

TIEDOTE 4.6.2019

## Lasten huomioiminen asiakkaina perehdytyskoulutuksen keskiössä

Hotelli Mesikämmenessä järjestetty kaksiosainen alueperehdytys- ja asiakaspalvelukoulutus kiinnosti ja keräsi runsaan osallistujajoukon paikalle. Kaksiosainen koulutus pidettiin omina tilaisuuksinaan 22.5. ja 3.6. Ensimmäiseen osallistuivat ähtäriläisten matkailuyritysten vakituiset työntekijät ja yrittäjät. Vastaava 3.6. pidetty koulutus kokosi Hotelli Mesikämmeneen 66 kausityöntekijää ähtäriläisistä matkailuyrityksistä ja kulttuurikohteista. Yhteensä tilaisuuksissa koulututtui 88 henkilöä. Nyt toista vuotta toteutettavan keväisen alueperehdytyksen tarkoitus on jakaa tietoa kesäsesongin aikana matkailijoita kohtaaville asiakaspalvelijoille. Koulutuksessa opastettiin ohjaamaan asiakkaita erilaisten palveluiden äärelle – näkemään, kokemaan ja majoittumaan. Ryhmätöinä pohdittiin mm. mistä hyvä asiakaskokemus koostuu ja mitä on hyvä palvelu. Pohdittiin yhdessä kaikille tärkeää lasten huomioimista palvelun kohderyhmänä. Kysehän ei ole täysin yhtenäisestä ryhmästä vaan mm. lapsen ikä vaikuttaa paljon. Yhteistä kaikille lapsiperheille kuitenkin on se, että kun lapsi viihtyy, niin koko perheen loma on onnistunut.

-Jokainen – riippumatta missä työtehtävässä matkailualueella on – voi olla ähtäriläisten palveluiden osa-aikainen markkinoija ja myyjä. Kaikkea ei tarvitse kuitenkaan muistaa ulkoa – riittää kun tietää mistä tietoa voi hankkia, toteaa koulutustilaisuudet koolle kutsunut projektipäällikkö Satu Keski-Valkama. Koulutuksessa osallistujille esiteltiin mm. Ähtäri Äpin käyttöä, Visit Ähtäri matkailusivustoa, E-P:n tapahtumakalenteria sekä tiedonhankintaa Ähtäri Zoon kotisivuilta.

Järjestettyjen tilaisuuksien aikana useampi matkailuyrittäjä vaihtoi yhteystietoja, eli monenlaisia vityksiä jatkon yhteistyölle varmasti myös syntyi. Koulutuksen palautekyselyssä osallistujilta tiedusteltiin, mitkä kolme suositeltavaa palvelua perehdytystilaisuudesta jäi erityisesti mieleen. Vastausten kirjo oli erittäin monipuolinen - tämä kertonee siitä, että tietämys alueen palveluista kasvoi. Joku lupaa suositella ulkoilureittejä, toinen kesäaktiviteetteja, kolmas uusia kahviloita ja Zoon eläinopastuksia.

Koulutukset järjesti Ähtäri Eläinpuisto Oy:n hallinnoima Ähtäri Zoo Panda Visit -hanke yhteistyössä Ähtäriin kaupungin, Visit Ähtäriin sekä Flowpark Ähtäri Zoon kanssa.

Ähtäri Zoo Panda Visit -hanketta rahoitetaan Etelä-Pohjanmaan ELY-keskuksen kautta Manner-Suomen maaseudun kehittämisohjelmasta.

Kuva kausityöntekijöiden perehdytystilaisuudesta Hotelli Mesikämmenestä 3.6.

### Lisätiedot

Satu Keski-Valkama  
projektipäällikkö | Project Manager  
Ähtäri Zoo Panda Visit (35781)  
Ähtäri Zoo – Ähtäriin Eläinpuisto Oy  
Karhunkierros 150, FI-63700 Ähtäri  
satu.keski-vaikama@ahtarizoo.fi  
www.pandaportal.fi

