

Digitaalisen vieraanvaraisuuden nykytila

eHospitality

Voiko digitaalinen, teknologia-avusteinen palvelu olla vieraanvarainen ja empaattinen?

Digitaaliset palvelut - tämän hetkinen tilanne

- lisääntyvät ja matkailun on pysyttävä muutoksessa mukana, mielellään jopa edellä.
- maailmanlaajuisesti tunnustettu merkittäväksi kehittämisen kohteeksi.
- vaikutus suuri matkailualalle.



Vieraanvaraisuuden elementtejä

- Isäntä - Vieras suhde säilyy
- Hyvinvoinnin edistäminen
- Tietty aikaväli, väliaikaisuus
- Vuorovaikutus, kohtaamisen taito
- Perustarpeiden tuottaminen/ kuluttaminen
- Motiivit ohjaavina sisältöinä
- Vapaaehtoisuus
- Aineelliset / aineettomat tekijät

Mistä arvoa digitaalisiin palveluihin?

Arvoa muodostuu kaikissa fyysisissä ja digitaalisissa palvelukohtaamisissa asiakkaan ja palvelun tuottajan välillä. Arvo muodostuu yksilöllisesti kohtaamispisteissä ja kohtaamisten hetkissä olemassa olevien odotusten ja toteuman perusteella.



Myötäelämisen empatia

Teknologia on renki. Se on apuna palveluiden välittämisessä ja tuottamisessa. Ihminen on edelleen palvelun keskiössä.

Myötäeläminen; asiakkaan kanssa, häntä kuunnellen, läsnä ollen, palvelutarpeisiin vastaten, yhteistyössä & yksilö huomioiden. Mielikuva siitä, että asiakas on päivän ainoa ja kohtaaminen päivän tärkein.

Tavoitteena ei ole ylipalvelu, vaan aito kiinnostus asiakkaasta. Asiakas saa palvelun myös muualta, mutta yritys tarvitsee asiakastaan. Myötäelämisen kautta molemmat saavat ainutlaatuisen kokemuksen.



Vaikuttajia taustalla

Vaikuttajina mm. digitalisaatio, digitaalinen inhimillisyys, osaaminen, verkostoituminen, väestön ikärakenne, työvoima, kestävä kehitys, digitalisaatio

Lähteet

- Aaltola, E: & Ketola, S. 2017. Empatia Myötäelämisen tiede. Helsinki: Into.
- Gerdt, B. & Eskelinen, S. 2018. Digiajan asiakaskokemus. Oppia kansainvälisiltä huipuilta. Helsinki: Alma talent.
- Killström, M. 2020. Vetoa tunteisiin. Helsinki: ALma talent.
- Nousiainen, J. 2015. Vieraanvaraisuuden käsitteellisiä ja paikallisia ulottuvuuksia. Mistä on lappilainen vieraanvaraisuus tehty - selvitys hankkeen raportti. Rovaniemi: MTI julkaisuja.
[https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61950/Vieraanvaraisuuden_kasitteellisia_ja_paikallisia_ulottuvuuksia_WEB%20\(5\).pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61950/Vieraanvaraisuuden_kasitteellisia_ja_paikallisia_ulottuvuuksia_WEB%20(5).pdf?sequence=2&isAllowed=y).
- Suomen valtioneuvosto 2021. Suomen kestävä kasvun ohjelma: Elpymis- ja palautumissuunnitelma. Valtioneuvoston julkaisu 2021:52. Valtioneuvosto Helsinki 2021. Viitattu 10.2.2022 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-840-6>.
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Talentum.

RESTONOMIOPISKELIJA KATJA PITKÄNEN, LAPIN AMK, 2022.

eHospitality - empatiaa ja arvonluontia matkailun digitaalisissa palvelukohtaamisissa -hanke

