



**BUSINESS
FINLAND**

VISIT FINLAND

**Matkailun poikkeustilanneviestinnän
kansallinen suunnitelma
TIIVISTELMÄ**

Suunnitelma luotu: 04/2018
Viimeisin versio: 03/2021

Matkailun poikkeustilanneviestinnän kansallinen suunnitelma

- **Taustaa**

- Kansainväliset matkailijat ovat levittäytyneet jo kattavasti läpi Suomen ja mahdollisen kriisitilanteen sattuessa uhreina tai tapahtuman kanssa kosketuksissa voi olla myös kansainvälisiä matkailijoita. Ulkomainen media kiinnostuu tapahtumasta hetkessä.
- Olemme kokeneet myös uudenlaisen, matkailualaa vakavasti ravistelleen ja matkailijoiden terveyteen kohdistuneen turvallisuusriskin: Covid-19 globaalin pandemian. Rajoitustoimet ja käytänteet poikkesivat toisistaan eri maissa, joten tiedon tarve rajoitusten yksityiskohdista oli suuri sekä matkailuyrittäjien keskuudessa Suomessa, että jälleenmyyjien ja kuluttajien keskuudessa kohdemarkkinoilla. Terveysturvallisuuteen liittyvät toimenpiteet ja niistä asiakkaille viestiminen ovat nousseet tärkeäksi matkailuyritysten toiminnoiksi, ja tulevat todennäköisesti jäämään ainakin osaksi yritysten käytänteitä, jotta matkailijat tuntevat olonsa turvalliseksi.
- Kansainväliselle medialle tarvitaan nopeasti yhteisesti sovittua viestintää mahdollisten Suomi-imagoon kohdistuvien negatiivisten vaikutusten kontrolloimiseksi.

- **Suunnitelman tavoite, tarkoitus ja rajaus**

- Suunnitelmassa luodaan kansalliset raamit, roolitukset ja toimintaohjeet poikkeustilojen varalta matkailualueiden ja kansallisten tahojen yhteistyölle ja viestintätoiminnalle.
- Suunnitelma rajautuu koskemaan poikkeustilanteessa pääasiassa ulkomaisen median ja ulkomaisten matkanjärjestäjien kanssa viestimistä ja toimimista ja tarpeen vaatiessa myös kotimaan viestintää. Muun viestinnän hoitavat tutkiva viranomaisen, mahdollinen kohdeyritys ja sen verkostot.

Raamit, roolit ja toimintaohjeet

- **Raamit**

- Visit Finlandin tehtäviin poikkeustilanteessa kuuluu matkailuun ja viestintään liittyvä koordinaatio kohdealueen kanssa sekä sen kanssa yhdessä sovittu viestintä kotimaisen ja ulkomaisen median suuntaan.
- Valtakunnallinen matkailuviestinnän turvallisuusverkosto on luotu poikkeustilanteessa tarvittavaa nopeaa yhteydenpitoa ja viestintää varten.
- Verkoston avulla poikkeustilanteessa tarvittavat tahot tavoitetaan nopeasti tilannekuvan muodostamiseksi ja yhteisen viestin luomiseksi tapahtumasta tiedottamista varten.

- **Suunnitelmaan liittyvät vastuulliset toimijat**

- Kriisin kohdannut alue tai yritys
- Visit Finland kriisiviestintätiimi
- Valtakunnallinen turvallisuustyöryhmä
- Valtakunnallinen matkailun turvallisuusverkosto



Kriisiviestintäprosessi ja tiimi

Visit Finlandin kriisiviestintätiimi:

- On vastuussa matkailuun liittyvästä kriisiviestinnästä kansainväliselle medialle ja matkailun toimijakentälle sekä mahdollisesta muusta siihen liittyvästä yhteistyön koordinaatiosta.
- Koordinaatioketju osoittaa, ketkä henkilöt Visit Finlandissa kuuluvat poikkeustilanteen toimijajoukkoon ja miten vastuu siirtyy:
 - Kristiina Hietasaari, Senior Director, Travel -> Mervi Toivonen, Head of Global Sales Promotion -> N.N. Head of Business Development

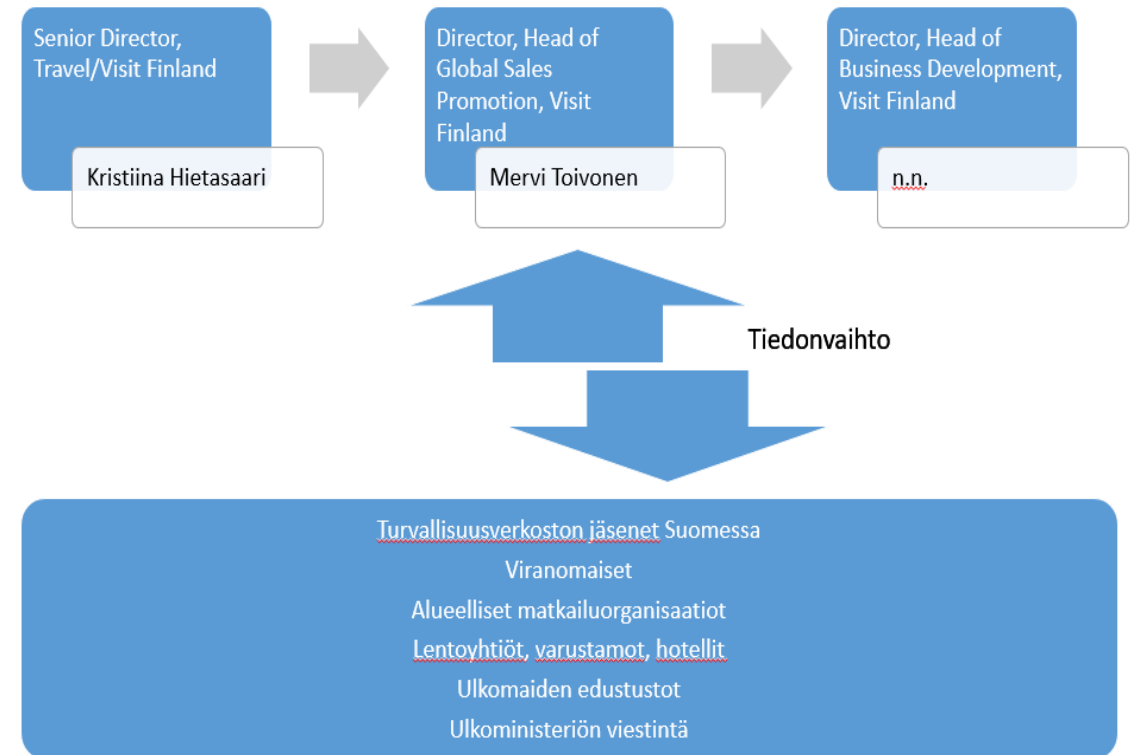
Valtakunnallinen matkailuverkosto kriisitilanneviestintään:

- On toimijaverkosto kriisitilanteessa niiden jäsenten osalta, kuin tilanne vaatii. Se on olemassa poikkeustilanteessa tarvittavaa nopeaa yhteydenpitoa ja viestintää varten.

Valtakunnallinen matkailun turvallisuustyöryhmä:

- Työryhmän tehtävänä on tarkastella turvallisuustilannetta, todeta mahdollisten toimenpiteiden ja koulutusten tarve sekä päättää tarvittavat muutokset poikkeustilannesuunnitelmaan.

Visit Finlandin kriisiviestintätiimi ja koordinaatioketju



Kriisiviestintäprosessi ja tiimi

- **Valtakunnallinen matkailuverkosto kriisitilanneviestintään**
 - Kokoonpano:
 - Tutkiva viranomainen, poliisi, keskusrikospoliisi, SM, Supo
 - TEM
 - UM ja sen kautta ulkomaan edustustot
 - Business Finland Oy Visit Finland
 - Visit Finlandin ulkomaan edustajat ja PR-toimistot
 - Suurimmat Visit-organisaatiot Suomessa (matkailun alueorganisaatiot)
 - Muut merkittävät matkailutoimijat: Finnair, Finavia, laivayhtiöiden edustus
 - Verkoston jäsenten yhteystiedot on jaettu verkoston jäsenille.

Poikkeustilanneviestinnän roolit

- Jos kriisitilanne kohdistuu johonkin yksittäiseen yritykseen, on sillä vastuu omasta viestinnästään. Suuryrityksillä on omat vakiintuneet ja harjoitellut turvallisuuskäytänteet ja yrityskohtainen viestintäpolitiikka hätätapauksia varten.
- Mikäli yritys tai matkailualue (esim. alueorganisaatio) tarvitsee tai haluaa valtakunnallisten toimijoiden tukea, on edellä kuvattu turvallisuusverkosto käytettävissä.
- Kansainvälistä matkailua koskevan viestinnän osalta Visit Finland tukee ja avustaa alueellista matkailuorganisaatiota tai yritystä viestinnän sisällöissä ja koordinoi viestinnän kohdistamista käyttäen hyväksi Visit Finlandin kansainvälistä verkostoa. Kotimaassa elinkeino saattaa myös tarvita jäsenneltyä tietoa, jota Visit Finland voi koota ja välittää edelleen. Se pyrkii myös ajamaan toimialan etua viestinnässään välittäen tietoa, miten kriisi mahdollisesti vaikuttaa alaan tai miten matkailuala on myötävaikuttanut kriisin ratkaisemiseksi.
- Muun viestinnän hoitaa tutkiva viranomainen ja yritys itse oman ohjeistuksensa ja resurssiensa mukaisesti.
- Turvallisuusverkosto tukee, tuottaa osaltaan sisältöä ja informaatiota ja toimii viestin välittäjänä.
- Alueen matkailutoimijoiden pääasiallinen rooli on toimia oman alueensa turvallisuusviranomaisten ohjeiden mukaan.

Poikkeustilanneviestinnän toimintaohjeet

- Visit Finland toimii kontaktina ulkomaisen median tiedusteluille, jotka saapuvat joko Visit Finlandin ulkomaan edustajien tai PR-toimistojen kautta, suoraan Visit Finlandiin tai matkailun alueorganisaation kautta.
- Visit Finland tuottaa mallipohjan mediatiedotteelle, jota alueorganisaatio voi käyttää kriisiviestintäänsä.
- Visit Finland on määritellyt kriisiviestintään kuuluvan tiimin sekä prosessin ja etenee sen mukaisesti viestinnässä.
- Poikkeustilanteen aikana yhteydenpito toimijoiden välillä tapahtuu turvallisuusverkoston jäsenten kautta.

Kriisiviestintä

Tutkiva viranomainen viestii

Viestintävastuu tutkivalla viranomaisella ja pelastusviranomaisilla, joiden viestintään perustuu matkailuun liittyvä viestintä

Kohdeyritys viestii

Tapahtuman kohteena oleva yritys viestii kriisin vaikutuksesta omaan toimintaansa, siitä miten se vaikuttaa asiakkaisiin, miten asiakkaista huolehditaan ym.

Visit Finland kriisiviestintätiimin koordinaatiovastuu ulkomaiselle medialle

Jos alue/yritys tarvitsee kansallista tukea viestintään, matkailun turvallisuusviestinnän koordinaatiosta eteenpäin ulkomaiselle medialle ja ulkomaisille asiakkaille vastaa Visit Finlandin kriisiviestintätiimi; komentoketju ja spokes persons (Koordinaatiovastuu)

- tiimi kerää informaatiota poliisin ja viestivien yritysten viestintäkanavista
- ottaa yhteyttä valtakunnalliseen turvallisuusverkostoon
- ottaa yhteyttä kyseisen alueen turvallisuussuunnitelmassa nimettyyn tahoon

Turvallisuusverkosto ja alue

Kriisiviestintätiimi valmistelee viestinnän sisällön vastuussa olevan viranomaisen tietoihin perustuen ja sopii turvallisuusverkoston jäsenten ja erityisesti kriisialueen matkailutoimijan kanssa viestinnän aikataulusta ja sisällöistä.

BUSINESS
FINLAND

Lisätietoja suunnitelmasta:

Mervi Toivonen mervi.toivonen@businessfinland.fi

Terhi Hook terhi.hook@businessfinland.fi



Visit Finland