

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Matkailu- ja ravitsemisalan tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä(t) Riina Halinen	
Työn nimi Lapsiasiakkaiden palvelun kehittäminen – Case Santa's Resort & Spa Hotel Sani	
Päiväys 5.4.2019	Sivumäärä/Liitteet 46/1
Ohjaaja(t) Merja Vehviläinen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Santa's Resort & Spa Hotel Sani	
Tiivistelmä Opinnäytetyön aiheena on kehittää lapsiasiakkaiden palvelua luomalla palvelupolku lapsiasiakkaan näkökulmasta. Palvelupolukumalli auttaa hahmottamaan palvelun eri kontaktipisteitä, mikä helpottaa toimivien kokonaisuuksien ja kehittämiskohteiden löytämistä sekä parantamista. Toimeksiantajana työlle toimii Santa's Resort & Spa Hotel Sani, joka sijaitsee Kalajoella. Tarkoituksena on kartoittaa palvelun nykytilaa ja pohtia, olisiko hotellilla tarvetta omalle hahmokonseptille ja mitä lisäarvoa se toisi lapsiasiakkaiden palveluun. Teoreettisessa osuudessa käsitellään lapsiperheiden vapaa-ajan kulutustottumuksia sekä lasten kehitystä kuluttajaksi. Lisäksi selvitetään hahmokonseptin merkitystä lapsille suunnatussa palvelussa. Toisessa teoriaosuudessa aiheena on palvelun teoria ja palvelua käsitellään asiakkaan näkökulmasta. Palvelun tuottamisessa on tärkeää ottaa asiakkaan tarpeet ja toiveet huomioon, jotta se palvelisi asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla ja tuottaisi yritykselle menestystä. Tiedonkeruu tapahtui laadullisella teemahaastattelulla, jonka kohdejoukkona on 4-15-vuotiaat lapsiasiakkaat, jotka majoittuivat toimeksiantajahotellissa. Haastattelut toteutettiin Kalajoella talvilomaviikolla helmikuussa 2019. Haastattelut olivat ryhmähaastatteluja, joissa ryhmän muodostivat 2-3 saman perheen lasta, mikä tuki lasten sopeutumista haastattelutilanteeseen. Yhteensä haastatteluun osallistui kahdeksan lasta, joista nuorin oli 4-vuotias ja vanhin 15-vuotias. Haastattelutilanteesta tehtiin toiminnallinen, jotta lapset viihtyisivät ja heidän olisi helppo keskustella tekemisen kautta. Lapsille tärkeää hotellissa vietetyssä lomassa on aktiivinen tekeminen, kuten kylpylässä polskeminen ja sisäleikkipuistossa leikkiminen. Palvelupolku luotiin haastattelujen, tiedetyn teorian ja oman kokemuksen pohjalta. Nykyisen palvelupolun raameihin asetettiin myös huomioita siitä, kuinka hahmokonsepti muuttaisi palvelupolkua ja mitä lisäarvoa siitä syntyisi. Lopuksi pohditaan opinnäytetyötä kokonaisuutena ja kokemuksena.	
Avainsanat palvelupolku, lapsiasiakkaat, palvelu, asiakaskokemus	

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services			
Degree Programme Degree Programme in Hospitality Management			
Author(s) Riina Halinen			
Title of Thesis Developing children's service – Case Santa's Resort & Spa Hotel Sani			
Date	5.4.2019	Pages/Appendices	46/1
Supervisor(s) Merja Vehviläinen			
Client Organisation /Partners Santa's Resort & Spa Hotel Sani			
Abstract The theme of this thesis is developing children's service by creating a customer journey from the children's perspective. A customer journey gains to understand different components of service which eases finding and improving the working entirety and components which need to be developed. The employer of this thesis is Santa's Resort & Spa Hotel Sani which is located in Kalajoki. The purpose of this thesis is to map the present state of service and contemplate if the hotel needs its own character concept and what kind of added value it would bring to serving children. The theoretical part of the thesis deals with consumption habit of families on leisure time and children's development to consumers. In addition the meaning of character concept to children is researched in the thesis. The other theme of the theoretical part is service by a customer's perspective. It is important to consider a customer's needs and wishes while producing service in order for the service to serve the customer the best way and yield success for a company. Collection of knowledge was performed as a qualitative theme interview which target group was 4-15-year-old children who stayed in the hotel. Interviews were made during a winter break in February 2019 in Kalajoki. Participants of group interviews were siblings of the same family, 2-3 children at a time that supported adapting of children interview situation. Altogether participants of interview were eight persons: the youngest was 4 years old and the oldest one was 15 years old. The situation was organized as a functional interview for children could get on well and they would be comfortable to discuss by doing. Active doing, like swimming in spa or playing at indoor playground, is important to children on a hotel vacation. A customer journey map was created by results of interviews, already known knowledge and my own experience. There was also set notes about how a character concept would change a customer journey and what would be the added value of it. In the end the thesis is pondered as an entirety and as an experience of author.			
Keywords customer journey, children as customers, service, customer experience			