

# KOKOUS JA TAPAHTUMA- PAIKAN ABC

---

## 4. HEINÄKUU

---

Tapahtumat ja kokoukset matkailun  
moottoreina Savonlinnassa hanke  
Pia Ojalehto



---

# Minkälaisia asioita kokous ja tapahtumapaikan kannattaa huomioida?

Kokous- ja tapahtumapaikan täytyy ottaa huomioon hyvin monenlaisia asioita tilaisuuksien pitopaikkana toimiessaan. Hyvä tilaisuus koostuu hyvin moninaisista tekijöistä, joiden lokahtaessa kohdalleen hyvässä yhteistyössä ja ammattitaidolla, lopputuloksena on hieno kokonaisuus ja tyytyväiset asiakkaat.

Kilpailu on kovaa ja jos palvelussa, ruoassa, tiloissa tai tekniikassa on valittamisen aihetta, asiakas äänestää jaloillaan ja järjestää seuraavat tilaisuutensa muualla. Vanha sanonta hyvä kello kauas kuuluu paha vielä kauemmas, pitää edelleen paikkaansa.

Oman kokemuksen lisäksi myös muiden suositukset vaikuttavat suuresti kokous- ja tapahtumapaikan valintaan. Pyri siis tekemään jokaisesta kokouksesta ja tapahtumasta ainutlaatuinen, niistä pienistäkin, sillä hyvin sujussaan ne voivat poikia isompia tilaisuuksia ja suurempia asiakasmääriä.

***Tutustu alla oleviin huomionarvoisiin seikkoihin kuten; verkostoituminen ja markkinointi, hyvä palvelu, palvelujen samasta paikasta saamisen tärkeys, tilojen ja hyvän kokoustekniikan huomioitavat asiat, tarjoilut, majoitus, oheisohjelmat ja arvojen tärkeys.***

---

## A) Verkostoituminen ja markkinointi

- Markkinoi, markkinoi ja markkinoi. Käytä somea (Facebook, Instagram, LinkedIn), google optimointia, lehti- ja nettisivu mainontaa, Visit Savonlinnan sivustoa ja käy erilaisilla messuilla ja tapahtumissa. Myös kuuluminen Venuuseen (<https://venuu.fi/>), Kokouspisteeseen (<https://www.kokouspiste.fi/palvelut/>) ja Toimistosissihin (<https://toimistosissit.fi/>) lisää näkyvyyttä.
- Varmista, että yrityksen nettisivut ja varauskanavat toimii kitkatta ja niissä esitetyt kuvat ja videot vastaa tuotetta.
- Kutsu potentiaalisia asiakkaita käymään, kestitse ja kerro miksi juuri sinun yritys on hyvä vaihtoehto kokouksen pitopaikaksi.
- Verkostoidu muiden yrittäjien kanssa, yhdessä tekemisessä on voimaa. Sopikaa yhteispaketteja esim. tapahtuman kylkeen hotellimajoituspaketti, ruokailut, aktiviteetit jne. tai kehitelkää yhdessä jotain ihan uutta, vain mielikuvitus on rajana.
- Hyvät kuvat ja videot kertovat enemmän kuin tuhat sanaa, panosta siis niihin.

## B) Hyvä palvelu

- Vastaa yhteydenottoihin nopeasti ja ystävällisesti, päätökset tilaisuuksien pitopaikoista tehdään monesti nopealla aikataululla. Ensimmäinen yhteydenotto merkitsee paljon.
- Henkilökohtainen jatkuva yhteydenpito tilaisuuden varaajaan on tärkeää.
- Kyllä onnistuu asenteella, on suuri merkitys. Ole aktiivinen ja aidosti halukas miettimään ja keksimään oikeat ratkaisut asiakkaalle.
- Palvelun luotettavuus on erittäin tärkeää! Jos lupaillet liikoja ja paikan päällä toteutus onkin toinen, asiakas petetty, eikä tule toista kertaa ja huono maine kiirii nopeasti.
- Varmista, että tieto välittyy yrityksen sisällä ja jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioidaan.

- 
- Virheiden sattuessa osoita, että välitätte ja teette parhaanne tilanteen korjaamiseksi. Hyvin paikattu tilanne usein jopa lisää luottamusta yhteistyökumppaniin.
  - Yritysassiakkaat arvostavat henkilökohtaista palvelua, jonka tulisi näkyä myös viestinnässä. Mahdollisuus räätälöidä tila tai palvelu juuri asiakkaan tarpeiden mukaiseksi on asia, joka hyvin onnistuessaan muistetaan pitkään.
  - Oma-aloitteisuus, ystävällisyys ja palvelualltius kantavat ja paikkaavat jopa muiden osioiden puutetta, siksi hyvään asiakaspalveluun, sujuvaan varaamiseen ja vieraanvaraiseen palveluun on syytä panostaa.
  - Kokousisäntä/ emäntä on hyvä olla paikalla, tai ainakin tavoitettavissa koko ajan.
  - Listaa selkeästi kaikki asiat mitä on varattu ja mihin aikaan ja lähetä muistio asiakkaalle etukäteen.
  - Anna muistio myös kokouksen isännälle/ emännälle paikan päällä vielä ennen kokouksen alkua.
  - Jousta peruutusehdoissa mahdollisuuksien mukaan. Asiakkaat arvostavat joustavuutta.
  - Huomioi varsinkin isojen tilaisuuksien varaajaa ja isäntää erityisesti. Tarjoa ilmainen huone tai huoneluokan korotus, vie suklaata tai kuohuviini pullo huoneeseen jne.
  - Muista kysyä tilaisuuden jälkeen palautetta ja pahoittele aidosti, mikäli jotain negatiivista palautetta on tullut, sekä lupaa asiakkaalle korjata tilanne jatkossa. Hyvitä myös asia jollakin tavalla, jotta asiakas haluaa tulla teille uudelleen.
  - Ota oppia palautteesta, jotta samat virheet ja ongelmat eivät toistu.
  - Mitä isompi tilaisuus on ollut, sen tärkeämpää on olla jälkikäteen asiakkaaseen yhteydessä ja kysyä miten tilaisuus heidän mielestään meni ja ovatko he tyytyväisiä. Kysy asiakkaalta kehitysehdotuksia, vaikka negatiivista palautetta ei tulisikaan.

- 
- Ole aidosti myös iloinen positiivisesta palautteesta ja jaa se koko työyhteisöön.
  - Panosta selkeään laskuun, josta käy hyvin ilmi mitä on veloitettu.

### **C) Kaikki samasta paikasta**

- Pyri tarjoamaan kaikki palvelut yhtenä pakettina, jossa on kaikki selkeästi ilmaistu; tilat, varustelut, majoitus, ruokailut, oheishjelmat ja aktiviteetit.
- Tässäkin verkostoituminen on voimaa, hanki uusia yhteistyökumppaneita tai laajenna omaa toimintaa, joilla voit erottua kilpailijoista.
- Hoida laskutus, jos mahdollista yhden luukun periaatteella, vaikka palveluntarjoajia olisikin useampia.

### **D) Tilat ja tekniikka**

- Kokoustekniikan täytyy olla nykyaikaista, helppoa ja toimivaa.
- Koska hybridikokoukset ovat yleistyneet merkittävästi, mahdollisuus hybridikokoukseen on tärkeää.
- Tiloissa täytyy olla hyvä ilmanvaihto, sopivan lämmintä, riittävä valaistus ja hyvät tuolit.
- Esteettömyys ja mahdollisuus kalusteiden siirtoon, vaikka kesken tilaisuuden on hyvä olla.
- Luonnonvalo kokoustilassa on tärkeää ja jos sitä ei ole, se täytyy korvata erityisen hyvällä valaistuksella.
- Modernit, siistit kokoustilat tai paikan omaleimaisuus on aina in.
- Sijainti on usein valintakriteereiden kärjessä. Hyvät kulkuyhteydet, pysäköintimahdollisuudet, kuljetus tai poikkeuksellisen kaunis ympäristö voivat kuitenkin tehdä syrjäisemmästäkin paikasta loistavan.

- 
- Verkon salasanat ja kokoustekniikan käyttöohjeet tulee olla selkeitä ja kokoustilassa hyvin esillä.
  - Selvitä fläppitaulujen ja tietokoneen tarve. Huolehdi että kokoustilassa on tusseja, kyniä ja muistioita tarjolla.
  - Eliminoi häiriötekijät esim. viereisessä huoneessa tuoleja siirtelevä ja kolisteleva siivooja tai poraava remppamies voi olla tosi häiritsevä tekijä.
  - Varmista, että myös pienet asiat on mietitty, kuten esim. jatkojohtoja on riittävästi ja on riittävän selkeät ohjeet missä ja milloin aamiainen on jne.

## **E) Tarjoilut**

- Panosta herkulliseen, terveelliseen ja monipuoliseen lähiruokaan.
- Suosi kausituotteita.
- Muokkaa menua asiakkaan toiveiden mukaan.
- Huomioi allergiat ja muut erityisruokavaliot .
- Lounaan, aamupäivä- ja iltapäiväkahvien ja illallisen lisäksi, myy myös kokopäivän ja illanvieton sisältävissä tilaisuuksissa illansuun välipala ja yö-ruoka.
- Tarjoilujen sujuvuus on tärkeää, huomioi siis, että paikalla on riittävän paljon osaavaa henkilökuntaa.
- Kiinnitä huomiota hävikkiin. Mieluummin pienempiä annoskokoja ja useampia lajeja kuin yksi iso esim. kahvileipä tai sämpylä, josta jää puolet syömättä.
- Huomioi terveelliset tarjottavat kahvien kanssa. Paljon työkseen matkustavat ei halua joka päivä syödä lihottavaa kahvileipää.

---

## F) Majoitus

- Panosta varaamisen helppouteen.
- Tee yrityssopimuksia isojen yritysten kanssa ja sitouta heidät käyttämään yritystäsi.
- Huolehdi siisteydestä ja siitä, että huoneesta löytyy asiat mitkä on luvattu, kuten vedenkeittimet, kylpytakki, shampoot jne.
- Ilmoita hyvin etukäteen huoneen koko ja palvelut.
- Erottaudu joustavuudella, mutkattomuudella, laadulla ja ystävällisyydellä.
- Panosta vastaanottohenkilökuntaan ja heidän hyvään palveluun.
- Huomioi vakimajoittajat erityisesti, jotta he tuntevat olonsa erityisiksi.
- Liikematkailijoille yhden hengen huoneen varaamisen mahdollisuus on tärkeää.
- Panosta joustaviin sisään ja uloskirjautumisiin, sekä kirjautumisaikoihin.
- Huomioi hyvä työpöytä ja mahdollisuus ergonomiseen työskentelyyn, sekä toimiviin nettiyhteyksiin.
- Hyvinvointi palvelut kuten sauna, kuntosali ja uima-allas on aina plussaa. Jos teillä ei kyseisiä palveluita ole tarjolla, niin sovi yhteistyökumppanuudesta jonkun paikallisen yrityksen kanssa, josta nämä palvelut voidaan saada etu hintaan hotellin asiakkaille.
- Majoituksessa täytyy olla hyvä hinta-laatusuhde. Hinta asettaa tietyt odotukset ja kun ne ylitetään, paikkaa pidetään hyvänä.
- Panosta huoneiden persoonallisuuteen (sisustus) ja siihen, että tekstiilit ja materiaalit ovat nykyaikaisia, sekä sänkyjen ja petivaatteiden laatuun.

---

## G) Oheishjelmat

- Tilaisuuden luonteesta riippuen oheishjelmat voi olla joko tiimi/ virkistyspäivän pääasia, taikka kokouksen ohessa tehty pieni aktiviteetti. Selvitä varauksen yhteydessä minkälaisesta tilaisuudesta on kyse, jotta tiedät minkälaista aktiviteettia kannattaa tarjota.
- Mieti minkälaisia oheishjelmia pystytte tarjoamaan itse ja mitkä on järkevää hankkia yhteistyökumppaneiden kautta. Mitä kattavampi oheishjelmien valikko on, sen parempi.
- Panosta kuitenkin oheishjelmissä enemmän laatuun kuin määrään ja mitä et itse pysty kunnolla toteuttamaan, hanki ne muualta.
- Vastatessasi asiakkaan kyselyyn tai tarjouspyyntöön myy ja tarjoa aktiivisesti myös oheishjelmia. Myymällä hyvän oheishjelman voit saada myytyä myös illallisen ja majoituksen siihen kylkeen.
- Erilaiset ruoanlaittoon ja luontoon liittyvät oheishjelmat, sekä tastingit ovat tällä hetkellä hyvin suosittuja.
- Hyödynnä ja tuo esille myös sijaintikohteesi omaleimaisuutta, onpa se sitten kaunis ympäristö, puhtaus, luonnon läheisyys, mahdollisuus osallistua johonkin erityiseen aktiviteettiin esim. täällä Savonlinnassa norpparisteilyt, kalastus, luonnonpuisto ja luontokuvausreissut, kauniit pyöräreitit, illalliset ja muut aktiviteetit Olavinlinnassa, höyrylaivaristeilyt yms.
- Mieti kohderyhmää, se mikä tuntuu suomalaisesta tavalliselta, voi olla ulkomaalaiselle suurikin elämys.
- Kaikki ei pidä samoista asioista. Varsinkin jos kyseessä on iso ryhmä, tarjoa erilaisia vaihtoehtoja, jotta ihmiset voivat osallistua aktiviteetteihin mieltymystensä mukaan.
- Sauna ja palju kruunaa monet suomalaisten tiimi/ virkistyspäivät, myy siis mahdollisuuksien mukaan aktiviteetin jälkeen vielä ne lisäaktiviteettina.



---

## H) Arvot

- Vastuullisuus on trendinä vahvassa nousussa ja vaikuttaa myös kokouspaikan valintaan, kiinnitä siihen huomiota. Varmista, että ympäristöstrategianne ja mikäli organisaatiollanne on ympäristömerkki, ekosertifikaatti tms. on löydettävissä www-sivuiltanne.
- Henkilökunnan tulee olla koulutettu ja sitoutettu noudattamaan arvojanne.
- Varmista että yrityksessäsi on ekologiset valaistus- ja ilmastointijärjestelmät (esim. kokoustilat valaistaan päiväsaikaan luonnonvalolla ja tiloissa on LED- valaisimet).
- Käytä kierrätysroskiksia myös kokoustiloissa ja hotellihuoneissa.
- Huomioi siivoustuotteiden ympäristöystävällisyys.
- Käytä sähköisiä opastetauluja.
- Hanki kierrätysmateriaaleista valmistetut kynät ja lehtiöt.
- Käytä nimilappukotelot uudelleen.
- Tiedota ekologisista matkustusmahdollisuuksista kokouspaikkaan jne..
- Käytä Reilun kaupan tuotteita kuten; kahvia, teetä, kaakaota, virvoitusjuomia, hedelmiä jne. Myös tekstiilit kuten työvaatteet ja liinavaatteet kannattaa hankkia reilun kaupan tuotteina.

---

## Ruokailu kongressipaikalla, iltaohjelmapaikoissa ja hotelleissa

- Mikäli ruokahävikkiä tulee, etsi sopiva hyväntekeväisyyskohde, johon voit jakaa ylijäämäruoan tai käytä esim. ResQue-Club palvelua ( [ResQ Club – Älä heitä hyvää ruokaa hukkaan! \(resq-club.com\)](https://resq-club.com) ) ja myy se edullisesti eteenpäin.
- Käytä mahdollisimman vähän kertakäyttömateriaaleja; muovisia pakkauksia, kertakäyttöisiä astioita, paperisia serviettejä, kertakäyttöpöytäliinoja, muovipillejä sekä alumiinisia ja muovisia kääreitä. Panosta sen sijaan kestävyteen.

Suosi:

- Kasvis- ja vegaanivaihtoehtoja
- Luomutuotteita
- Paikallisia tuotteita
- Tuoreita vuodenajan mukaisia raaka-aineita
- Reilun kaupan kahvia/ teetä/ kaakaota
- Kestävästi pyydettyä kotimaista kalaa
- Vesijohtovettä pulloveden sijaan.

## OHJEITA KESTÄVIEN KOKOUSTEN JÄRJESTÄMISEEN

Ulkoministeriöllä on hyvät ohjeet kestävien kokousten järjestämiseen. Kannattaa tutustua näihin hyviin vinkkeihin kestävien arvojen mukaisiin kokousten ja tapahtumien järjestämiseksi

[Ulkoministeriön ohje kestäviin kokouksiin](#)

Tässä myös linkki WWF:n Ympäristöystävällisen ruoan sivuille. [Ruoan ympäristövaikutukset – WWF Suomi](#)

---

## MERKIT, SERTIFIKAATIT JA STANDARDIT

Erlaiset merkit, sertifiikatit ja standardit on hyödyllisiä kun ympäristöystävällisempiä tuotteita ja palveluita valitaan. Niiden avulla voidaan saavuttaa kokouksille asetetut kestävyys ja ekologisuuksavoitteet. Alla on yleisimpiä kansainvälisiä merkkejä, sertifiikaatteja ja standardeja.

### Joutsenmerkki



Joutsenmerkki on Suomen tunnetuin ympäristömerkki. Joutsenmerkissä on yli 50 tuote- ja palveluryhmää ja yli 10 000 tuotetta ja palvelua. Joutsenmerkin avulla on helppo rakentaa mielikuvaa yrityksestä. Joutsenmerkin tunnistaa yhdeksän suomalaista kymmenestä ja se on yksi Suomen arvostetuimmista brändeistä. Voit hyödyntää Joutsenmerkkiä markkinoinnissa, mainonnassa ja viestinnässä lukuisin eri tavoin.

### [Etusivu - Joutsenmerkki](#)

### EU- ympäristömerkki



EU-ympäristömerkki ohjaa sekä kuluttajia että ammattiosastajia ympäristön kannalta parempiin ostopäätöksiin. Ympäristömerkin avulla yritys voi selkeällä ja uskottavalla tavalla viestiä omasta ympäristötyöstään.

Koko Euroopassa tunnettu EU-ympäristömerkki on kustannustehokas keino saada yrityksesi tuotteet erottumaan muista tuotteista. Suomessa merkintää hallinnoi Ympäristömerkintä Suomi Oy.

### [EU- ympäristömerkki](#)

### EU:n luomumerkki



EU:n luomutunnuksella Euroopan unionissa tuotettujen luomutuotteiden ulkoasua yhdenmukaistetaan niin, että kuluttajan on helpompi tunnistaa luomutuotteet ja viljelijöiden kaupata niitä kaikkialla EU:ssa. EU:n luomumerkin käyttö on pakollista

---

kaikissa luonnonmukaisesti tuotetuissa valmiiksi pakatuissa EU:n elintarvikkeissa, jota myydään luonnonmukaisina EU:ssa.

### [EU:n luomumerkki](#)



#### **Fairtrade**

Reilun kaupan merkki tuotteessa kertoo vastuullisuudesta ja siitä, että tuotannossa on otettu huomioon monia ihmisoikeuksiin ja ympäristöön liittyviä haasteita.

Tuote täyttää kansainvälisesti sovitut Reilun kaupan sosiaaliset, taloudelliset ja ympäristöön liittyvät kriteerit. Ravintoloissa kannattaa tarjota Reilun kaupan kahvia, teetä ja kaakaota. Juomalistalle voi valita myös Reilun kaupan viinejä, virvoitusjuomia ja mehuja. Aamupalalla voi tarjota myös sertifioituja hedelmiä, suklaata ja mysliä. Reilun kaupan puuvillasta valmistetut työvaatteet ja hotellitekstiilit on myös hyvä tapa ottaa vastuullisuusasiat huomioon.

### [Reilu kauppa](#)

#### **Green Key**



Green Key -merkin saanut majoituskohde on sitoutunut henkilöstön ja asiakkaiden ympäristötietoisuuden kasvattamiseen, energian- ja vedenkäytön tehostamiseen ja majoitustoiminnan ympäristörasituksen pienentämiseen. Green Key -sertifioidut yritykset saavat käyttöönsä kansainvälisesti tunnetun Green Key -merkin sekä ohjelman tuen ympäristötyölleen ja siitä viestimislle. Green Key on maailman johtava matkailualan ympäristömerkki. Green Key sertifioituja kohteita on jo 3200 yhteensä yli 65 eri maassa.

### [Greenkey](#)



## WWF Green office

WWF Green Office toimii yrityksen tai organisaation ympäristöjohtamisen välineenä. Green Officessa rakennetaan valmiin mallin pohjalta oman organisaation tarpeisiin sopiva ympäristöjärjestelmä, jonka avulla voi pienentää työpaikan hiilijalanjälkeä ja käyttää luonnonvaroja viisaasti.

Kun toimiston ympäristöjärjestelmä on valmis ja toimipiste on tarkastettu eli auditoitu, saa organisaatiosi WWF Green Office -sertifikaatin. Sertifikaatti on tunnustus siitä, että organisaation ympäristöjärjestelmän toiminta vastaa ulkoisesti asetettuja kriteerejä ja jatkuvaan parantamiseen on sitouduttu. Lisäksi ympäristösertifiointi kertoo asiakkaillesi ja sidosryhmillesi, että vaikuttavia toimenpiteitä oikeasti toteutetaan.

## [WWF Green office](#)



## ISO standardit

ISO, kansainvälinen standardoimisjärjestö, on julkaissut standardeja myös tapahtumahallintaan ja kestävään kehitykseen liittyen. Suomessa järjestöä edustaa Suomen Standardoimisliitto SFS ry.

Tapahtuma-alaan liittyviä standardeja ovat mm. seuraavat:

ISO 14000 Ympäristöjohtaminen

ISO 20121 Kestävien tapahtumien järjestäminen

ISO 20400 Kestävät hankinnat

ISO 26000 Yhteiskuntavastuuopas

## [ISO standardi](#)