

|  |                         |
|--|-------------------------|
| Koulutusala<br>Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala  |                         |
| Koulutusohjelma<br>Liiketalouden koulutusohjelma   |                         |
| Työn tekijä<br>Teija Kemppi  |                         |
| Työn nimi:<br>Yritysassiakkaan Tahko   |                         |
| Päiväys 29.10.15   | Sivumäärä/Liitteet 63/5 |
| Ohjaaja(t)<br>Riitta-Liisa Komulainen ja Pentti Mäkelä   |                         |
| Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t)  |                         |
| <p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa liikematkailuun liittyvien palveluiden käyttöä Tahkolla. Opinnäytetyö käsittelee kokousten ja muiden yritystapahtumien järjestämistä sekä niihin liittyviä palveluita. Pää tavoitteena on selvittää, millaisia matkailupalveluita yritykset Tahkolla käyttävät nyt ja millaisille palveluille olisi tulevaisuudessa tarpeita. Erityisesti liikematkailijoiden toiveet kokousjärjestelyihin liittyen ovat tarkasteltavana. Näkökulma on asiakaslähtöinen huomioon ottaen matkailualan erityispiirteet sekä palvelujen kehittämisen lähtökohdat.</p> <p>Työn teoreettinen viitekehys muodostuu liikematkailusta Suomessa ja Tahkolla kuten esimerkiksi kokouspalveluista ja lisäksi palvelun kehittämisestä palvelumuotoilun avulla. Työssä perehdytään erityisesti liikematkailun kehittämiseen ja esitellään Tahkon matkailukeskus tästä näkökulmasta. Teoriaosa koostuu matkailualan ja etenkin liikematkailun erityispiirteistä, Tahkosta liikematkakohteena ja matkailupalveluiden tuotteistamisesta. Lisäksi käydään läpi yritystilaisuuksien järjestämisen vaiheet.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena. Kohderyhmäksi valittiin sihteereitä ja assistentteja, koska heidän työnkuvaansa tyypillisesti sisältyvät kokous- ja tapahtumajärjestelyt. Tietoa kerättiin lähettämällä standardoitu sähköinen kyselylomake yhdistysten puheenjohtajien välityksellä. Kyselyn aihealueet liittyvät Tahkoon yritystapahtumien pitopaikkana sekä kokousjärjestäjien käyttämiin palveluihin. Tulokset käsiteltiin Webropol- ohjelmalla.</p> <p>Tuloksista ilmenee, että Tahkon kokouspalveluja käyttävät aktiivisimmin Itä-Suomessa sijaitsevat organisaatiot. Tyypillisintä on viipyä yön yli hotellimajoitusta käyttäen. Tahkolle tulon syynä oli useimmiten kokous. Käytetyimmät palvelut olivat ravintola-, majoitus ja kokouspalvelut. Oheispalveluista erityismainintoja saivat lähinnä liikunnalliset aktiviteetit. Kokousten lisäksi Tahko mielletään työhyvinvointiin, rentoutumiseen, kannustematkoihin, koulutuksiin ja seminaareihin hyvin sopivaksi kohteeksi. Usea vastaaja arvioi Tahkon saattavan sopia myös konferenssin pitopaikaksi. Tuloksista voidaan havaita monia asioita, joissa paikallinen kokous- tai tapahtumatoimisto voisi olla tilaisuuksia järjestävän tahon apuna. Yritystapahtumien pitopaikkana Tahkon vahvuutena nähtiin ensisijaisesti toimivat majoitusratkaisut, sen sijaan osaavia kokousammattilaisia ei niinkään liitetty Tahkoon. Tyypillisin ryhmäkoko kokouksiin oli yrityskoosta riippumatta 10 – 30 osallistujaa. Tätä tietoa olisi mahdollisuus hyödyntää esimerkiksi tuotteistamisessa. Tuloksien perusteella voidaan todeta, että Tahkoa pitäisi markkinoida enemmän myös vaativimpiin yritystapahtumiin.</p> |                         |
| Avainsanat<br>Matkailupalvelu, liikematkailu, palvelutuote, yritystapahtuma, kokous  |                         |
| Huomautukset   |                         |

|   |            |                  |      |
|---|------------|------------------|------|
| Field of Study<br>Social Sciences, Business and Administration  |            |                  |      |
| Degree Programme<br>Degree Programme in Business and Administration   |            |                  |      |
| Author(s)<br>Teija Kemppi   |            |                  |      |
| Title of Thesis<br>Tahko as a business travel destination   |            |                  |      |
| Date  | 29.10.2015 | Pages/Appendices | 63/5 |
| Supervisor(s)<br>Riitta-Liisa Komulainen and Pentti Mäkelä  |            |                  |      |
| Client Organisation /Partners   |            |                  |      |
| <p>Abstract</p> <p>The aim of this thesis was to map the use of services concerning business travel of Tahko. Thesis deals with meetings and other corporate events, as well as related services. The main objective is to find out what kind of tourist services business tourists', such as companies in Tahko are now using and what kind of services they are waiting from future. Thesis focuses on business tourists' needs and wants which are related to the meetings especially in Tahko. The approach is customer-driven, taking into account the specific characteristics of the tourism industry and the productization of services.</p> <p>The theoretical part presents overview of business tourism in Finland and in Tahko, such as meeting facilities and the development of services. The work focuses on the development of business tourism and presents the Tahko tourist center as a business tourism area. The theory deals with the specific characteristics of the tourism industry, Tahko as a business travel destination and development of business tourists' services. Additionally, the theoretical part is going through the steps of the organization of business events.</p> <p>This thesis was carried out as a quantitative survey. The target group was secretaries and assistants, as their job description typically includes organization of meetings and events. Quantitative method was used in the research and the information was gathered by questionnaire survey which was delivered to the chairmen of associations. The questionnaire included questions related to the Tahko area as a business travel and meetings venue, as well as other services used. Results were processed by using Webropol program.</p> <p>The results show that Tahko meeting services are mostly used by companies located in Eastern Finland. It is most common to stay overnight using hotel accommodation. Reason to come to Tahko was mostly due to a meeting. Typically used services by the companies were catering, accommodation and meeting facilities. Other services that were mentioned in survey were mostly sport activities. In addition to the meetings Tahko were preferred as employee wellbeing, relaxation, incentive travel, trainings and seminars. Several respondents estimated that Tahko suits as a venue of conferences. The results show that there are in many things where a local meeting or event agency can assist. Tahko's strength as a meeting venue was seen primarily to serve accommodation solutions, skilled event professionals hardly connected to the Tahko. The most typical group size of meetings was 10 to 30 participants. The result can be used development of services. The results show that Tahko should be marketed more as a venue for more demanding events also.</p> |            |                  |      |
| Keywords<br>Travel, travel service, meetings, events, business tourism  |            |                  |      |
| Remarks   |            |                  |      |