



<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Oppiaine	Kansainvälinen liiketoiminta	Päivämäärä	22.12.2006
Tekijä(t)	Anna Sirviö	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	62
Otsikko	Elämykset osana matkailutuotetta Case: Elämysmatkat Oy:n oheispalvelut ja niiden markkinointi		
Ohjaaja(t)	Esa Stenberg ja Elina Peltö		

Tiivistelmä

Tutkimuksen tarkoituksena oli löytää vastauksia, miten oheispalvelut vaikuttavat elämyksellisen matkan valintaan. Tutkimusongelmaa tukemaan muotoiltiin kolme osaongelmaa: minkälainen matka koetaan elämysmatkaksi ja mitä elämysmatkalta odotetaan saavan, Elämysmatkat Oy:n oheispalvelut ja niiden merkitys matkailutuotteen valintaan sekä mitä oheispalveluja asiakkaat kaipaavat elämysmatkoiltaan.

Tutkimus oli luonteeltaan kvalitatiivinen ja se tehtiin case-tutkimuksena, jossa keskityttiin kuvaamaan yhden matkanjärjestäjän, Elämysmatkat Oy:n tarjoamia palveluja sekä heidän asiakkaidensa mielipiteitä oheispalveluista. Empiirinen tutkimus toteutettiin kaksiosaisena, sekä haastatteluin että sähköpostikyselyllä.

Tutkimuksen ensimmäistä osaongelmaa selvitettiin haastattelujen avulla. Haastatteluista selvisi, että elämysmatka mielletään erilaiseksi ja normaalista turistimatkasta poikkeavaksi. Sillä on selvä uutuusarvo. Elämysmatkalla kohteesta saadaan enemmän irti ja koetaan enemmän kuin tavallisella matkalla. Yllätykset ja yllätyksellisyys ovat elämysmatkailussa avainasemassa. Arjesta irrottautuminen, matkustus ulkomaille, uusien lajien kokeilu ja riskinotto olivat yleisimmät mielikuvat mitä elämysmatka sanana vastaajissa herätti. Päämääränä elämysmatkoilla on kohteen ja toiminnan kautta saavutettava sisäinen kokemus.

Toista ja kolmatta osaongelmaa ratkaistiin sähköpostikyselyn avulla. Tuloksista selvisi, että Elämysmatkojen matkalle ei lähdetä ensisijaisesti oheispalveluiden takia, vaan muista syistä, kuten tietyt kohteet, tuttu yritys, rento ja joustava ilmapiiri ja edulliset hinnat. Suurin osa asiakkaista oli tietoisia Elämysmatkojen tarjoamista oheispalveluista. Lisäinformaatiota yrityksen nettisivujen ja esitteen lisäksi silti kaivattiin. Elämysmatkat Oy on onnistunut varsin hyvin erikoistumaan matkanjärjestäjäksi, joka tarjoaa seikkailullisia elämyksiä. Oheispalvelut ovat heille erinomainen tapa erottua muista matkanjärjestäjistä, joten niiden markkinointia ja mainontaa voisi siis huomattavasti lisätä ja parantaa. Sekä jo matkaa varatessa, että paikan päällä kohteessa, voisi asiakas vielä saada tietoa kohteesta tarjolla olevista oheispalveluista. Ehdotuksia uusista oheispalveluista ja aktiviteeteista tuli paljon, tosin osa niistä löytyy jo heidän tarjonnastaan, mutta niistä ei siis oltu tietoisia.

Asiasanat	elämysmatka, elämykset, matkailupalvelu, oheispalvelut, erikoistuminen
Muita tietoja	