

Barents Business Cafe: venäläismatkailijoiden palveluun kannattaa panostaa



Juha Seppälä Rovaniemen Kehitys Oy

Barents Business Cafe aiheella *Venäläisten matkailusesonki lähestyy – olemmeko valmiita?* järjestettiin Rovaniemellä lokakuun 26. päivänä. Toimitusjohtaja **Juha Seppälä** Rovaniemen Kehitys Oy:stä avasi tilaisuuden toteamalla, että parhaillaan Rovaniemen vire matkailukaupunkina myös venäläisten keskuudessa on hyvä. Barentsin alueella suunnitteilla olevat suurhankkeet koskettavat myös rovaniemeläistä yrittäjää, koska ne vaikuttavat osaltaan ihmisten liikkumiseen alueella. Silloin kun alueella asuu ja liikkuu ihmisiä, myös matkailun- ja kaupan alat voivat hyvin.

Regis Rouge-Oikarinen esitteli lyhyesti tilaisuuden toista järjestäjätahoa eli Lapin korkeakoulukonsernin ThinkBarents -

hanketta. Hankkeen tavoitteena on tuottaa tietoa Barentsin alueesta elinkeinoelämän, tutkimuksen, koulutuksen ja päätöksenteon tarpeisiin, jotta voidaan paremmin reagoida Barentsin alueella tapahtuvaan kehitykseen ja muutoksiin. Yhtenä tehtävänä on järjestää juuri Barents Cafe tyyppisiä keskustelutilaisuuksia. **Hannu Viranto** ELY-keskusesta esitteli hiljattain käynnistynyttä Venäjän kaupan edistämiseen keskittyvää hanketta, joka tarjoaa yrityksille muun muassa Venäjän kaupan asiantuntijoiden tuottamaa koulutusta ja valmennusta sekä kontaktimatkoja Venäjälle. Hanke palvelee yrityksiä, joilla jo on Venäjälle suuntautuvaa toimintaa tai jotka suunnittelevat sen aloittamista.

Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi Oy:n toimitusjohtaja **Sanna Kortelainen** korosti puheenvuorossaan saavutettavuuden merkitystä Rovaniemen matkailun kehittämisessä niin venäläisten kuin muidenkin kansainvälisten asiakkaiden tarpeisiin. Yhteistyö Air Balticin kanssa on osoittautunut hedelmälliseksi ja tulevaisuus näyttää tässä suhteessa valoisalta. Venäläisten matkailijoiden osalta kävijämäärät ovat kehittyneet Kortelaisen mukaan tähän asti positiivisesti ilman mittavia markkinointiponnisteluja. Tulevaisuudessa tulee kuitenkin panostaa enemmän venäläisille kohdennettuun markkinointiin. Paras tehokkuus markkinoinnille saavutetaan Kortelaisen mukaan yhdessä toimimalla.

Sampokeskuksen kauppakeskusjohtaja **Ahti Ylimäinen** kertoi puheenvuorossaan kokemuksia Luoteis-Venäjälle suuntautuneesta tutustumismatkasta. Ylimäisen mukaan venäläisten keskuudessa on edelleen samantyyppistä tiedonpuutetta Suomesta ja Rovaniemestä kuin Suomessa Luoteis-Venäjältä. Venäläisiä matkailijoita mietityttävät muun muassa rajanylitysmuodollisuudet, Rovaniemen turvallisuus ja ainakin



Sanna Kortelainen Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi Oy

puoliksi tosissaan jopa se, miten liikenteessä porojen seassa pärjätään. Parannettavaa siis riittää edelleen runsaasti tiedon kulussa, jolloin monet turhat epäilykset ja ennakkoluulot saadaan karistettua.

Rinteenkulman kauppakeskusjohtaja **Pekka Rinteen** kokemuksen mukaan venäläisten kuluttajien keskuudessa on vahva luottamus suomalaiseen kauppaan. Suomessa asioidessaan venäläiset ostosmatkailijat esimerkiksi kokevat voivansa luottaa tuotemerkintöihin. Rinne oli vakuuttunut siitä, että Venäjän lähialueilla on potentiaaliset markkinat, jotka vaativat erityishuomiota. Rinteen laskelmien mukaan rajan takana on Lapin läänin verran ihmisiä, joilla on suurin piirtein samanlainen ansiotaso kuin suomalaisilla. Tavoitteena voisi Rinteen mukaan olla esimerkiksi 100 000 ostoskäyntiä vuodessa Venäjän, Ruotsin ja Norja lähialueilta, joka vaatisi jo huomattavaa lisäystä kaupan henkilöstöresursseihin. Rinteen mukaan rovaniemeläisten kauppiaiden kannattaa panostaa yhteismarkkinointiin – rajojen ulkopuolella voidaan esiintyä yhdessä ja matkailijoiden tullessa käydään kauppaa edistävää kisailua asiakkaita. Rinne totesi, että vierailu Luoteis-Venäjällä oli vahvistanut uskoa Luoteis-Venäjän markkinoihin. Huomionarvoista on, että myös muissa kaupungeissa kuin Murmanskissa on runsaasti potentiaalisia asiakkaita, esimerkkinä monien kaivostyöläisten asuinpaikka Kirovsk.



Elena Arkhipova
Heliostours

Elena Arkhipova Heliostoursilta piti puheenvuoron venäläisten matkailijoiden toiveista ja tarpeista kymmenen vuoden kokemuksen pohjalta. Arkhipovan mukaan kymmenessä vuodessa on tapahtunut iso muutos positiiviseen suuntaan ja monet palvelut ovat tänä päivänä myös venäläisten asiakkaiden näkökulmasta parantuneet. Isoimpina haasteina hän nosti terveydenhuoltopalvelut. Matkailijan on Rovaniemellä vaikea saada nopeasti lääkärin apua tai apteekkiin tarvittavaa reseptiä. Ostosmahdollisuuksien suhteen monia lähialueilta tulevia venäläisiä kiinnostavat alennusmyynnit ja erilaiset kampanjat. Näistä asiakkaita tulisi informoida paremmin.

Tilaisuudessa pohdittiin myös tehokkaimpia markkinointivälineitä. Yhdeksi hyväksi vaihtoehdoksi nostettiin radio. Iskelmäradion edustajan **Kari Mehtälän** mukaan radio on kustannustehokas väline lähettää reaaliaikaista informaatiota.

Oili Palovaara monikulttuurikeskus MoniNetistä muistutti puheenvuorossaan, että venäläiset ovat Rovaniemen suurin yksittäinen maahanmuuttajaryhmä ja monilla heistä on ammatillista osaamista, jota voitaisiin paremmin hyödyntää myös matkailun edistämisessä. MoniNet on paikka, johon esimerkiksi venäjänkielisiä asiakaspalvelijoita tarvitsevien yritysten kannattaa olla yhteydessä.

Pitkän kokemuksen Venäjän kaupasta omaava **Eija Jussila-Salmi** Rovaniemen kehityksestä kertoi omien kokemustensa pohjalta venäläisasiakkaiden toiveista ja tarpeista heidän asioidessaan Rovaniemellä. Monia Venäjän lähialueilla asuvia kiinnostavat erilaiset festivaalit ja tapahtumat, joita Rovaniemi tarjoaa runsaasti, mutta tieto tapahtumista ei saavuta venäläisiä. Tapahtumat ovat hyvä syy tulla Rovaniemelle

ja samalla hoituvat myös ostokset. Venäläisiltä asiakkailta saadun palautteen mukaan myös tax free käytännössä on hankaluuksia. Sekä asiakkaille että kaupalle olisi hyvä saada selkeät toimintaohjeet.

Yleisöltä kysyttyä – pikagallup

Barents Business Cafe tilaisuuteen osallistuneiden mielestä venäläisten matkailijoiden palvelutarpeisiin ei ole tähän mennessä kiinnitetty Rovaniemellä ja Lapissa tarpeeksi huomiota. Parhaiten venäläisiä matkailijoita voitaisiin osallistujien mielestä palvella lisäämällä venäjänkielistä opastusta muun muassa kaupoissa, ravintoloissa ja tienvarsilla sekä palkkaamalla ainakin sesonkiajoiksi venäjää taitavaa henkilökuntaa. Myös tax free -mahdollisuudesta tiedottamista pidettiin tärkeänä.

Tiedot perustuvat tilaisuuden osallistujille toteutetun pika-gallupin vastauksiin

Tilaisuudessa esille tulleita haasteita, ratkaisuja ja ideoita

- Tapahtumista, kampanjoista ja alennusmyynneistä informoiminen venäläisille asiakkaille
- Kesä- ja talvipassien markkinointi myös venäläisille
- Shopping guide -palvelun testaaminen kauppakeskuksissa auttamaan kieleen ja tax free ostoksiin liittyvissä pulmissa
- Radiomainontaan panostaminen – pitkällä ajomatalla kuulee parhaat tarjoukset!
- Venäjänkielistä radio-ohjelmaa tunnin verran päivässä
- Matkailijoille tarkoitettuja lääkäripalveluita lääkäriasemilla tai hotelleissa
- Esitteiden ja infolehtisten jakaminen rajanylityspaikoilla
- Pysäköintiin liittyvistä käytännön asioista ohjeistaminen venäjän kielellä – minne parkkeerataan bussi ja mitä tehdä pysäköintikiekolla?
- Kanta-asiakas/etukortin kehittäminen venäläisille matkailijoille
- Opaskoulutusta Rovaniemellä asuville venäjätaitoisille nuorille
- Kesäkoulun järjestäminen suomen kieltä opiskeleville venäläisille

Yhteystietoja:

- Yritysneuvoja, Rovaniemen kehitys eiija.jussila-salmi@rovaniemi.fi
- ThinkBarents tutkimuspäällikkö regis.rouge-oikarinen@ulapland.fi
- MoniNet, Mentori-hanke oili.palovaara@rovala.fi