

visit espoo

MATKAILUN NEUVONTAPALVELUIDEN NYKYTILA  
VRT TULEVAISUUDEN TARPEET

ASIAKASPALVELIJA	Palvelun vastaaminen asiakkaiden tarpeeseen	MATKAILIJAT
Ma-Pe, 09:00-16:00 Toimistajat	≠	24/7 Tarve tiedolle toimistoaikojen ulkopuolella, kaikissa matkan vaiheissa
Resurssit laadukkaaseen sisällöntuotantoon	≠	Tarpeita vastaavan sisällön löytyminen nopeasti ja helposti
Kuntarajojen sisällä toimiminen, seudullisen kokonaisuuden hahmottaminen	≠	Ei näe kuntarajoja, eikä viiltä niistä.

visit espoo

YHTEISTYÖVERKOSTO

- 2016 tilanne:
  - Verkoston tapaamiset kaksi kertaa vuodessa eri kaupungeissa
  - Parhaat käytännöt ja niiden jakaminen
  - Matkailuneuvonnan chat

visit espoo

MATKAILUNEUVONTAYHTEISTYÖ  
UUEDELLAMAALLA

- TouNet -hankkeen aikana keskityttiin seuraaviin kokonaisuuksiin ja niiden kehittämiseen:
  - Yhteistyöverkoston synnyttäminen ja koordinoiti
  - Digitaaliset palvelut ja verkkonäkyvyys – matkailuneuvonnan chat

visit espoo

MATKAILUNEUVONNAN CHAT

- Pilotointi 2014 kesän aikana seudullisena palveluna
  - Sama käyttöliittymä, jossa kaikkien keskustelut näkyvillä
  - Helppo kysyä neuvoa kollegoilta – verkostoitua
  - Ei palveluraameja pilottin aikana kuten aukioloaikoja

visit espoo

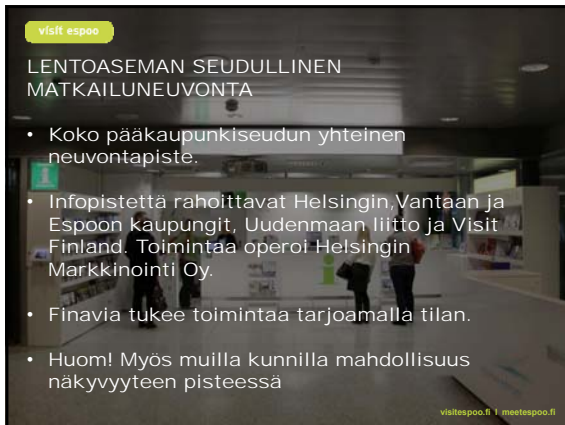
YHTEISTYÖVERKOSTO

- Tavoitteet:
  - Luoda yhteistyöverkosto hankkeessa mukana olleiden kaupunkien ympärille
  - Seudullinen koordinoiti ja yhteinen rahoitus
  - Yhteinen diginäkyvyys/verkkopalvelu sekä matkailuneuvonnan chat -palvelu

visit espoo

MATKAILUNEUVONNAN CHAT

- Käyttökokemukset:
  - Erinomainen palvelu matkailijoille
    - Kynnys kysymiseen alhainen -> helpompi lähestymistapa
    - Kysytään asioita, joita nettisivuilta vaikea löytää
    - Lisääntyneet asiakaskontaktit
  - Sitoo paljon henkilöresursssia!
  - 2016 tilanne: pilotointeja jatkettu, muutamissa kaupungeissa käytössä

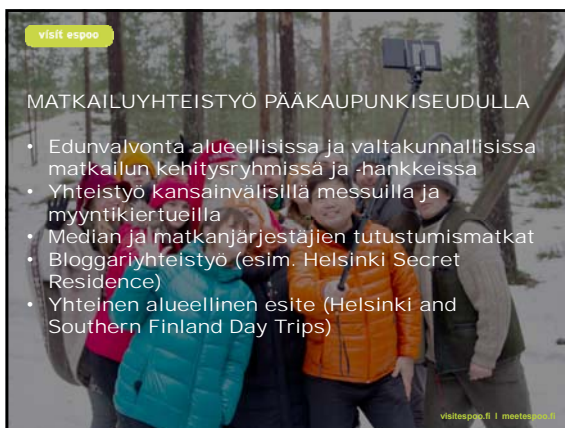


visit espoo

### LENTOASEMAN SEUDULLINEN MATKAILUNEUVONTA

- Koko pääkaupunkiseudun yhteinen neuvontapiste.
- Infopistettä rahoittavat Helsingin, Vantaan ja Espoon kaupungit, Uudenmaan liitto ja Visit Finland. Toimintaa operoi Helsingin Markkinointi Oy.
- Finavia tukee toimintaa tarjoamalla tilan.
- Huom! Myös muilla kunnilla mahdollisuus näkyvyyteen pisteessä

visitespoo.fi | meetespoo.fi



visit espoo

### MATKAILUYHTEISTYÖ PÄÄKAUPUNKISEUDULLA

- Edunvalvonta alueellisissa ja valtakunnallisissa matkailun kehitysryhmissä ja -hankkeissa
- Yhteistyö kansainvälisillä messuilla ja myyntikiertueilla
- Median ja matkanjärjestäjien tutustumismatkat
- Bloggariyhteistyö (esim. Helsinki Secret Residence)
- Yhteinen alueellinen esite (Helsinki and Southern Finland Day Trips)

visitespoo.fi | meetespoo.fi



visit espoo

# KIITOS!

Miikka Valo  
Project Manager  
Visit Espoo

miikka.valo@espoo.fi  
+358 43 824 6038

visitespoo.fi | meetespoo.fi