

REACT-EU: e-Hospitality

- digivieraanvaraisuutta ja
-empatiaa digitaalisiin
matkailupalvelu-
kohtaamisiin uudessa
normaalissa



Maria Murto
3.11.2022

Hankkeen tarve ja tavoite

1. Miten luodaan asiakkaille lisäarvoa ja merkityksellisiä tunnekokemuksia fyysisten ja digitaalisten palveluiden rajapinnoilla?
2. Mitä voisi olla e-Hospitality, vieraanvarainen ja empaattinen palvelukokemus matkailu-, ravintola- ja tapahtuma-alalla?
 - **Tarve:** Palvelukohtaamiset ovat yhä monikanavaisempia. Kokemuksen luomisessa vaaditaan monipuolista osaamista. Erityisesti koronan myötä tarve kehittää digitaalisuutta on kasvanut.
 - Tavoitteena parantaa Päijät-Hämeen ja Varsinais-Suomen matkailuyritysten kilpailukykyä.
 - Tuetaan matkailualan digipalveluihin ja digitaaliseen asiakaskokemukseen liittyvää innovaatiotoimintaa. Kannustetaan kokeilemaan!
 - Hanketta tehdään yhdessä Turun ammattikorkeakoulun kanssa.

Sisarhanke: e-Hospitality – empatiaa ja arvonaluontia matkailun digitaalisissa palvelukohtaamisissa

- Kokonaistavoitteena on parantaa Lapissa matkailualan toimijoiden kilpailukykyä vauhdittamalla toimijoiden digitaalisuutta ja keskittymällä erityisesti asiakkaan palvelukohtaamisen ja -kokemuksen parantamiseen.
- Tuetaan alan toimijoiden kykyä parantaa palveluiden ja tuotteiden kestävyyttä, saavutettavuutta, kitkattomuutta ja saumattomuutta.
- Palveluratkaisujen ja -ketjujen digitaalisia sisältöjä ja toimivuutta tarkastellaan tavalla, jossa uusi arvo luodaan asiakasymmärrystä (empatia) ja teknologiaa yhdistämällä.





Mikä ihmeen e-Hospitality?



Hospitality → e-Hospitality

WIKIPEDIA:

“Hospitality is the relationship between a guest and a host, wherein the host receives the guest with some amount of **goodwill**, including the reception and **entertainment** of guests, visitors, or strangers.

...as the virtue of a great **soul that cares for** the whole universe through the ties of humanity. Hospitality is also the way people treat others, that is, **the service of welcoming** receiving guests for example in hotels.

Hospitality plays a fundamental role to augment or decrease the volume of sales of an organization. “ (<https://en.wikipedia.org/wiki/Hospitality>)



e-Hospitality määritelmiä

good
Vibes
only

“e - hospitality is a comprehensive electronic focus on lodging establishments, centred on tourists and covering all functional areas of the hotel (e.g., rooms, front office, back office, food and beverage operations , sales and marketing , entertainment facilities, etc.) Business: e-hospitality is a business activity, particularly e-business, embracing all business functions, e.g., e-commerce , e-marketing , e-finance, etc. ICTs : e-hospitality adopted ICT techniques to operate its business activity in a hotel context to satisfy tourist customers . It is digitalized and reengineered by ICT tools.”

“a digitalized interaction between tourists and hospitality industry within a lodging infrastructure, and among its alliance partners”

(Kapiki & Fu, 2015, 169)

e-Hospitality includes multiple domains such as e-finance, e-accounting, e-HRM, e-procurement and e-marketing. The most important e-hospitality domain was e-marketing. (Huang et al., 2021)



Ohjausryhmän näkemyksiä

Digitaalinen vieraanvarainen kohtaaminen

Online-kohtaamisessa korostuu vastaanottavaisuus ja luottamus, mistä nämä konkreettisesti syntyvät verkossa ja kuinka dataa voi tässä hyödyntää niin että se näyttäytyy ja tuntuu inhimillisenä ja empaattisena asiakaspalveluna ja kokemuksena?



Add comment



Esimerkkilappu

Paina oikean alakulman + -nappia lisätäksesi oman laatikkosi seinälle. Voit myös kommentoida tai tykätä toisten

Digitaalinen kommunikointi

oltava helppoa, sujuvaa, lämminhenkistä ja kohderyhmän kulttuurin mukaista.



Add comment



Asiakaspalvelu

Miten tarjota välittävää asiakaspalvelua verkossa / chatissa 24/7?



Add comment



Positiivinen, yllättäväkin tunne siitä että on verkossa jo mietitty juuri minun tarpeitani ja onnistuttu löytämään elämäntapaani koskevia ehdotuksia/konsepteja. Monipuolisuus.



Add comment



Lupausten pitäminen

Oikeaoppinen info verkkoon, rehelliset kuvat, oikea hinnoittelu jne.



Add comment



Täysin etänä tai osin etänä tapahtuva asiakaskokemus

e-asiakaskokemus voi olla täysin etänä ilman alueelle saapumista tai fyysistä matkailukokemusta tukevana (ennen, vierailun aikana ja jälkeen). Eri matkailutuotteilla erilaiset tarpeet ja mahdollisuudet.



Add comment



e-Hospitality

Luodaan asiakkaalle hyvä fiilis ja tunne-elämys verkossa



Add comment



Vieraanvaraisuutta verkossa.

Turvallisuuden tunne, luottamus ja tärkeinä näkökulmina.



Add comment



Palvelukokemus

Suunnitellaan asiakkaalle immersivisempi ja ihmisläheisempi palvelukokemus jo netissä



Jonna Hoo 2mo

Tämä on hyvä. Juurikin ajatuksena se, että elämyksellisyys alkaa jo verkossa

Add comment



Mitä kaikkea e-Hospitality voisi olla käytännössä?

- Check-in automaattit, itsepalvelukassat
- Chatbotit, reittioppaat, hiilijalanjälkilaskurit, erilaiset sovellukset
- Tiedolla johtaminen, päätösten teko perustuen dataan (analytiikka)
- Toimivat myyntikanavat ja varausjärjestelmä
- Saavutettavuus → miten sivusto toimii puhelimella tai esim. näkörajoitteiselle henkilölle?
 - <https://www.redefinemeat.com/>
- 360-kuvat ja videot, AR, VR, MR, pelit & pelillistäminen, metaverse
 - Asuntonäytöt, hotellit, myös esim. pienoismallinäyttely <https://www.google.com/maps/about/behind-the-scenes/streetview/treks/miniatur-wunderland/>
 - AR:n avulla voi tarkistaa mahtuuko oma laukku käsimatkatavaroihin https://youtu.be/LAvRIFN_hNc (KLM)
 - Virtuaaliset opastetut kierrokset, esim. Airbnb experiences <https://www.airbnb.fi/experiences/1658926> (Prahan ruttokierros)
 - Metaversumista esimerkki <https://decentraland.org/>



Kohti parempaa (digi)palvelukokemusta

Nykytila-analyysin tulosten poimintoja:

- Aihe kiinnostaa ja nähdään tarpeellisena
- Toisaalta käsitteitä ei ymmärretä ja taso vaihtelee melkoisesti. Esim. osa ei tiedä mikä on chatbot.

Mitä kokeiluja tai työpajoja olemme esimerkiksi työstäneet?

- Virtuaaliopastuskoulutus keväällä 2022
- Ruissaloon AR-toteutus
- Nature Escape ja 360-video myynnin ja markkinoinnin työkaluna
- Uuden tarinallisen luontopolun markkinointi Forum Marinum-museossa
- Käyttäjäkävelytutkimus Turussa kesällä 2022, uusinta LABiin vuodelle 2023
- Pelillistäminen ja sen tuomat mahdollisuudet, videosarja ja työpaja
- Tunnesormuksen käyttäminen eläinavusteisissa elämyksissä
- XR (extended reality) –webinaari kuuden AMKn yhteistyössä



Lisätietoa

Hankkeiden yhteinen blogi:

<https://blogi.eoppimispalvelut.fi/ehospitality/>

e-Hospitalityn Facebook:

[e-Hospitalityn ihmeellinen maailma](#)

