



# Brändityö

IISALMI JA TIENOOT | 2020

# Tarkoitus

## “ELÄMÄNMAKUISIA ELÄMYKSIÄ”

Iisalmi ja tienoot tarjoaa matkailijalle aitoja, elämänmakuisia elämyksiä. Kiireettömyys ja savolainen elämänluonto luovat perustan stressivapaaseen lomailuun. Matkailijan mieli vedätetään positiiviseen viretilaan aidoilla savolaisilla stressilääkkeillä kuten maaseutumaisella kotoilulla sekä puhtaan luonnon rauhoittavalla vaikutuksella. Täällä voit nauttia olutpääkaupungin antimia, inspiroitua alueen yritystarinoista sekä tutustua kulttuurihistoriallisiin kohteisiin. Kun on kerran kokenut ihmisten välittömyyden, on Iisalmeen ja tienoille suorastaan pakko palata takaisin.

Elämän-  
makuisia  
elämyksiä

Elämää lomalla. Perinteet ja maalaisuus. Suomen olutpääkaupunki. Juuret. Puolimatkassa Suomea. Stressittömyys. Aitous. Omalaatuiset tapahtumat. Lupsakkuus. Rento luontoilu. Vesistöt. Puhtaus. Voimaa luonnosta.

## Identiteetti



**VÄLITÖN.** Kun on kerran kokenut ihmisten välittömyyden, on Iisalmeen ja tienoille suorastaan pakko palata takaisin.



**YLLÄTYKSELLINEN.** Iisalmi ja tienoot yllättää lomailijan lukemattomilla ihmeillään, joita ei muualta maailmasta osata edes etsiä.



**LUPSAKKA.** Matkailijan mieli vedätetään positiiviseen viretilaan aidoilla savolaisilla stressilääkkeillä sekä lupsakalla palvelulla.

## Tone of Voice



**VÄLITÖN JA LÄMMIN.** Kun puhumme matkailijalle, niin viestistä näkyy ja kuuluu aito välittäminen. Kysymme kuulumiset ja juttelemme asioista tuttavallisesti kuin vanhalle kaverille. Tapamme viestiä on ennen kaikkea sitä, että huomioidaan matkailija aidosti ihan jokaisessa viestintätilanteessa. Viestinnän sävy on tuttavallista ja lämminhenkistä.



**LUPSAKKA.** Vaikka puhumme asiaa, emme halua olla tylsiä. Uskallamme viljellä lämminhenkistä huumoria puheeseen ja viestiin. Tarinoissamme on aina mukana ripaus lupsakkuutta. Meidän käyttämästä huumorista välittyy ennen kaikkea positiivinen yhteishenki.



**SELKEÄ.** Vaikka väritämme tarinoiden taustoja, kerromme asioista selkeästi ja totuudenmukaisesti. Viestinnässä suosimme selkokieltä, mutta emme silti sorru tylsyyteen. Kerromme ylpeydellä, miksi Iisalmi ja tienoot on maailman paras paikka matkailijalle. Meidän ei tarvitse retostella ylisanoin, annamme tekojen ja palvelutarjontamme vakuuttaa.

# Matkailijan palvelupolku

Palvelupolku kuvaa matkailijan eri vaiheissa kohtaamat kysymykset ja kontaktipisteet. Jokaisessa pisteessä matkailija on kohdattava ja hänen tarpeeseensa vastattava yläsavalaisella lupsakkuudella ja aidosti kiinnostuen.

1

## Ennen matkaa

2

## Matkan aikana

3

## Matkan jälkeen

### MITÄ TIETOA MATKAILIJA ETSII?

Kiinnostuksen herääminen – Mikä ihmeen Iisalmi ja tienoot?

Tiedonhankinta – mitä Ylä-Savo minulle tarjoaa ja mitä siellä voi tehdä?

Vertailu – mitä alueella on sellaista, mitä muualla ei ole?

Vakuuttaminen – miksi valitsen matkani kohteeksi juuri Iisalmen ja tienoot tai pysähdyn siellä? Löydänpö alueeseen liittyviä suosituksia?

Saapuminen – miten helppoa alueelle tuleminen on?

Sujuvuus – onko kaikki vaivatonta?

Elämykset – koenko jotain ainutlaatuista?

Kokemus – sainko sen, mitä odotin, vai hieman enemmän?

Palvelutarjonta – tarjoaako alue juuri minulle sopivia palveluita? Löydänpö tiedon helposti?

Palaute – mihin voin kertoa huomioistani ja kokemuksistani?

Fiilistely – millaisia tunteita matka herättää? Haluanko jakaa hyviä kokemuksiani myös muille?

Sujuvuus – menikö kaikki kuten piti vai jäikö joku kaivamaan?

Kiinnostus – Jäikö jotain vielä kokematta? Haluanko kokea saman uudestaan?

### KONTAKTIPISTEET

- messut
- näkyvyys tapahtumissa
- some
- verkkosivut
- tapahtumakalenteri
- Google ja muut hakukoneet
- esitteet
- muiden matkailijoiden suositukset ja kokemukset
- yhteydenpito
- viestit
- paikallislehtien erikoisjaketut

- kohtaamiset palveluntarjoajan kanssa
- verkkosivut
- esitteet
- kartat
- kohtaamiset palveluntarjoajan kanssa, verkkosivut, esitteet ja kartat

- some
- sähköpostit ja puhelut
- verkkosivut
- tapahtumakalenteri
- yhteydenpito palveluntarjoajiin
- messut
- tapahtumat

### KIINNITÄ NÄIHIN HUOMIOTA:

Varmista, että kaikki tieto on helposti saatavissa samasta paikasta (www).

Kiinnitä huomiota helppoon varattavuuteen.

Panosta alueelliseen yhteiseen brändimarkkinointiin.

Tuo esiin positiiviset asiakaspalautteet.

Tuo esiin matkailun trendeihin vastaavia tekijöitä ja kokonaisuuksia: Ekomatkailu (myös junalla/autolla saapuminen), paikallisten tuotteiden ja palveluiden käyttäminen, kulinaristinen lomailu, elämykset rauhoittumiseen, luontokohteet, soolomatkailu, turvallisuus, ei-perinteiset-turistikohteet.

Viesti yläsavalaisella äänellä – rennosti, ystävällisesti ja murrasanoja **harkitusti** käyttäen.

Hyödynnä omaperäisiä sissimarkkinointitempauksia (esimerkiksi junissa).

Varmista, että jokainen kiinnittää huomiota asiakaskokemukseen ja asiakaskohtaiseen palvelupolkuun.

Tuo esiin pieniä, alueeseen liittyviä personointeja (esimerkiksi tervetuliaislahjoina).

Kysy säännöllisesti, miten kaikki on sujunut.

Suosittele omaehtoisesti juuri matkailijalle sopivia palveluita. Tuo ajantasaiset tapahtumat näkyville (esim. tussitaulut, esitteet).

Kaikkeen "piste iin päälle" – ylitä odotukset.

Kysy aina jälkikäteen, miten matka sujui – mikä lomassa/reissussa oli parasta, mikä ei sujunut hyvin ja miten palveluita voisi kehittää.

Kannusta jakamaan omaa kokemusta ja suositlemaan eteenpäin esim. somessa #iisalmijatienoot.

Panosta jälkimarkkinointiin ja lisäämyyntiin – esimerkiksi postikorttikampanja (tervetuloa uudestaan) tai sähköpostivinkit uusista tuotteista ja palveluista.

Kerää koostetusti palaute matkasta. Toteuta kysely napakkana.

# Elämysmatkailijat

Alueen persoonallisiin tapahtumista tai itselleen mielenkiintoisista matkailupalveluista kiinnostuneet. Miettivät tulemisensa ja aikataulunsa oman elämyksensä ajankohtaan.

## **Aidot elämykset syntyvät välittömistä kohtaamisista sekä positiivisista yllätyksistä.**

Täällä riittää nähtävää ja koettavaa myös pidemmäksi aikaa, kun vaan antaa Iisalmen ja tienoon viedä.

## Näitä hän arvostaa:

- ✓ **Aidot savolaiset kohtaamiset:** Tapahtumat, tori, kesäteatteri, lavatanssit
- ✓ **Omanlainen majoitus** - hotellit, karavaanialueet, maatilamajoitus, mökki, Smart Lucia ym.
- ✓ **Makuelämykset** - itse valmistettuna (ja kerättynä) tai pöytään rakkaudella tarjoiltuna
- ✓ **Yläsavolaisuuden ytimeen kurkistava tarjonta** - museot, vanhan ajan vossikka-ajelu ja muut perinteet, paikalliset tapahtumat
- ✓ **Kokemukset, jotka eivät unohdu:** avantouinti, savusauna, luontoruokailu, maaseutumatkailu ym.



### ELÄMYS- MATKAILIJAN NÄKÖKULMA

Mitä uutta voin kokea Iisalmessa ja tienoilla?  
Mikä on se erikoisuus, jota ei ole tarjolla muualla?  
Mikä tekee Iisalmesta ja tienoista erityisen?

Miten minut otetaan vastaan?  
Koenko aitoja elämyksiä?  
Koenko jotain ainutlaatuisia, jota en osannut odottaa kokevani?

Mitä jäi vielä kokematta?  
Loinko suhteen alueeseen ja sen toimijoihin?  
Olenko heille tärkeä?  
Voinko suositella aluetta muille?

### EROTTAUTUMIS- TEKIJÖITÄ:

Markkinoi persoonallisia, aitoja tapahtumia – Eukonkanto, Oluset, lavatanssit, markkinat ym.  
Luo paketteja tapahtumien ympärille.

Panosta pieniin, odotukset ylittäviin yksityiskohtiin.  
Tutustu vierailijan matkasuunnitelmaan (mitä muita palveluita on varannut). Ehdota aktiivisesti uutta.  
Panosta aitoon asiakaskohtaamiseen. Saa matkailija tuntemaan olonsa tärkeäksi.

Pidä "henkilökohtaisesti" yhteyttä.  
Panosta jälkimarkkinointiin. Ehdota uutta!  
Toimita joku matkaa kuvaava muisto jälkikäteen (valokuva, esine ym.). "Ihana, kun kävit kylässä, olet meille tärkeä."

# Juurilleen halajavat

Savolaiset juuret vetävät puoleensa tienoille, josta on kotoisin. Nämä henkilöt palaavat matkailemaan tuttuihin maisemiin perheen tai tuttaviensa kanssa.

**Kun täältä on kerran lähtenyt, on tänne suorastaan pakko palata takaisin.** Tienoon kaipuu voi tarttua myös tuttaviin ja perheeseen. Iisalmessa ja tienoilla on vuotuisia perinteisiä tapahtumia sekä matkailuelämyksiä, jotka pitää kokea aina uudelleen.

## Näitä hän arvostaa:

- ✓ **Perinteet:** Vuosittain järjestettävät tapahtumat, joissa on mahdollista viettää aikaa tuttujen kanssa.
- ✓ **Nostalginen palvelutarjonta:** Tutut kulttuurikohteet, paikalliset palvelut, tapahtumat ym.
- ✓ **Luonto:** Reitistöt, metsästys ja kalastus

	1 Ennen matkaa	2 Matkan aikana	3 Matkan jälkeen
<b>JUURILLEEN HALAJAVAN NÄKÖKULMA</b>	<p>Mitä tapahtumia matkani aikana on tarjolla?</p> <p>Löydätkö tutuista palveluista jotain uutta?</p> <p>Onko Iisalmi ja tienoot kehittyneet eteenpäin?</p>	<p>Koenko edelleen olevani osa yhteisöä?</p> <p>Törmäänkö tuttuihin?</p> <p>Näenkö kotiseudustani jotain, mitä en ole aiemmin kokenut?</p> <p>Saanko nostalgiannälkäni tyydytyksi?</p>	<p>Jääkö minulle ikävä?</p> <p>Milloin palaan takaisin?</p> <p>Haluan muuttaa takaisin?</p>
<b>EROTTAUTUMIS-TEKIJÖITÄ:</b>	<p>Panosta ajankohtaiseen, helppokäyttöiseen ja kattavaan tapahtumakalenteriin.</p> <p>Luo mahdollisuudet nostalgisille kohtaamisille (luokkakokoukset, sukukokoukset) ja viesti niistä.</p> <p>Ole säännöllisesti yhteydessä.</p> <p>Kannusta muistelemaan – "Millaisia muistoja sinulla on liittyen tähän paikkaan?"</p>	<p>Ole tuttavallinen, toivota tervetulleeksi kotiin.</p> <p>Varmista, että loma-aikoina (joulu, pääsiäinen, kesä, itsenäisyyspäivä ym.) tarjolla on riittävästi tekemistä ja tapahtumia.</p> <p>Ideoi tapahtumia ja tekemistä lapsuudesta tuttujen maamerkkien ja maisemien yhteyteen.</p>	<p>Aktiivinen someryhmä/sivu, jossa tiedotetaan tapahtumista ja palveluista. Tuodaan esiin myös työ- ja asuntotarjonta.</p> <p>Aktiivinen yhteydenpito alueelta pois muuttaneille – kirjeet, lehdet, postikortit.</p>

# Tiedostava luontomatkailija

Lomalla on hyvä unohtaa kiireet ja keskittyä nauttimaan ajasta lähimmäisten tai samanhenkisten kanssa rauhaisassa ympäristössä. Nämä ihmiset arvostavat perinteitä, luonnonrauhaa sekä henkilökohtaista, välitöntä palvelua.

Kiireettömyys ja savolainen elämänluonto luovat perustan stressivapaaseen lomailuun. **Täällä voi nauttia luonnosta ja palveluista maaseutumaisesti kotoillen ja omassa rauhassa.** Tienoon monia matkailukohteita yhdistää luonnon kauneus sekä kulttuurihistorialliset tarinat.

## Näitä hän arvostaa:

- ✓ **Aikaa ajatuksille:** Luontoreitistöt, retriitit, majoituspalvelut, metsästys ja kalastus
- ✓ **Kokemuksia luonnossa:** erä- ja luontomatkailupalvelut, metsästys ja kalastus
- ✓ **Hyvinvointia:** Urheilu- ja liikuntamahdollisuudet, ruoka (itse tehtynä tai rakkaudella tarjoiltuna), välittömiä kokemuksia, rauhaa

	1 Ennen matkaa	2 Matkan aikana	3 Matkan jälkeen
<b>TIEDOSTAVAN LUONTO-MATKAILIJAN NÄKÖKULMA</b>	<p>Millaisia reitistöjä ja palveluita on tarjolla?</p> <p>Miten ruoka ja varustehuolto matkan aikana toimii?</p> <p>Miten ja mistä saan hankittua tarvittavat luvat?</p> <p>Jos liikun julkisilla kulkuvälineillä, miten saavun kohteisiin?</p>	<p>Onko kaikki valmiina, sujuuko matka?</p> <p>Ovatko reitit siistejä ja opasteet selkeitä?</p> <p>Onko opas asiantunteva?</p> <p>Mitä muuta voisin tehdä?</p>	<p>Millainen tunnelma minulle jäi, haluanko kokea saman uudestaan?</p> <p>Minne voin antaa palautetta, jos esimerkiksi reitistöissä oli parannettavaa?</p>
<b>EROTTAUTUMIS-TEKIJÖITÄ:</b>	<p>Tarjoja kokonaisvaltaisia paketteja, jossa kaikki otettu huomioon - kuljetukset, luvat, varustehuolto ym.</p> <p>Varmista, että kaikki tieto on saatavilla sähköisesti (reittikuvaukset ym.)</p> <p>Panosta laadukkaaseen valokuvamateriaaliin ja jaa sitä aktiivisesti. Katso esimerkiksi Instagramista tililtä <b>discoverfinland</b>.</p> <p>Tuo viestinnässä esiin ekologisuus, vastuullisuus ja rauhoittuminen.</p>	<p>Infoa rehellisesti reittien kunnosta ja tilanteesta.</p> <p>Varmista, että varusteet ovat kunnossa ja kaikki toimii. Tarjoa mahdollisuus esimerkiksi vaatteiden pesemiseen, akun lataamiseen ym.</p>	<p>Mahdollista palautteen antaminen. Sijoita palautelaatikoita mahdollisille paikoille, lähetä perään palautekysely.</p> <p>Kannusta seuraamaan sosiaalisen median kanavia ja jakamaan omia kokemuksia.</p> <p>Ennakoi tulevaa sesonkia - laita hyvissä ajoin talvella tiedustelua, hoidetaanko paketti kuntoon myös seuraavaa kesää ajatellen.</p> <p>Määrittäkää yhteinen prosessi jälkimarkkinoinnille. Panostakaa henkilökohtaiseen palveluun.</p>

# Ulkomaiset yritysvieraat

Iisalmen ihmeet vetävät puoleensa jatkuvasti ulkomaisia yritysvierailijoita. Heille Iisalmen tienoo tarjoaa unohtumattomia elämyksiä joita ammennetaan mm. puhtaasta luonnosta ja vesistöistä sekä savolaisesta eksotiikasta.

*Suomalaisuuden syntylähteet ovat Iisalmessa ja tienoilla. **Puhtaan luonnon äärellä ja välittömässä ilmapiirissä voi kokea elämänmakuisia, perisuomalaisia elämyksiä.** Anna Iisalmen ja tienoon yllättää yritysvieraat myös matkailu- ja elämystarjonnan kautta.*

## Näitä hän arvostaa:

- ✓ **Yläsavolainen välittömyys:** Ihmiset, aitous, arki, paikallinen kulttuuri, luonto, avantouinti, lavatanssit, savusauna ym.
- ✓ **Uskomattomat yritystarinat** - Yrityksen elinkaari, tehdaskierros, lopputuotteen testaus (aistikokemus), monipuolinen yrityskenntä, erityisosaaminen, laadukkaat tuotteet
- ✓ **Sujuva palvelu:** Majoitus, ruokailu, matkat
- ✓ **Suomalainen luonto**

	1 Ennen matkaa	2 Matkan aikana	3 Matkan jälkeen
<b>ULKOMAISEN YRITYSVIERAAN NÄKÖKULMA</b>	<p>Millainen alue Ylä-Savo on? Mitä näkemistä ja kokemista alueelta löytyy?</p>	<p>Miten minua palvellaan, sujuuko kaikki hyvin? Millaisia uusia elämyksiä koen? Miten yritysvierailut poikkeavat muista vastaavista?</p>	<p>Mitä voisin suomalaisilta ja erityisesti yläsavolaisilta oppia? Mitä kerron maasta ja alueesta muille? Haluanko saapua Suomeen uudestaan?</p>
<b>EROTTAUTUMIS-TEKIJÖITÄ:</b>	<p>Tee yhteistyötä paikallisten yritysten kanssa. Paketoi kokonaisuuksia eri tyylisten ja mittaisten vierailuiden varalle. Tiedustele mahdollisuutta tuoda myös perhe tai lapset mukaan.</p> <p>Panosta tarvittaviin kieliversioihin.</p> <p>Tuo esiin puhdas luonto, vesistö, rauha ja turvallisuus.</p> <p>Tuo esiin paikallisia tarinoita (esim. veneellä töihin).</p>	<p>Panosta yläsavolaisiin yksityiskohtiin, ylitä odotukset.</p> <p>Kiinnitä erityishuomiota palvelun laatuun.</p> <p>Tarjoa tietoa myös palveluista, joita eivät välttämättä ehdi kokeilla.</p> <p>Luo kokonaisuudesta yhtenäinen elämys, jossa useita eri kokemuksia.</p>	<p>Tapaa yrityksiä säännöllisesti. Kehitä palveluita eteenpäin toiveiden ja havaintojen mukaan.</p> <p>Kannusta saapumaan takaisin. Tee yhteistyötä muiden alueiden matkailutoimijoiden kanssa. ("Koe koko Suomi Helsingistä Kuusamoon").</p>