

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Titta Savolainen	
Työn nimi Asiakastapahtuman järjestäminen matkailualan pienyrityksessä	
Päiväys 9.5.2011	Sivumäärä/Liitteet 74 + 2
Ohjaaja(t) Kaarina Kantele	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Ryhmämatkatoimisto Resviaria Oy	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tässä opinnäytetyössä tehtävänä oli järjestää Ryhmämatkatoimisto Resviaria Oy:lle uusasiakastilaisuus. Tapahtuman tarkoituksena oli herättää kiinnostusta uusissa ryhmänkerääjäasiakkaissa sekä lisätä myyntiä. Opinnäytetyön toisena tavoitteena oli auttaa kehittämään yrityksen ryhmänkerääjämarkkinointia, joka on kohdistettu senioriyhdistyksissä ryhmänkerääjänä toimiville henkilöille. Aiheen rajaamiseksi valikoitunut pienyritysnäkökulma auttoi todistamaan, että yrityksen markkinoinnin suunnittelussa ja asiakasrekisterin ylläpitämisessä oli puutteita. Teoriaosuus käsitteli pienyrityksiä, tapahtumamarkkinointia ja tapahtuman järjestämistä. Toiminnallisen osan raportti kuvaili asiakastilaisuuden järjestämisprosessin suunnittelusta toteutukseen ja sisälsi ehdotuksia yrityksen ryhmänkerääjämarkkinoinnin kehittämiseksi.</p> <p>Tapahtuman suunnittelu aloitettiin lokakuussa 2010 ja se toteutettiin 1.2.2011. Tapahtuman pääaiheet olivat yrityksen ja sen palveluiden esitleminen sekä ryhmänkerääjänä toimimisesta kertominen. Asiakastilaisuus toteutui onnistuneesti. Osallistujamäärä oli odotettua suurempi ja yritys sai yhteydenottoopyyntöjä esitlemiinsä matkoihin liittyen. Myöhempää markkinointia ajatellen yritys sai myös suuren määrän ryhmänkerääjänä toimimisesta kiinnostuneiden yhteystietoja. Tapahtuma todisti, että yrityksen kannattaa markkinoida palveluitaan pääkaupunkiseudun senioriyhdistyksille. Tätä varten luotiin markkinoinnin työkaluiksi markkinointikalenteri sekä yksinkertainen ryhmänkerääjärekisteripohja. Yhdessä ne parantavat markkinoinnin yleislaatuja sekä tekevät ryhmänkerääjille suunnatusta markkinoinnista tehokkaampaa ja suunnitelmallisempaa.</p>	
Avainsanat tapahtumamarkkinointi, tapahtuman järjestäminen, pienyritykset, matkatoimistot	

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services			
Degree Programme Degree Programme in Tourism			
Author(s) Titta Savolainen			
Title of Thesis Organizing a customer event in a small tourism business			
Date	9.5.2011	Pages/Appendices	74 + 2
Supervisor(s) Kaarina Kantele			
Project/Partners Ryhmämatkatoimisto Resviaria Oy			
<p>Abstract</p> <p>The assignment of this thesis was about organizing a customer event for Ryhmämatkatoimisto Resviaria Oy. The purpose of the event was to attract new group leaders as customers and increase sales. The second aim of the thesis was to help to develop the company's marketing to group leaders, which is targeted at people who belong to a senior association and act as its group leader. The small business perspective which was chosen to crop the subject helped to prove that there are deficiencies in the company's marketing planning and in keeping a customer register. The theory part covered small businesses, event marketing and event planning. The report described the process of organizing the customer event from the planning stage to the implementation and suggestions for the development of the company's marketing to group leaders.</p> <p>The planning of the event was started in October 2010 and it was carried out 1<sup>st</sup> February 2011. The main topics of the event were introducing the company and its services and telling about the role and responsibilities of a group leader. The event was successful. The amount of participants was greater than expected and the company got contact requests concerning the tour programs it had presented. In addition, the company received a great number of contact details which could later be used for marketing to people interested in acting as a group leader. The event proved that it is worthwhile for the company to market its services to senior associations located in the metropolitan area of Finland. Two mutually supportive marketing tools were created to support this: a marketing calendar for a year and a simple customer register model. Together they will improve the overall quality of the company's marketing and make the communication to group leaders more efficient and systematic.</p>			
<p>Keywords event marketing, event planning, small businesses, travel agencies</p>			