

# Matkailun asiakaslähtöinen liiketoiminta

## Matkailupalvelujen ammattitutkinto

21.10.2019–10.2.2021 [www.kaof.fi](http://www.kaof.fi)

### Tehokkaat toimintatavat ja työkalut nykyaikaisten ja asiakaslähtöisten matkailupalvelujen tuottamiseen ja toteuttamiseen

Matkailupalvelujen ammattitutkintokoulutus on tarkoitettu henkilöille, jotka toimivat erilaisissa matkailualan tehtävissä. Opintojen avulla osallistuja pystyy poimimaan ja toteuttamaan uusia ideoita ja vahvistamaan osaamistaan ja omaa rooliaan työyhteisössä.

Tutkintokoulutuksen yhteydessä ja niihin liittyvissä tehtävissä käsitellään mm. nykypäivän matkailupalvelujen tuottamiseen ja toteuttamiseen sekä sähköiseen markkinointiin liittyviä pääteemoja.

Tutkinto koostuu neljästä tutkinnon osasta:

- Matkailun asiakaspalvelutehtävissä toimiminen
- Matkailun markkinointi- ja myyntitehtävissä toimiminen
- Yksilöityjen matkailupalvelukokonaisuuksien koordinointi
- Sähköinen liiketoiminta (yrittäjän ammattitutkinnosta)

Tutustu tarkemmin tutkinnon rakenteeseen: [Matkailupalvelujen ammattitutkinto](#)

### Kenelle koulutus sopii?

Koulutus on tarkoitettu yrittäjille sekä matkailualan tehtävissä toimiville henkilöille. Osallistujilla tulee täytyä oppisopimuksessa vaadittavat veloitteet.

### Tavoite

Koulutuksen avulla luomme osallistujalle valmiuksia toimia tämän päivän matkailualan ja markkinoinnin projekteissa sekä omatoimisesti että suunnitelmallisesti nykyaikaisia sähköisiä välineitä hyödyntäen. Koulutuksen tavoite on kasvattaa osallistujan ymmärrystä nykypäivän matkailupalvelujen tuottamiseen ja toteuttamiseen liittyvistä teemoista kuten tuotteistamisesta, sähköisestä myynnistä ja markkinoinnista sekä vastuullisesta matkailusta.

### Koulutuksen sisältö

1. Koulutuksen aloitus
2. Asiakaslähtöisyys matkailualalla (2 pv)
3. Matkailupalvelujen tuotteistaminen ja myynti (2 pv)
4. Matkailun sähköinen liiketoiminta (2 pv)
5. Vastuullinen matkailu ja kestävä kehitys (2 pv)
6. Verkosto- ja yhteismarkkinointi ja matkailupalvelujen koordinointi (2 pv)

Lisäksi opiskelijan tulee suorittaa opintojen aikana EA1-tasoa vastaava ensiapukurssi, jos voimassa olevaa vastaavaa ensiapukorttia ei ole.

### Toteutus

Koulutus toteutetaan oppisopimuskoulutuksena. Tutkintokoulutus koostuu työpaikalla tapahtuvasta oppimisesta, lähiopetus-päivistä sekä etätehtävistä. Tarvittaessa järjestetään myös pienryhmäohjausta. Lisäksi opiskelijat tutustuvat aiheen verkkomateriaaleihin sekä tekevät ryhmätöitä. Oppisopimuskoulutus on osallistujalle veloitukseton ja on tarkoitettu joko työsuhteessa oleville henkilöille tai yrittäjille (yrittäjän oppisopimus). Oppisopimuskoulutuksen avulla voi myös rekrytoitua alan työtehtäviin.

### Paikka

Koulutuspäivät toteutetaan lähiopetuksena Kajaanissa. Koulutukseen voi osallistua verkossa etäopiskelun muodossa (koulutuspäivät videoidaan) tai paikan päällä. Videoäänitteet voi kuunnella myös myöhemmin koulutuksen aikana.

### Koulutuksen toteuttaja

Kainuun ammattiopisto ja NordicMarketing.

### Haku

Haku viimeistään 15.9.2019 mennessä.

**Koulutuksen  
voi suorittaa  
myös etänä.**

## Koulutuspäivien aiheet

Ensimmäisen koulutuspäivän aikana perehdytään aiheeseen pääasiassa teorian ja käytännön esimerkkien avulla, toisena koulutuspäivänä työtetään aiheeseen liittyviä tehtäviä oman yrityksen tai toimenkuvan näkökulmasta. Lisäksi opiskelijat perehtyvät päivien koulutusaiheisiin ennakotehtävien avulla. Koulutuspäivien lisäksi aiheita työtetään tarpeen mukaan henkilökohtaisessa tai pienryhmäohjauksessa. Koulutus on käytännönläheinen ja sisältää runsaasti konkreettisia esimerkkejä.

Päivämäärien ja sisältöjen muutokset mahdollisia.

### 1. Koulutuksen aloitus

Koulutuksen aloitus 21.10.

### 2. Asiakslähtöisyys matkailualalla (2 pv)

20.-21.11.2019

- Matkailualueen vetovoimatekijöiden tunnistaminen
- Matkailupalvelujen kilpailutekijät ja erottautuminen (USP)
- Erialaisten asiakasryhmien määrittäminen
- Asiakasryhmien tarpeet ja erityispiirteet
- Asiakkaan palveluprosessi

### 3. Matkailupalvelujen tuotteistaminen ja myynti (2 pv)

28.-29.1.2020

- Matkailupalvelujen tuotteistaminen ja tuotekehitys
- Palveluiden ja tuotteiden hinnoittelu
- Asiakslähtöinen sisällöntuotanto, myynti ja markkinointi
- Monikanavainen myynti
- Myynnin jälkitoimet
  - Seuranta
  - Mittaaminen ja analysointi
  - Asiakastytyväisyyden mittaaminen

### 4. Matkailun sähköinen liiketoiminta (2 pv)

21.-22.4.2020

- Matkailuyrityksen arjen digitaaliset työvälineet ja digikunto
  - Asiakastietojen hallinta ja käyttö markkinoinnissa
  - Varausten vastaanotto ja käsittely
  - Käytännön myyntityö verkossa
  - Digitaalinen markkinointi käytännössä
- Verkkojäljen jälki ja online kauppa
  - Yrityksen verkkosivustojen löydettävyyden ja digikunto
  - Online varauskanavat ja oma verkkokauppa
  - Digitaalisen markkinoinnin liittäminen kiinteäksi osaksi myyntitoimintoja

### 5. Vastuullinen matkailu ja kestävä kehitys (2 pv)

8.-9.9.2020

- Kestävän kehityksen ja vastuullisuuden määritelmät
- Globaalit trendit ja asiakasymmärrys johdattavat vastuullisuuteen
- Vastuullinen palvelupolku vie teorian käytäntöön (kriittiset pisteet, ideat ja ratkaisut)
- Vastuullisen toiminnan strategia ja toimintasuunnitelma
- Vastuullisuus markkinointiviestinnässä
- Vinkit jatkoon!

### 6. Verkosto- ja yhteismarkkinointi ja matkailupalvelujen koordinointi (2 pv)

17.-18.11.2020

- Verkostojen ja yhteistyön merkitys matkailualalla
- Vuorovaikutus ja viestintä verkostossa
- Verkostojen hyödyntäminen markkinoinnissa
- Matkailupalveluketjujen rakentaminen asiakslähtöisesti
- Matkailupalveluketjujen koordinointi

Päätöspäivä 10.2.2021

## Lisätietoja

Kainuun ammattiopiston  
oppisopimustoimisto

puh. 044 710 0991  
oppisopimus@kao.fi

Greta Tanskanen

puh. 040 1624 466  
greta.tanskanen@nordicmarketing.fi

Kouluttajien esittelyt: [www.nordicmarketing.fi](http://www.nordicmarketing.fi)