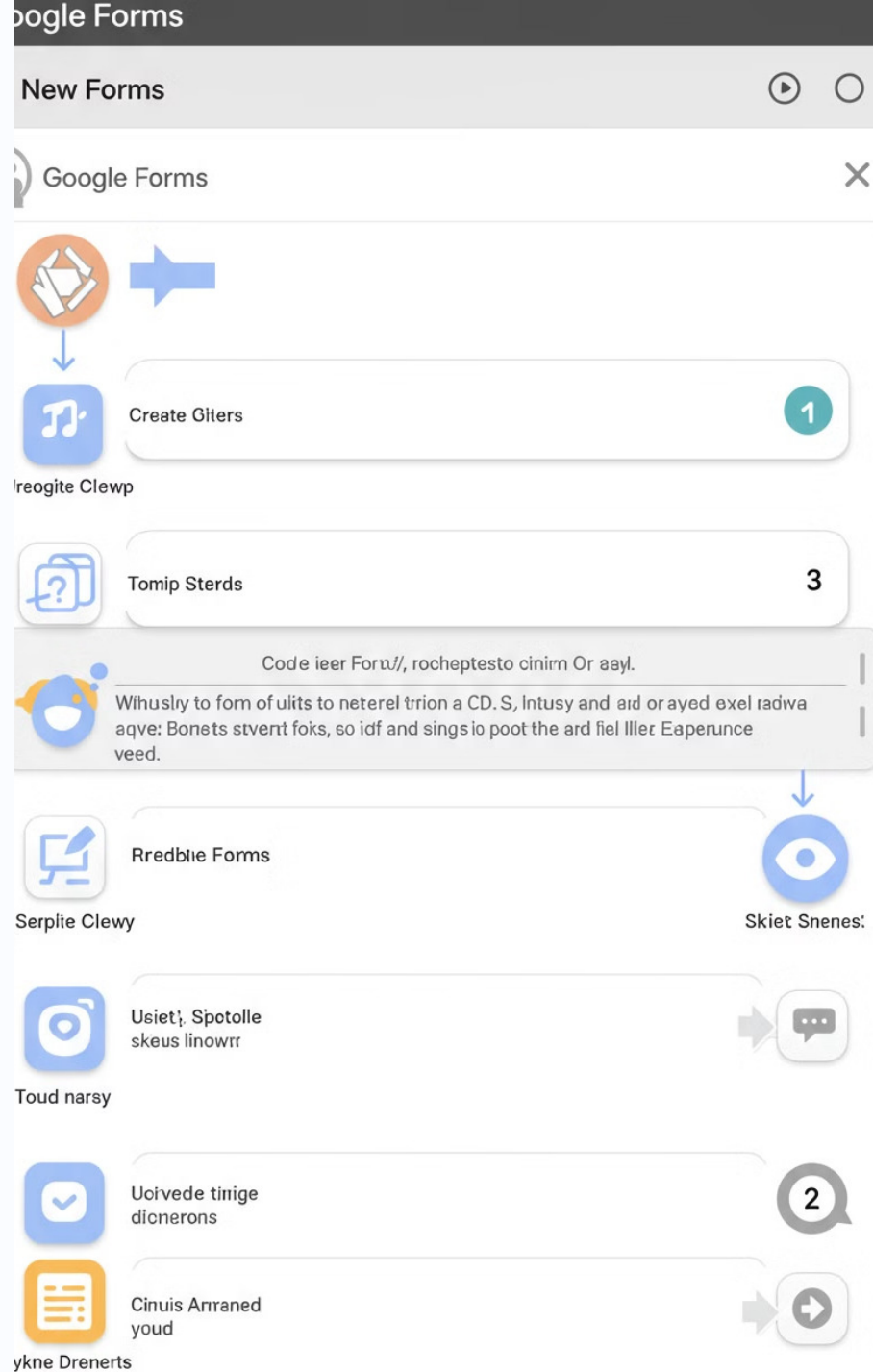
Muokkaa ulkoasua

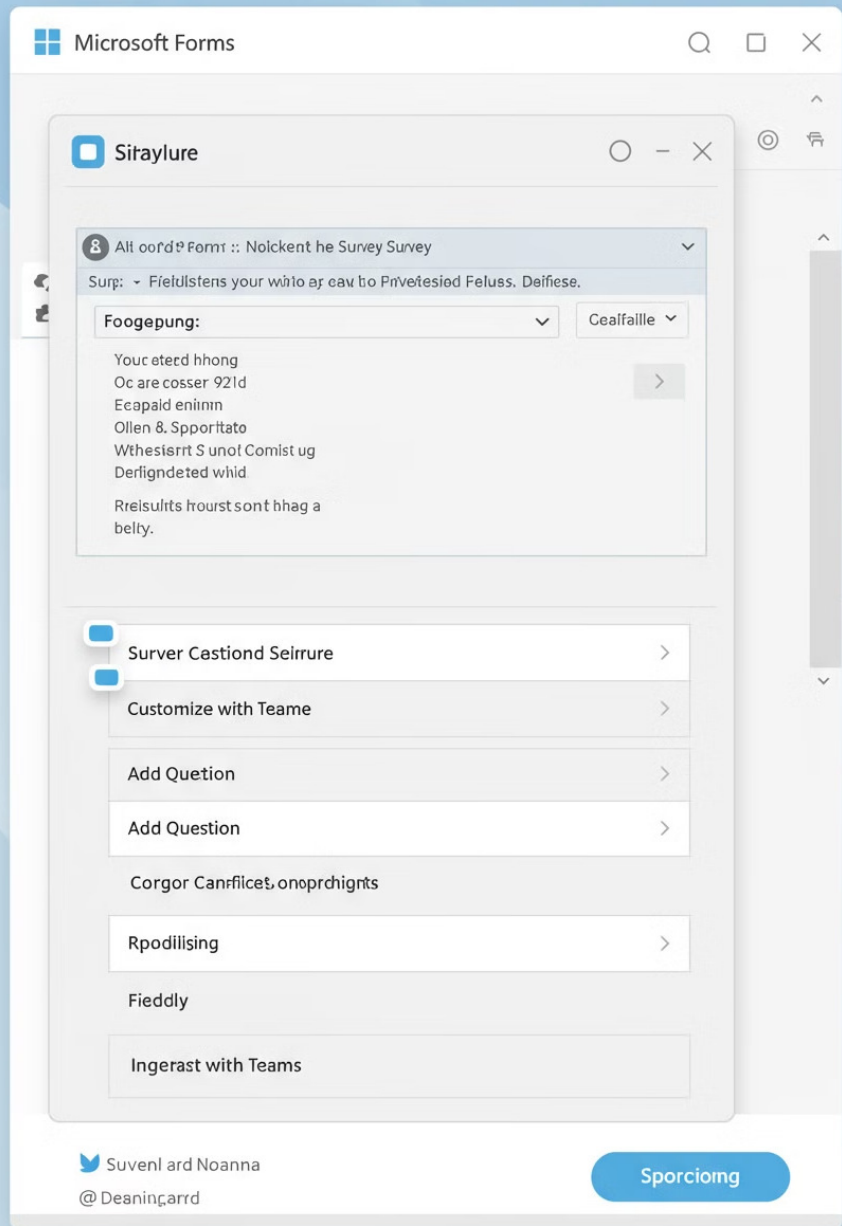
Mukauta kyselyn ulkoasua valitsemalla teema, lisäämällä logo ja muuttamalla värejä.

4

Jaa kysely

Jaa valmis kysely asiakkaillesi sähköpostitse, linkin avulla tai upottamalla se verkkosivulle.





Microsoft Forms: Ominaisuuudet



Integroituu Office 365 - ympäristöön

Microsoft Forms on saumattomasti integroitu Office 365 -ympäristöön, mikä helpottaa sen käyttöä ja tietojen siirtämistä muihin sovelluksiin.



Reaaliaikainen yhteistyö

Voit tehdä reaaliaikaista yhteistyötä muiden kanssa kyselyn luomisessa ja muokkaamisessa.



Mukautettavat teemat ja brändin mukauttaminen

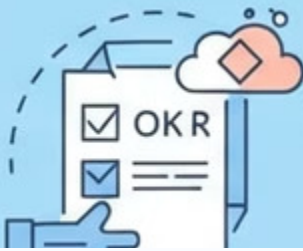
Microsoft Forms mahdollistaa kyselyiden ulkoasun mukauttamisen yrityksen brändin mukaiseksi, mikä parantaa kyselyn tunnistettavuutta.

Create fop

Create patue Form

Microoft Forms

Step Sstice



Lomakkeen luominen Microsoft Formsilla

Aloita uusi lomake

Avaa Microsoft Forms ja valitse "Uusi lomake" aloittaaksesi uuden kyselyn luomisen.

1

2

Lisää ja muokkaa kysymyksiä

Lisää kysymyksiä ja muokkaa niitä tarpeidesi mukaan. Voit valita erilaisia kysymystyyppejä ja lisätä haaroituksia.

Määritä asetukset

Määritä kyselyn asetukset, kuten vastausten kerääminen, anonyymi vastaaminen ja ilmoitukset uusista vastauksista.

3

4

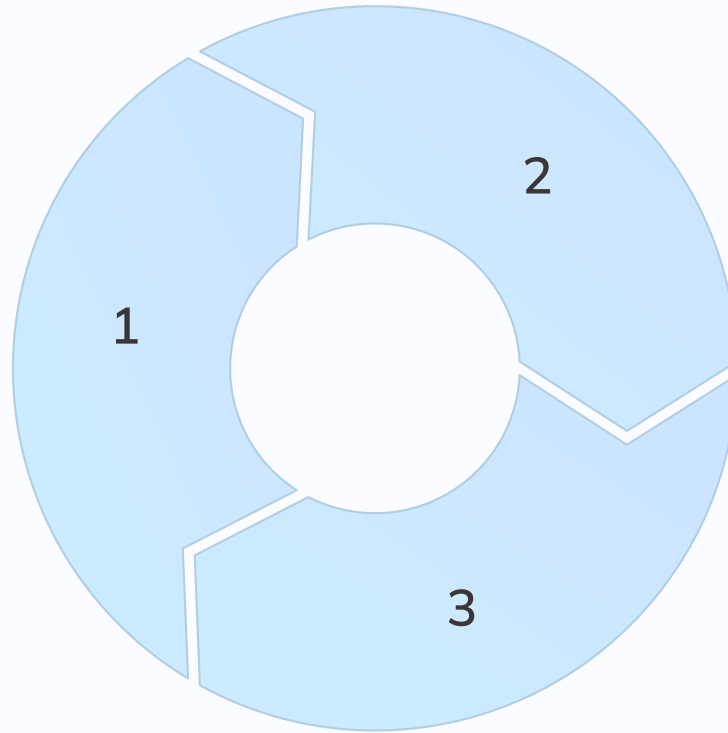
Jaa kysely

Jaa valmis kysely asiakkaillesi sähköpostitse, linkin avulla tai upottamalla se verkkosivulle.

Asiakastietojen kerääminen matkailualalla

Asiakastiedot

Kerää perustiedot (ikä, asuinpaikka), yhteystiedot ja tieto miten asiakas löysi yrityksesi. Nämä auttavat kohdentamaan markkinointia ja tunnistamaan avainasiakasryhmiä.



Vierailun yksityiskohdat

Kysy vierailun kestosta, ryhmän koosta ja erityistoiveista. Tämä auttaa personoimaan palvelua ja suunnittelemaan resursseja tehokkaammin.

Palvelun laadun arviointi

Pyydä arvioita palvelun eri osa-alueista: henkilökunnan ystävällisyys, tilojen siisteys, palvelun sujuvuus ja hinta-laatusuhde. Näin tunnistat kehityskohteet.

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

1

NPS (Net Promoter Score)

Kysy, kuinka todennäköisesti asiakas suosittelee yritystäsi ystävilleen tai kollegoilleen.

2

Tyytyväisyysasteikot

Käytä asteikkoja (esim. 1-5) mittaamaan asiakastyytyväisyyttä eri osa-alueisiin.

3

Avoimet palautteet

Anna asiakkaille mahdollisuus antaa vapaamuotoista palautetta palveluistasi.

Matkakokemuksen arviointi

Palveluiden laatu

Arvioi palveluiden ystävällisyyttä, tehokkuutta ja ammattitaitoa.

Kohteen houkuttelevuus

Kysy, miten kiinnostava kohde oli ja vastasiko se odotuksia.

Hinta-laatusuhde

Arvioi, oliko hinta kohtuullinen tarjottuihin palveluihin verrattuna.



Palautteen analysointi ja hyödyntäminen



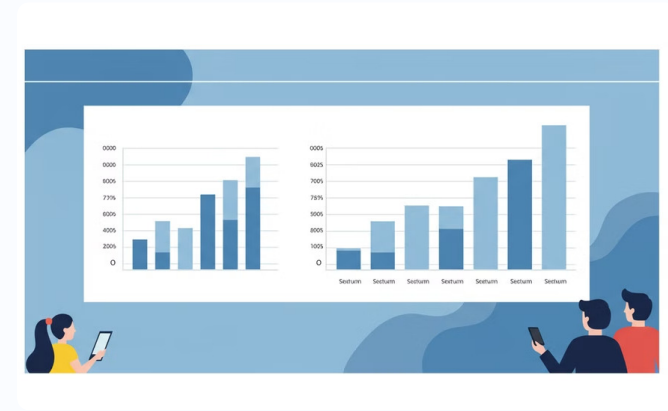
Google Formsin raportointityökalut

Käytä Google Formsin sisäänrakennettuja raportointityökaluja vastausten analysointiin ja visualisointiin.



Microsoft Formsin Power BI -integraatio

Hyödynnä Microsoft Formsin Power BI -integraatiota, jotta voit luoda monipuolisempia raportteja ja analyyskejä.



Datan visualisointi ja johtopäätökset

Visualisoi dataa graafien ja taulukoiden avulla, jotta voit tehdä selkeitä johtopäätöksiä ja kehittää palveluitasi.

A photograph of a dirt path winding through a dense forest of tall, thin trees, likely pines or spruces, with sunlight filtering through the canopy.

Parhaat käytännöt palautteen keräämisessä

Lyhyet ja ytimekkäät kyselyt

Pyri pitämään kyselyt lyhyinä ja ytimekkäinä, jotta asiakkaat jaksavat vastata niihin kokonaan.

Kannustimet vastaamiseen

Tarjoo asiakkaille kannustimia vastaamiseen, kuten alennuksia tai arvontoja.

Säännöllinen palautteen kerääminen

Kerää palautetta säännöllisesti, jotta voit seurata asiakastyytyväisyyden kehitystä ja reagoida nopeasti mahdollisiin ongelmiin.

Esimerkki asiakaskyselystä majoitusalan toimijalle

Alla on esimerkki tehokkaasta asiakaskyselystä majoitusalan yrityksille. Kyselyllä saadaan monipuolista palautetta asiakaskokemuksen eri osa-alueista.

Perustiedot

- Milloin majoituitte meillä? (Päivämäärä)
- Matkan tarkoitus: Vapaa-aika / Työ / Muu
- Matkustitteko: Yksin / Perheen kanssa / Ystävien kanssa / Työhön liittyvässä ryhmässä

Varaus ja saapuminen

- Kuinka helppoa oli tehdä varaus? (1-5 asteikko)
- Arvioikaa sisäänkirjautumisen sujuvuus (1-5 asteikko)
- Henkilökunta oli ystävällistä ja avuliasta (1-5 asteikko)

Huone ja palvelut

- Huoneen siisteys ja kunto (1-5 asteikko)
- Sängyn mukavuus (1-5 asteikko)
- Kylpyhuoneen toimivuus (1-5 asteikko)
- Mitä mieltä olitte aamiaisesta? (1-5 asteikko)
- Käytittekö muita hotellin palveluita? Jos kyllä, mitä? (Avoin)

Kokonaisarvio

- Hintalaatusuhde (1-5 asteikko)
- Kokonaisarvosana vierailullenne (1-10 asteikko)
- Suosittelettekö majoitustamme ystävillenne? (0-10 asteikko)

Avoimet kysymykset:



Mikä oli parasta vierailussanne?

Avoin tekstikenttä asiakkaan omille huomioille parhaista kokemuksista.



Missä voisimme parantaa?

Avoin tekstikenttä kehitysehdotuksille ja palautteelle.



Muita kommentteja tai toiveita seuraavaa vierailuanne varten?

Mahdollisuus kertoa erityistoiveista tulevia vierailuja ajatellen.

Esimerkki asiakaskyselystä elämyspalveluiden tuottajalle

Alla on esimerkki tehokkaasta asiakaskyselystä elämyspalveluiden tuottajille. Kyselyllä saadaan monipuolista palautetta asiakaskokemuksen eri osa-alueista.

Perustiedot

- Milloin osallistuitte elämyspalveluumme? (Päivämäärä)
- Elämyksen tarkoitus: Vapaa-aika / Juhltilaisuus / Työhyvinvointi / Muu
- Osallistuitteko: Yksin / Perheen kanssa / Ystävien kanssa / Työryhmässä

Varaus ja saapuminen

- Kuinka helppoa oli tehdä varaus? (1-5 asteikko)
- Arvioikaa ohjeistuksen selkeys ennen elämystä (1-5 asteikko)
- Henkilökunta oli ystävällistä ja avuliasta (1-5 asteikko)

Avoimet kysymykset:



Mikä oli parasta elämyksessänne?

Avoin tekstikenttä asiakkaan omille huomioille parhaista kokemuksista.



Missä voisimme parantaa?

Avoin tekstikenttä kehitysehdotuksille ja palautteelle.



Millaisia elämyspalveluita toivoisitte jatkossa tarjottavan?

Mahdollisuus kertoa toiveista tulevia elämyksiä ajatellen.

Elämys ja palvelut

- Aktiviteetin laatu ja toimivuus (1-5 asteikko)
- Ohjaajien ammattitaito (1-5 asteikko)
- Turvallisuusjärjestelyjen riittävyys (1-5 asteikko)
- Mitä mieltä olitte tarjoiluista? (1-5 asteikko)
- Vastasiko elämys odotuksianne? Jos ei, miksi? (Avoin)

Kokonaisarvio

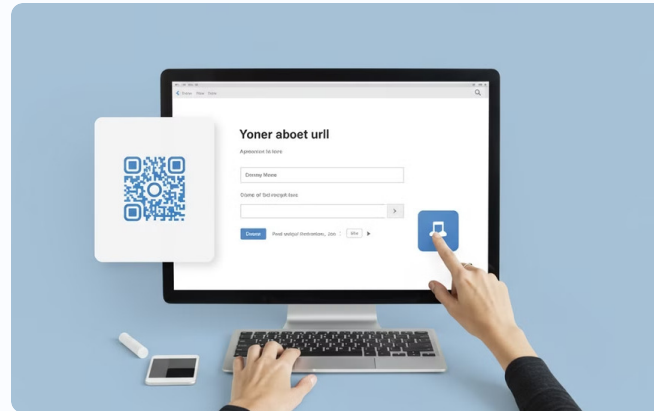
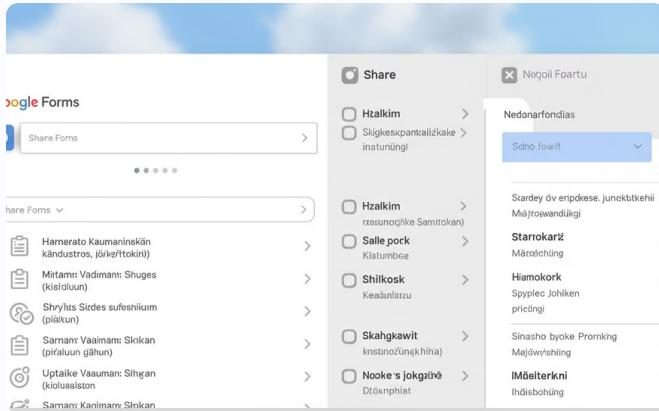
- Hinta-laatusuhde (1-5 asteikko)
- Kokonaisarvosana elämyksellenne (1-10 asteikko)
- Suositteisitteko palveluamme ystävillenne? (0-10 asteikko)

Palautteen kerääminen, jakaminen ja soveltaminen



Mikroyrityksen kannattaa keskittyä kevyisiin menetelmiin ja välittömiin toimenpiteisiin – keräämällä palautetta säännöllisesti ja reagoimalla nopeasti palautteeseen saavutetaan paras asiakaskokemus pienillä resursseilla.

Google ja Microsoft Forms -kyselyjen jakaminen ja QR-koodien luominen



Kyselyjen jakaminen

- Google Forms: Klikkaa "Lähetä" > Valitse sähköposti, linkki tai upota
- Microsoft Forms: Klikkaa "Jaa" > Kopioi linkki tai valitse jakamistapa
- Molemmissa voit määrittää vastausoikeudet ja näkyvyyden

QR-koodin luominen

- Kopioi ensin kyselyn julkinen linkki
- Mene QR-koodin luomispalveluun (esim. qr-code-generator.com tai bit.ly)
- Liitä kyselyn linkki ja luo QR-koodi

QR-koodin käyttöönotto toimipisteessä

- Lataa QR-koodi kuvana (PNG, JPG tai PDF-muodossa)
- Lisää ohjeteksti koodin yhteyteen (esim. "Skannaa ja anna palautetta!")
- Tulosta riittävän suurena (vähintään 3x3 cm) ja sijoita näkyville paikoille

Vinkki: Testaa QR-koodin toimivuus ennen suurta tulostusta. Hyvä sijoituspaikka on kassan lähellä, sisäänkäynnillä tai odotustilassa tai mökin eteisessä. Päivitä koodi aina, kun muutat kyselyä merkittävästi.