

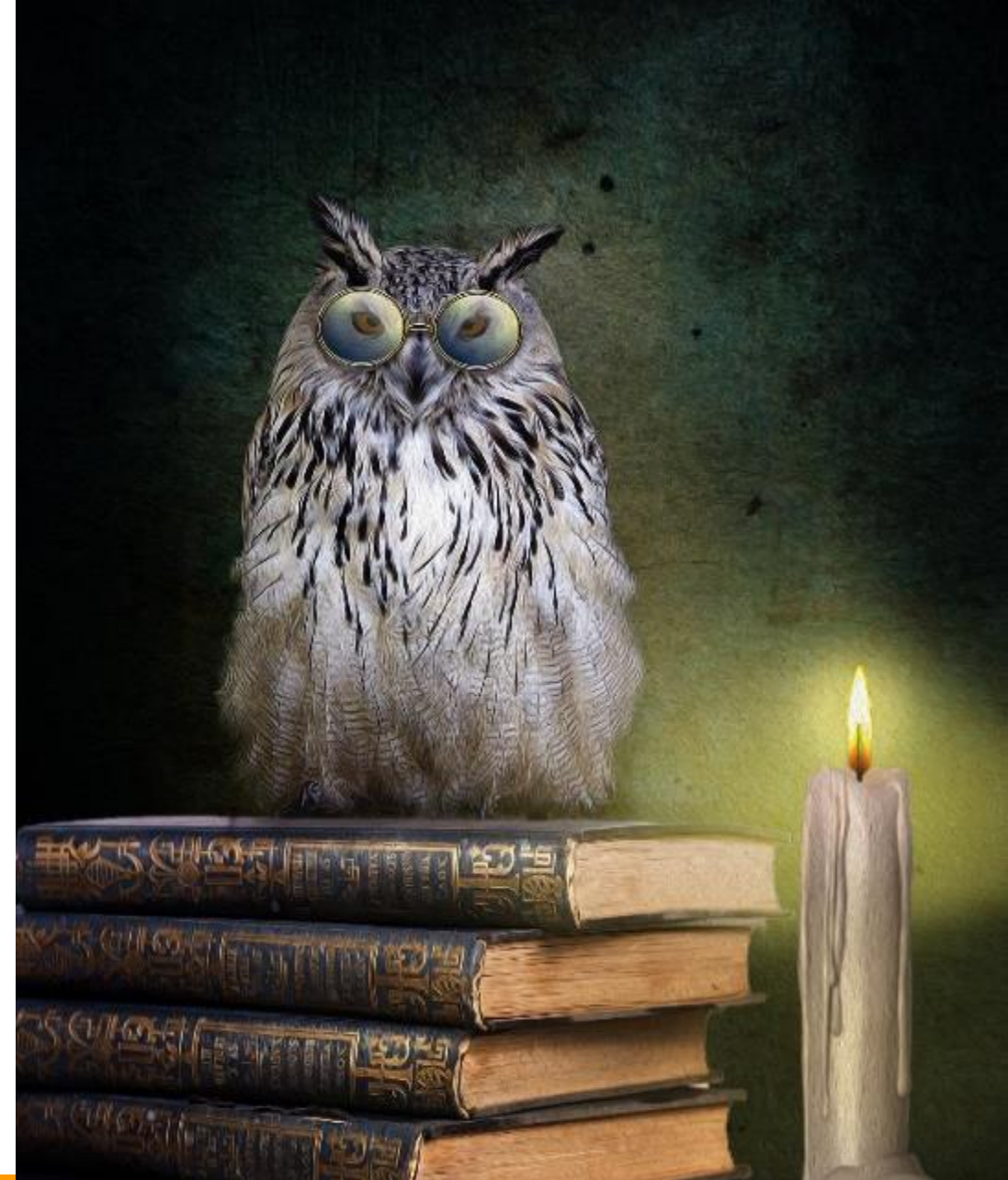
# MATKAILUN KESTÄVÄ JA VASTUULLINEN KEHITYS? HÅLLBAR O ANSVARSFULL UTVECKLING AV TURISMEN?



18.11.2021 KL 17-20

## SISÄLTÖ - INNEHÅLL

- Miksi - Varför?
- VF STF-programm
- Mitä tarkoittaa? Vad betyder ?
- **VIESTINTÄ - KOMMUNIKATION**





## TIINA REIJONEN

Oy Havsö AB/VF Akatemian valmentaja

- Matkailualan kansainvälinen moniosaa
- Muutosagentti ja yhteispelin rakentaja
- Tuotteistamisen ja hinnottelun valmentaja
- Yrittäjä itsekin - operatiivisen osaaja

“ **ASIAKKAAN EHDOKSILLA PLUSSAA VIIVAN ALLE**”

## 8 HOTELS 13 RESTUARANTS

Arctia Hotel Partners

Reval Hotels Estonia

Tahko Chalet

## DMC offices

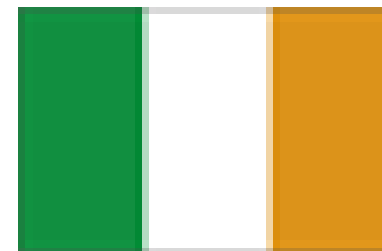
Amsterdam, London, Dublin

Atire OU coaching & consulting

**HAVSÖ** Bed & Restaurant  
Pellinge



# Europee



# KESTÄVÄ JA VASTUULLINEN MATKAILU

- Mitä tulee ensimmäisenä mieleen? Vad tänker du på? STF?
- Haasteet? Mahdollisuudet? Utmaningar? Möjligheter?



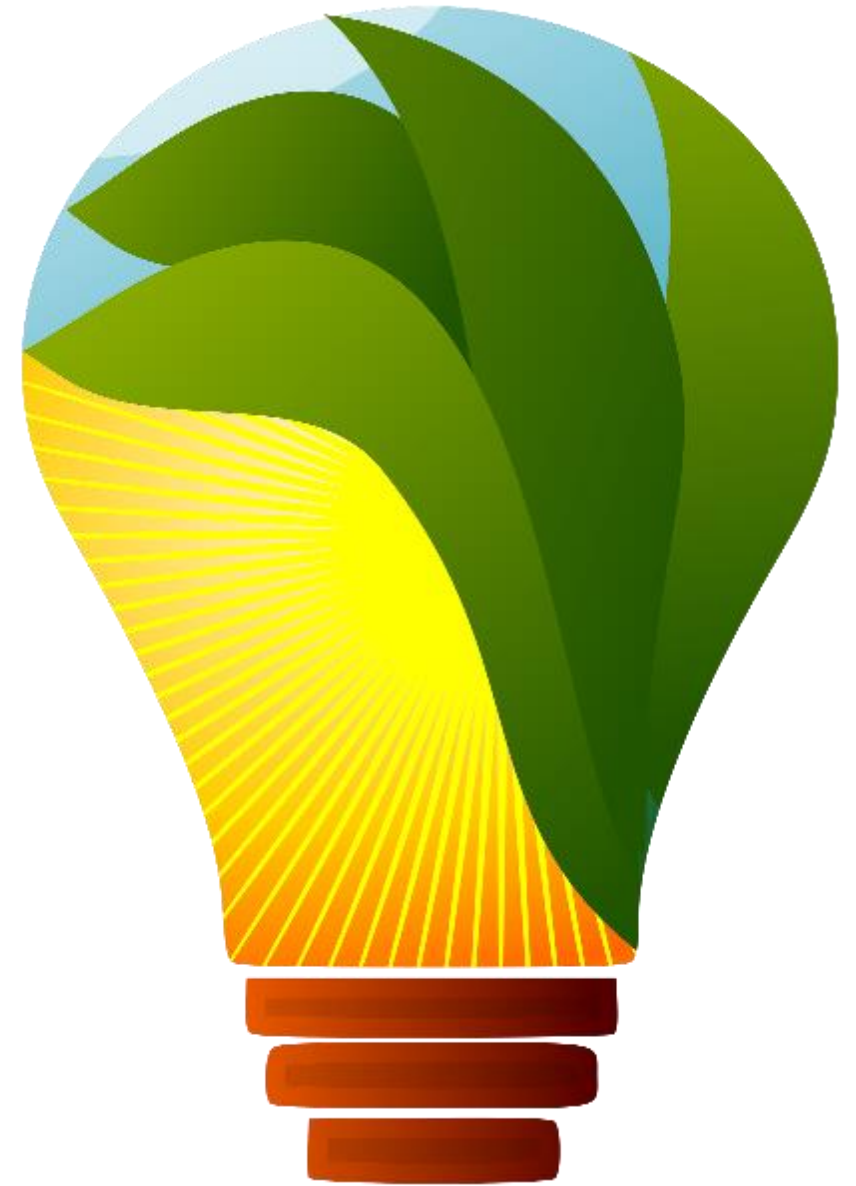
- **KESTÄVÄ MATKAILU** => JATKUVAA KEHITTÄMISTÄ, THE BIG THING, KONTINUERLIG PROCESS
- **VASTUULLINEN MATKAILU** = ACTION, TOIMINTAA, ÅTGÄRDER



# MIKSI? VARFÖR?

VF:n mukaan

- Kestävä matkailukohde on alueellinen **myyntivaltti** ja tulevaisuuden kysytyin kohde
- Kestävä matkailu houkuttelee matkailijoita , jotka ovat valmiita käyttämään keskiverto matkailijaa enemmän **rahaa** ja matkustamaan myös **sesonkien ulkopuolella**
- Vastuullisuustrendi on tullut jäädäkseen : matkustajat ja matkanjärjestäjät odottavat yhä enemmän , että yritykset huolehtivat toimintansa vastuullisuudesta



# MIKSI? VARFÖR?

- Vastuullisuus kasvattaa palvelun arvoa ja vahvistaa **positiivista asiakaskokemusta**
- Sustainable Travel Finland merkki on asiakkaalle osoitus siitä , että yritys on sitoutunut vastuulliseen toimintaan
- Vastuullinen yritystoiminta motivoi henkilökuntaa ja on tulevaisuuden rekrytoinnin myyntivaltti





# SUSTAINABLE TRAVEL FINLAND (STF) - OHJELMA

- Sustainable Travel Finland on **kehityspolku** ja merkki
  - tarjoaa yrityksille ja destinaatioille konkreettisen kestävän matkailun **työkalupakin**
  - kestävien toimenpiteiden ja valintojen omaksuminen alueen tai yrityksen arkeen helpottuu
- Sustainable Travel Finland kehityspolun aloittaminen tai merkin hakeminen ei maksa yrityksille tai alueille
- Merkki on olemassa olevia sertifikaatteja yhteen kokoava sateenvarjomerkki josta matkailijat ja yhteistyökumppanit tunnistavat vastuullisuuteen sitoutuneet yritykset ja alueet



# SUSTAINABLE TRAVEL FINLAND (STF) -OHJELMA

- Kehityspolku rakentuu sähköiselle alustalle ja houkuttelee jatkuvaan uuden oppimiseen ja viestimiseen.
- Valtakunnalliset kestävän matkailun mittarit ja indikaattorit tekevät vastuullisesta toiminnasta määrätietoista ja pitkäjänteistä
- **Destinaatiomerkki myönnetään alueelle , jonka yrityksistä 51 % on saanut yritystason merkin**
- Visit Finland sitoutuu Sustainable Travel Finland ohjelman avulla edistämään matkailualan toimijoiden kestävän kehityksen mukaista toimintaa
- <https://auth.sustainabletravel.businessfinland.fi/login>
- (<https://kestavan-matkailun-e-learning.in.howspace.com/1-tervetuloa>)



# VASTUULLISUUDEN ELEMENTIT

- EKOLOGINEN
- SOSIOKULTTUURINEN
- TALOUDELLINEN
- EETTINEN TOIMINTA
- TURVALLISUUS
- YHTEISKUNTAVASTUU
- MARKKINOINTI JA **VIESTINTÄ**
- JOHTAMINEN





Visit Finland

## Ekologinen vastuu



- Ekologisesti kestävä matkailu on ympäristönäkökulma huomioon ottavaa liiketoimintaa:
  - Tuotetaan palvelut siten, että myös tulevat sukupolvet pääsevät nauttimaan niistä
- > Tunnistetaan omaa toimintaa koskevat ympäristökysymykset
- > Hallitaan ja pyritään vähentämään liiketoiminnan aiheuttamia ympäristövaikutuksia

## Ekologinen vastuu

- Usein kutsuttu myös ympäristövastuiksi
- Lajittelu, kierrätys, jätemäärän vähentäminen
- Energian ja vedenkäytön vähentäminen
- Rakentaminen ja luonnon moniarvoisuuden kunnioittaminen
- Liikkuminen
- Materiaalivalinnat ja tuotteet



# Ympäristönäkökohta: Energia

- Energialla tarkoitetaan:
  - Lämpöenergiaa (kaukolämpö, suorasähkö, maalämpö)
  - Sähköenergiaa (käytösähköä)
  - Polttoaineita (ajoneuvoihin, keittiöön)
- Energiatehokkuuden kehittäminen:
  - Paras keino vaikuttaa energiankulutukseen on vähentää sitä
  - Energian oma tuotanto (esim. aurinko, vesi, maalämpö)
  - Ostoenergialle ympäristökriteerit



# Ympäristönäkökohta: Vesi

- Matkailualalla vesistön suojelun merkitys korostuu
- Suomalainen kuluttaa vettä n. 155 litraa vuorokaudessa, mikä on maapallon maiden keskitasoa
- Perus kehitystoimenpiteitä:
  - Vesimittarin tarkistaminen
  - Uusi tekniikka vähentää kulutusta
  - Lämmitettynä vesi aiheuttaa lämpöhukkaa, esim. altaat voidaan peittää käyttämättömään aikaan
  - Hanavesi v pullovesi
  - Suihku v amme





## Sosiokulttuurinen vastuu

“Making better places for people to live in and better places for people to visit.” Anu Nylund, MOOD



## Matkailutulot sinne, missä matkailija kuluttaa resursseja ja palveluja

- Sosiokulttuurisesti vastuullista matkailu on silloin, kun mahdollisimman suuri osa matkailutulosta jää sille alueelle, missä matkailija palveluita kuluttaa
- Matkailu tuottaa työllistymisen kautta hyvinvointia alueelle
- Matkailuala työllistää myös vaikeammin työllistettäviä kuten nuoria ja maahanmuuttajia.

# Paikallisuuden arvostaminen

- Yrityksen toimitilat: onko arkkitehtuuri muuhun ympäristöön sopivaa?
- Käytetäänkö paikallisia / suomalaisia tuotteita:
  - henkilökunnan vaatetus
  - myytävät tuotteet
  - rakennukset / sisustus
  - yrityslahjat / matkamauistot
  - tarjoilut



# Paikallisuuden kunnioittaminen

- Kunnioitamme paikallista kulttuurihistoriaa
- Koulutamme ja tiedotamme henkilöstöä kulttuuriperinnöstä, ympäröivistä kylistä ja kansallispuistoista
- Tiedotamme asiakkaitamme kulttuuriperinnöstä, ympäröivistä kylistä ja kansallispuistoista
- Edistämme paikallisten tuotteiden myyntiä ja käyttöä (omissa valikoimissa, tuotannossa, viestinnän keinoin)
- Paikallinen kulttuuri ja perinteet ovat tuotteistamisen punainen lanka ja tarina



# Sosiokulttuurinen kestävyys huomioi

- Perinteen
- Kielen ja kulttuurin
- Taiteen eri muodot
- Perinnetaidot
- Perinteisen elämäntavan
- Arvojen ja käyttäytymistapojen säilyttämisen

Sosiokulttuurisesti kestävä matkailu säilyttää vanhoja rakennuksia, kulttuuriympäristöjä, gastronomiia ja tapoja.





## Eettinen vastuu

- Eettinen toiminta huomioi kaikki ihmiset samanarvoisina
- Kaikille tarjotaan samat mahdollisuudet kokea ja osallistua
- Ei hyväksytä aikuisiin, lapsiin tai eläimiin kohdistuvaa hyväksikäyttöä
- Varmistetaan, että työolosuhteet ja työstä maksettu korvaus ovat aina reiluja
- Epäkohtiin puututaan
- Edistetään tasa-arvoa

# YHTEISKUNTAVASTUULLISUUS



Kuva: Mood of Finland

- CRS – Corporate Social Responsibility
  - yrityksen osallisuus ympäröivän yhteiskunnan, yhteisön ja yksilön hyvinvointiin korostuu
  - yrityksen toiminta on läpinäkyvää eikä epäselväksi jää, millä tavalla yrityksen varat ja liikevaihto hankitaan
  - hyväntekeväisyys ja jonkin kohteen taloudellinen tukeminen
  - vahvistaa luottamusta palvelua tuottavaan yritykseen



## Taloudellinen vastuu

Vähemmällä kulutuksella ja  
resurssien tehokkaammalla käytöllä  
kannattavaa liiketoimintaa

# Vastuullinen matkailuyritys tuo tuloa alueelleen

- Suosii paikallista tuotantoa hankinnoissaan (ruoka, tarvikkeet...)
- Tuottaa palveluita ja elämyksiä paikallisten yhteistyökumppaneiden kanssa
- **Suosittelee paikallisia yhteistyökumppaneita asiakkailleen (ennen, aikana, jälkeen)**





# Vastuullinen matkailuyritys tuo työpaikkoja alueelleen

- Palkkaa paikallisia osaajia
- Maksaa oikeudenmukaisen palkan
- Myötävaikuttaa työntekijöiden koulutukseen
- Pyrkii välttämään yhden sesongin työsuhteita
- Vastuullinen yritys tekee pitkäjänteistä liiketoimintaa (esimerkiksi uuden tuotteen läpiviemiseen tulee varautua yhtä sesonkia pidemmäksi ajaksi)





## Vastuullinen johtaminen

Arvopohjainen ja inspiroiva johtaminen edesauttaa sekä yksilön että yhtiön kehittymistä



Kuva: Pixabay free

## Vastuullinen johtaminen: Rekrytointi, perehdytys, työhyvinvointi

Vastuullinen johtaminen kulkee mukana läpi koko työntekijän elinkaareen

- Kohdellaan kaikkia tasa-arvoisesti
- Huomioidaan osaaminen
- Annetaan mahdollisuus näyttää osaaminen ja kehittää osaamista
- Annetaan mahdollisuus vaikuttaa
- Jalkautetaan yrityksen arvot, visio, ja strategia
- Tarjotaan kaikille perehdytys ja päivitetään perehdytysmateriaali säännöllisesti
- Huolehditaan tasa-arvoisesta palkkauksesta
- Huolehditaan työhyvinvoinnista
- Tarjotaan mahdollisuuksia antaa palautetta ja reagoidaan palautteeseen

# HÅLLBAR UTVECKLING GENOMGÅENDE I ALL VERKSAMHET, PEJLAS I FÖRETAGETS VÄRDERINGAR O STRATEGIER OCH....

- **KUNDEN I FOCUS** => produktifiering
- **SAMARBETE**, även med ”konkurrenter” => samma mål, samma destination



# MITÄ SITTEEN KUN STF-POLKU TEHTY ? VAD SEDAN ?

## VIESTINTÄ

- KENELLE ,MITÄ , MITEN?

## KOMMUNIKATION

- VEM, VAD ,HUR?





# Markkinointi (ja) viestintä

Lisää tietoa ja ymmärrystä

## Viestinnän tehtävät

- Johtaminen ja päätöksenteko
- Informointi ja profilointi
- Markkinointi ja myynti
- Rekrytointi ja perehdyttäminen



# Mitä on vastuullisuusviestintä ?

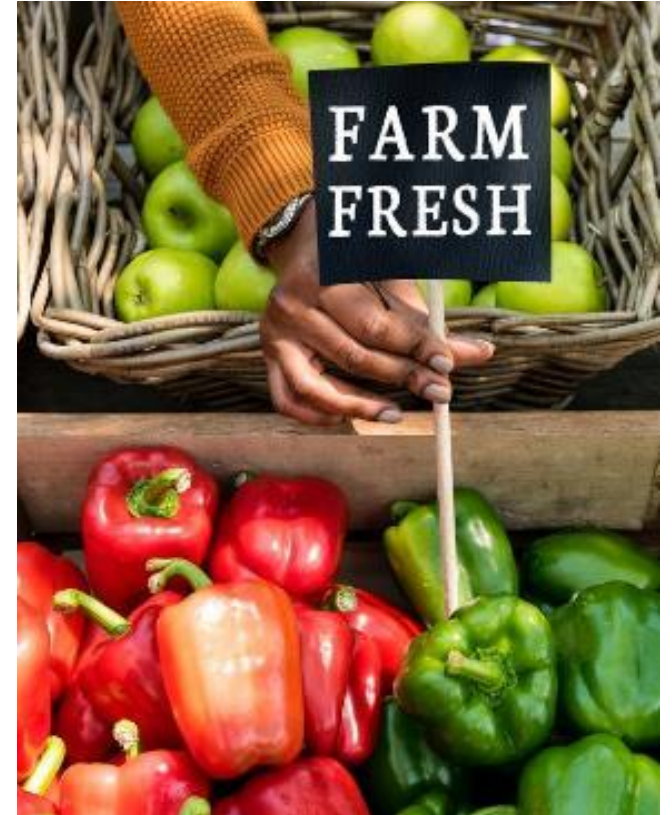
- Kaiken tyyppistä viestintää vastuullisesta liiketoiminnasta, kuten ympäristöasioista, taloudellisesta vastuusta ja sosiokulttuurisesta vastuullisuudesta
- Vastuullisuusviestintä huomioi yrityksen toimintaympäristön ja pohjautuu yrityksen arvoihin
- Vastuullisuusviestintä on keino erottua kilpailijoista=> taloudellinen hyöty
- Vastuullisuusviestintä on velvollisuus sidosryhmiä kohtaan





# Milloin vastuullisuusviestintää kannattaa käyttää?

- Jos yrityksellä on esim. ympäristömyönteisempi tuote, palvelu tai toiminta (sertifioitu)
- Vastuullinen työnantajakuva voi auttaa kilpailussa uusista työntekijöistä
- Tehokas viestintä vastaa kohderyhmien odotuksiin ja tarpeisiin



# VIESTINTÄ - KOMMUNIKATION

- SISÄINEN VIESTINTÄ

**Henkilökunta**

- ULKOINEN VIESTINTÄ SIDOSRYHMÄT:

**ASIAKKAAT**

Tavarantoimittajat/ Alihankkijat

Yhteistyökumppanit

**Jakelukanavat (MyMa)**

Rahoittajat

Omistajat

Paikalliset asukkaat

Viranomaiset

Media



# **SISÄINEN VIESTINTÄ - INTERN KOMMUNIKATION** **ONNISTUMISEN RESEPTI - FÖR ATT LYCKAS**

- Osallista heti alussa
- Jaa vastuuta
- Ohjelmanläpikäynti
- Prosessien läpikäynti
- Käyttäkää selkokieltä
- Tunnistakaa heikot linkit
- Palkitkaa hyvät ideat
- Pitäkää palavereja
- Tehkää seurantaa
- Reagoikaa palautteisiin
- **PÄIVITTÄKÄÄ OHJELMAA**



# ULKOINEN VIESTINTÄ - EXTERN KOMMUNIKATION

## ONNISTUMISEN RESEPTI - FÖR ATT LYCKAS

### ASIAKKAALLE, MITÄ?

- Selkokielellä toimenpiteet
- Faktat, luvut
- Ohjeista (ennen, pp, jälkeen)
- OSALLISTA
- Kompensoi
- Kuuntele
- Kiitä
- Palkitse



# ULKOINEN VIESTINTÄ - EXTERN KOMMUNIKATION ONNISTUMISEN RESEPTI - FÖR ATT LYCKAS

## ASIAKAS MITEN?

- osana normi markkinoitviestintää
- Kuvat, tarinat, tekstit
- Websivu fi,se,eng
- Some FB
- kyltit, kirjeet, ständit
- taulut, tarrat
- **emailit**



# ULKOINEN VIESTINTÄ - EXTERN KOMMUNIKATION ONNISTUMISEN RESEPTI - FÖR ATT LYCKAS

Tavarantoimittajat/ Alihankkijat

Yhteistyökumppanit, Jakelukanavat (MyMa)

Rahoittajat, Omistajat, Paikalliset asukkaat

Viranomaiset, Media

- Osallista startista
- Esittele ohjelma
- Varmistakaa ja seuratkaa prosessit
- Läpikäykää palautteet
- Päivittäkää co-op



***AVOIMUUS ON VALTTIA***

# MITÄ?

- Miten yrityksen vastuullisuus näkyy strategiassa: Tavoitteet & arvot
- **Tehdyt toimenpiteet esim. ympäristövaikutusten vähentämiseksi**
- **Sosiokulttuuriset vaikutukset paikallisympäristöön ja –väestöön**
- **Työnantajan sosiaaliset kysymykset (tasa-arvo, työhyvinvointi, läpinäkyvyys jne.)**
- Merkittävimmät yritystä koskevat vastuullisuuskysymykset
- Ympäristövahingot ja vastuut, todennäköisyydet, vakuutukset ja varautuminen
- Energiankäytön kehitys, raaka-aineiden ja resurssien käyttö

# MITEN?

- Vuosiraportit (esim. yhteiskuntavastuuraportit)
- Tiedotteet lehdistölle
- Yritysesitteet
- Tuotteiden ja palveluiden selonteot
- Pakkausmerkinnät
- Ympäristömerkit
- Sähköinen viestintä (kotisivut, blogit, uutiskirjeet, sähköpostit, sosiaalinen media)
- Tiedotustilaisuudet
- Lehtiartikkelit ja kirjalliset julkaisut
- Kampanjat
- Luennot, tarinat, esitelmät jne.

## GRUPPARBETE:

Vad är det för nya ideer gällande hållbar och ansvarsfull åtgärder ni kunde ta itu med i er egen verksamhet ?

Diskutera tillsammans och skriv upp var o ens ideer

En representerar 3 minuter gruppens ideer





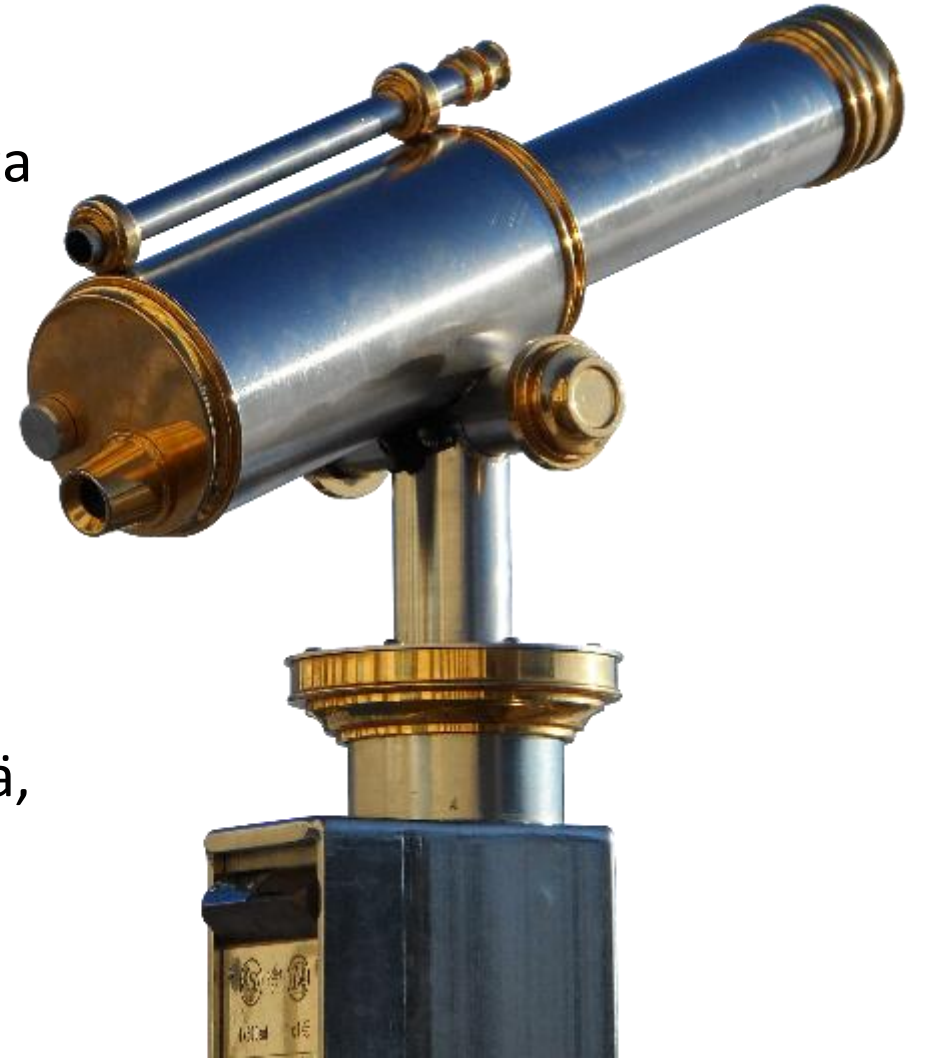
# Vastuullinen destinaatio on vastuullisten yritysten summa

- Destinaatiota ei voi markkinoida vastuullisena, jos yritykset eivät toimi vastuullisesti
- Vastuullisuuden on tänä päivänä oltava osa destinaation brändiä – ei vain puheissa, vaan myös teoissa
- Brändityö vie aikaa eikä se voi olla päälleliimattua
- Matkailijat ovat tarkkoja siitä, että vastuullisuus on linjassa lupauksen kanssa



# Vastuullinen matkailuyritys toimii pitkäjänteisesti ja läpinäkyvästi

- Maksaa asiaankuuluvat verot ja noudattaa velvoitteita
- Hinnoittelee palvelunsa ja tuotteensa kestävästi kaikki kulut huomioiden
- Tekee asianmukaiset alihankintasopimukset
- Edellyttää myös alihankkijoilta vastuullista liiketoimintaa
- Investoi pitkällä tähtäimellä
- Käyttää hankinnoissa ja investoinneissa johdonmukaisesti vastuullisuuden mukaisia kriteerejä, esim. elinkaari
- Antaa kattavat tiedot yrityksestä sen kotisivulla



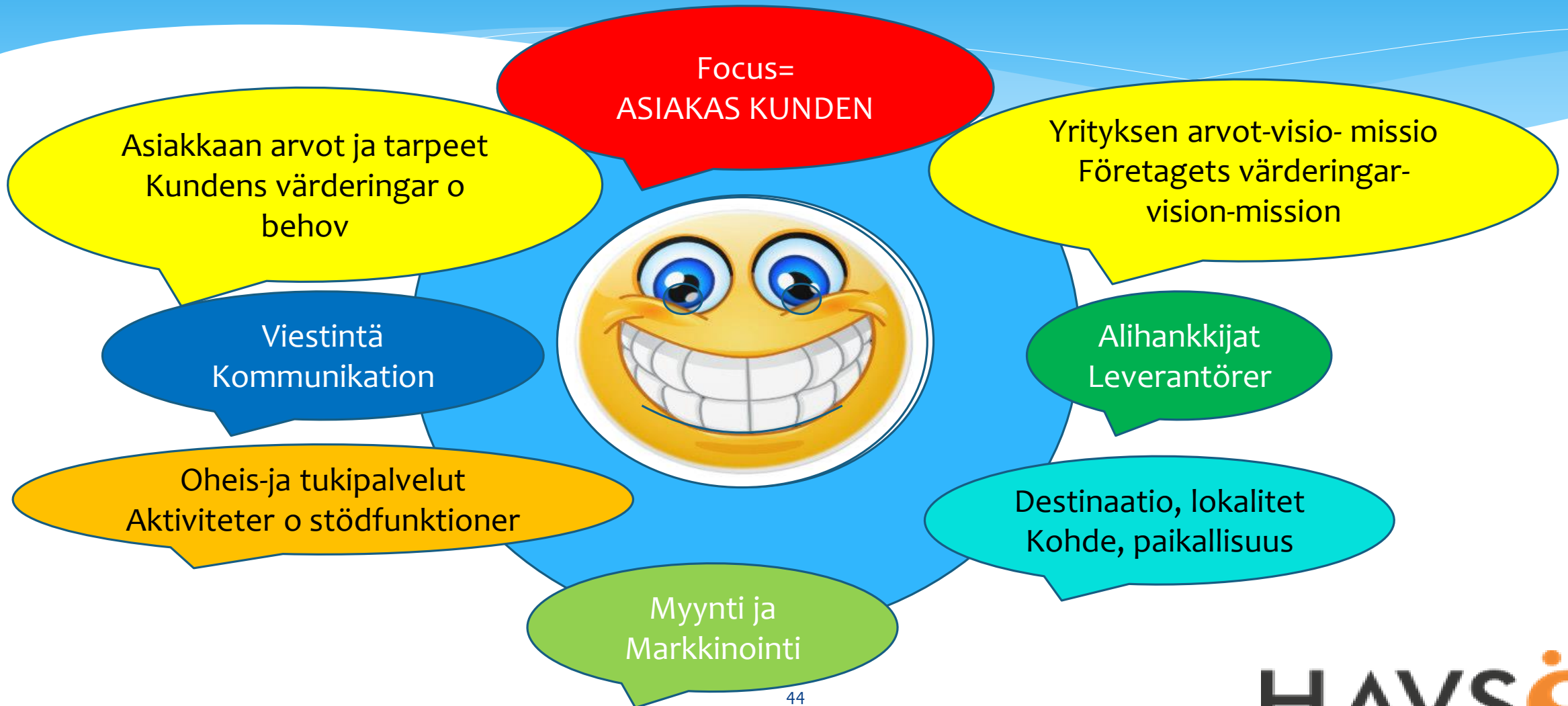
# Vastuullinen matkailuyritys sitoutuu matkailukohteen pelisääntöihin

- Osallistuu matkailukohteen yhteiseen päätöksentekoon matkailukohteessa sovitun käytännön mukaisesti
- Sitoutuu matkailukohteessa sovittuihin käytäntöihin koskien esimerkiksi tuotteistamista, laatua, markkinointia ja myyntiä
- Suosittelee matkailukohteen muiden vastuullisten yritysten palveluita ja tuotteita



# TIINAN VINKIT-TIINAS TIPS no 1

## PROSESSIN KESKIÖSSÄ ASIAKAS – KUNDEN I FOCUS



## TIINAN VINKIT – TIINAS TIPS no 2

# HUOMIOI PROSESSISSA - TA HÄNSYN I PROCESSEN :



## TIINAN VINKIT – TIINAS TIPS no 3

# YHTEISTYÖ JA AVUNANTO – NÄTVERK O SAMARBETE :



# ESIMERKKEJÄ

- <https://santaclausvillage.info/fi/joulupukin-pajakyla-kestava-matkailu/>
- <https://arcticlandadventure.com/vastuullisuus/>
- <https://www.designhotellevi.fi/fi/ymparistopolitiikka/>
- **LYCKA TILL !**



THANK YOU

**Tiina Reijonen**

Oy Havsö Ab

mobile 0440 788 068

[tiina.reijonen@havso.fi](mailto:tiina.reijonen@havso.fi)

<https://www.linkedin.com/in/tiina-reijonen-48268853/>