



# Mielikuvista onnistuneeseen asiakaskokemukseen

Hanna Lak | HMMH Consulting Oy

WHAT'S UP WITH GLOBAL SCENARIOS & FINLAND –SEMINAARI 15.12.2022

# Asiakaskokemustiedon kerääminen

- Suorat palautteet
- Palautelomakkeet
- Palautekyselyt
- Sosiaalinen media
- Julkiset arviot

**Overall Opinion**

How would you rate your stay at the Hotel Kämp?  
How would you rate the value for price paid?

How was your reservation made?

Hotel directly  
 Starwood toll free reservation number  
 Travel Agent  
 Internet  
 Airline  
 Other

When you arrived at the hotel, were the details concerning your accommodation correct?

Yes  
 No

Comments: .....

Was everything in your room in working order?

Yes  
 No

Comments: .....

**Key Facilities and Service**

What is your overall opinion of the following?

	Below	Met	Exceeded
Cleanliness of the public areas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quality of your room	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cleanliness of your room	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cleanliness of your bathroom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comfortable and well furnished room	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Breakfast**

What is your overall opinion of the hotel's restaurant bar and room service facilities?

	Below	Met	Exceeded
Presentation of food	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quality of food	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atmosphere & ambiance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Value for money	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Room Service**

	Below	Met	Exceeded
Variety of menu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Presentation of food	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Temperature and quality of food	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quality of service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Value for money	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Was your order delivered correctly & specified time?

Yes  
 No

Comments: .....

**Restaurant K**

	Below	Met	Exceeded
Variety of menu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Presentation of food	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Temperature and quality of food	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quality of service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atmosphere & ambiance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Value for money	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# Asiakaskokemustiedon kerääminen

## Suoran palautteen kerääminen ja tiimin ideat

Asiakas kertoi ... 

TIIMINJÄSEN .....  
OSASTO .....  
PÄIVÄMÄÄRÄ .....

ASIAKKAAN KOMMENTTI .....

Asiakkaan nimi ..... Huoneen numero .....

Vastauskirje lähetetty

Minulla on idea... 

TIIMINJÄSEN .....  
OSASTO .....  
PÄIVÄMÄÄRÄ .....

PARANNUSEHDOTUS .....

Vastauskirje lähetetty

# Asiakaskokemuksen seuranta manuaalisesti tai digitaalisesti

Sentiment Over Time


Rating	Avg.	May, 2022	Jun, 2022	Jul, 2022	Aug, 2022	Sep, 2022
Ambience	8.1				7.1	5.0
Ambience - Atmosphere	8.0				7.0	2.5
Ambience - Light	5.0				5.0	-
Ambience - Sound	9.4				10	10
Cleanliness	6.7				10	-
Cleanliness - Hygiene	6.7				10	-
Facilities	9.2				9.2	9.3
Service	8.8				9.2	8.0
Service - Entertainers	8.0					8.0
Service - Personnel	9.2					7.5
Service - Ticket Office	7.5					10
Sustainable Travel	10					10
Value	9.4		9.8			9.4
Value - Entertainment Value	7.5		10			5.0
Value - Value for money	9.5		9.8			9.8
Location	8.6		8.8			8.1
Location - Surrounding Area	9.0		8.0			8.3
Location - Transport	7.9		9.4			7.8

 **Passeggiata tra natura e storia** 10  
By Anna A on September 30, 2022

**General**  
Bella gita nel mare antistante Helsinki. Piacevole passeggiata in giro per l'isola in mezzo alla natura e a ricordi storici. Un must da visitare a Helsinki.

[Translate](#)

[Details](#) [Notes](#) [Forward](#) [Reply](#)

 **För besökare ,med intresse för Nord-Europas historia,utan motstycke !!** 10  
By Kim Rindell on October 18, 2022

**General**  
För recensenten här, så mycket mer !!

[Translate](#)

[Details](#) [Notes](#) [Forward](#) [Reply](#)

# Visit Finland TES

tammi-marraskuu 2022

## MyReputationMonitor

TES – Traveller Experience Score

yhdistää numeerisen ja tunne (sentiment) arvion



# 8,6

Kaikki 750 kohdetta

247 550 / +17%



# 8,9

**Elämykset**

74 450 / -1%

Käynti- ja luontokohteet, nähtävyydet,  
ohjelma- ja aktiviteettipalvelut

# 8,4

**Majoitus**

139 750 / +36%

# 8,7

**Ravintolat**

33 000 / +1%

# Visit Finland

tammi-marraskuu 2022

MyReputationMonitor

10

Paras numeerinen arvio

Nordic Adventures  
Taiga Times

5 117

Eniten arvioita

Hotel Arthur,  
Helsinki

9,8

Paras tunnearvio

Green Cap Tours  
Maritime Centre  
Vellamo  
Baskeri & Basso

11 082

Eniten mainintoja

Hotel Arthur,  
Helsinki



NÄHTÄVYYS

KOTKA

Näytä Kaikki

## The Maritime Museum of Finland EN

### Maritime Museum of Finland

Tornatorintie 99, Kotka

4,6 ★★★★★ 1 012 reviews

Reviews aren't verified.

Jūlija Jaunrodziņa

0 reviews · 10 photos

★★★★★ 3 months ago

Excellent place for both big and little.

Visited on  
Weekday

Like

Vadim Zherdev

Local Guide · 440 reviews · 611 photos

★★★★★ 4 months ago

Large exposition, magnificent design.

Like

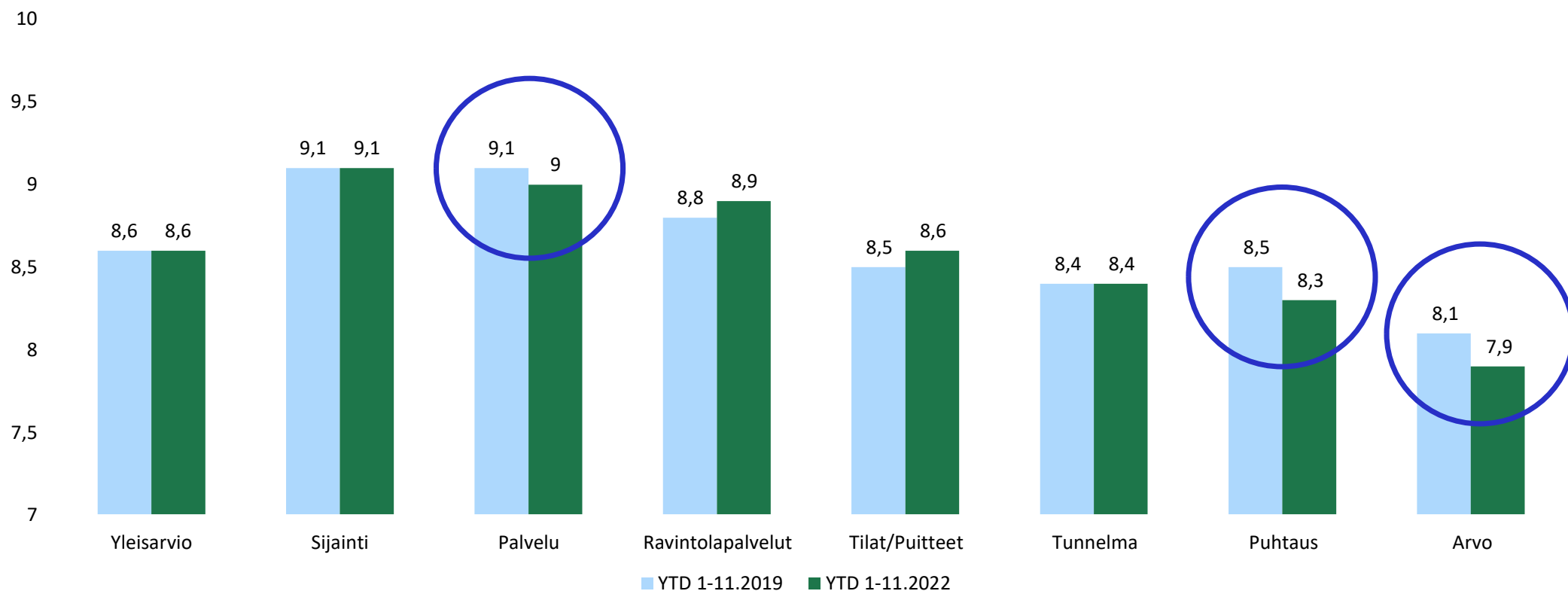
Museum of Finland is a national maritime museum in Kotka. Its mission is to record the history of Finnish shipping and maritime culture. The Maritime Museum collects and stores historical objects, archival material and literature related to maritime history and boating.

Museum is located in Kotka in the Maritime Centre. Other operators are Kymenlaakso museum, Kotka Museum and museum ship Drott. As a whole, the

Kuvat: Visit Finland DataHub, TripAdvisor

# Visit Finland TES kehitys 2019 - 2022

TES – TRAVELLER EXPERIENCE SCORE YHDISTÄÄ NUMEERISEN JA TUNNE (SENTIMENT) ARVION



# Arviot alueittain kesäkuu - elokuu 2022

Majoitus, elämykset, ravintolat

## LAPPI

**TES 8,7**

Numeerinen: 8.6

Tunne: 9.0



## LAKELAND

**TES 8,7**

Numeerinen: 8.7

Tunne: 8.8

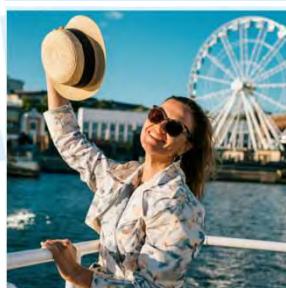


## HELSINKI JA UUSIMAA

**TES 8,5**

Numeerinen: 8.5

Tunne: 8.7



## RANNIKKO JA SAARISTO

**TES 8,5**

Numeerinen: 8.5

Tunne: 8.6



### TES (n 6800)

Palvelu 9.3

Arvo 8.3

### Tunnearviot

Palvelu 9.6

Arvo 8.5

### TES (n 12 500)

Palvelu 9.1

Arvo 7.4

### Tunnearviot

Palvelu 9.4

Puhtaus 7.0

Arvo 6.9

### TES (n 67 700)

Palvelu 9.0

Arvo 7.9

### Tunnearviot

Palvelu 9.2

Puhtaus 7.8

Arvo 7.7

### TES (n 16 000)

Palvelu 9.1

Arvo 7.1

### Tunnearviot

Palvelu 9.4

Arvo 7.1

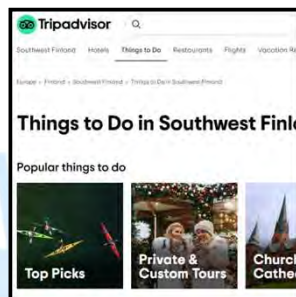
Puhtaus 5.1



# Asiakaskokemus – asiakaspolku – arvonluominen



**INSPIRAATIOVAIHE**  
Dreaming



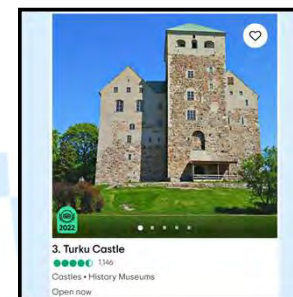
**SUUNNITTELUVAIHE**  
Planning



**OSTOVAIHE**  
Booking



**KOKEMUSVAIHE**  
Experiencing



**JAKAMISVAIHE**  
Sharing



# Asiakaskokemus – My Reputation Monitor

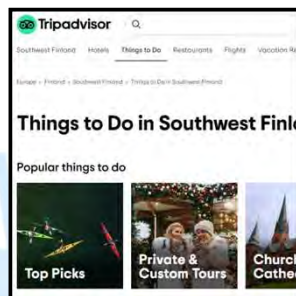


## INSPIRAATIOVAIHE

Dreaming

“Online travel reviews play a vital role in the formation of a destination image.”

*Guo, Pesonen 2022*



## SUUNNITTELUVAIHE

Planning

“95% asiakkaista lukee julkisia arvioita ennen ostopäätöstä”



## OSTOVAIHE

Booking

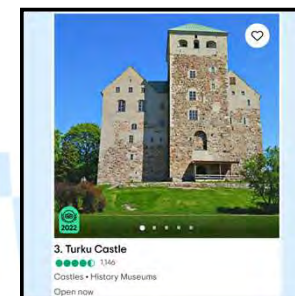
Asiakasarvio- widgetit yritysten kotisivuilla



## KOKEMUSVAIHE

Experiencing

Suorapalaute ja automatisoidut kyselyt



## JAKAMISVAIHE

Sharing

Automatisoitujen kyselyiden arvioiden linkittäminen suoraan merkittävimpiin kanaviin



# Miten luot arvoa? Yleisarvio 9,4

**Arvo 10**  
Puitteet 9.7  
Puhtaus 9.7  
Palvelu 9.6



**JATKA**

- Ylläpidä ja seuraa vahvuuksia halutulla tasolla

**ALOITA**

- Toimenpiteet tarvittaessa

**LOPETA**

- Asiat, jotka eivät tuota lisäarvoa

# Miten luot arvoa? Yleisarvio 9,3

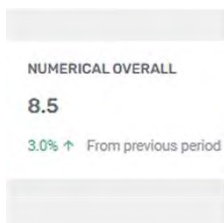


# Mielikuvista onnistuneeseen asiakaskokemukseen

VISIT FINLAND DIGILOIKAN ABC –OPAS, VISIT FINLAND AKATEMIA

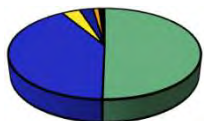


## 1. Verkkosivun käytettävyys



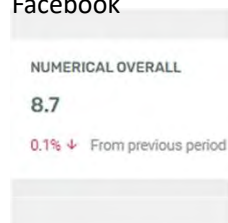
## 5. TripAdvisor –profiilin hallinta

Suomi 27%  
United Kingdom 11%  
USA 10%  
Italia 7%  
Ranska, Saksa



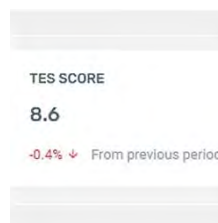
## 2. Online- jakelukanavat

Google  
Booking.com  
Hotels.com  
TripAdvisor  
Facebook



## 6. Google – yritysprofiliin hallinta

Suomeksi 47%  
Englanniksi 30%  
Saksaksi 5%  
+ ranskaksi, espanjaksi,  
venäjäksi, ruotsiksi, ...

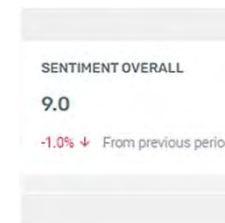


## 3. Asiakaskokemus

Elämykset 8,9  
Ravintolat 8,5  
Majoitus 8,4

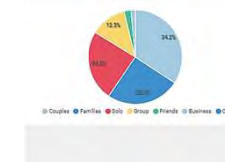


## 7. Tuotokuvaus verkkoon



## 4. Näkyvyys ja löydettävyys

Zoover TES 9.8  
Facebook TES 9.3  
Yelp ja Expedia 8.9  
Ctrip ja Google TES 8.8  
Hotels.com TES 8.7  
TripAdvisor TES 8.6



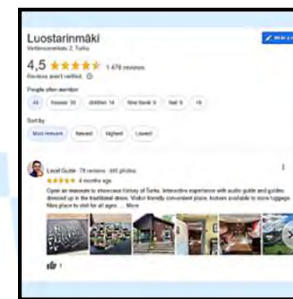
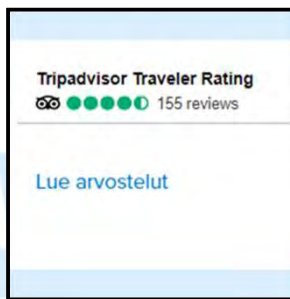
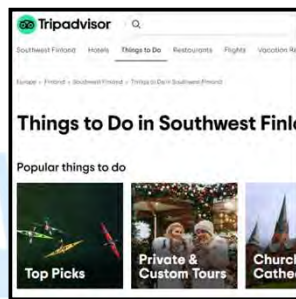
## 8. Tunne asiakkaasi

Pariskunnat 8,4  
Perheet 8,3  
Solo 8,3  
Ryhmät 8,3  
Ystävät 8,5  
Liikematkustajat 8,3

## 9. Panosta sisältöön

10. Konsultoi

# Kenen tehtävä on vastata onnistuneesta asiakaskokemuksesta?



## INSPIRAATIOVAIHE

Dreaming

## SUUNNITTELUVAIHE

Planning

## OSTOVAIHE

Booking

## KOKEMUSVAIHE

Experiencing

## JAKAMISVAIHE

Sharing

VISIT FINLAND

MATKAILUN ALUEORGANISAATIO

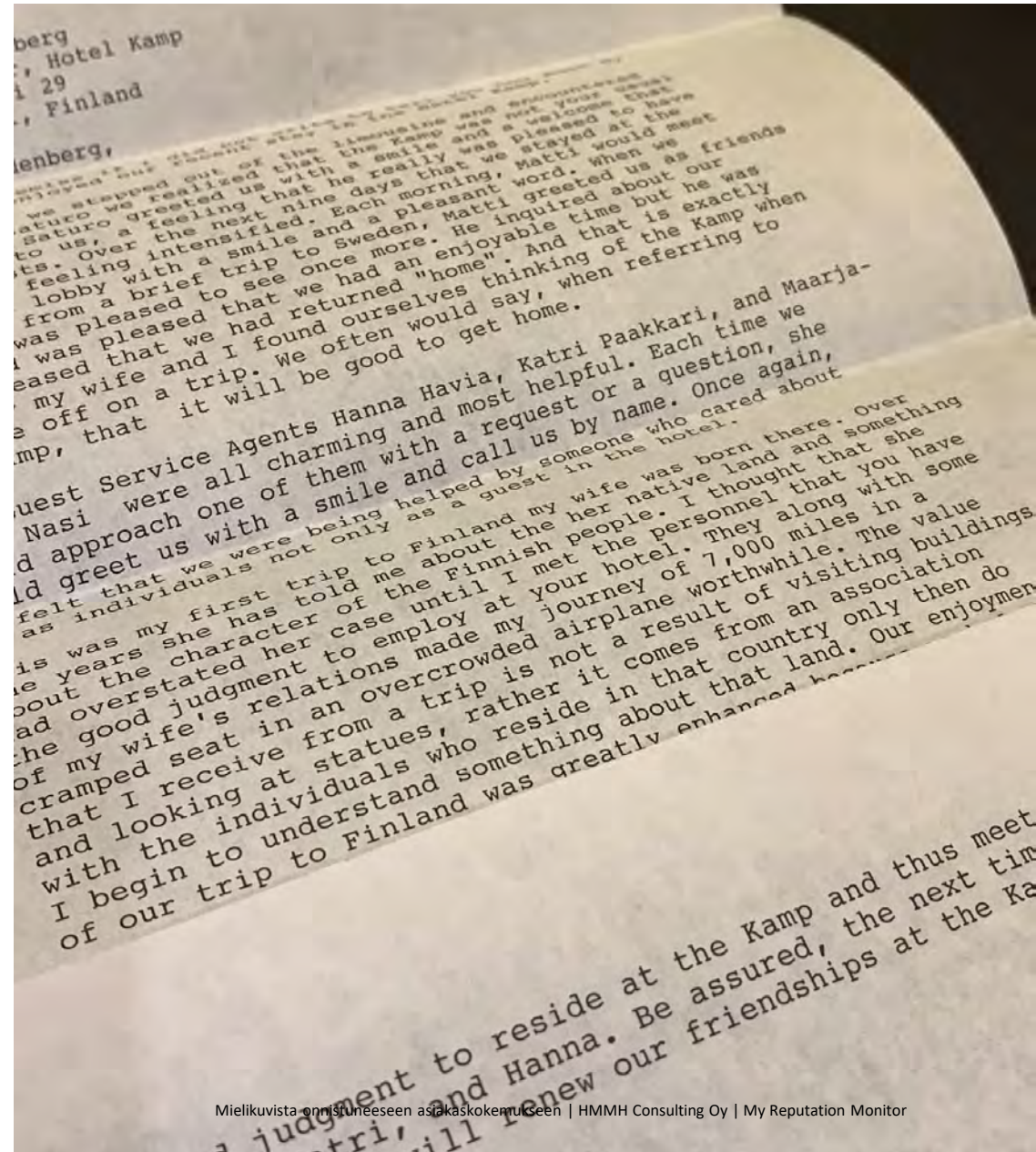
MATKAILUKOKEMUSTEN TUOTTAJAT

MATKAILIJAT – odotukset ja toteutunut kokemus

# Asiakkaan kokema arvo - odotuksiin vastaaminen

“ The value that I received from a trip is not a result of visiting buildings and looking at statues, rather **it comes from an association with individuals** who reside in the country only then do I begin to understand something about that land”

*Asiakaspalautekirje hotellinjohtajalle sekä kirjeessä nimetyille henkilöstölle, kesäkuu 2000*



# KIITOS

**DATA**  
**ANALYYSI**  
**KOKEMUS**  
**LUO ARVOA**

Luo arvoa asiakkaille, henkilöstölle,  
omistajille ja sidosryhmille



[bit.ly/MRM-1512](https://bit.ly/MRM-1512)



**HMMH CONSULTING**

Lisätietoja +358 40 1868409  
hanna.lak@hmmhconsulting.com

Mielikuvista omistuneeseen asiakaskokemukseen. [bit.ly/MRM-1512](https://bit.ly/MRM-1512)



# Mielikuvista onnistuneeseen asiakaskokemukseen

## Kokemuksien tuottajien TES arviot tammikuu – marraskuu 2022

<b>Majoitus</b> väh. 100 arviota	<b>Elämykset</b> väh. 100 arviota	<b>Ravintolat</b> Väh. 100 arviota	<b>Google</b> Väh. 100 arviota	<b>TripAdvisor</b> Väh. 50 arviota
<b>9.5</b> Lietsu Boutique Aparthotel - Huoneistohotelli Lietsu <b>9.4</b> Eleonora Bed & Breakfast Hannas horisont <b>9.3</b> Hotel F6 Lapland Hotels Bulevardi Hotel U14 Hotel Iso-Syote & Safaris Hotel Pariisin Ville <b>9.2</b> Hotel Kamp Original Sokos Hotel Vaakuna Time Hostel & Apartments Solo Sokos Hotel Turun Seurahuone Saarijarven Ruustinna Oy Ranta-Kartano	<b>9.7</b> Nordic Adventures <b>9.6</b> Sapokka Water Garden Bearhill Husky <b>9.5</b> Turku City Library Maritime Centre Vellamo Central Library Oodi Taiga Times FoRestful <b>9.4</b> Flying Cinema Tour Of Helsinki Nordic Unique Travels Tytyri Mine Experience Serlachius Museum Gosta Åland Maritime Museum Suomen Moottoripyörämuseo Pieni Karhunkierros Trail Tampereen Tuomiokirkko Nuuksio National Park Vapriikin Museokeskus	<b>9.6</b> Vinkkeli Hostel Cafe Koti Pompier Espa Levant <b>9.5</b> Natura, BLINIt Russian Restaurant Ravintola KuuKuu, Nokka Gran Delicato, Everest Katajanokka <b>9.4</b> Ravintola Kuu Konstan Molja Ravintola Tila Restaurant Kannas Restaurant Lappi Restaurant Savotta Restaurant Nolla	<b>9.6</b> Ravintola KuuKuu, Hostel Cafe Koti, Levant, Nordic Unique Travels, BLINIt Russian Restaurant <b>9.5</b> Ragu, Konstan Molja Pompier Espa, Restaurant Lappi, Everest Katajanokka, Lapland Hotels Bulevardi, Nuuksio National Park, Central Library Oodi, FoRestful <b>9.4</b> Maritime Centre Vellamo, Flying Cinema Tour Of Helsinki, Serlachius Museum Gosta, Åland Maritime Museum, Cella Senate Square, Vapriikin Museokeskus, Riipinen Wild Game Restaurant, Restaurant Kannas, Hotel Indigo Helsinki - Boulevard, an IHG Hotel, Ravintola Kuu, Restaurant Nolla, Hatanpää Arboretum	<b>9.8</b> Green Cap Tours <b>9.7</b> Nordic Adventures <b>9.6</b> Beyond Arctic Bearhill Husky <b>9.5</b> Taiga Times <b>9.4</b> Lapland Safaris Saariselka Ravintola Nerone The Folks Hotel Konepaja

# Arviomäärien jakautuminen kanavittain

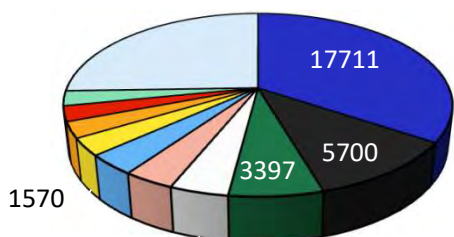
tammikuu – marraskuu 2022



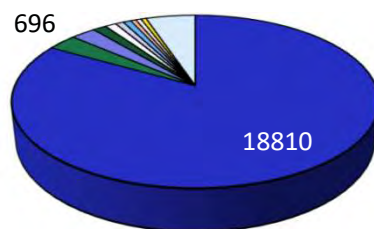
# Kulttuuri ja asiakkaiden odotukset

Arvioiden määrä kesä-elokuu 2019 – 2022, TOP 10 maat

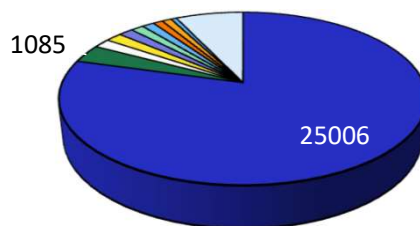
Kesä 2019  
(n120 400)



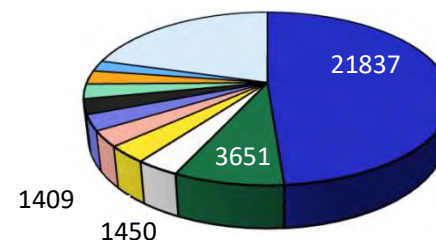
Kesä 2020  
(n55 700)



Kesä 2021  
(n98 000)



Kesä 2022  
(n102 850)

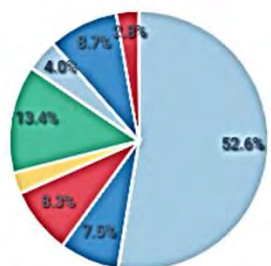


# Arviomäärien jakautuminen

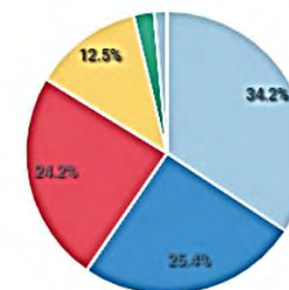
## tammikuu – marraskuu 2022

Ratings Comparison

Show Table



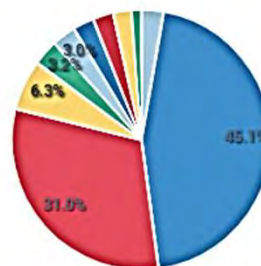
Overall Service Location Cleanliness Facilities Value Food and Beverages Ambience



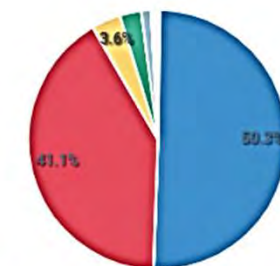
Couples Families Solo Group Friends Business Other



Others Finland Germany United Kingdom Russia Italy France Estonia Sweden Spain



Others Finnish English German French Russian Spanish Swedish Italian Dutch



Others Google Booking.com TripAdvisor Hotels.com Facebook Expedia.com Ebookers Holidaycheck.de Yelp