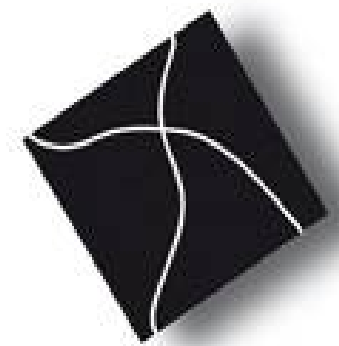

Laitalan Lomat, Valtimo,

Ylä-Karjalan matkailukylät,

13.2.2019



PIKES



maaseuturahasto



Keskiviikko 13.2.2019, 5 työpaja

16.30 kahvit ja aloitus

Kestävä kehitys ja ympäristöasiat + niistä viestintä

Hissipuheet tuotteista / omaa työskentelyä

Ympäristöasioiden viestintä

Kertausta laadusta

verkostotyöskentelyä omien/verkostotuotteiden osalt

20.30 lopetus



Valtimo 13.2.2019

Ympäristö

Tausta

TILANNE

Ympäristöasioiden hallinta on välttämätöntä, koska luonnon kantokyky ylittyy

Maapallo sietää n. 1,8 mutta me käytämme nyt n. 2,2

TEORIA

-Ekosysteemipalvelut

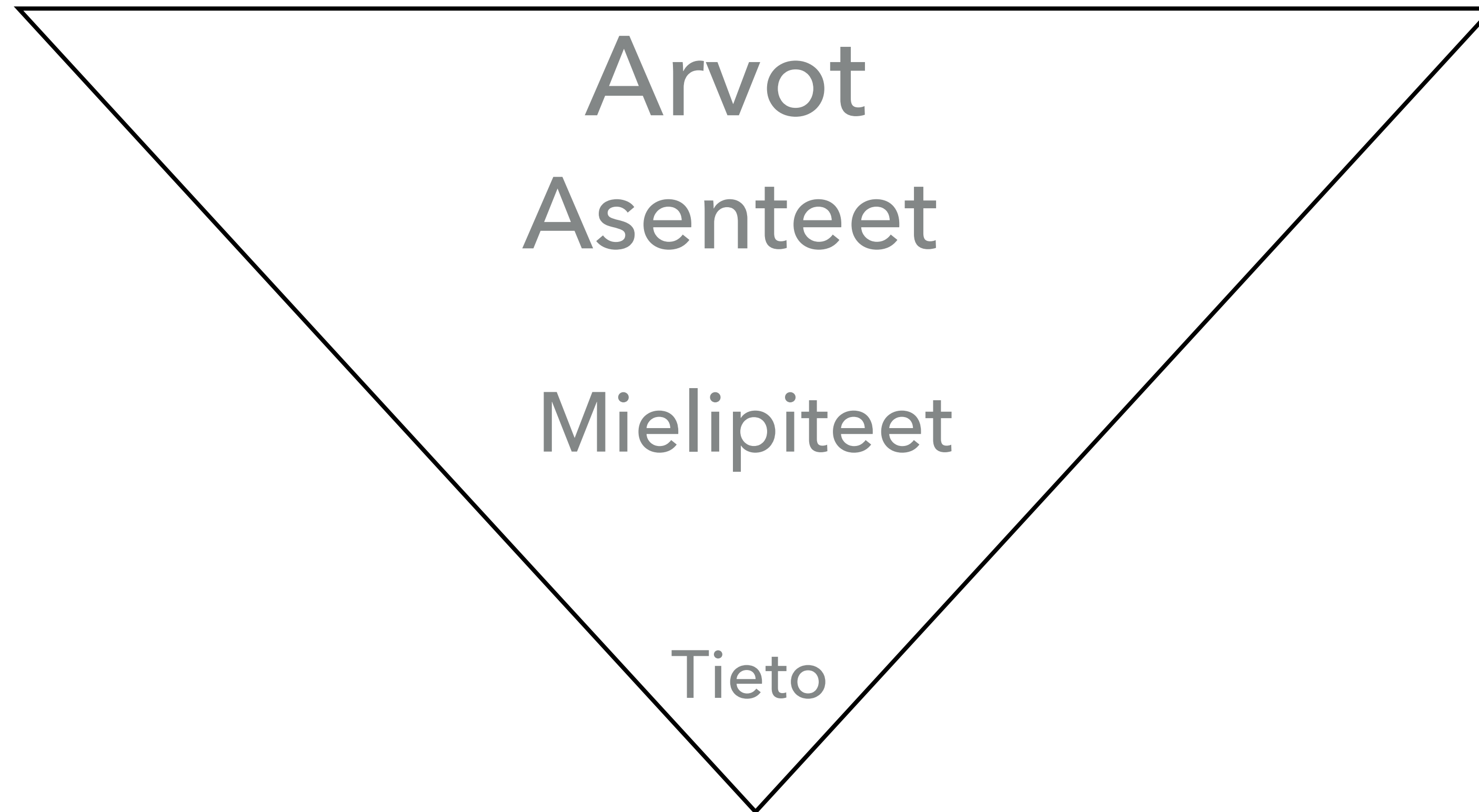
-Ekologinen modernisaatio

-Kestävä kehitys

Kestävä kehitys

- ▶ 30 vuotta sitten kehitetty termi
- ▶ Ekologinen, sosiaalinen, kulttuurinen ja taloudellinen kestävyys
- ▶ Yleisin tapa teoretisoida kuten myös käytännönläheistä ympäristöasioiden hallinta
 - matkailussa jää kuitenkin liian abstraktiksi varsinkin matkailijalle, tarvataan toinen käsite

-
- **Arvojen vaikutus käyttäytymiseen merkittävin/syvin**



Ympäristö ja matkailu

- ▶ Matkailun teollisuudenala välttämättä kuluttaa luonnonvaroja useita muita aloja enemmän
- ▶ Matkailijoiden ympäristötietoisuus nousee koko ajan, vaikka on vielä varsin vähävaikutteista => ympäristökysyntä kasvaa
- ▶ "Kestävä matkailu" on dilemma ja on syytä kysyä, voiko sitä olla olemassa
- ▶ Ratkaisuja on kuitenkin syytä etsiä jatkuvasti

Mitä voidaan tehdä

- ▶ Toimittava kaikilla osa-alueilla
- ▶ Alue/yritys tekee pitkän tähtäimen strategisen valinnan
- ▶ Tavoitteena orkestroitu systeemi / Life-Long-Learning
- ▶ Tarjotaan integroituja, kestäviä ratkaisuja ja toimintatapoja ja
KERROTAAN niistä

Matkailu ja kestävä kehitys -> vastuullinen matkailu

Onnistuneen kestävä kehityksen mukaisen toiminnan edellytyksenä on

- Ympäristöperiaatteiden luominen ja niiden noudattaminen ja kehittäminen
- Kaikista siihen liittyvästä viestiminen

Vastuullinen matkailu on vastuun ottamista siitä, että edetään kohti kestävää toimintaa

- päämäärä (kestävä kehitys) jää usein abstraktiksi, mutta toimenpiteet tulee olla selkeitä ja todellisia

Tavoitteena on myös paitsi ympäristöasioiden, myös asiakaskokemuksen parantaminen, asiakaskiinnostuksen nostaminen, matkailijan "huonon omantunnon" poistaminen ja entistä vastuullisemman toiminnan aikaan saaminen myös matkailijoiden keskuudessa

Hyvä ympäristötoiminta näkyy entistä herkemmin myös pankkitilillä

Miten viestimme

Ensimmäinen erhe: Emme viesti (Greenhushing)

Toinen erhe: Viestimme väärin (Greenwashing)

–yleensä vain suuret yritykset

Muut virheet: kommunikation ei ole relevanttia; viesti ei ole sitä mitä asiakas odottaa, viestintä ei vastaa toimenpiteitä, sitä ei ymmärretä tai viestintä aiheuttaa vastakkaisen reaktion

Viestintä keskeinen osa ympäristötoimintaa /kestävän matkailun toteutusta

- ▶ Kestävistä ratkaisuista tulee kertoa vieraille ennen matkaa, matkan aikana ja sen jälkeen
- ▶ Ympäristötietoiset matkailijat kiinnittävät huomion sekä ympäristötekoihin että niistä kertomiseen
- ▶ Ympäristötiedottaminen toimii markkinointiviestinä
 - on siten velvoitteen lisäksi työkalu

Mitä ympäristöviestintä on

- ▶ Ennen kaikkea viestintää kestävästä valinnoista
- ▶ Kulttuurien välistä dialogia ➡ muista vieraan näkökulma
- ▶ Ekologista brändäämistä tai vähintään imagon luomista
- ▶ Olennainen osa ympäristövastuullista toimintaa

Älä unohda

- ▶ Viestiä myös hyvistä itsestäänselvyyksistä
 - puhdas vesi, puhdas ruoka, puhdas ilma, jätevesien käsittely, luotettavuus (jos jostain kerrotaan, se pitää paikkansa)
- ▶ Viestiä kansainvälisesti (kielet tai kuvallinen viestintä, värikoodit)
- ▶ Edutainment´ia: viihdyttävää oppimista
 - oppimisulottuvuus tulee olla mukana
- ▶ että kaikki mitä matkailija näkee ja kokee on myös viestintää

Miten ympäristöviestintä toteutetaan

- ▶ Viestitään aina tilaisuuden tullen
- ▶ Käytetään ja hallitaan medioita
 - kyltit, viikko-ohjelmat, esitteet, verkkosivut, some, flyerit, laskut
- ▶ Viestitään aktiivisesti, houkuttelevasti, vetoavasti, *kannustavasti, viihdyttävästi*, henkilökohtaisesti, rehellisesti

Vinkkejä

- ▶ "Please, take nothing but pictures, leave nothing but foot prints"
- ▶ (Pyyhkeessä) "Reuse me tomorrow like you would do at home"
- ▶ "This room is not afraid of the dark. Help us save energy"
- ▶ "Vaikka runsas aamupalapöytämme saakin pääsi pyörälle, otathan vain sen verran kuin jaksat syödä. Herkkuja voi aina noutaa lisää :)"



ONSHORE MAINTAIN POTENTIAL PROJECT NA1
HYGIENE PROGRAMME

SAVE ENERGY

How would
you like it,
if someone
turned you on
and then left?



**OUR AIM IS TO KEEP THIS
BATHROOM CLEAN**

GENTLEMEN

*Your aim will help. Stand closer;
It's shorter than you think.*

LADIES

*Please remain seated
for the entire
performance.*



**Treat Me Well And Keep
Me Clean, I'll Not Tell
Anyone, What I Have**

Seen!

- The Fresh Quotes -

wash
your
hands ya
filthy
animal



**Welcome to
CORNWALL**

**PLEASE TRY TO REMOVE YOUR
FACE FROM YOUR SMART PHONE
TO ADMIRE THE SCENERY!**

**YOU WON'T GET A DECENT
PHONE SIGNAL ANYWAY!**



DO NOT
*Make Me Use My
Environmental
Scientist
Voice!*

NAKED
WAITRESSES
FLIRT
WITH YOU

Edinburgh's
Oldest
Pub

THE
WHITE HART
INN

1516

the
NAKED

truth about our

WAITRESSES

is they only

FLIRT

WITH YOU

to get better tips

Edinburgh's
Oldest
Pub.

THE
WHITE HART
INN

111
75/6

MR TOSKANA

HAS HAD AN EXPENSIVE DIVORCE AND NOW NEEDS
THE MONEY, SO

SALE NOW ON!!

SKANA

TOSK

ICE SALE

DIVOR

Hauskuus on hienovaraista

- ▶ Tosi tehokasta kun toimii
- ▶ Voi helposti lyödä yli
- ▶ Varsinaisen asian tulee tulla selväksi
- ▶ Pelkkä hauskuus ei riitä

Miten esittää asiat

-kysy tai kerro kivasti/hauskasti

-ole rehellinen

-ole viehättävä

-ole avoin

-ole muistettava

-ole luotettava

-ole huumorintajuinen

-ole ainutlaatuinen

-ole näkyvillä

-
- tee asiakkaasi olo mukavaksi
 - kerro asiakkaalle mitä olet varannut juuri hänelle
 - tee kaikki helpoksi
 - tee niin, että asiakas tuntee olevansa erityinen
 - anna tekemistä
 - tee asiakkaasi tietoiseksi
 - tee kalenteri, vähintään viikko-ohjelma
 - anna asiakkaillesi paljon syitä palata
 - käytä vetoavaa kieltä
 - auta asiakasta tekemään päätöksiä
 - paranna kokemusta
 - tee tarjouksestasi idioottivarma

MITEN MATKAILIJAT NÄKEVÄT ASIAN

- Kestävyys tai vastuullisuus ovat liian abstrakteja käsitteinä, asia pitää tuoda käytäntöön; ihmiset haluavat tehdä tiettyjä, käsitettäviä asioita
- yksilötason näkemys on vallitseva (ei huoli maailmasta)
- vihreän tulee olla normaali; se, että ympäristöasioita käytettäisiin houkuttimena, ei juurikaan toimi. Ympäristöystävällisyyden tulisi olla normaalia ja itsestäänselvää.
- ympäristöystävällisen toiminnan tulee tapahtua hauskasti ja ikään kuin "siinä samalla" ja joskus jopa varsinaiset ympäristötavoitteet tulee jättää näkymättömiin
- keskity asiakkaasi hyvinvointiin ja tyytyväisyyteen
 - luo laadukkaita, syviä muistoja