

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Tutkinto-ohjelma Liiketalouden tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä Kaisa Jauhiainen	
Työn nimi Ohjelmanpalvelut – asiakaslähtöisten ja elämyksellisen palveluiden konseptointi	
Päiväys	21.09.2018
Sivumäärä/Liitteet	68
Ohjaajat Pauli Verhelä ja Nina Huotari	
Toimeksiantaja SH Traveledu Oy	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämä opinnäytetyö ”Asiakaslähtöisen ja elämyksellisen palveluiden konseptointi” on tutkimuksellinen kehittämistyö. Kontekstina työssäni toimii wellnessala ja tarkemmin määriteltynä matkailupalvelualan ohjelmanpalvelut. Työssäni tutkin kahta erilaista palvelua, naurujoogaa ja luontomatkailua asiakaslähtöisen ja elämyksellisen palvelun konseptoinniseksi. Opinnäytetyön aihetta olen tutkinut Sitran kehittämää minibootcamp menetelmää käyttäen yhdessä tilaajan kanssa. Lisäksi työssäni on käytetty palvelumuotoilun eri elementtejä konseptoinnin työkaluina. Myös työstämisen yhteydessä syntyneet omat muistiinpanot ja dokumentit ovat olleet osa tiedonkeruumenetelmää ja työn tausta-aineistoa. Tutkimuksen teoreettisena viitekehysten ja opinnäytetyön kehittämistyötä kuvaavana mallina työssä on käytetty kehittämistyölle tyypillistä spiraalimallia. Kyseisessä mallissa suunnittelu, toteutus ja arviointi muodostavat syklin eli toisiinsa kytkeytyvän kehän. Työn keskiössä on näiden valittujen palveluiden konseptoinnin mallintaminen ja aukirjaamisen prosessi. Konseptoinnin mallina opinnäytetyössä käytetään Mika Tonderin (2013) matkailupalveluiden tuotteistamisen mallia. Asiakasmäärittelyä tehdään työssäni suppeasti, koska palvelua käyttävät asiakkaat osallistuvat ensisijaisesti seminaariin. Konseptoitavat palvelut on suunnattu seminaarivieraiden oheisohjelmaksi ja palvelulla on tarkoitus lunastaa asiakaslupausta töistä (seminaarin aiheista) irrottautumiseksi. Tavoitteenani opinnäytetyössäni on myös tutkimuskysymyksiin vastaaminen, joita asetetaan työn ensimmäisessä kappaleessa. Työn keskeinen tavoite on siis mallintaa aineettomien palveluiden konseptointiprosessia sekä tuottaa jatkokehittämisehdotuksia sen tulosten ja johtopäätösten perusteella. Työssäni keskitytään ja rajataan suunnittelun koskemaan vain palvelukonseptointia (ydinpalvelu), jolloin itse palvelun testaus oikeilla asiakkailla, palvelun toimivuus sekä kannattavuus jäävät tilaajaorganisaation arvioitavaksi työn tulosten ja jatkokehittämisehdotusten perusteella. Tilaajana opinnäytetyössäni toimii matkailupalveluyritys SH Traveledu, joka tuottaa Kuopiossa opas- ja ohjelmanpalveluita. Elämyksellisiä palveluita konseptoitessa ydinjohtopäätökset kiteytyvät yhteistyöhön palveluntuottajan ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa, palveluun joihin voidaan vaikuttaa aistien avulla. Myös palveluntuottajan oppaan tai ohjaajan ammattitaito ja osaaminen todetaan merkittäväksi.</p> <p>Avainsanat: Tutkimuksellinen kehittämistyö, konseptointi, palvelut, ohjelmanpalvelut, elämyksellisyys ja asiakaslähtöisyys.</p>	

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Master's Degree Programme in Rural Development			
Author Kaisa Jauhiainen			
Title of Thesis Program services - Conceptualizing customer and experience focused services			
Date	21.09.2018	Pages/Appendices	68
Supervisor(s) Pauli Verhelä and Nina Huotari			
Client Organisation /Partners SH Traveledu Oy			
<p>Abstract</p> <p>This thesis project "Conceptualizing customer and experience focused services" is a development work with a research approach. The context for my thesis research is the wellness business and, more specifically, the program services for tourists as part of tourism as well as the travel service business. In my thesis I study two different services, yoga ("laughter yoga") and nature tourism to conceptualize a customer and experience focused service. The subject and scope of the thesis was investigated together with my client with the help of the mini-bootcamp method developed by Sitra. Furthermore, the study also utilizes various elements of service design as tools for conceptualization.</p> <p>In addition, my own notes and documents generated during the research process have been part of the data collection method and the background material for my work. As the theoretical framework for research and as a model for a developmental thesis research, a typical spiral model was deployed in the present study. In this model design, implementation and evaluation typically form a cycle or a spiral i.e. an interconnected circle.</p> <p>The focus of the thesis lies on the modeling of the conceptualization of the aforementioned selected services and the process of describing and writing out the services. Mika Tonder's (2013) method to model tourism services is applied as a model for the productization and conceptualization of the services. Customer differentiation is executed in my thesis rather concisely since the customers using the services participate primarily in the seminar. The services to be conceptualized are targeted as a sideline program for the seminar guests and the purpose of this particular service is to deliver the customer value proposition made for the customers to have a possibility to disengage from work (seminar topics).</p> <p>In summary, one of the targets of my thesis project is also to answer the research questions set out in the first chapter of my thesis. Thus, the key objective of this research is to model the conceptualization process of intangible services and to produce further proposals for development of services based on the results and conclusions of the thesis. My thesis focuses on and is limited to the design of service conceptualization (core service), whereby the actual testing of the service itself is implemented by the real customers. Similarly, the service performance and profitability remain for the client organization to assess as indicated by the results of the thesis and further development proposals. In my thesis project the client is Traveledu, a travel service company, which renders guide and other program services in Kuopio. When conceptualizing experiential services, core decision making is crystallized in co-operation between the service provider and the customer, manifesting through a service that can be affected by senses. The outcomes of the research further pinpointed that the professional skills and competence of the service provider's guide or supervisor are significant.</p> <p>Keywords: Reseach development work, conceptualization, services, program services, experiential services and customer insight.</p>			