



Haaga-Helia AMK

Elämys- ja hyvinvointitalous (Haaga, Porvoo, Vierumäki)

Tutkimus-, kehitys- ja innovaatiopalvelut

17.6.2020

Klaus Lüttjohann

Petteri Ohtonen

50 vuotta restonomikoulutusta

- Haagan restonomikampus täyttää tänä lukuvuonna 50 vuotta.
- Hotelli- ja ravintolaopisto aloitti toimintansa Haagassa vuonna 1969 vastauksena hotelli- ja ravintola-alan nopeaan kasvuun 1960-luvulla. Vuonna 1991 nimi vaihtui Haaga Instituutti ammattikorkeakouluksi, sillä Haaga sai ensimmäisenä ammattikorkeakoulutoimiluvan Suomessa.





Haaga-Helia liiketoiminnan kehittämisen kumppanina



Mukanasi yrityksen eri vaiheissa

- Liiketoiminnan suunnitteleminen ja uudistaminen
- Yritystoiminnan käynnistäminen
- Kasvumahdollisuudet ja kansainvälistyminen
- Liiketoiminnan ja henkilöstön kehittäminen
- Hospitality Insiders Club-verkostoitumista

<https://www.lab8.fi/>

PALVELUKOKEMUSTEN LABORATORIO

THE BOX



**SERVICE
DESIGN**



**FAST
PROTOTYPING**



PLAY



TRENDS



**TOOL
FACTORY**



EVENTS



SILAB



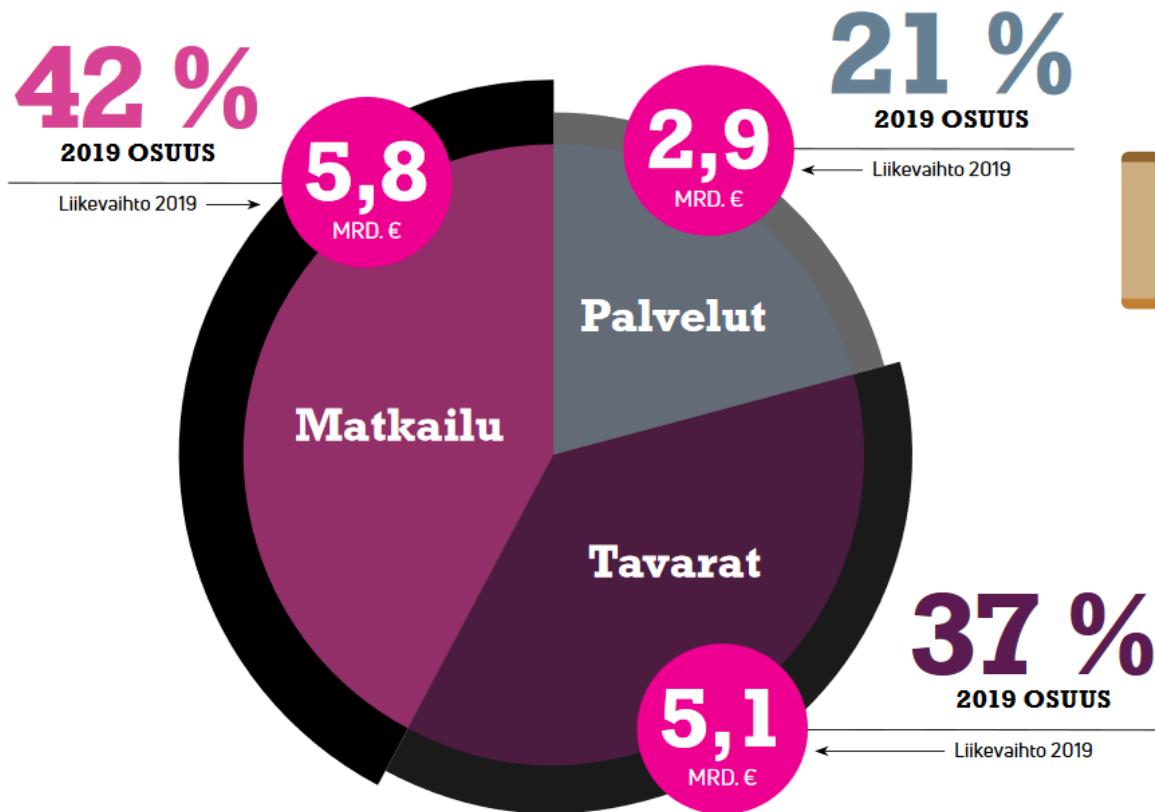
LAB8 yhdistää luovuuden, palveluyritykset ja kehittämällä oppimisen.

Haagakampus TKI -palvelumme

Tutkimuksia mm.

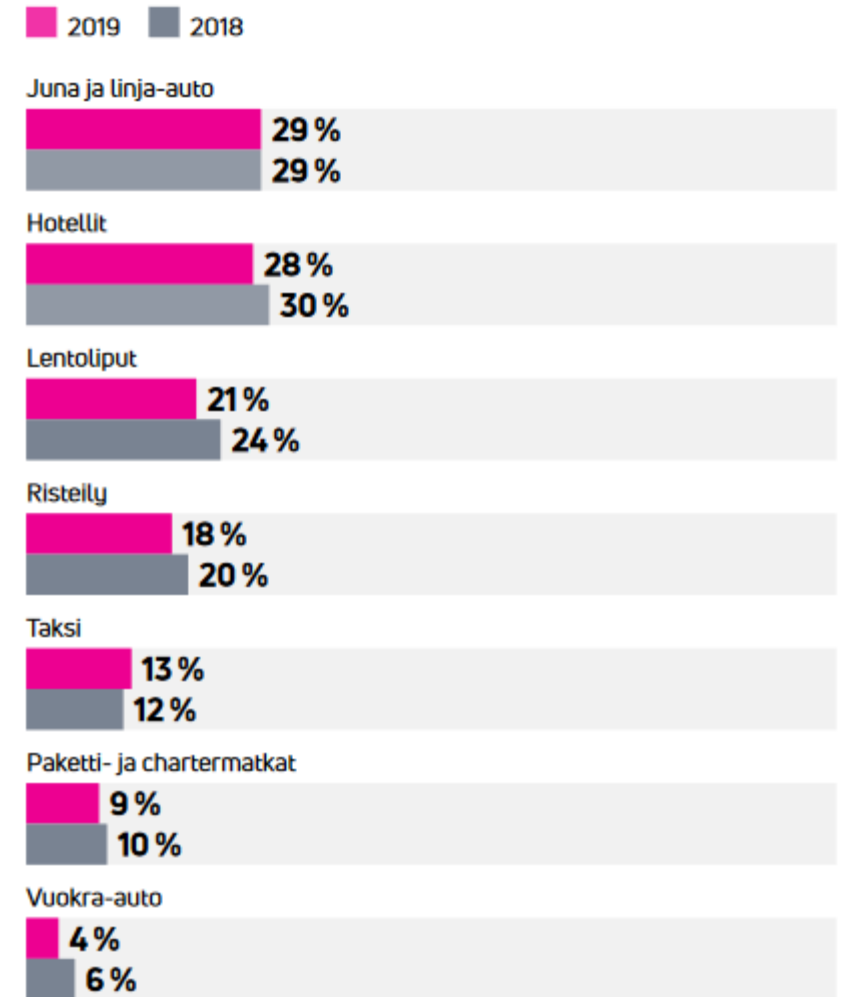
- [Ruokamatkailu](#)
- [Luksusmatkailu](#)
- [BLUE - VESISTÖMATKAILUN DIGITAALISET PALVELUKONSEPTIT](#)

Matkailun osuus verkkokaupasta



Lähde: Paytrail

VERKKOKAUPPA SUOMESSA 2019





Mitä ennen verkkokauppaa?

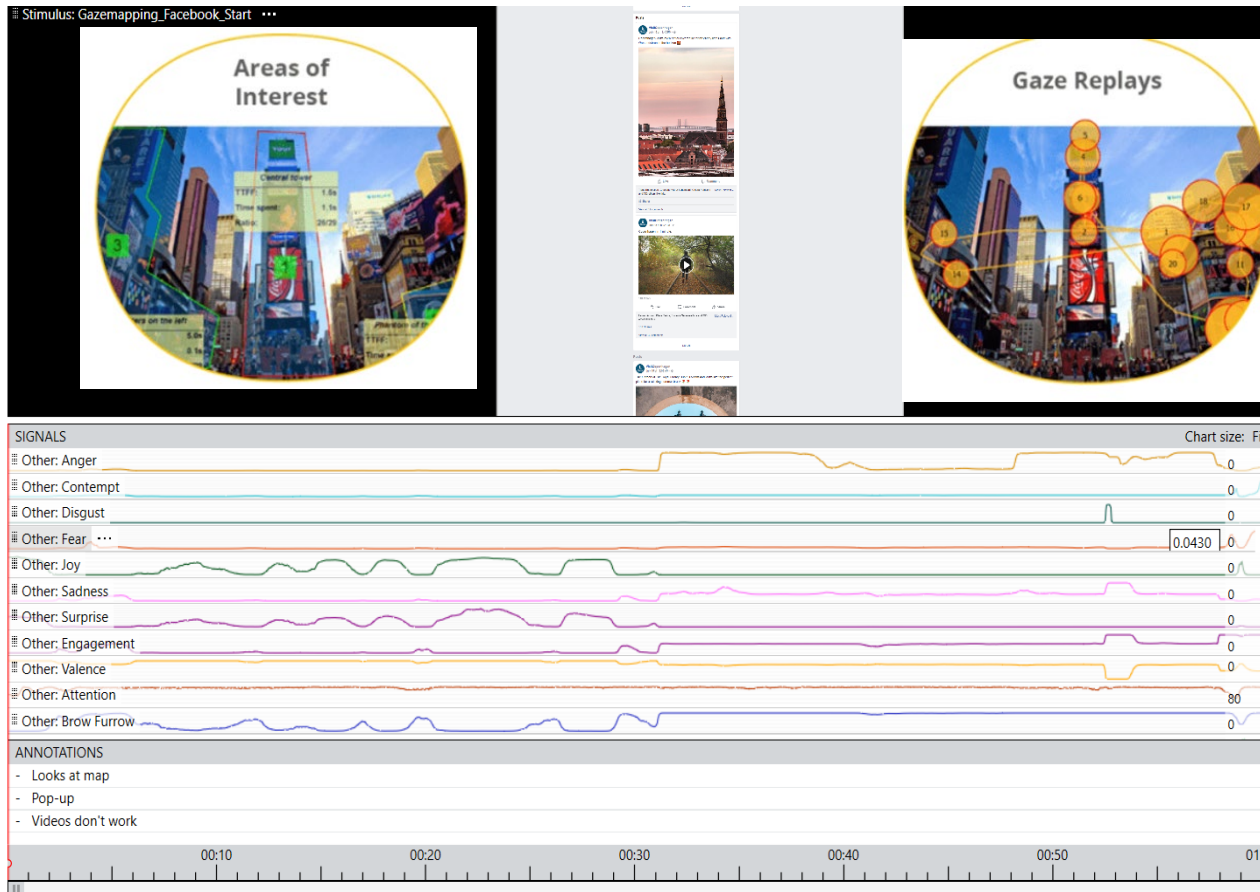
mitä myymme, kenelle myymme, mihin myymme ja miksi myymme

- **Tuotteet ja palvelut**
- **Erottautuminen**
- **Markkinatutkimus. Miten muut tekee, tee se paremmin.**
- **Asiakkaan polku, asiakaskokemus**
- **Brändi ja luottamus**
- **Palvelu ja asiantuntijuus, sielu**
- **Markkinointi kanavat**

Haaga-Helian Sales and eCom Lab

Kiinnostuuko asiakas nettisivuistanne?

eComLab - Miten saadaan myynti kasvuun verkkokaupassa?



- Tieteellinen, tunnetekoälyyn ja silmänliikkeisiin perustuva tutkimus
- Tunnereaktiot kasvojenilmeistä
- Reaktion voimakkuus ihoreaktiosta
- Lisäksi kyselyt validoimaan tuloksia

Hyödyt:

Yritys saa tietää

- millaisia tunteita sivusto herättää
- mihin asiakas kiinnittää huomiota
- Nopea tapa testata mitä tahansa digitaalista palvelua

-> ketterä tapa varmistaa hyvä asiakaskokemus ja käytettävyys

Kaupalliset markkinatutkimukset 2019

Autamme yrityksiä ymmärtämään asiakkaitaan paremmin.

Tarjoamme asiakaslähtöisiä tutkimuspalveluja Haaga-Helian asiakkaille, partnereille ja yhteistyökumppaneille

Tutki – älä arvaile.

Kysyttyjä tutkimusteemoja



Kysymyksiä liiketoiminnan kehittämiseen

Mitä?	- Vastaako tuotteet ja palvelut kysyntää ja trendejä? Lisäpalvelut - Myydäänkö hintaa, laatu vai elämystä?
Kenelle?	- Millaisia ovat parhaat asiakkaamme, kantiksia? - Asiakasprofiilit ja personointi - Asiakasuskollisuus, uudelleenostot? - Missä potentiaalia, mistä kasvua? - Markkinakehitys?
Miten myydään?	- Hinnoittelu, keskiostoksen kasvattaminen - Digitaalinen markkinointi, viestintä, some - Brändit ja mielikuvat - Millainen käyttö- ja ostokokemus? - Palveluaste (itsepalv. / luksus) ja henkilöstö - Millainen tunne, fiilis ostamisesta, käytöstä jäi? - Myyntikanavamuutokset, saatavuus (verkkokaupan kasvu, brändit & alustat) - Markkinoinnin automaatio, personointi
Muutokset ja sen vaikutukset omaan liiketoimintaan?	- Markkinoiden muutossuunta ja voima, trendit - Toimialan digitaalisuusasteen kehitys - Vastuullisuuden lisääntyminen - Johtamisen haasteet - Tehokkuuden lisääntyminen - Kilpailutilannemuutokset markkinoilla - Asiakkaiden kulutuskäyttäytyminen

Kysyttyjä tutkimusteemoja "asiakkaan valtakaudella"



Kaupallisten markkinatutkimusten toimintamalli vuodesta 2016

Koko

Liikevaihto: n. 100 t€ / v.

Henkilöstö: 1,5 htv

Tutkimuspäällikkö, mara-alan ja liiketoiminnan kehittämisen asiantuntijat (Haaga, Porvoo, Pasila)

Projekteja

10-15 kaupallista adhoc tutkimusta /v.
2-3 tki-hanketta / v.

Metodeja:

Nettikyselyt, puhelinhaastattelut, ryhmäkeskustelut ja syvähaastattelut. Useita tutkimuspaneeleja: kuluttaja-, mara-alan opiskelija- ja asiantuntijapaneeli.
Desk research, tilastot

Toimintaperiaattemme

- Lähtökohta asiakkaan tarve.
- Tuottaa yrityksille laadukasta tutkimustietoa nopeasti ja kustannustehokkaasti.
- Rikastuttaa tutkimustietoa vahvalla toimiala- ja asiantuntijatiedoilla sekä kokemuksilla.
- Tarjota kokonaisratkaisuja:
tutkimus ja valmennus
tutkimus ja sparraus
- Tavoitteena pitkäaikaiset kumppanuudet
→ **seurantamittaukset ja kehittyminen**
- Kaupalliset tavoitteet ohjaavat toimintaamme

Tutkimuksiamme

- Brändin kehittäminen
- Johtamisen kehittäminen
- Kauppakeskustutkimukset
- Myynnin tukeminen
- Mystery Shopping, palveluprosessin kehittäminen
- Ostamisen tutkimukset
- Rahankäyttö
- Sidosryhmäymmärryksen lisääminen
- Tuote- ja palvelukonseptien kehittäminen
- Trendit
- Työnantajamielikuvan kehittäminen ja vertailut
- Yritysmielikuvan kehittäminen



Tutustu maksuttomaan SUN- valmennukseen ja hae mukaan!

Pääkaupunkiseudun kolmen ammattikorkeakoulun liittouma 3AMK
tarjoaa koulutus- ja coaching-palveluja pandemiakriisistä pahasti kärsineille matkailu- ja ravintola-alan yrityksille.



SUN – SPARRAA UUTEEN NOUSUUN!

Coaching-osuus on tarkoitettu yrittäjille ja yksilötapaamisia on minimissään kolme kertaa. Valmennus kestää helmikuuhun 2021. Koulutukseen voi osallistua yrittäjän lisäksi tai sijaan myös yrityksen muu henkilöstö.

Lisätietoja: [SUN hankekuvaus](#)

Lähetä vapaamuotoinen hakemus osoitteeseen sun@haaga-helia.fi viimeistään 30.6.2020. Hakemuksen tulee sisältää seuraavat tiedot:

- Lyhyt perustelu miksi haluat yrityksesi mukaan hankkeeseen
- Yrityksen perustiedot: nimi, toimiala, henkilöstön määrä, yhteystiedot sekä Y-tunnus. Ilmoita, jos yrityksesi on MaRa ry:n jäsen.

SUN-hanke kestää helmikuun loppuun 2021. Osallistujien määrä on rajoitettu ja mukaan päässeille ilmoitetaan 3.8.2020 mennessä.



Uudenmaan liitto
Nylands förbund



Lisätietoja: Marjaana Mäkelä marjaana.makela@haaga-helia.fi
Oskari Vesterinen oskari.vesterinen@laurea.fi
Leena Unkari-Virtanen leena.unkari-virtanen@metropolia.fi

Tervetuloa asiakkaaksemme, kerromme mielellään lisää:

Klaus Lüttjohann

Myyntipäällikkö | Sales manager

klaus.luttjohann@haaga-helia.fi



Petteri Ohtonen

tutkimuspäällikkö

petteri.ohtonen@haaga-helia.fi



Haaga-Helia ammattikorkeakoulu Oy
Elämys- ja hyvinvointitalouden yksikkö
Pajuniityntie 11
FI-00320 Helsinki, Finland
www.haaga-helia.fi



Strategiamme

MISSIO

Haaga-Helia avaa ovet työelämään

VISIO

Olemme kiinnostavin suomalainen ammatillinen korkeakoulu

OSA- STRATEGIA

Laadukas
koulutus
ihmisläheisesti

Myynti, palvelu
ja yrittäjyys
kaiken ytimessä

Innovaatiot
verkostoissa

MAHDOLLISTAJAT

Opiskelijoiden ja henkilöstön innostus ja osaaminen.
Kansainvälinen kasvu kumppanien kanssa.
Digitaaliset ratkaisut palveluissa ja toiminnoissa.

ARVO- PERUSTA

Uudistamme ja palvelemme liike-
elämää vastuullisesti, yhdessä
toimien ja taloudellisesti kehittävästi.

SUOMEN SUURIN KOULUTUSALOILLAMME

Liiketalous

4 649

Tietojenkäsittely

1 975

Liikunta

474

Journalismikoulutus

303

Hotelli- ja ravintola-ala
matkailuala

1 829

Liiketoiminnan
palveluratkaisut ja kielet

727

Ammatillinen
opettajakoulutus

490

PALVELUMUOTOILU

**SERVICE
DESIGN**



Haaga-Helia on kansainvälisen kattojärjestön SDN:n akkreditoima palvelumuotoilukouluttaja. HH:n palvelumuotoilukoulutus ja projektituotanto on konseptoitu ja kaupallistettu. Tarjolla on lyhyt ja pitkä PaMu koulutus palveluliiketoiminnan ammattilaisille, ylimmälle johdolle suunnattu 'Crash Course to Service Design' sekä yrityksille myytävät palvelumuotoilu caset.

MITÄ :

- **Palvelumuotoilukoulutusta, Learning by Doing**
- **PaMu projekteja** yrityksille
- **PaMu projekteja** opiskelijatöinä

KENELLE:

- Yritykset (kaupallinen palvelu)
- Kaupalliset koulutettavat
- Linkittyy YAMK & AMK opintoihin (opiskelijat kehittäjinä)

PaMu ylimmälle johdolle

Laaja PaMu koulutus yritykselle

Palvelumuotoilulähettiläs



PALVELUT:

PaMun perusteet-koulutus

Tilaa PaMu tiimi

PALVELUMUOTOILU



Olemme tehneet palvelumuotoilukoulutuksia mm.

Maanmittaushallituksen IT-palveluille, Suomen Tilintarkastajat ry:lle, SOK-MaRa Ketjuohjaukselle, Hartwall Arenalle, Musiikkitalolle, Finavia Oy:lle ja yli sadalle muulle organisaatiolle.



HOTELLI KÄMP

Tavoitteena on kehittää

1. suomalaisen ruokakulttuuriin perustuvia ja huippukokkien käsityötaitoa hyödyntäviä huippumoderneja tulkintoja suomalaisesta ruoasta ja ruokaperinteestä
2. Kämpin uusien tilojen mahdollistamien XR teknologioiden hyödyntämiseen perustuva sisältökonsepti (=ruokatuotetta tukeva tarinnallinen visuaalinen maisema, äänimaisema, tuoksumaisema jne).
3. 4 eri teemaa vuonna 2020

