



Lakeland Villages

ORIGINAL AUTHENTICITY

📍 KANGASALA, KUHMÖINEN, PÄLKÄNE



Kangasala



PÄLKÄNE

# Lakeland Villages matkailualue

Olitpa sitten seikkailunhaluinen aitoutta etsivä tai rentoutumista kaipaava, löydät näistä Järvi-Suomen viehättävistä kylistä upeita luontokohteita, aktiviteetteja, tapahtumia, kulttuurikohteita ja paikallisia herkkuja.

Nämä kylät ovat enemmän kuin paikkoja kartalla – ne ovat mielentila, jossa elämän pienet hetket jaetaan yhdessä. Kangasalan, Kuhmoisten ja Pälkäneen matkakohteet tarjoavat vierailijoille aidon yhteyden alkuperäiseen suomalaiseen tunnelmaan.

## Lakeland Villages -konsepti *tulevaisuuden matkailuverkostoista*” -hanke

- Tukee matkailutoimijoita Kangasalan, Kuhmoisten ja Pälkäneen alueella verkostoitumisessa, muutosjoustavan palvelutarjonnan kehittämisessä ja kestäväen sekä kansainvälisen matkailun edistämisessä.



Kangasala



PÄLKÄNE

Ihmislähtöinen palvelujen kehittämisprosessi,  
jossa käytetään muotoilun menetelmiä.

Palvelumuotoilu muuttaa liiketoiminnan  
strategian käytännön toimenpiteiksi, jotka  
parantavat asiakaskokemusta, vahvistavat  
brändiä ja luovat uusia innovaatioita.



Parhaimmillaan palvelumuotoilu voi kirkastaa:  
Millaista arvoa tuotamme  
Kenelle  
Miten se näkyy asiakaskokemuksessa  
Miten se näkyy tuloksessa



## KEHITTÄMISKYSYMYKSET:

Miten vastaanoton asiakaspalvelua voisi kehittää?

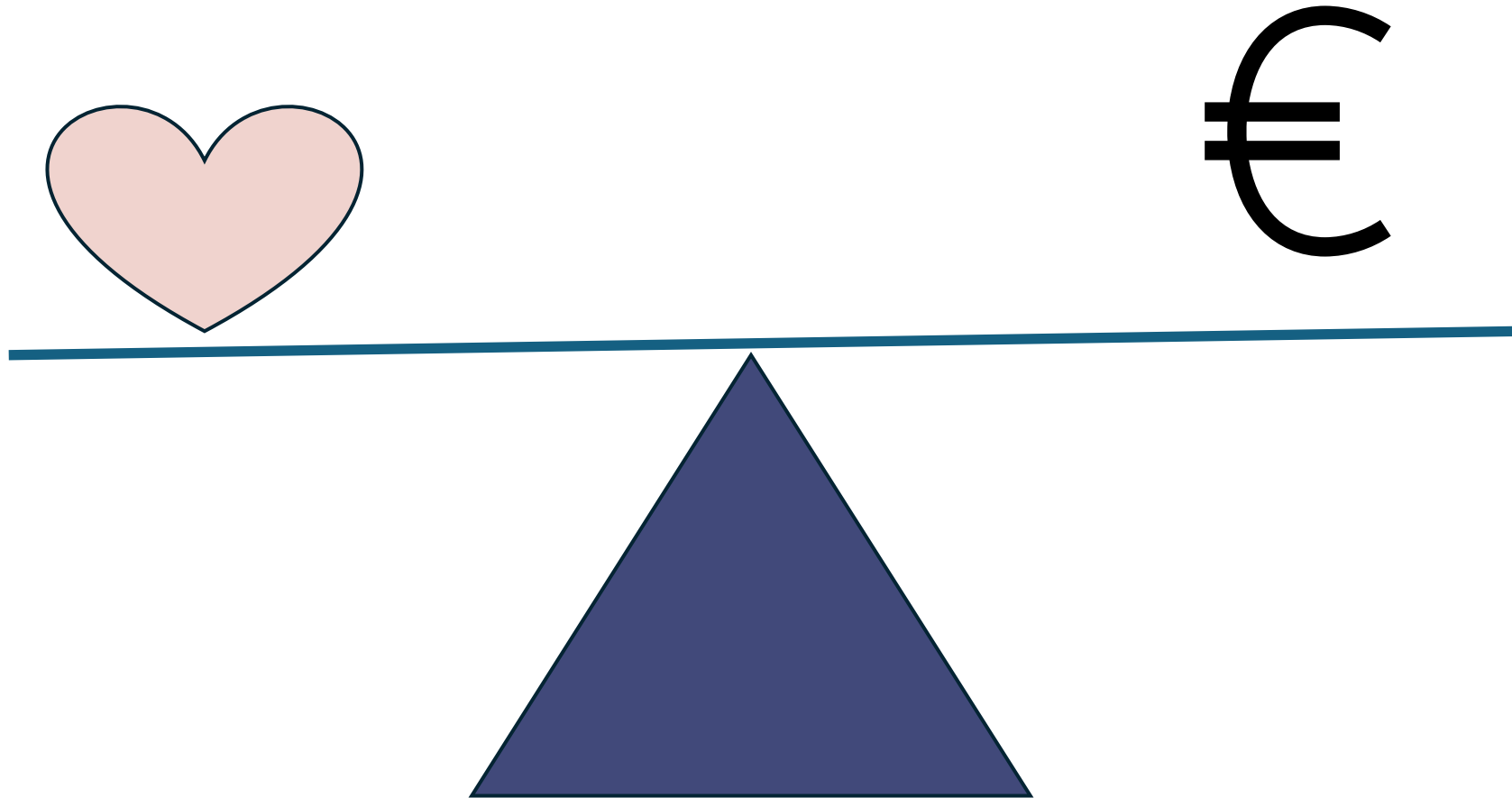
Miten asiakaskokemusta voitaisiin parantaa?

Miten tilaa voidaan hyödyntää paremmin hyödyntää?

Miten tavoittaa uusi asiakasryhmä?

Miten opastusta voitaisiin parantaa sujuvuuden lisäämiseksi?





Asiakasarvo (Käyttäjäkokemus, merkityksellisyys, sujuvuus, käytön kustannukset, symbolinen arvo..)

Taloudellinen arvo (kustannustehokkuus, tuottavuus)



# Suhde brändiin

---

Palvelumuotoilu auttaa rakentamaan **vahvan, asiakaslähtöisen brändin** muuttamalla brändilupauksen käytännön kokemukseksi.

---

Palvelumuotoilu varmistaa, että jokainen asiakaskohtaaminen **viestii brändin arvoja**, mikä vahvistaa asiakasuskollisuutta.

---

**Kilpailuetu:** Muotoilemalla palveluita ainutlaatuisella tavalla luot erottautumistekijöitä, jotka tekevät brändistä uniikin.

---

**Tarinallisuus:** Palvelumuotoilu auttaa tuomaan brändin tarinan osaksi asiakkaan kokemusta.



# Suhde kehittämiseen ja innovointiin

---

Palvelumuotoilu on **strateginen kehittämis- ja innovointiprosessi**, joka yhdistää liiketoiminnan tavoitteet ja asiakastarpeet

---

Yrityksillä voi olla paljon dataa (kävijämäärät, reklamaatiot, palautteet), mutta tiedosta ei ole tehty tulkintoja ->Palvelumuotoilu

---

**Ihmislähtöinen ideointi:** Uusia palveluita tai tuotteita kehitetään osallistamalla käyttäjät ja sidosryhmät aktiivisesti suunnitteluun (yhteisluominen), mikä vähentää epäonnistumisen riskiä.

---

**Toistuva prosessi:** Palvelumuotoilu ei ole lineaarista, vaan se perustuu kokeiluihin, prototyyppeihin ja testaamiseen, mikä mahdollistaa nopean innovoinnin ja kehityksen.

---

**Liiketoiminnan sujuvoittaminen:** Se optimoi sisäisiä prosesseja ja palvelurakenteita, parantaen tehokkuutta ja arvonluontia sekä asiakkaalle että yritykselle.

Palvelumuotoilussa lähdetään liikkeelle tutkimalla asiakkaiden tarpeita, arvoja, toimintaa, tunteita ja käyttäytymistä.

Huomio suuntautuu kontaktipisteisiin, joiden kautta palvelu **koetaan, aistitaan ja nähdään**.  
Kontaktipisteet voidaan jakaa neljään luokkaan:  
tilat, esineet, prosessit ja ihmiset



# Asiakasymmärrys - MIKSI TÄRKEÄÄ?

- ➔ Asiakasymmärryksen kerääminen auttaa organisaatioita tarkastelemaan omia haasteitaan asiakkaan näkökulmasta
- ➔ Asiakasymmärrys mahdollistaa heille merkityksellisten, optimaalisten palveluiden luomisen.
- ➔ Useimmille asiakkaille tärkeämpää on se minkä ongelman tai toiveen palvelu ratkaisee, kuin palvelun tarkat ominaisuudet.
- ➔ Palvelumuotoilulla voidaan varmistaa, että asiakaskokemus on yhtenäinen, sujuva ja miellyttävä kaikissa palvelun kosketuspisteissä.



# Miksi asiakaskokemuksella on merkitystä?

- Elämysten markkina (tours, activities & attractions) kasvaa 271 miljardista dollarista (2025) 342 miljardiin vuoteen 2029 mennessä.\*
- Elämykset ovat siirtyneet lisäpalvelusta matkakohteen **valinnan** keskiöön
- Asiakaskokemus vaikuttaa suoraan yrityksen menestykseen

”Experience over things”  
–ajattelu



# Palvelumuotoilun timanttimalli

British Design Council



**Tutki** – kerää ymmärrystä

Nykytilasta ja

Asiakkaiden

Tarpeista

**Tarkenna** –

Syvennä ymmärrystä

Tee valintoja

Kiteytä

ONGELMA /  
KEHITTÄMISKOHDE

RATKAISU

**Kehitä**

Ideoi erilaisia

ratkaisuja

**Toteuta**

Arvioi ja valitse

Testaa

TUTKIMUS

KONSEPTOINTI



# HYÖTY YRITYKSELLE?

ASIAKASTA MIELLYTTÄVÄ,  
SAUMATON KOKEMUS

TYTYVÄINEN ASIAKAS

ASIAKKAAN TARPEEN  
TUNNISTAMINEN



- Tyytyväisyys, pitkäaikainen asiakkuus/ uusinta ostot
- Suosittelu, uskollisuus -> uusien asiakkaiden hankintakulut vähenevät
- Erottuminen, kilpailuetu
- Tuoteinnovaatiot
- Ajantasaisuus
- Resurssien kohdentaminen oikeisiin asioihin
- Paremmat strategiset päätökset
- Asiakasarvon ja taloudellisen arvon tasapaino

# MENETELMIÄ ASIAKASYMMÄRRYKSEN KERÄÄMISEEN

- **KYSELYT:** Määrällinen tieto, asiakaskokemuksen mittaaminen, kehittämiskohteiden paikantaminen. Huom! Ihmiset vastaavat kyselyihin usein rationaalisesti ja jälkikäteen, vaikka toiminta on tunnepohjaista. Kyselyihin vastataan usein myös ideaaliminän mukaisesti, eli millainen toiminta on sosiaalisesti tavoiteltavaa.
- **HAASTATTELUT:** Ihmisten kokemukset, tarpeet ja toiminta palveluiden arjessa. Myös henkilökunnan avainhenkilöiden haastattelut. Teemahaastattelu. Ryhmähaastattelu kun kerätään runsaasti näkökulmia.
- **HAVAINNOINTI:** miten ihmiset todellisuudessa toimivat palveluissa – ei miten he sanovat toimivansa. Paljastaa usein paljon sellaista, mitä pelkkä kysyminen ei tuo esiin. Sen avulla voidaan tunnistaa ihmisten hiljaisia tarpeita, ymmärtää, miten palvelu todellisuudessa toimii
- **HAAMUASIOINTI:** palvelun nykytilanne, toistuvat asiat
- **LUOTAINUTKIMUKSET:** Palvelun asiakas kirjaa itsenäisesti palveluun tai arkeensa liittyviä tapahtumia, havaintojaan ja kokemuksiaan tietyn ajanjakson aikana. Asiakasymmärrys.
- **TYÖPAJAT JA YHTEISKEHITTÄMINEN:** Sidosryhmät, monet näkökulmat.
- **LUOVAT JA TOIMINNALLISET MENETELMÄT:** rooli, tarinankerronta jne. Tunne
- **PALVELUTESTAUKSET** asiakkailla



# TYÖKALUJA

**Asiakaskuvaus/tyyppi**

**Asiakaspolku/palvelupolku**

Palvelumuotoilu visualisoi ja kehittää asiakkaan kokeman matkan palvelussa vaihe vaiheelta (palvelupolku), tunnistaten kipupisteet ja kehittäen niihin ratkaisuja.

**Asiakkaan arjen tuskat**

Mikä hidastaa, ärsyttää, hämmentää, estää



# MILLAISIA PALVELUJA ON KEHITETTY PALVELUMUOTOILUN AVULLA

Outdoor Express Tampere  
Outdoor Express – Suuntana luonto -  
Outdoorexpress.fi

Metsähallituksen retkeilypalvelut  
Retkeilijäprofiilit

Jänkä Resort majoituskohde  
Jänkä Resort | Sense the stillness

---





Miten aloitan?

# MITÄ ja MILLÄ MENETELMILLÄ?

TUTKI

TARKENNA

KEHITÄ

TESTAA JA TOTEUTA

Kehittämisen tavoitteet, palveluhaaste ja asiakaskohderyhmän tarkemmat rajaukset, tärkeimmät löydökset

Ymmärrys kohderyhmän tarpeista, käsitys ongelman taustoista. Analyysi jolla ohjataan suunnittelua

Mahdollisimman suuren ideamäärän luominen, vaihtoehtoiset ratkaisut. Kuvaus palvelukonseptista ohjaa kohti toteutusta

Käyttäjien reaktioiden selvittäminen  
Lopputuloksena Yhteiskehitetty toimiva ratkaisu. Muista mittarit arviointiin!

Henkilöstön haastattelut, SWOT, kyselyt

Haastattelut, asiakasprofiilit palvelupolku, työpajat

Ideointimenetelmät, skenaariot, roolipelit, nopeat kokeilut

Tuotteistaminen, pilotointi, service blueprint

# 1. Projektin rajaus



- Päätä tarkasteltava palvelu
- Kirjaa ylös palvelun nykytila ja tunnistetut haasteet ja mahdolliset ongelmat
- Tee havaintoja ympäristöstä johon palvelu kiinnittyy
- Rajaa ratkaistava haaste
- Mieti alustavat tavoitteet
- Listaa tiedot mahdollisista taustamateriaaleista

Nimi  
Ikä  
Asuinpaikka  
Koulutus  
Ammatti

Mitä arvostaa?

Mikä kiinnostaa?

Haasteet?

Tavoitteet?

Odotukset ja arvostukset asiakkaana?

## 2. Asiakas- persoonien luonti



kuva



ASIAKASPERSONA

Mukailen: Palvelu-muotoiluopas /  
Haaga Helia



# 3. Haastattelut

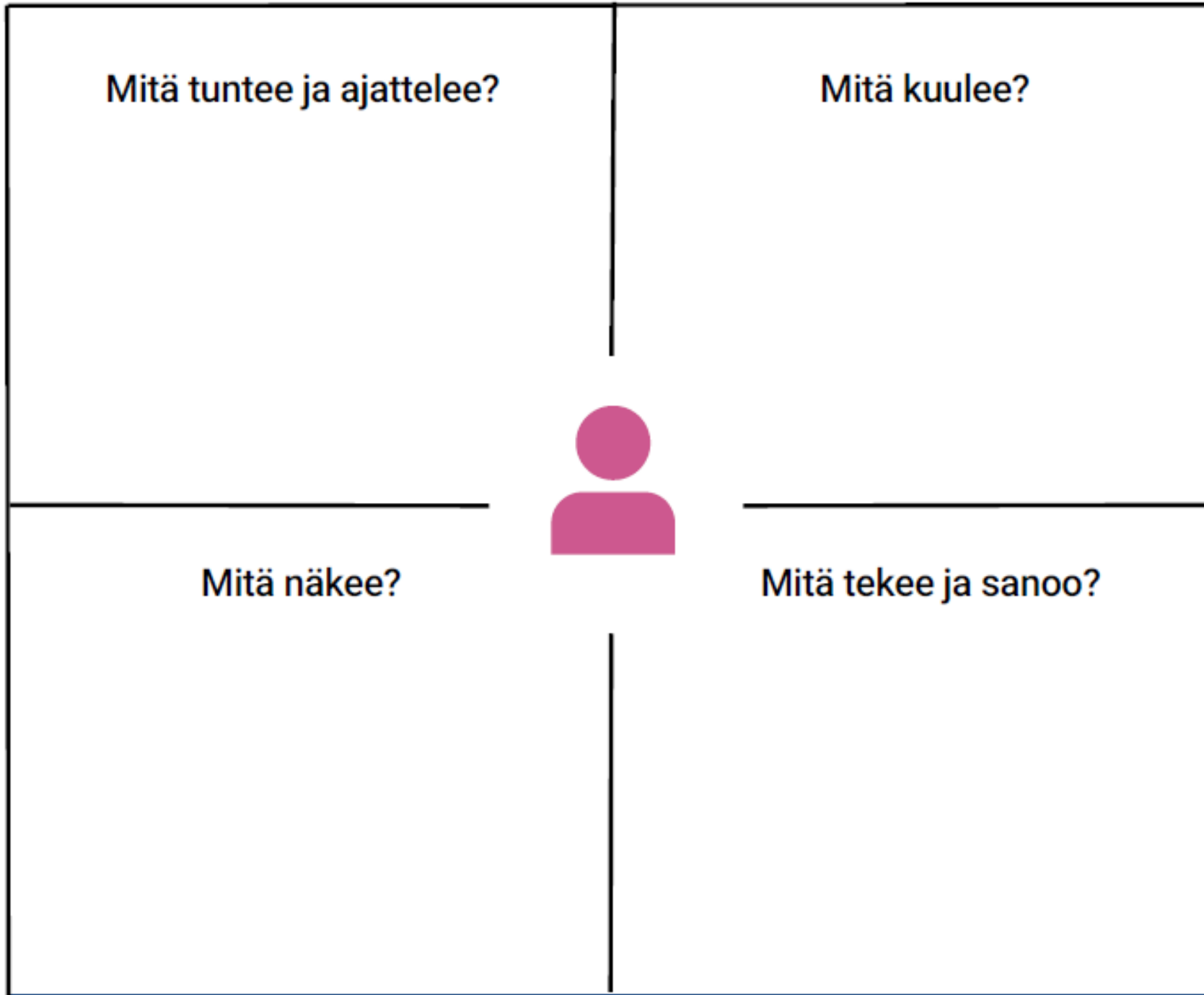
- Yksilö vai ryhmähaastattelu?
- Käytä avoimia kysymyksiä
- Vältä kyllä-ei-vastauksia.
- Syvenny aiheeseen pyytämällä haastateltavaa kertomaan lisää.
- Mieti haluatko käyttää oheismateriaalia esim. kuvia



Esimerkkikysymyksiä:

- Mitä ajattelet? Minkä vaikutelman sait?
- Kerro edellisestä kerrasta, kun....?
- Miltä sinusta tuntuu, kun...?
- Mistä pidät? Mistä et pidä?
- Näytä, miten...
- Mitä teit, kun....?
- Kerro lisää....
- Kysy viisi kertaa miksi – mene syvemmälle

### 3. Empatiakartta



#### EMPATIAKARTTA

- haastattelujen suunnittelu
- haastattelujen oivallusten jäsentäminen
- asiakas pysyy keskiössä,
- miten hän käyttää palveluitamme
- piilevät tarpeet

*Palvelu-muotoiluopas /  
Haaga Helia*

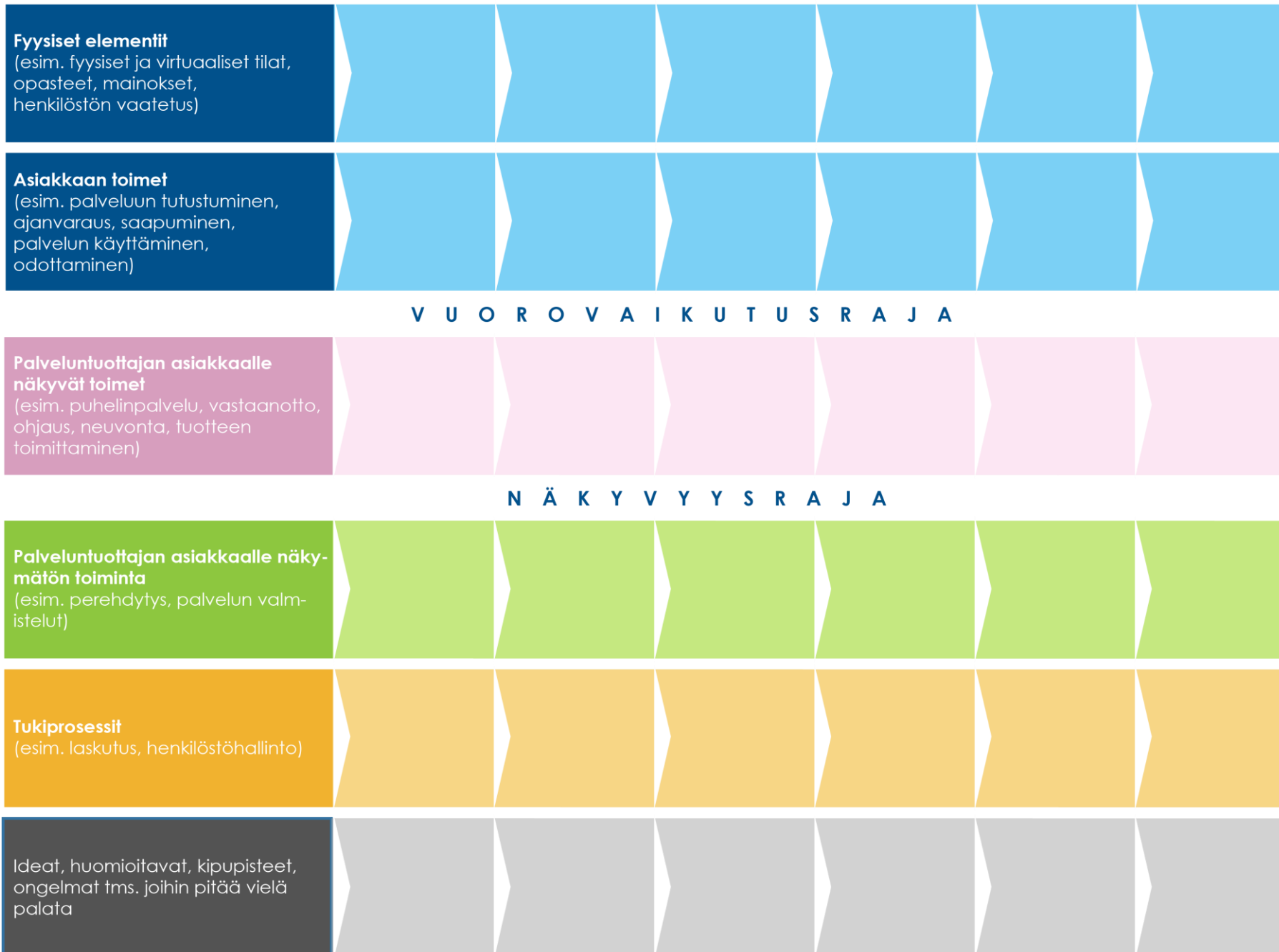
# Palveluprosessin visuaalinen kuvaaminen

## /Palvelupolku:

- Saadaan kokonaisvaltainen tuotanto- ja asiakasprosessin kuvaus, jonka avulla voidaan kehittää prosessia.
- Saadaan näkyväksi asiakkaan ja työntekijän näkökulmat prosessissa.
- Voidaan arvioida palvelutuotannon työmäärää, raaka-aineita ja kustannuksia.
- Voidaan tunnistaa laadun arviointia varten ja toiminnan kannalta kriittiset tekijät ja asettaa niihin seuranta ja mittarit.
- **Palvelupolku** on kuvaus siitä, miten asiakas ajallisesti kulkee palvelussa ja kokee palvelun vaihe vaiheelta ja missä kontaktipisteissä hän kohtaa yrityksen (mainos, mobiilisovellus, asiakaspalvelija, jonotus, maksutapahtuma tm.)



# PALVELUPROSESSI SERVICE BLUEPRINT -MALLIIN



Prosessikuvauksesta voidaan nähdä

- Lisäarvoa tuottavat vaiheet
- Odotusajat
- Kommunikaatiokohtat
- Miten prosessista saisi optimaalisemman?
- Onko prosessissa turhia vaiheita, odottamista tai puutteita?
- Mitkä kipukohtat ovat kriittiset palvelun kannalta?
- Mikä toimii hyvin?
- Peilaa haastatteluista laadittua jäsentelyä ja tai asiakaspersonia palvelun prosessiin

# Lue lisää palvelumuotoilusta

- [Palvelumuotoilun opas | Pelikirja | Helsingin kaupunki](#)
- [www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-prosessin-vaiheet/](http://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-prosessin-vaiheet/)
- <https://julkaisut.haaga-helia.fi/nain-teet-palvelumuotoilusta-arkea/>
- Tuulaniemi Juha / Palvelumuotoilu
- [Laadukas palvelu ja tyytyväinen asiakas – Sotenavigaattori](#)



# Seuraava Lakeland Villages tapahtuma

**To 16.4.2026 klo 12-16**

- Aloittavan matkailuyrittäjän inspiraatioiltpäivä
- Kangasalan kirjaston kokoustilassa
- Yritysvieraita /opit
- Palveluajattelu, yrittäjän ajankäyttö, kannattavuus ja vinkit edulliseen markkinointiin sekä yrittäjyyden tuki
- <https://link.webropol.com/s/aloittava>



# Yhteystiedot

Sivu matkailutoimijoille tilaisuuksista,  
ilmoittautumislinkit ja perustiedot hankkeesta:

<https://lakelandvillages.com/hanke2027/>

Tapahtumakalenterit:

<https://tapahtumat.palkane.fi/fi-FI>

[www.businesskangasala.fi/tapahtumat/](http://www.businesskangasala.fi/tapahtumat/)

[www.kuhmoinen.fi/tapahtumat/tapahtumakalenteri/](http://www.kuhmoinen.fi/tapahtumat/tapahtumakalenteri/)

Hankkeen perustiedot: [Lakeland Villages - Business Kangasala](#)

[mari.holopainen@businesskangasala.fi](mailto:mari.holopainen@businesskangasala.fi) 041 732 1757

[maria.eskelinen@visitkangasala.fi](mailto:maria.eskelinen@visitkangasala.fi) 041 314 7221

[sarianna.hanski@kuhmoinen.fi](mailto:sarianna.hanski@kuhmoinen.fi) 040 685 1932

[sirkku.makela@palkane.fi](mailto:sirkku.makela@palkane.fi) 050 521 5240

