



[www.vaikuttavamuseo.fi](http://www.vaikuttavamuseo.fi)

## **Asiakas on kuningas - Yrity سراati Merikeskus Vellamossa**

Kotkan Kantasatamassa vuonna 2008 avatussa Merikeskus Vellamossa toimivat Suomen merimuseo, Kymenlaakson museo, Tietokeskus Vellamo, museokauppa Plootu ja ravintola Laakonki. Museoiden näyttely- ja tapahtumatoimintaa ja Tietokeskuksen tarjoamia kirjasto- ja arkistopalveluita täydentävät monipuoliset kokous- ja juhlapalvelut.

### **Yrity سراati avuksi kokouspalveluiden kehittämiseen**

Kutsuimme syksyllä 2012 yritysraatiimme 25 nimettyä henkilöä sellaisista yrityksistä, jotka jo olivat käyttäneet Vellamon kokoustiloja ja joilla näin ollen oli kokemusta palveluiden laadusta ja toimivuudesta. Kutsun otti vastaan 10 henkilöä, joista kaksi ei lopulta pystynyt osallistumaan kumpaankaan tapaamiseen.

Lähdimme raatitoiminnalla selvittämään, mikä asiakkaiden mielestä kokousten järjestämisessä on kaikkein oleellisinta. Lisäksi toivoimme saavamme konkreettisia keinoja potentiaalisten kokousasiakkaiden tavoittamiseksi sekä tietoa siitä, miten voisimme palvella esimerkiksi tyhy-toiminnassa. Erityisen tärkeää oli saada vinkkejä siitä, miten voisimme madaltaa museoiden kynnystä ja saada kokousasiakkaat ainakin piipahtamaan myös näyttelyissä.

### **Kahden tapaamisen taktiikalla**

Raati kokoontui syksyn aikana kaksi kertaa. Ensimmäisessä tapaamisessa esittäytyttiin, nautittiin lounasta, tutustuttiin koko taloon taustatiloja myöten ja kartoitettiin asiakkaiden tarpeita kysymällä kaksi kysymystä: Mikä tekee tilaisuuden järjestelyistä helppoa ja sujuvaa? Mitkä ovat onnistuneen tilaisuuden palikat? Tilaisuus päätettiin kahvihetkeen Kymenlaakson museon proomussa, missä kahvimuija kertoi työstään Kotkan satamassa. Elämyksellisellä lopetuksella halusimme herätellä asiakkaiden kiinnostusta näyttelysisältöjä kohtaan ja nostaa esiin Vellamon lisäarvoa kokousasiakkaille.

Toisessa tapaamisessa tarkasteltiin edellisen kokoontumisen tuloksia ja keskusteltiin läsnäolijoiden kokemuksista ja toiveista.

### **Perusasioiden on toimittava aina, hyvä fiilis on ekstraa**

Raatiilaisten vastauksissa tärkeimpinä asiakastarpeina esiin nousivat kokouspaikan

- selkeät ja informatiiviset verkkosivut
- sujuvat liikenneyhteydet, saapumisen helppous
- runsaat ja maksuttomat pysäköintitilat
- toimivat ja muuntuvat kokoustilat
- saatavilla oleva av-tuki
- alusta loppuun toimivat palvelut. "Pidetään kiinni sovitusta".
- paikan erilaisuus
- majoituskapasiteetti lähistöllä



[www.vaikuttavamuseo.fi](http://www.vaikuttavamuseo.fi)

Kysymykseen potentiaalisten asiakkaiden tavoittamisesta saimme melko yksiselitteisen vastauksen: googlettaminen. Myös hyvien kokemusten jakaminen eli perinteinen viidakkorumpu toimii, ja jonkin verran kannatusta saivat osallistuminen alan messuille ja maksettu mainonta. Raatilaiset suosittelivat yritysraadin toistamista ajoittain, jolloin talon palvelut ja sisällöt tulisivat läheisesti tutuiksi aina uusille käyttäjäryhmille. Myös yritysasiakkaiden kutsumista asiakasaamuun tai -iltaan ehdotettiin.

Museoiden kynnyksen madaltamista harjoiteltiin kahvimuijan kahveilla ja aloittamalla toinen tapaaminen venehallissa. Molemmat lähestymistavat saivat kiitosta, ja raadin jälkeen kahviteeman ympärille rakennettiin tuotepaketti, jota on jo menestyksekkäästi myyty kokousasiakkaille. Elämykselliseen hetkeen näyttelyissä suhtauduttiin positiivisesti, kunhan siihen kuluva aika jää vaikkapa varttituntiin. Oleellista on ehdottaa näyttelykäyntiä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, jolloin kokousaikatauluja ei vielä ole lyöty lukkoon. Muutenkin kokousmyynniltä toivottiin aktiivista otetta palveluiden esittelemisessä. Asiakas ei voi ostaa elämystä, jos hän ei tiedä sen olemassaolosta.

Tyhy-toimintaa raatiin osallistuneilla yrityksillä oli hyvin vähän tai ei lainkaan. Niinpä tyhy-toiminnan järjestämistä Vellamossa ei tässä vaiheessa katsottu tarpeelliseksi, mutta asiaan voidaan palata kiinnostuksen mahdollisesti lisääntyessä myöhemmin.

### **Mitä seuraavaksi?**

Ensisijaisesti päätimme lähteä kehittämään Vellamon verkkosivuja asiakkaiden toivomaan suuntaan. Kokoussivuille lisätään tietoa ja kuvia kokoustiloista ja niiden muunneltavuudesta sekä Vellamossa toteutetuista yritys- ja juhlatilaisuuksista. Kokoussivuilta tulee myös löytää riittävästi informaatiota museon elämystarjonnasta, joka tuo kaivatun lisäarvon kokouspäivään.

Yritysraadin uusimista pidettiin hyvänä ajatuksena. Tarkoituksemme on toteuttaa raati kevytversiona, jolloin talo ja sen tarjonta esitellään perusteellisesti ja asiakkaiden kanssa käydään keskusteluja, mutta erityistä työpajatyöskentelyä ei tarvita.

Teksti: Marja Puukka ja Anu Hajjar