

LAPPILAISEN LINTUMATKAILUTUOTTEEN TUOTEKuvaus

Kaisu Leskinen

Rovaniemen kaupunkilintuatlas –projekti

Arktinen keskus

Rovaniemi 2012



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus



Euroopan unioni
Euroopan aluekehitysrahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2007-2013

Sisällysluettelo

1 Johdanto.....	4
1.1 Lintumatkailutuotteen muodostuminen.....	4
2 Lapin lintumatkailutuotteet.....	5
2.1 Kuuden tunnin mittainen linturetki.....	6
2.2 Viikonlopun mittainen paketti.....	9
3 Lintumatkailutuotteet eriteltynä.....	11
3.1 Sisältö.....	11
3.2 Kesto.....	12
3.3 Hinta.....	12
3.3.1 Hinnoittelukeinoja.....	13
3.3.2 Tuotteiden hintaehdotelmia.....	16
3.4 Ruokailut.....	16
3.5 Majoitus.....	17
3.6 Reitti.....	17
3.7 Kieli/kielet.....	17
3.8 Välineet.....	17
3.9 Vakuutukset.....	18
3.10 Kuljetukset.....	18
3.11 Investoinnit.....	19
3.12 Markkinointi ja myynti.....	19
3.13 Verkosto.....	20
3.14 Ympäristö ja linnut.....	23
4 Hyvän lintumatkailutuotteen ominaisuudet.....	24

5 Ehdotelmia ja ideoita lisättäväksi lintumatkailutuotteeseen.....	26
Kirjallisuus.....	29
Muut lähteet.....	30

1 Johdanto

Lapin matkailun ongelmana on sesonkiluontoisuus: talvikausi on vilkas, mutta kesällä matkailijavirrat vähenevät. Lintumatkailu voisi olla yksi ratkaisu kesämatkailun kehittämiseen. Tällä hetkellä Lapissa on lintumatkailutuotteita tarjolla hyvin vähän ja tuotekehitystä alalta tarvitaan. Seuraavassa esitelläänkin ideoita lintumatkailun tuotekehitykseen Lapissa. Rovaniemen kaupunkilintuatlas- projektin puitteissa toteutettujen lintumatkailun kehittämiseen keskittyvien kyselyiden perusteella on Rovaniemelle hahmoteltu kaksi lintumatkailutuotetta, jotka ovat muunneltavissa yritysten tarpeiden mukaan. Tarkoituksena oli luoda tuotteet Rovaniemen ohjelmapalveluyrityksille, sekä sovellettavaksi myös muualle Lappiin. Tuotteiden kuvauksissa viitataan Rovaniemen eri alueisiin, mutta tuotteet ovat muokattavissa myös muiden kuntien lintumatkailijoita palveleviksi paketeiksi, jos alueen lintukohteet ovat tiedossa.

1.1 Lintumatkailutuotteen muodostuminen

Matkailupalvelulla tarkoitetaan matkailualalla toimivan yrityksen asiakkailleen tuottamaa palvelua. Matkailupalvelu on tuote tai hyödyke, joka on asiakkaan ostettavissa, ja joka sisältää myös kaikki asiakkaalle muodostuvat mielikuvat, odotukset ja kokemukset koko sen osto- ja käyttöprosessin aikana. Matkailupalvelua ei voi tuottaa etukäteen, se syntyy vasta asiakkaan ja palveluntarjoajien yhteistyönä, palveluprosessina. Palveluntarjoajan haaste on luoda sellaiset puitteet, olosuhteet ja struktuuri, jossa palvelun onnistuminen on mahdollisimman todennäköistä. Tuotesuunnittelussa tähdätään kolmitasoiseen tuotteeseen, jossa keskeisenä osana on ydintuote, eli varsinainen tuote tai palvelu. (Borg et al. 2002, 123-124.) Tässä tapauksessa ydintuote, jonka ympärille muut tuotteen osa-alueet rakentuvat on lintujen tarkkailu ja kuvaaminen toimintaan soveltuvissa kohteissa.

Tuotteen toisena osana on mielikuvat tuote, joka tarkoittaa tuotteen mainetta, erikoisominaisuutta, brandia, arvostettua ja vakioitua laatua tai tuotemerkkiä (Borg et al. 2002, 125). Suomessa lintumatkailuun on erikoistunut viidestä kymmeneen yritystä, jotka tarjoavat asiakkailleen laadukkaita tuotteita. Lintumatkailutuotteissa on tärkeää olla lupaamatta asiakkaille liikoja: imagon menetys on vaarana nopeasti asiakkaan pettyessä luvattua huonompaan lintutilanteeseen, tai huonoon palveluun. Tieto kulkee nopeasti sosiaalisessa mediassa ja lintuharrastajien yhdistysten verkostoissa. Kuitenkin asiakkaalle tulee onnistua luomaan kiinnostava ja totuudenmukainen mielikuva alueen linnustosta ja sen ominaispiirteistä.

Lapilla on hyvä maine luontomatkailukohteena metsineen, soineen ja puhtaine vesistöineen, kuten Rovaniemen kaupunkilintuatlas- projektin SWOT- kyselyssäkin kävi ilmi. Kyselyyn vastasi yhteensä 23 lintuharrastajaa, ohjelmapalveluyritystä sekä lintumatkailun sidosryhmän edustajaa (Lapin liitto, luontokuvaajat, kuntien luonnonsuojeluorganisaatiot sekä kuntien matkailuneuvonnat), joista suuren osan mielestä ristiriitaista kuitenkin oli Lapin ja Lappi-brandin tunnettuus maailmalla. Selkeän ja yhdenmukaisen imagon luomiseen tulisikin matkailussa panostaa entistä enemmän. Lappi tunnetaan laajalti talvikohteena ja erityisesti Joulupukin kotipaikkana, mutta Lapilla on paljon muutakin tarjottavaa. Tämä tuo omat haasteensa selkeän, yhdenmukaisen brandin levittämiseksi. Pohja tälle on kuitenkin hyvä ja tässäkin suhteessa tarvitaan matkailun toimijoiden välistä yhteistyötä ja yhteistä panosta brandin kehittelyyn. Lintumatkailutuotteissa voitaisiin keskittyä lappilaisuuden korostamisen lisäksi ekologisuuden ja linnustonsuojelun korostamiseen.

Kolmannen osan tuotteesta muodostavat liitännäispalvelut, joiden avulla erottaudutaan kilpailijoista. Asiakkaan odotukset on hyvä tietää ennalta. Asiakkaan tarpeen mukaan räätälöityjen tuotteiden, sekä tuotteen erilaistamisen eli differoinnin avulla voidaan erottua kilpailijoista. (Borg et al. 2002, 124-125.) Lapilla on erinomaiset mahdollisuudet tarjota laadukasta, erottuvaa lintumatkailutuotetta. Lappilainen lintumatkailutuote voi erottua muista vastaavista jo yksinkertaisesti lisäämällä tuotteeseen palan Lappia. Esimerkiksi linturetket keskiyön auringossa, nokipannukahvit ja kampanisu sekä kahvittelun ohessa tarinointi Lapin perinteistä tai lappilaisista myyteistä lisäävät tuotteen omaleimaisuutta. Lisäksi ympäristöystävällisten ja linnuston suojelua edistävien tuotteiden tarjoaminen on paitsi trendikäs tapa erottua, luo myös edellytyksiä matkailun järjestämiselle tulevaisuudessakin puhtaassa ympäristössä. Asiakkaan tulee voida ostaa tuote valmiiksi paketoituna kokonaisuutena tai yksittäisinä komponentteina (Suontausta & Tyni 2005, 135). Halutessaan matkailijoiden on voitava valita pelkän lintujentarkkailun, tai tuotteen liitännäispalveluilla, kuten vierailulla tietyssä kohteessa tai valita vaikkapa yhdistetyn lintujentarkkailu- ja kalastusretken.

Lappilaiset lintumatkailutuotteet erilaistuvat osaksi myös linnuston vuoksi. Alueesta riippuen Lapissa voi tarkkailla soiden lintulajeja, metsien lintuja tai tuntureilla pesiviä lintuja. Erityisesti jälkimmäisiä lajeja ei monissa maissa voi tarkkailla. Lapissa on myös useita pöllölajeja, joita monet lintumatkailijat ovat erityisen kiinnostuneita (Taavetti 2008, 20).

2. Lapin lintumatkailutuotteet

Ohjelmapalveluyrittäjille suunnatussa kyselyssä kysyttiin lintumatkailutuotteelta toivottuja ominaisuuksia. Eniten kannatusta saivat kestoltaan puolen päivän mittainen linturetki sekä viikonlopun mittainen tuotepaketti. Vastausten pohjalta hahmoteltiin kaksi eripituista lintu-

matkailutuotetta: toinen on kestoltaan kuuden tunnin mittainen linturetki ja toinen on viikonlopun (perjantaista sunnuntaihin) kestävä paketti.

Sisällöltään kiinnostavimmaksi tuotteeksi koettiin täysin asiakkaan tarpeiden mukaan räätälöity tuotepaketti. Ortjun (2010) mukaan vakioiduista osista koostuvaan palveluun voi rakentaa joustavuutta jakamalla se itsenäisiin moduuleihin, joista asiakas voi koota haluamansa paketin. Modulaarisuutta voi toteuttaa tarjoamalla palvelun perusmallia, jota asiakas saa täydentää valitsemalla peruspalveluun sopivat liitännäispalvelut. Moduulit voidaan myös koota samaan pakettiin, josta asiakas voi karsia pois hänelle tarpeettomat osat. Modulaarisen palvelun hyötynä on joustavuus, nopeus ja kustannustehokkuus. Edellytyksenä on, että osat ovat itsenäisiä ja helpposti yhdisteltäviä. Modulaarinen rakenne on keino massaräätälöidä palvelu: asiakas räätälöi valinnoillaan ostotilanteessa palvelun itselleen sopivaksi, mutta palvelu voidaan tuottaa standardoidun palvelun hinnalla. (Ortju 2010, 40-42.)

Molempiin paketteihin on mahdollista yhdistää myös muita aktiviteetteja. Esimerkiksi kuuden tunnin linturetkessä voi retkiosuutta lyhentää tai pidentää ja liittää siihen esimerkiksi vierailun johonkin kohteeseen (Joulupukin pajakylä, museo, eläintarha..), veneilyä, kalastusta tai syksyllä vaikkapa marjastusta. Tuotetta voi markkinoida esimerkiksi monitoimisena luontoretkenä. Tällöin tosin hinnoittelua täytyy todennäköisesti muuttaa retken keston mukaan. Sisällön kannalta toivottu ominaisuus oli myös lintujentarkkailu yhdistettynä patikointiin. Patikointi on helppo yhdistää molempiin tuotteisiin, hieman kohteista riippuen.

Kukin yritys voi myös liittää tuotteeseen juuri ominta osaamistaan vastaavaa toimintaa. Koska suurin osa yrityksistä toivoi tuotteesta ympärivuotista, tuotetta voidaan teemoittaa vuodenaikojen mukaan: kevättalvella metson ja teeren soitimen seuraaminen ja myöhemmin lintujen muutot kiinnostavat varmasti monia. Myös lintuharrastajat pitivät metsoa kiinnostavimpana lintuna Rovaniemen alueella, joten kevätsoidinta kannattaisi ehdottomasti hyödyntää. Kuuden tunnin linturetkessä tämä onnistuu vain teeren kohdalla ja tällöin tuotteen ajankohta asettuu aamuyöhön. Viikonlopun mittaisessa tuotepaketissa voidaan hyödyntää myös metson soidinta. Tällöin piilokojuille tulee mennä iltasella ja olla siellä aamuun asti, jotta metsoja ei häirittäisi. Kesällä taas toiminnan kohteina voisivat olla esimerkiksi lintutorneilla vierailu ja rengastaminen. Syksyllä pöllöretket ja talvella lintujen ruokintapaikan pitäminen ja siellä vierailu liittäisivät lintu matkailutoimintaan myös kaamoksen aikaan. Ruokintapaikalla voisivat viihtyä esimerkiksi kuukkeli ja lapintiainen. Talvella voisi mahdollisuuksien mukaan harkita myös esimerkiksi kotkien haaskaruokintaa ja kuvaamista piilokojuilla. Mahdollista olisi myös koskikararetki keskitalvella esimerkiksi Vikajärvelle sekä talviset pöllönkuunteluretket.

Linturetkien tarkoituksena on sekä kuuden tunnin että viikonlopun retkillä käydä oppaan johdolla autoillen useassa eri kohteessa, jolloin asiakkailla on mahdollista päästä näkemään runsaasti eri lintulajeja. Yrityksen on myös hyvä pohtia, järjestetäänkö lintujen tarkkailijoille ja lin-

tukuvaajille erillisiä retkiä. Kuvaajat tahtovat yleensä viipyä tarkkailijoita pidempään yhdessä kohteessa, jolloin lajimäärä voi jäädä pienemmäksi.

Lappilaista leimaa tuotteeseen voi lyödä tarjoamalla nokipannukahvit perinteisten Lapin herkkujen kera sekä tarinoimalla Lapista. Tämä ei kuitenkaan välttämättä riitä tuotteen erilaistamiseen. Etenkin lintuharrastajien ja SWOT- kyselyyn vastanneiden mielipiteissä korostui ympäristön hyvinvointi. Lapin lintumatkailutuote voisi erottua ekologisuudellaan. Lappi tunnetaan jo entuudestaan puhtaana luontomatkaileukohteena. Ekologiset, linnustonsuojelua korostavat lintumatkailutuotteet istuvat hyvin niin Lapin luontomatkaileumaineeseen kuin ympäristötietoisten matkailijoiden arvomaailmaankin. Lintumatkailijat ovat yleensä erittäin ympäristötietoisia ja lintujen suojelu on heille tärkeää. Ympäristön hyvinvoinnin tärkeys tiedostetaan kaikkialla maailmassa ja luontoystävällisten matkailutuotteiden suosio on suurta. Tuotteiden markkinoinnissa yhteistyötä voitaisiin tehdä vaikkapa lintuharrastajien järjestöjen ja luonnonsuojelujärjestöjen kanssa.

Lappilaiset yrittäjät eivät voi vaikuttaa esimerkiksi auto- ja lentoliikenteestä aiheutuviin päästöihin tai kaivosteollisuuteen Lapissa. On kuitenkin mahdollista järjestää ympäristön hyvinvointia ja linnuston suojelua edesauttavia matkailutuotteita. Tuotteiden toteutus vaatii paljon suunnittelua, mutta niistä voidaan selvittää pienin investoinnein. Lisäksi varmistetaan ympäristön kestävyys myös tulevaa matkailutoimintaa varten.

Lintumatkailutuotteet on kuvattu yksinkertaisina, suhteellisen helposti toteutettavissa olevina versioina. Niihin yritys voi yhdistää haluamiaan lappilaisia elementtejä sekä räätälöidä tuotteet asiakkaan toivomusten mukaisiksi. Esimerkiksi osan linturetkestä voi toteuttaa vaikkapa veneillen. Viikonlopun mittaiseen pakettiin taas voi sisällyttää vierailuita Rovaniemen eri kohteissa, esimerkiksi museoissa tai Joulupukin pajakylässä tai liittää pakettiin esityksen Lapin linnustosta. Tuotekuvauksen lopussa on lueteltuna erilaisia ideoita ja elementtejä, joita tuotteeseen voi liittää tai asiakkaalle voi osana tuotetta tarjota. Näiden myötä jokainen yritys voi myös halutesaan erilaistaa oman lintumatkailutuotteensa muista erottuvaksi. Jos yritys ei halua palkata lintuopasta, mutta haluaa silti olla mukana kehittämässä lapin lintumatkailua, on mahdollista myös tarjota ikään kuin lintumatkailun tukipalveluina kiikareita, kaukoputkia tai kameroita sekä piilokojuja. Tällöin yrityksen on kuitenkin osattava kertoa omatoimimatkaileijoille alueen lintukohteet. Pelisäännöt on kuitenkin sovittava sen suhteen, minne omatoimimatkaileijoita neuvotaan. Linnuille on taattava pesimärauha ja tiettyihin kohteisiin matkailijoilla on oltava pääsy ai-noastaan kokeneen oppaan kanssa.

2.1 Kuuden tunnin mittainen linturetki

Linturetkelle on hyvä määrittää ryhmäkoko ensiksi kannattavuuden vuoksi, esimerkiksi minimissään neljä maksavaa asiakasta. Toiseksi ryhmäkoko tulee rajata esimerkiksi maksimissaan kahdeksaan henkilöön, jotta linnuille ja ympäristölle aiheutettaisiin mahdollisimman vähän haittaa. Linturetkelle on hyvä lähteä varhain aamulla, jolloin mahdollisuudet useiden lintulajien näkemiseen ovat parhaat. Retkeä voi järjestää myös kaikille luonnosta kiinnostuneille matkailijoille, jolloin aloitusajankohta voi olla myöhäisempi ja sisältä räätälöity asiakkaiden tarpeisiin sopivaksi. Pääasiallisesti tuote kannattaa kuitenkin suunnata lintuharrastajille, jolloin se voidaan toteuttaa pelkästään kiertämällä eri lintukohteissa, kuten alla on kuvattu. Yksi vaihtoehto on myös kuuden tunnin mittainen linturetki piilokojulle, jossa seurataan esimerkiksi metson tai teeren soidinta, tai petolintujen ruokintaa.

Jos retkelle osallistuu useita yksittäisiä henkilöitä, voidaan ennen retkeä sopia tapaamisaika ja -paikka, josta oppaan johdolla jatketaan. Toisena vaihtoehtona on, että opas noutaa erikseen jokaisen retkelle osallistuvan, jolloin heille on ilmoitettava tarkka aika, jotta aikataulu pitäisi. Jos yritys vuokraa kiikareita, kaukoputkia tai kameroita, on hyvä selvittää jo tuotteen varauksen yhteydessä, tahtooko asiakas vuokrata välineitä.

Oppaan noudettua asiakkaat ja ryhmän ollessa koossa, opas esittelee itsensä vielä kaikille ja kertoo päivän kulun sekä kertoo kuinka lintukohteilla tulee käyttäytyä. Tämän jälkeen jatketaan matkaa ensimmäiselle lintukohteelle. Lintukohteita kierretään päivän aikana useita. Asiakkaiden toivomusten mukaan voidaan tehdä myös pidempiä patikkaretkiä, mutta autoillen on mahdollista käydä useammassa eri kohteessa, jota lintumatkailijat yleensä toivovat. Kohteita voivat olla esimerkiksi alueen lintukosteikot, lintutornit tai yrityksen linnuille rakentamat pesäpöntöt. Opas huolehtii jokaisella kohteella, etteivät asiakkaat mene liian lähelle lintuja tai muuten häiritse pesimärauhaa. Suurin piirtein puolessa välissä retkeä opas tekee nuotion ja tarjoaa asiakkaille evääksi valmiita leipiä, makkaraa joko oppaan tai asiakkaiden paistamana sekä kahvia tai teetä ja kahvileiväksi esimerkiksi perinteisiä lappilaisia kampanisuja. Nuotiolla opas kertoo asiakkaille tarinoita Lapista, tietoa lappilaisesta kulttuurista sekä linnustosta.

Ruokailun jälkeen huolehditaan alueen siisteydestä, kasataan roskat ja jatketaan seuraaviin kohteisiin. Kun kaikki kohteet on kierretty, opas vie asiakkaat joko aamuiseen kohtaamispaikkaan, tai kunkin omalle hotellilleen ja kerää asiakkailta mahdolliset vuokratut välineet. Lopuksi opas kiittää asiakkaita ja toivottaa tervetulleiksi uudelleen sekä muistuttaa asiakkaita antamaan palautetta esimerkiksi yrityksen kotisivujen tai erillisten jaettavien palautelomakkeiden kautta. Jälkikäteen asiakkaille voidaan lähettää myös sähköinen palautekysely.

Tuotetta voidaan tarjota matkailijoille esimerkiksi muutaman kerran viikossa. Linturetki voidaan toteuttaa esimerkiksi keväällä aamuyöllä teeren kevätsoitimen seuraamisena ja kesällä vierai-

lemalla autoillen alueen lintutorneilla. Talvella mahdollisia ovat esimerkiksi koskikararetki, pöylöjenkuunteluretki tai vierailu lintujan talviruokintapaikalla. Yhtenä mahdollisuutena on tuotteen toteuttaminen esimerkiksi Rovaniemen keskustan tuntumassa. Asiakkaita voidaan johdattaa pitkin kävelyreittiä vaikkapa Ounasjokisuistosta jokivartta pitkin Kirkkolammelle ja Harjulammelle, josta asiakkaat noudetaan ja kuljetetaan retken loppuun lähtöpaikkaan tai majoitukseen. Reitin varrelle sattuu myös Jyrhämäkujan laavu, jossa ruokailun voisi toteuttaa. Kyselyiden perusteella lintuharrastajat pitivät Ounasjokisuistoa sekä Harjulampea erittäin kiinnostavina kohteina. Yrittäjät tosin toteuttaisivat tuotteet kaukana keskustasta. Tästä huolimatta kävelyreitissä voisi olla potentiaalia: siinä minimoidaan autoillen tapahtuvien kuljetusten määrä, tuote on helppo toteuttaa ja asiakkaiden osallistumiskynnys voi olla pienempi, koska retkelle ei välttämättä tarvita erityisvarusteita. Samalla tulee tutuksi myös osa Rovaniemen kaupunkia ja sen nähtävyyksiä. Kuuden tunnin linturetkiä voidaan tarjota myös räätälöitynä versiona, jolloin asiakkaille voidaan esittää eri komponentteja siihen liitettäväksi. Tuotteeseen voidaan liittää esimerkiksi ryhmän toivoma veneily tai kalastus. Retken loppuun voidaan myös järjestää asiakkaiden toivomuksesta vaikkapa vierailu paikallisessa museossa.

Opastetun linturetken hinta on 180€ per henkilö. Hinta sisältää opastuksen, eväruokailun nuotiolla (valmiit leivät, paistettua makkaraa) sekä kahvin/teen ja esimerkiksi kampanisun sekä kuljetukset. Kiikareiden, kaukoputken tai kameran vuokra retken ajaksi on 30€. Asiakkaita on pyydettyä ilmoittamaan mahdollisista sairauksista, liikuntarajoitteista tai allergioista ennen retkeä.

2.2 Viikonlopun mittainen paketti

Viikonlopun mittainen lintumatkailupaketti sisältää majoitukset, kuljetukset lentokentältä/rautatieasemalta hotellille ja takaisin, kolme opastettua linturetkiä sekä aamupalat, ruokailut retkien aikana ja illalliset. Hotellimajoituksen vuoksi tuotteen hinta on suhteellisen korkea. Myös viikonloppupaketille on hyvä määrittää ryhmäkoko: kannattavuuden vuoksi esimerkiksi minimissään neljä maksavaa asiakasta ja maksimissaan kahdeksan henkilöä, jotta linnuille ja ympäristölle aiheutettaisiin mahdollisimman vähän haittaa.

Perjantaina opas hakee asiakkaat lentokentältä/rautatieasemalta. Opas esittelee itsensä ja kertoo lyhyesti viikonlopun ohjelmasta ja aikatauluista. Tämän jälkeen opas vie asiakkaan majoitusvarausten mukaan joko hotellille tai mökkimajoitukseen. Yrityksen tarjotessa majoituspalveluita, yöpyvät asiakkaat yrityksen tiloissa, jolloin myös tuotteen hinnassa on mahdollista joustaa sekä järjestää ruokailupalvelut omasta takaa.

Asiakkaiden hieman levättyä ja asetuttua majapaikkoihinsa, lähdetään iltapäivällä ensimmäiselle, kolmen tunnin mittaiselle linturetkelle. Ennen retkeä opas jakaa asiakkaille näiden varauksen

yhteydessä mahdollisesti vuokraamansa kiikarit, kaukoputket tai kamerat. Ensimmäisellä linturetkellä kierrellään alueen lähimpiä lintukohteita. Rovaniemellä asiakkaita voi käyttää esimerkiksi Harjulammella sekä Ounasjokisuistossa. Opas huolehtii jokaisella kohteella, etteivät asiakkaat mene liian lähelle lintuja tai muuten häiritse pesimärauhaa. Retken lopuksi asiakkaille tarjotaan nuotiolla eväsleivät, makkaraa, nokipannukahvit/teetä ja kampanisut, esimerkiksi Kirkonjyrhämän tai Ounaspaviljongin laavulla. Kahvittelun aikana opas kertoo Lapin linnustosta. Alue siistitään ja roskat kerätään, kuten jokaisen maastoruokailun jälkeen ja opas vie asiakkaat majoituspaikkoihin, kiittää päivästä ja kertoo vielä seuraavan päivän ohjelman ja aikataulut. Hotellilla asiakkaille tarjotaan illallinen.

Lauantaina lähdetään liikkeelle aikaisin aamulla. Jos asiakkaat eivät ehdi syödä aamupalaa hotellilla, ottaa opas eväät autoon, syötäväksi matkalla (valmiita voileipiä) tai vaihtoehtoisesti käyttää asiakkaita ensi tilassa esimerkiksi huoltoasemalla aamupalalla. Päivän aikana kierrellään autoillen alueen eri lintukohteita. Retki kestää kymmenisen tuntia ja asiakkaiden toivomuksesta siihen voidaan liittää lyhyitä patikkaretkiä. Lounaaksi opas valmistaa nuotiolla esimerkiksi loimulohta ja tarjoaa asiakkaille leipää, juotavaa ja lopuksi nokipannukahvit tai teetä sekä kahvipullaa. Tänä aikana opas myös kertoo tarinoita Lapista sekä lappilaisesta kulttuurista. Tämän jälkeen jatketaan seuraavaan kohteeseen. Viimeisessä kohteessa asiakkaille tarjotaan vielä nuotiolla nokipannukahvit tai teetä, leipiä ja mahdollisuus paistaa makkaraa. Iltapäivällä/illalla opas vie asiakkaat takaisin majoituspaikkoihin, kiittää päivästä sekä kertoo seuraavan päivän ohjelman ja aikataulut. Illalla asiakkailta on aikaa levätä, tutustua kaupunkiin tai mahdollisesti sauna majoitusta tarjoavissa ohjelmapalveluyrityksissä. Nämä yritykset voivat tarjota asiakkaille illallisen omissa tiloissaan. Muiden yritysten asiakkaille tarjotaan illallinen hotellissa.

Sunnuntaina lähdetään liikkeelle varhain ja aamupala hoidetaan edellisen päivän tavoin. Retki kestää viitisen tuntia ja sen aikana kierretään jälleen eri lintukohteita. Asiakkaille tarjotaan retken puolivälissä tai lopuksi nuotiolla eväsleipiä ja makkaraa, kahvia tai teetä ja kahvipullaa. Nuotiolla opas kertoo tarinoita Lapista sekä lappilaisesta kulttuurista. Viimeisen retken aikana on mahdollisuus vielä etsiä lintulajeja, joita ei edellisinä päivinä ole löydetty. Retken jälkeen opas vie asiakkaat majoituspaikkoihin, ja kerää mahdollisesti vuokratut kiikarit, kaukoputket ja kamerat. Asiakkaat pakkaavat tavaransa, jonka jälkeen opas vie heidät lentokentälle/rautatieasemalle. Lopuksi opas kiittää asiakkaita ja toivottaa tervetulleiksi uudelleen sekä muistuttaa asiakkaita antamaan palautetta esimerkiksi yrityksen kotisivujen tai erillisten jaettavien palautelomakkeiden kautta. Jälkikäteen asiakkaille voidaan lähettää myös sähköinen palautekysely.

Myös tätä tuotetta voidaan tarjota räätälöitynä versiona, jolloin asiakkaille voidaan esittää eri komponentteja siihen liitettäväksi. Tuotteeseen voidaan liittää esimerkiksi ryhmän toivoma veneily tai kalastus, jolloin lintujen tarkkailun osuus jää lyhyemmäksi. Lauantaina voidaan myös

retken jälkeen järjestää vaikkapa vierailu Joulupukin pajakylään tai paikalliseen museoon. Yhtenä vaihtoehtona on myös esimerkiksi lauantaiamuyön viettäminen piilokojussa lintujen sodinta tai ruokailua tarkkaillen. Tällöin lauantain muu ohjelma jatkuu vasta myöhään iltapäivällä, jotta asiakkaat ehtivät levätä.

Viikonloppupaketin hinta on 720€ per henkilö. Hinta sisältää majoituksen hotellissa, mökissä tai oman yrityksen majoitustiloissa (jolloin hintaa on mahdollista pudottaa), kuljetukset majoitukseen ja lentokentälle/rautatieasemalle, kolme opastettua linturetkettä ruokailuineen sekä aamupalat. Kiikareiden, kaukoputken tai kameran vuokra on 40€ per vuorokausi. Perjantain ja sunnuntain linturetkien pituudet voivat vaihdella esimerkiksi asiakkaiden lentoaikataulujen vuoksi. Perjantain ja sunnuntain linturetkillä tarjotaan eväsruekailu, johon kuuluu valmiit voileivät sekä itse paistettu makkara ja kahvi tai tee sekä kampanisu. Lauantain linturetkeen kuuluu yksi eväsruekailu sekä tukevampi, oppaan nuotiolla valmistama ruoka (esimerkiksi loimulohi) jälkiruokakahveineen ja kampanisuineen. Asiakkaita on pyydetävä ilmoittamaan mahdollisista sairauksista, liikuntarajoitteista tai allergioista ennen retkeä.

3. Lintumatkailutuotteet eriteltyinä

3.1 Sisältö

Molempien tuotteiden pääsisältönä on opastettu lintujen tarkkailu ja kuvaaminen eri kohteissa. Tuotteisiin kuuluvat myös siirtymiset esimerkiksi minibussilla kohteesta toiseen, eväsruekailut ja nokipannukahvit nuotiolla ja oppaan kertomat tarinat Lapista, sen kulttuurista ja linnustosta. Viikonlopun mittaiseen tuotepakettiin kuuluvat lisäksi kuljetukset esimerkiksi lentokentältä majoitukseen ja päinvastoin, majoitus sekä aamupalat, ruokailut retkien aikana ja illalliset. Tuotteisiin on mahdollista liittää yrityksen tuotetarjonnan mukaan myös muita komponentteja, esimerkiksi veneily Ounasjoella tai vierailu museossa.

3.2 Kesto

Linturetki on kestoltaan kuusi tuntia ja viikonlopun mittainen tuotepaketti alkaa perjantaina ja päättyy sunnuntaina. Jälkimmäisen aikataulu voi vaihdella asiakkaiden matkustusaikatauluista riippuen. Kuitenkin tavoitteena on, että asiakkaat ovat valmiita lähtemään ensimmäiselle retkelle perjantaina viimeistään kello 16.00 ja sunnuntaina viimeinen retki päättyy noin kello 12.00.

3.3 Hinta

Tuotteen hinnoittelun lähtökohtana pidetään ajatusta siitä, että kaikki tuotteen toteuttamisesta aiheutuvat kulut tulee saada katettua. Hinnoittelussa on otettava huomioon tarpeen mukaan ainakin majoitus, kuljetukset, pääsymaksut, ruokailut, ohjelmapalveluista aiheutuvat kulut sekä oppaiden kulut. Tuotteen hintaan vaikuttavia muuttuvia kuluja aiheutuu toteutuksen edellyttämistä henkilöstökuluista, raaka-ainekuluista, materiaalikuluista, ruokatarjoiluista, laitteiden ja välineiden käyttökuluista, yrityksen ulkopuolelta vuokratuista välineistä sekä asiakkaille jaettava lisä-materiaalista. Kiinteitä kuluja aiheutuu markkinointi-, myynti- ja hallintokuluista, pääomakuluista, tilojen vuokrista, tietoliikenteestä sekä erilaisista tarpeellisista vakuutuksista. Muuttuvien ja kiinteiden kulujen lisäksi tuotteen hintaan lisätään arvonlisävero, haluttu kate sekä katteen arvonlisävero, joiden lopullinen yhteenlaskettu arvo muodostaa tuotteen myyntihinnan. (Verhelä & Lackman 2003, 82-83.)

Hinnoittelu on tärkeä liiketoiminnan osa-alue, sillä se vaikuttaa paljolti yrityksen saamaan voittoon ja myyntivolyymiin (Pesonen et al. 2000, 59). Hinnoittelu voi perustua kolmeen eri näkökulmaan: kustannuksiin, markkinoihin tai yrityksen omiin tavoitteisiin. Käytännössä mikään näistä perusteista ei määrää hintaa yksin, vaan usein kaikilla on oma vaikutuksensa hintaan. (Sipilä 2003, 57.) Hinta viestittää tuotteen tai palvelun arvoa ja vaikuttaa suoraan kilpailuun sekä yrityksen kannattavuuteen ja mielikuvaan. Hintapäätöksiin vaikuttavat niin yrityksen ulkoiset kuin sisäiset tekijät. Yrittäjän on siis tunnettava ja otettava huomioon markkinat, kysyntä, kohderyhmän ostokäyttäytyminen, kustannukset ja kilpailijat. Lisäksi tulee asettaa tavoitteita ja seurata niiden saavuttamista. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, mitä hinnalla tavoitellaan ja millaisia asiakassuhteita halutaan luoda. Hintapäätökset eivät ole ikuisia, vaan esimerkiksi toimintaympäristössä tapahtuvat muutokset vaativat myös hintojen muokkausta. Hintapäätökset ovat kuitenkin sen verran pysyviä, että ne kannattaa suunnitella huolellisesti. (Pesonen et al. 2000, 59-64.)

3.3.1 Hinnoittelukeinoja

Tuotteiden hinnoitteluun liittyy monia haasteita. Yrittäjän voi olla vaikeaa arvioida tuotteen kaikkia kustannuksia kokonaisuutena; mitä kuluja koituu ennen kuin tuote on asiakkaan koettavana. Pienyrityksessä voi olla vaikeata myös hinnoitella omaa työtään kun taas suuremmissa yrityksissä kannattavuuden arvioinnissa voi olla vaikeata punnita voittomarginaalin suuruutta ja tasapainoilla asiakasmäärien, tuotteen elämyksellisyyden, standardisoinnin ja kannattavuuden välillä. Haasteellista on myös arvioida, minkä verran asiakas on valmis maksamaan tuotteesta ja mistä hän maksaa. (García-Rosell et al. 2010.)

Hinnan voidaan sanoa muodostuvan kahdesta osasta. Hinnan perusta on tuotteesta aiheutuvat kustannukset, jotka asettavat hinnan alarajan. Jos yritys myy tuotetta hinnan alaraja-arvolla, kattaa se tuotteesta aiheutuvat kustannukset, mutta voittoa ei synny. Hinnan toinen osa muodostaa hinnoittelualueen, jossa pohjalla on hinnan alaraja ja ylhäällä hinnan yläraja. Hinnan yläraja muodostuu tuotteen kysynnästä. Hinnoittelu siis perustuu loppujen lopuksi kustannuksiin, jotka aiheutuvat tuotteen tai palvelun tuottamisesta. Hinnoittelussa onkin tärkeää selvittää, mitä kustannuksia valmistamisesta aiheutuu. Kustannusten jälkeen hintaan lisätään myös voittoa tavoite ja arvonlisävero, jolloin saadaan lopullinen myyntihinta. (Jormakka et al. 2009, 210-211.)

Valtaosa hinnoittelustrategioista perustuu kustannusperusteiseen laskentaan, jossa hinta määritellään kattamaan tuotantokustannukset, joihin lisätään vielä yrityksen voittoa tavoite sekä arvonlisävero (Sipilä 2003, 58). Eroja voidaan luoda voittomarginaalilla ja kustannusrakenteella tai punnitsemalla asiakasmäärien ja tavoiteltujen tuottojen suhdetta. Voittomarginaalilla eroja luodaan tekemällä päätöksiä siitä, minkä verran tuotteella halutaan saada voittoa. Keskiössä ovat yrityksen toimintaperiaatteet; onko tarkoituksena tuottaa voittoa lyhyellä vai pitkällä aikavälillä ja tarvitaanko rahaa investointeihin ja muuhun kehittämistoimintaan. Eroja kilpailijoihin voidaan luoda myös kustannusrakenteella, eli joko välittömien ja välillisten tai kiinteiden ja muuttuvien kustannusten avulla. Näihin kustannuksiin voidaan vaikuttaa toimintaprosessien suunnittelulla. Kolmas tapa on punnita sopivien asiakasmäärien ja tavoiteltavien tuottojen suhdetta, eli arvioida tuotteen luonnetta (minkä verran asiakkaita kerralla) ja kannattavuuden raja-arvoa (kuinka monta asiakasta ainakin tarvitaan kulujen kattamiseksi). (García-Rosell et al. 2010.) Kustannusperusteista hinnoittelua käytettäessä markkinoihin ja kilpailijoiden hintoihin on kuitenkin syytä perehtyä erikseen, koska se ei ota näitä huomioon (Jormakka et al. 2009, 210-211).

Kustannusperusteinen hinnoittelu:

Tuotantokustannukset

+ Voittolisä

= Veroton myyntihinta

+ ALV

= Verollinen myyntihinta

Markkinalähtöinen hinnoittelu on yhä yleisempää ja keskeisintä siinä on seurata kustannuksia, jotta hinnasta jäisi myös voittoa. Jos markkinalähtöinen hinta ei kuitenkaan kata todellisia kustannuksia, on yrityksen etsittävä keinoja kustannusten pienentämiseksi (Jormakka et al. 2009, 213-214.)

Markkinalähtöinen hinnoittelu:

Markkinahinta = Verollinen myyntihinta

- ALV

= Veroton myyntihinta

- Voittotavoite

= tavoitekustannukset

Markkinahintojen määräytyminen varsinkin palvelutuotteissa on vaikeaa, sillä palvelutuotteet voivat olla hyvin erilaisia (Sipilä 2003, 59).

Hinnoittelussa voidaan keskittyä myös saavuttamaan määritelty tulostavoite. Yleensä tässä mallissa tuotteesta aiheutuviin muuttuviin kustannuksiin lisätään tarpeeksi suuri katetavoite, jotta se kattaa myös kaikki kiinteät kustannukset ja jäljelle jää myös voittoa. (Jormakka et al. 2009, 212). Katetuottohinnoittelussa ei pyritä selvittämään yksittäiselle tuotteelle kohdistettavia kiinteitä kustannuksia, mikä aiheuttaa epävarmuutta tuotteen todellisista kustannuksista (Sipilä 2003, 182).

Katetuottohinnoittelu:

Tuotteen muuttuvat kustannukset

+ Katetuottotavoite

= Veroton myyntihinta

+ ALV

= Verollinen myyntihinta

Asiakslähtöisyys on liiketoiminnassa erittäin tärkeää. Kuitenkin hinnoittelussa ollaan ensisijaisesti aina tuotantolähtöisiä. Näkökulmana hinnoittelussa on usein se, minkä verran tuotteen tuottaminen maksaa yritykselle eli minkä verran sen pitäisi asiakkailtaan saada rahaa a) kustannusten kattamiseksi, b) voiton saavuttamiseksi, ja c) toiminnan kehittämiseksi. Tuote tehdään kuitenkin yhdessä, mikä haastaa perinteisiä ajattelu- ja toimintatapoja. Tällöin voi olla perusteltua myös haastaa vallitsevia hinnoittelukäsityksiä. (García-Rosell et al. 2010.)

Matkailualalla täytyy huomioida myös komission osuus hinnoittelussa. Tuotteen myyntihinnan tulisi sisältää komission, eli myyntipalkkion jakelutien välittäjäportaita varten. Jos tuotteen myyntihinnassa ei ole huomioitu komission osuutta, pienentää se yrittäjän saamaa omaa kate-tuottoa. Komission osuuden voi hinnoittelussa sisällyttää suurempaan katteeseen tai lyödä erikseen katteen päälle. (Boxberg et al. 2001, 135.) Kannattavuuden lähtökohta on kaikissa hinnoittelulogiikoissa kuitenkin se, että kustannukset ja tuotot ovat vähintään tasapainossa (García-Rosell et al. 2010).

Tuotteen lopullisen hinnan määräytymiseen vaikuttavat useat eri tekijät. Lintumatkailutuotteiden kohdalla asiakkaiden ja heidän tarpeidensa tarkempi kartoittaminen voisi olla hyödyllistä. Myös ostokäyttäytyminen vaikuttaa sekä hinnoitteluun että muuhun markkinointiin ja vaatii tarkempaa perehtymistä.

3.3.2 Tuotteiden hintaehdotelmia

Yritysten näkökulmasta lintumatkailun kohdalla kyseessä ovat special- segmentti ja premium-tuote, eli laadukas erikoistuote. Seuraavat hinnat ovat ehdotelmia ja ne on muodostettu paikallisen ohjelmapalveluyrityksen avustuksella sekä vertailemalla Suomessa tarjottavien vastaavien tai samankaltaisten tuotteiden hintoja. Lintumatkailupalveluja tarjoava yritys voi hinnoitella tuotteet omien tuotantokustannustensa ja resurssiensa mukaan, jolloin hinta voi hieman vaihdella. Halutessaan yritys voi antaa ryhmälennusta suuremmille ryhmille. Viikonloppupakettiin on laskettu hotelli/mökkimajoituksen hinta. Majoitusta tarjoavien ohjelmapalveluyritysten on mahdollista laskea tuotteen hintaa, majoittaessaan asiakkaat omissa tiloissaan.

Piilokoju 150€/hlö/yö (jos 2 tai useampia henkilöitä kerralla)

- Hinta sisältää kuljetuksen kojulle ja takaisin

Piilokoju 200€/hlö/yö (jos yksi henkilö)

- Hinta sisältää kuljetuksen kojulle ja takaisin

Kameran/kaukoputken/kiikareiden vuokra 40€/vrk. Kuuden tunnin linturetkelle 30€.

Opastettu retki 170€/hlö (minimissään neljä osallistujaa)

- Kesto kuusi tuntia
- Hinta sisältää opastuksen, eväsrुकailun nuotiolla (valmiit leivät, paistettua makkaraa) sekä kahvin/teen + kampanisun ja kuljetukset

Viikonlopun mittainen paketti 840€/hlö (minimissään neljä osallistujaa)

- Perjantaista sunnuntaihin
- Hintaan sisältyy:

Majoitus hotellissa/mökissä tai oman yrityksen majoitustiloissa (jolloin hintaa on mahdollista pudottaa)

Opastus

Aamupalat (2kpl) ja eväsrुकailut (3kpl), retkilounas ja illalliset (2kpl)

Kuljetukset lentokentältä hotellille ja retkille sekä lähtöpäivänä takaisin lentokentälle

Kolme retkeä:

- Perjantaina tutustuminen alueen lähimpiin lintukohteisiin (Rovaniemellä esimerkiksi Harjulampi ja Ounasjokisuisto), kesto 3 tuntia
- Lauantaina 10 tunnin mittainen linturetki alueen eri lintukohteille
- Sunnuntaina 5 tunnin mittainen linturetki alueen eri lintukohteille (voidaan esimerkiksi etsiä vielä lajeja, jotka edellisinä päivinä jäivät näkemättä)

3.4 Ruokailut

Ruokailun voi toteuttaa usealla eri tavalla. Lyhyeen, muutaman tunnin mittaiseen retkeen voi sisällyttää eväsrुकailun nuotiolla, esimerkiksi eväsleipineen, makkaranpaistoineen ja nokipannukahveineen. Opas voi pidemmällä retkillä myös valmistaa paikan päällä ruuan nuotiolla. Liekeissä kypsyy esimerkiksi loimulohi. Näitä tapoja on käytetty Lapin lintumatkailun esimerkkituotteissa. Ruokailun voi kuitenkin yrityksen niin halutessa järjestää myös catering- yrityksen kautta. Pitkillä retkillä lintujentarkkailijat voivat käydä lisäksi nopeasti syömässä vaikkapa huoltoasemalla ja jatkaa seuraavaan kohteeseen. Vaihtoehto on myös ruokailun järjestäminen ra-

vintolassa, mutta retkivaatteissa tämä tuskin on paras vaihtoehto, joten ravintolaruokailu voi kuulua retkeen ikään kuin loppuhuipennuksena. Pidemmässä, useamman vuorokauden mittaisissa tuotteissa ruokailut voidaan myös hoitaa ainakin osaksi ravintoloissa. Ravitsemuspalveluita tarjoavat ohjelmapalveluyritykset voivat järjestää kaikki ruokailut myös itse.

3.5 Majoitus

Osa luontomatkailuyrityksistä tarjoaa omissa tiloissaan myös majoitusta, jolloin yritykset voivat tarjota lintumatkailupaketteja hieman huokeampaan hintaan. Rovaniemen seudulla majoitusta tarjoavien luontomatkailuyritysten yöpymishinnat vaihtelevat suuresti, mutta liikkuvat suunnilleen 60€-120€ (2 henkilöä/yö) tietämällä. Yritykset, jotka tahtovat tarjota useamman vuorokauden mittaisia lintumatkailupaketteja, mutta eivät tarjoa majoituspalveluita, huolehtivat asiakkaille majoituksen asiakkaan toivomusten mukaan hotellista tai lomahuoneistosta (mökkimajoitus). Hotelli- ja mökkiyöpymisten hinnat Rovaniemellä liikkuvat kesäisin 84€-125€ tietämällä.

3.6 Vierailupaikat

Lintuharrastajille suunnatussa kyselyssä harrastajat nimesivät Rovaniemen alueelta mielenkiintoisimmiksi kohteiksi Harjulammen, Ounasjokisuiston, Paavalniemen ja Niskanperän, joita lintumatkailutuotteissa voitaisiin hyödyntää. Rovaniemeltä ja muualta Lapista löytyy myös monia muita kiinnostavia, linnustollisesti rikkaita alueita kuten esimerkiksi aapasuot, joilla asiakkaat voisivat vieraila. Vierailtavilla alueilla on hyvä olla valmiina tai sinne tulisi rakentaa lintutorni ja mahdollisesti myös muita rakenteita kulkua helpottamaan (esimerkiksi pitkospuut).

3.7 Kieli/kielet

Lintumatkailutuotteita on pystyttävä tarjoamaan ainakin englannin kielellä. Suuri osa innokkaiden lintuharrastajista tulee ulkomailta, Euroopassa etenkin Iso-Britanniassa lintuharrastus on suosittua ajanvietettä. Ulkomaalaisia opastettaessa on erityisen tärkeää, että opas hallitsee lintujen nimet latinan lisäksi ainakin englanniksi.

3.8 Välineet

Yrityksen tulee pystyä tarjoamaan asiakkaille kiikareita ja kaukoputkia retken ajaksi. Niin halutessaan yritys voi myös vuokrata omatoimimatkailijoille kiikareita ja kaukoputkia ja mahdollises-

ti myös kameroita sekä jalustoja. Innokkaimmat harrastajat tuovat yleensä omat välineet mukanaan, mutta luonnosta kiinnostuneet satunnaiset retkeilijät voivat tarvita tarkkailuvälineitä. Tarpeellisiksi apuvälineiksi lintujen houkuttelussa voivat osoittautua myös cd:t ja soittamista varten cd-soitin. Yrityksen tulee pystyä tarjoamaan matkailijoille tarvittaessa myös sadevarusteet ja maastossa liikkumiseen sopivat jalkineet. Kesäisin on hyvä huolehtia asiakkaiden mukavuudesta myös ottamalla hyttysmyrkyä mukaan retkelle. Piilokojutuotteita tarjotessa on huolehdittava kojun varustelusta (huovat, retkipatjat, mahdollisesti lämmitys). Tarjotessaan lintumatkailutuotteita talvisin, yritys voi yhdistää tuotteen esimerkiksi hiihtoon tai lumikenkäilyyn, jolloin on huolehdittava suksien ja lumikenkien kunnosta.

3.9 Vakuutukset

Tärkeää on myös kunnollisten vakuutusten järjestäminen asiakkaille, etenkin jos tuotteeseen liittyy loukkaantumisriski. Lintumatkailutuotteisiin olennaisena osana kuuluu liikkuminen luonnossa ja mahdollisesti myös nuotiolla istuminen, mikä kasvattaa onnettomuusriskiä. Lisäksi on huomioitava aina kuljetuksiin liittyvät riskit. Riskien ennakoinnilla sekä luovalla ja suunnitelmallisella riskienhallinnalla matkailuyrittäjällä on hyvät edellytykset menestyä. Hyvin hoidettu riskienhallinta vaikuttaa myös yrityksen imagoon ja näin ollen myönteisiin sidosryhmäsuhteisiin. Riskejä kannattaa miettiä koko tuotteistuksen ajan ja lisätä niitä niin sanottuun riskilistaan sitä mukaa, kun niitä ilmenee. On hyvinkin todennäköistä, että kaikkia riskejä ei tule heti ajateltua, vaan ne ilmenevät ajan kuluessa. (Pesonen ym. 2000, 70.) Kaikkiin tapahtumiin on mahdotonta varautua ja kaikkia riskejä mahdotonta kokonaan poistaa. Tästä syystä sekä henkilökunnan, että asiakkaiden vakuutusten on oltava kunnossa.

3.10 Kuljetukset

Useamman vuorokauden mittaisia tuotteita tarjotessaan yrityksen tulee huolehtia kuljetuksista lentokentältä majoitukseen, majoituspaikasta katselupaikalle ja niin edelleen joko omalla tai esimerkiksi vuokratulla kalustolla. Lintujentarkkailussa ryhmäkokoa ei saa olla liian suuri, joten kuljetuksiin katselupaikoille soveltuvat esimerkiksi siistit henkilöautot tai minibussit. Mahdollisuuksien mukaan ja niin halutessaan, yritys voi tarjota talvisin esimerkiksi pöllöjenkuunteluretkiä, jolloin paikanpäälle voidaan kulkea vaikkapa moottorikelkoilla, pororeellä tai huskyvaljakolla. Kesäisin kohteisiin on mahdollista siirtyä esimerkiksi mönkijöillä, tai ympäristöystävällisemmin veneillä, kanooteilla tai vaikkapa hevosella. Motorisoitujen, kelkalla tai mönkijällä tapahtuvien linturetkien järjestämistä kannattaa harkita, ettei ajelu vie tarkoitusta varsinaiselta linturetkeltä. Liian lähelle lintuja ei joka tapauksessa voida mennä, vaan kulkuvälineet tulee jättää

tarpeeksi pitkän matkan päähän ja siirtyä varsinaiseen kohteeseen jalan tai talvisin vaikkapa lumikengillä.

3.11 Investoinnit

Lintumatkailutuotteen toteuttamista varten yritys tarvitsee kiikareita ja kaukoputkia, cd-soittimen, jolla soittaa lintujen houkutusääniä, sekä varusteita, kuten maastojalkineita sekä sadevaatteita. Yritys voi vuokrata asiakkaille myös kameroita ja jalustoja. Lintukohteita varten yritys voi halutessaan panostaa reitteihin (opastekyltit ja pitkospuut), nuotiopaikkoihin (paloturvallinen alusta, laavu, halkovaja, puucee), lintutorneihin sekä mahdollisesti myös piilokojuihin. Leveät, esteettömät reitit palvelevat paremmin myös ikääntyneitä lintuharrastajia, sekä esimerkiksi koululais- ja erityisryhmiä. Lisäksi on mahdollista rakentaa linnuille erillisiä ruokintapaikkoja, joista niitä on helppo tarkkailla ja kuvata ja tätä varten tarvitaan myös linnunruokaa. Jos ruokinta aloitetaan talvella, tulee lintujen ruokkimista jatkaa kevääseen saakka, jolloin täytyy myös varautua hankkimaan linnuille tarpeeksi ravintoa.

3.12 Markkinointi ja myynti

Uutta tuotetta käyttöönotettaessa on hyvä panostaa markkinointiin. Yrityksen tulee suunnitella markkinointi omien resurssiensa ja tavoitteidensa mukaan. Internet on nopea tapa levittää tietoa. Sosiaalinen media ja lintuharrastajien omat yhteisöt on hyvä huomioida. Muita kanavia ovat yrityksen omat kotisivut, messut, lehtiartikkelit sekä -mainokset ja esitteet. Tuotteen on hyvä olla esillä kuntien matkailuneuvonnoissa ja -keskuksissa esitteiden muodossa. Asiakkaille voitaisiin tarjota myös esite Rovaniemen ja Lapin lintukohteista. Hyvin tehdyt esitteet voivat kiinnittää potentiaalisten asiakkaiden huomion yrityksen tilojen lisäksi esimerkiksi hotelleissa ja opastustuvissa.

Markkinointi ja myynti tulee suunnitella huolella ja tuotteen ostaminen tulee tehdä mahdollisimman helpoksi asiakkaalle. Perinteisessä matkailualan jakelukanavassa toimii pääasiassa kolme eri tahoja. Matkatoimistot toimivat matkojen jälleenmyyjinä, matkanjärjestäjät pakettimatkojen kokoajina ja niiden tukkukauppaina ja Incoming-toimistot hallinnoivat asiakkaita matkakohteessa sekä tarjoavat myös itse palveluja.

Hyviä markkinointikanavia ovat julkisektorin matkailualalla toimivat organisaatiot, esimerkiksi kaupungin matkailuneuvonta, alueelliset markkinointiprojektit ja Matkailun edistämiskeskuksen kampanjat ja projektit. Tuotteen tulee olla selkeästi esillä myös yrityksen Internet-sivuilla sekä esitteissä. Vartenotettavia myyntikanavia taas ovat etenkin kotimaisille matkailijoilla hotellit ja

muut majoitusyritykset sekä matkailukeskuksen myynti- ja markkinointiorganisaatiot. Sekä kotimaassa että kansainvälisesti hyviä kanavia ovat järjestöt ja yhdistykset, muut ohjelmalveluyritykset, liikenneyhtiöt, matkatoimistot ja matkanjärjestäjät, ulkomaiset matkanjärjestäjät ja jälleenmyyjät. (Aalto et al. 1999, 13, 16.)

Markkinoinnissa voitaisiin lähteä tavoittelemaan esimerkiksi brittiläistä yleisöä paikallisten matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien kautta. Myös incoming- toimistojen tuotteet kiinnostavat erityisesti ulkomaisia kohderyhmiä (Aalto et al. 1999, 13). Lapissa toimii esimerkiksi Lapland incoming. Isossa-Britanniassa lintumatkailu on suosittua, paikalliset lintuharrastajat ostavat mielellään valmiiksi järjestettyjä tuotepaketteja ja heille Lappi on jo ennestään tuttu kohde Joulupukin kotimaana.

3.13 Verkosto

Matkailupalvelu on verkostotuote, usein jopa alueellinen kokonaisuus, jossa kaikki vaikuttaa kaikkeen (Borg et al. 2002, 124). Yhteistyö muiden ohjelmalveluyritysten kanssa mahdollistaa tuotemoduulit: yhdistämällä näitä saadaan asiakkaalle monipuolisia ja räätälöityjä tuotekokonaisuuksia. Verkostoituminen madaltaa investointitarvetta, yhteenliittymien kautta voidaan kapasiteettia ja henkilöstöresursseja hyödyntää tehokkaasti ja saada hyötyjä esimerkiksi ostoissa. Lisäksi verkostoituminen tehostaa ja lisää markkinoinnin näytävyyttä. (Aalto et al. 1999, 12.)

Verkostoitumisen avulla yritys pystyy suunnittelemaan monipuolisempia ja toimivampia tuotteita ja innovoimaan yhdessä muiden osapuolten kanssa uusia tuotteita ja kehitystarpeita. Pitempiä, useamman päivän kestäviä tuotteita tarjoavien yritysten on hyvä verkostoitua tiettyjen hotellien tai muiden majoituspalvelujen tarjoajien kanssa, jolloin osapuolet oppivat tuntemaan toistensa tarpeet. Halutessaan yritys voi myös käyttää tiettyjen ravintoloiden tai catering- yritysten palveluita, tai suositella sopivia ravintoloita asiakkailleen. Tarvittaessa yrityksen tulee myös verkostoitua kuljetuspalveluiden tarjoajien kanssa, esimerkiksi autovuokraamot ja liikenneyhtiöt voivat olla tärkeitä yhteistyökumppaneita.

Muita huomioitavia yhteistyökumppaneita ovat matkatoimistot ja matkanjärjestäjät sekä mahdollisesti myös matkailukeskukset sekä matkailuneuvonnat, joiden avulla yritys voi markkinoida tuotetta uusille asiakasryhmille. Markkinoinnissa sekä varsinaisten tuotteiden toteuttamisessa yhteistyö lintuharrastajien ja heidän yhdistystensä kanssa on olennaista. Esimerkiksi Lapin lintutieteellinen yhdistys, jonka avulla myös Rovaniemen kaupunkilintuatlas- projekti etsi päteviä lintuoppaita sekä BirdLife Suomi voivat antaa neuvoja lintuja koskevissa kysymyksissä. Myös muut luontoyhdistykset ja -järjestöt, kuten Rovaniemen Luonto Ry neuvovat mielellään ympäristöasioissa. Näkyvyyden saamiseksi taas yhteistyö median, niin paikallisen, kansallisen kuin

kansainvälisenkin kanssa on hyvä ottaa huomioon. Muita huomioitavia yhteistyötahoja ovat maanomistajat, vakuutusyhtiöt, sairaalat, julkinen valta sekä alihankkijat.

Eriyisen tärkeä huomioitava ryhmä ovat luonnollisesti asiakkaat, joiden tarpeita ja toiveita on kuunneltava ja joilta on kerättävä jatkuvaa palautetta esimerkiksi yrityksessä tai hotellissa jaettavien kyselylomakkeiden kautta tai jälkikäteen sähköpostitse. Asiakkaat auttavat kehittämään entistä parempia tuotteita. Erilaisia asiakasryhmiä on sekä kotimaassa että ulkomailla. Karkeasti ryhmiteltynä asiakkaita voivat olla esimerkiksi suomalaiset ja ulkomaalaiset lintuharrastajat, bongarit sekä lintu- ja luontokuvaajat. Lisäksi lintumatkailutuotteesta kiinnostuneita voivat olla myös koululaisryhmät sekä erityisryhmät.

Hyvin tärkeä osa yrityksen verkostoa ovat myös muut matkailuyritykset, joiden kanssa tuotteet voi toteuttaa yhteistyönä, tai esimerkiksi hoitaa välinevuokrauksen. Verkostoon voivat kuulua vain yritykselle tärkeimmät paikalliset matkailuyritykset tai matkailuyritykset ympäri Lappia tai koko Suomea. Lappilaisille yrityksille edullista voisi olla verkostoituminen Liminka-Oulu-Kuusamo- alueiden lintumatkailupalveluita tarjoavien yritysten kanssa. Nämä yritykset sijaitsevat suuteellisen lähellä ja alueen yrityksillä on vankka kokemus lintumatkailutoiminnasta. Yritykset vievät matkailijoita myös Lapin poikki Norjaan, jolloin on aiheellista pohtia voisivatko lappilaiset ja Liminka-Oulu-Kuusamo- sektorin yritykset tehdä tässä suhteessa yhteistyötä. Yrityksillä olisi varmasti paljon tarjottavaa toisilleen lintumatkailun merkeissä.

Seuraavassa on ehdotelmia erilaisista lintumatkailun toteuttamista tukevista yhteistyöverkostoista, toimista ja yhteistyötavoista eri toimijoiden välillä.

Lintumatkailutuotteen tarjoamisesta kiinnostuneiden ohjelmapalveluyritysten keskinäinen verkosto

- Yhteiset investoinnit:
 - Markkinointi
 - Myynti
 - Lintutornit ja piilokojut
 - Muut rakenteet
 - Kaukoputkien, kiikareiden ja kameroiden hankinta
- Yhteiset ideat ja parannusehdotukset:
 - Verkostoituminen myös Liminka-Oulu-Kuusamo- alueiden lintumatkailupalveluita tarjoavien yritysten kanssa
- Yhteisesti toteutetut tuotteet:
 - Verkostoituminen myös Liminka-Oulu-Kuusamo- alueiden lintumatkailupalveluita tarjoavien yritysten kanssa
 - Yhteinen palautteenkeruujärjestelmä lintumatkailutuotteesta

Yhteiset lintuoppaat

Lintuharrastajien ja ohjelmapalveluyritysten yhteistyö

- Lintuharrastajista tarvittaessa työhön kutsuttavia oppaita
- Linturetkien järjestäminen usean eri yrityksen palveluksessa
- Ohjelmapalveluyritysten sovittava yhtenevistä työ- ja palkkaehdoista
- Lintuharrastajien yhdistykset neuvonantajina sekä lintuharrastajien yhteisöt markkinointikanavina (esimerkiksi BirdLife)

Ohjelmapalveluyritysten ja hotellien sekä muiden majoituspalveluita tarjoavien yritysten välinen yhteistyö

- Lintumatkailijoiden majoittamisessa
- Yhteistyö ympäri Lappia pidemmissä linturetkissä

Ohjelmapalveluyritysten sekä ravintoloiden ja catering- palveluiden välinen yhteistyö

- Useamman päivän kestäville retkille esimerkiksi ravintoloiden illallispalvelut
- Catering- yritysten järjestämät ruokailut maastossa

Ohjelmapalveluyritysten sekä kuljetusalan yritysten välinen yhteistyö

- Autovuokraamot, jos oma kuljetuskalusto ei ole riittävä
- Liikenneyhtiöt (linja-auto yhtiöt, VR, lentoyhtiöt) pidemmille matkoille

Markkinointiyhteistyö

- Ohjelmapalveluyritysten keskinäinen panostus yhteiseen markkinointiin
- Yhteistyö kuntien matkailuneuvontapisteiden kanssa
- Markkinointiprojektit
- MEK:n kampanjat ja projektit

Myyntiyhteistyö

- Ohjelmapalveluyritysten keskinäinen panostus yhteiseen myyntiin

- Yhteistyö hotellien ja muiden majoitusyritysten kanssa
- Yhteistyö matkailukeskusten myynti- ja markkinointiorganisaatioiden kanssa
- Yhteistyö kotimaisten ja ulkomaalaisten matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien sekä jälleenmyyjien ja incoming- toimistojen kanssa

Muita yhteistyökumppaneita

- Vakuutusyhtiöt
- Maanomistajat
- Alihankkijat
- Julkinen valta
- Sairaalat
- Paikallinen, kansallinen ja kansainvälinen media

3.14 Ympäristö ja linnut

Lintumatkailutuote toteutetaan vastuullisesti siten, että ympäristön kuluminen minimoidaan, eikä lintuja häiritä. Oppaan rooli on tärkeä – opas pitää huolen, etteivät asiakkaat mene liian lähelle lintuja, metelöi tai jätä roskia luontoon. Monet matkailijoita kiinnostavat lajit on mahdollista löytää ainoastaan oppaan avustuksella. Opastetuilla retkillä käydään pelkästään oppaan osoittamilla alueilla lintujen pesimärauhan takaamiseksi. Linnuille voidaan myös rakentaa pesäpönttöjä, joiden luona lintumatkailijat vierailevat. Tämä tulee kertoa myös asiakkaille: lintumatkailijat tukevat linnuston suojelua osallistumalla retkille. Ilmoittautuessaan retkille on matkailijoita hyvä pyytää allekirjoittamaan sopimus, jossa he sitoutuvat pitämään lintujen pesäpaikat salassa. Osa tuotoista tai vastaavasti matkailijoiden vapaaehtoisia lahjoituksia voidaan ohjata linnustonsuojeluun. Linnuille voitaisiin myös rakentaa pesäpohjia lintukosteikoille. Tästä hyötyisivät sekä linnut että matkailijat.

Linnuille voidaan rakentaa myös ruokintapaikkoja. Ruokinnan avulla voidaan helposti tavoittaa tiettyjä lajeja kuten kuukkeli ja lapintiainen. Talvilintumatkailu edellyttää kuitenkin suunnitelmallista, pitkäjänteistä ja monipuolista lintujen ruokinnan järjestämistä. Ruokintapaikan siisteydestä ja turvallisuudesta on myös huolehdittava sekä talvella ruokintaa on jatkettava kevääseen saakka.

Mahdollista on myös muuttoajan ruokailu- ja lepopaikkojen rakentaminen. Tällainen rauhallisessa paikassa sijaitseva riittävän laaja lepoalue, esimerkiksi kosteikko, voisi houkuttaa muutto-

aikana vesilintuja, kahlaajia ja niiden myötä petolintuja. Kesällä se taas voisi tarjota joillekin lajeille sopivan pesimäympäristön.

Yrityksen tulee seurata tilannetta lintualueilla, yrityksen vastuulla on ympäristön siisteys ja tarkkailtavien lintujen hyvinvointi. Ohjattu matkailu esimerkiksi kansallis- ja luonnonpuistoissa on yleensä ympäristölle vähemmän haitallista kuin omatoimimatkoilijoiden satunnaiset retket. Kaikilla alueilla, mutta erityisesti suojeluun varatuilla alueilla tulee ottaa huomioon rajoitukset kulkemisessa. Kansallis- ja luonnonpuistoissa kuljetaan ainoastaan merkittyjä reittejä pitkin ja tätä käytäntöä on hyvä noudattaa myös muilla alueilla ympäristön kulumisen välttämiseksi. Lisäksi erityisen herkille alueille on hyvä rakentaa valmiita reittejä ja pitkospuita suojelemaan ympäristöä kulumiselta.

4. Hyvän lintumatkailutuotteen ominaisuudet

Verhelän ja Lackmanin (2003, 75) mukaan hyvältä matkailutuotteelta vaaditaan monia edellytyksiä. Tärkeitä ominaisuuksia ovat hinnan ja sisällön oikea suhde, tuotteen pitkäikäisyys ja riittävän yksityiskohtainen dokumentointi. Lisäksi tuotteen tulee olla yksinkertainen ja selkeä ja varaamisen ja myymisen on oltava helppoa. Hyvä matkailutuote lisää myös työpaikkoja ja alueen tunnettuutta sekä kunnioittaa ympäristöä. (Verhelä & Lackman 2003, 75.) Tuotteen hionnassa ja yrityksen valitsemien lintukohteiden selvittämisessä, tuotteiden aikatauluja ja reittejä voidaan ja tuleekin tarkentaa. Yritys voi hoitaa myös ruokailut haluamallaan, totutulla ja hyväksi havaitulla tavalla. Vasta tuotteen valittujen yksityiskohtien selkeytyessä voidaan yksityiskohtainen dokumentointi hioa huippuunsa. Kaikki tuotteen eri vaiheet on hyvä kirjata ylös ja käydä yksitellen läpi: mitä voidaan vielä parantaa, missä tulee joustaa ja täytyykö jotain jättää kokonaan pois. Tuotteen tulee olla myös yksinkertainen ja erityisesti selkeä, jotta asiakas tietää mitä on ostamassa.

Hinta-sisältö suhteen tulee olla tasapainossa, toisin sanoen asiakasta ei voi pyytää maksamaan turhasta. Lintumatkailussa hinta ei yleensä ole lintuharrastajalle pääasia, vaan lintujen näkeminen. Eläinten ollessa kyseessä, koskaan ei voi varmasti luvata kohteen näyttäytyvän ja tämä tulee tehdä selväksi jo tuotetta markkinoitaessa. Asiakas päättää tämän jälkeen itse, onko valmis maksamaan tuotteesta pyydetyn hinnan.

Matkailutuotteen tulisi olla mahdollisimman pitkäikäinen. Lintumatkailutuotetta on mahdollisuus varioida monenlaisille matkailijoille sopivaksi. Tämä ominaisuus varmasti pidentää myös sen ikää. Toisaalta siitä voi myös karsia pois ruokailua lukuun ottamatta kaiken oheistoiminnan, jolloin tuote vetoaa ainoastaan vannoutuneisiin lintuharrastajiin. Tällöin sama tuote on trendikäs tietyn kohderyhmän keskuudessa niin kauan kuin lintuharrastajia on olemassa.

Tuotteen varaaminen ja myyminen on tehtävä mahdollisimman helpoksi. Asiakkaalle on annettava mahdollisimman tarkka kuva tuotteesta ja sen sisällöstä, eikä varaamisen tule sisältää turhia vaiheita. Yksinkertainen ja selkeä tuote sekä helppo varausjärjestelmä edesauttavat myös ostopäätöstä.

Erinomaisen hyvä matkailutuote luo uusia työpaikkoja alueelleen. Lintumatkailutuotteen toteuttaminen Lapissa ei ole mahdollista ilman pitkäaikaista lintuharrastustaustaa omaavia oppaita ja tällaisilla henkilöillä taas on hyvät mahdollisuudet työllistyä ainakin tarvittaessa työhön kutsuttavaksi työntekijäksi lintumatkailutuotteita tarjoaviin yrityksiin. Yhteistyö lintuharrastajien ja ohjelmalveluyritysten välillä on vähintäänkin tarpeellista. Monipuolisten, niin matkailuyrityksiä, lintuharrastajua kuin muitakin sidosryhmiä ja toimijoita, kuten hotelleja ja matkatoimistoja sisältävien verkostojen avulla työntekijöiden rekrytointi helpottuu ja verkostoituminen avaa lisäksi uudenlaisia mahdollisuuksia niin tuotteen markkinoinnin ja myynnin kuin toteuttamisenkin suhteen.

Hyvä matkailutuote lisää myös alueen tunnettuutta. Lapilla on jo vahva imago niin Joulupukin kotiseutuna kuin puhtaana luontomatkaileukohteenakin. Lintumatkailu on toimiva lisä Lapin matkailutuotteiden valikoimaan. Lintumatkailutuote on erilainen kuin muut tuotteet ja vetoaa täysin uudenlaiseen kohderyhmään. Kuitenkin se sopii erinomaisesti muun luontomatkaileutarrjonnan joukkoon.

Matkailutuotteen tulee olla ympäristöystävällinen. Myös lintumatkailussa on pyrittävä minimoimaan ympäristövaikutukset. Tämä on suhteellisen helppoa, koska tuotetta ei ole mahdollista toteuttaa suurille ryhmille. Oppaan vastuulla on huolehtia, ettei retkillä roskata, eikä aiheuteta häiriötä linnuille. Yrityksen vastuulla taas on, ettei asiakkaita edes viedä esimerkiksi kohteisiin, joissa tiedetään olevan uhanalaisia lintuja.

Lopullisen tuotteen muodostumiseen vaikuttaa ensiksi tuoteidea, jota noudattaen tuote hakeutuu raameihinsa. Asiakkaiden tarpeet määräävät lopulta tuotteen tarkemmat ominaisuudet. Tuotteen lopulliseen muotoon tulevat vaikuttamaan kuitenkin myös monet muut tekijät, kuten markkinatilanne. (Verhelä & Lackman 2003, 73.) Lintumatkailun suosio on tällä hetkellä nousussa ja potentiaalisia asiakkaita on ympäri maailmaa. Lapin lintumatkailu on kuitenkin vasta alkutekijöissään ja markkinointiin onkin panostettava huolella. Euroopassa lintuharrastusyhdistyksillä on yli 20 miljoonaa jäsentä, ja koko maailmassa lintuharrastajia on arviolta 70 miljoonaa. Nämä kaikki ovat erikoistuneiden luontomatkaileupalvelujen potentiaalisia asiakkaita. Matkailunedistämiskeskuksen mukaan Lintumatkailun osalta Iso-Britannia, Saksa, Hollanti ja Belgia ovat tällä hetkellä tärkeimmät kohdemaat. Kasvavia markkina-alueita ovat Italia, Ranska ja Espanja. Talouden taantuman vaikutuksia markkina-alueisiin seurataan. Lintujen kuvaamisen ja katselun osalta Suomen kilpailijoita ovat Unkari, Viro (Latvia, Liettua), Puola ja Ruotsi. (MEK 2009a, 4, 6-9).

Yritysten tarjoamiin tuotteisiin vaikuttavat aina myös yrityksen liikeidea sekä yrityksen resurssit. Tuotteen on sovittava yhteen liikeidean kanssa ja se on pystyttävä toteuttamaan sille varattujen resurssien puitteissa. Lopulliseen tuotteeseen vaikuttavat lisäksi lainsäädäntö ja määräykset, jotka asettavat toiminnalle omat rajoituksensa. (Verhelä & Lackman 2003, 73.) Lintujen tarkkailussa on esimerkiksi huomioitava luonnossa liikkumisen rajoituksen kansallis- ja luonnonpuistoissa. Lintuja ei myöskään saa häiritä ja niiden pesät täytyy jättää rauhaan.

Ennen valmiin tuotteen tarjoamista asiakkaille, on tärkeää testata tuotteen prototyyppi. Testaamisen avulla voidaan karsia minimiin turvallisuusriskit sekä aikataulu- ja muut ongelmat. (Komppula & Boxberg 2002, 93.) Tuotteen kehittämisessä ja parantelussa auttavat benchmarking sekä asiakaspalaute (Verhelä & Lackman 2003, 75). Benchmarkingin kautta voidaan tutustua muiden yritysten vastaavaan toimintaan ja verrata omaa toimintaa muiden ratkaisuihin. Suomessa menestynyt yritys ja lintumatkailun uranuurtaja Finnature Oy Ltd pystyisi esimerkiksi tarjoamaan tärkeää tietoa kohderyhmistä ja tuotteista. Asiakaspalautteen keräämisen taasi olla jatkuva prosessi. Asiakkailta saadaan arvokasta tietoa tuotteen hyvistä ja huonoista puolista ja näin toimintaa voidaan parantaa ja hioa jatkuvasti.

5. Ehdotelmia ja ideoita lisättäväksi lintumatkailutuotteeseen

Lappilainen lintumatkailutuote erottuu muista vastaavista esimerkiksi lintulajiston sekä luonnon vuoksi. Tuotteen erilaistamisessa yritys voi halutessaan käyttää lisäksi useita keinoja. Seuraavassa on lueteltuna Lapista löytyviä ominaisuuksia ja esimerkkejä, joita lappilaisessa lintumatkailutuotteessa voidaan hyödyntää ja joiden avulla voidaan erottua muista suomalaisista ja ulkomaisista lintumatkailutuotteista. Yritys voi resurssiensa ja omimman osaamisensa mukaan valita lintumatkailutuotteeseen liitettäväksi eri komponentteja. Näistä komponenteista asiakkaat taas voivat ostotilanteessa räätälöidä yrityksen avustuksella itselleen sopivan palvelun.

Esimerkkilista elementeistä, joita voidaan hyödyntää lintumatkailutuotteen räätälöinnissä:

- Ruokailu ja nokipannukahvit nuotiolla
- Metson ja teeren soitimet
- Joutsenen pesänrakennus
- Pöllöjen kuuntelu
- Ruokintapaikka pikkulinnuille
- Ruokintapaikka pöllöille ja petolinnuille

- Kuvaus- ja tarkkailuretket muuttovaellusten yhteydessä
- Lintulajien bongauskilpailu: virkistyspäivänä/osana incentive-matkaa
- Vaellukset ja retket kesällä yöttömässä yössä
- Verkostoituminen ja yhteistyö lintumatkailun toteuttamisessa
- Ammattikuvaaja mukaan linturetkille
- Sauna
- Maatilamatkailu
- Hiihto ja lumikenkäily
- Lintuvaellus
- Mönkijät kuljetuksissa
- Ratsastus
- Porotilat
- Huskytarhat
- Veneily
- Kelkat kuljetuksissa
- Luontokuvaus
- Linturetket kaupungilla (esimerkiksi Harjulampi-Ounasjokisuisto)
- Museot ja nähtävyydet
- Lintujentunnistuskurssit
- Linturetket koululaisille
- Linturetket erityisryhmille
- Reittejä ja torneja liikuntarajoitteisille
- Linnunpöntön rakentaminen
- Kalastus kesällä

- Pilkkiminen talvella
- Marjastus ja sienestys
- Paikallisuus (ruoka, käsityöt)
- Joulupukki
- Saamelaisuus, käsityöt, lapinkaste
- Piilokojujen vuokraaminen
- Välineiden, kuten kiikareiden ja kameroiden vuokraaminen omatoimimatkailijoille

Tulevaisuudessa on mahdollista kehittää myös:

- Lapsille luontopolku, tempurata, jonka avulla tunnistaa lintuja ja niiden elinympäristöjä, (esim. Lappsetin Angry Birds –puisto)
- Viikon mittainen paketti: (Retkiä ympäri Lappia ja Pohjois-Norjaa, ruuat, vierailut, majoitus, kuljetukset)

Muita Lapin lintumatkailunkin kannalta hyödynnettävissä olevia ominaisuuksia:

- Maisemat (valokuvaus)
- Revontulet
- Tykkylumi
- Vuodenajat
- Hiljaisuus
- Kansallispuistot

Kirjallisuus:

Aalto, Kimmo, Marko Laiho & Harri Talonen (1999): *Matkailun ohjelmapalveluyritysten myynti ja informaatiokanavat*, Loppuraportti 31.8.199: Sarja D: Tampereen yliopiston Liiketaloudellisen tutkimuskeskuksen julkaisuja 9. Tampereen yliopistopaino Oy, Tampere.

Borg, Pekka, Elina Kivi & Minna Partti (2002): *Elämyksestä elinkeinoksi – matkailusuunnittelun periaatteet ja käytäntö*. WS Bookwell Oy, Juva.

Boxberg, Matti, Raija Komppula, Seija Korhonen & Pertti Mutka (2001): *Matkailutuotteen markkinointi- ja jakelukanavat*. Edita, Helsinki.

Jormakka, Raija, Kaija Koivusalo, Jaana Lappalainen & Mervi Niskanen (2009): *Laskentatoimi*. Edita, Helsinki.

Komppula, Raija & Matti Boxberg (2002): *Matkailuyrityksen tuotekehitys*. Edita Prima Oy, Helsinki.

Pesonen, Ismo, Tytti Mönkkänen & Tarja Hokkanen (2000): *Menestyvä matkailuyritys*. Oy Edita Ab, Helsinki.

Sipilä, Jorma (2003): *Palvelujen hinnoittelu*. WSOY, Helsinki.

Suontausta, Hannu & Markku Tyni (2005): *Wellness-matkailu – hyvinvointi matkailun tuotekehityksessä*. Edita Prima Oy, Helsinki.

Taavetti, Harri (2008): *Suomi lintumatkailumaana*. (18-19) Teoksessa Jan Södersved toim. Linnut, luonnossa. WS Bookwell Oy, Porvoo.

Verhelä, Pauli & Pekka Lackman (2003): *Matkailun ohjelmapalvelut, matkailuelämyksen tuottaminen ja toteuttaminen*. WS Bookwell Oy, Porvoo.

Muut lähteet:

García-Rosell , José-Carlos , Mika Kylänen, Kirsi Pitkänen, Teija Tekoniemi-Selkälä & Anna Vanhala (2010): Matkailun Tuotekehittäjän Käsikirja. Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti. Viitattu 9.5.2012. Saatavilla Internetistä: <http://matkailu.luc.fi/Tuotekehitys/Etusivu.iw3>

MEK (2009a): Wildlife matkailutuotteiden kehittämisstrategia 2009-2013. Viitattu 3.2.2012.

Saatavilla Internetistä:

[http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/3af96a050d9ea239c225754d00238206/\\$FILE/wildlifekehitt%C3%A4misstrategia_2009-2013%20vrs%202.pdf](http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/3af96a050d9ea239c225754d00238206/$FILE/wildlifekehitt%C3%A4misstrategia_2009-2013%20vrs%202.pdf)

Ortju, Jouni (2010): Laadukas matkailutuote ja miten se tehdään. Viitattu 7.5.2012. Saatavilla Internetistä:

https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:V__Z626Q93YJ:www.smal.fi/file.php%3F364+matkailutuotteen+hinnointelu&hl=fi&gl=fi&pid=bl&srcid=ADGEESiuAmhcieI8M86xeh64TCf5pQOREB0R4rAR2nOzNkZ1EzgFewI7amE26ZLRDf8Sv5BAd-6xVM_GTdTkqqsWOQvSL0j1RfiqDfGgLLMWIoHS-mv9HLAofNDEFHRowdnylgG3pQ1&sig=AHIEtbTdUmpTTfR9owj-bU4y-WVTgtpOLw