

Koulutuksen toteutusmallina
on oppisopimus. Koulutus on
veloitukseton ja sen voi suorittaa
kokonaan etänä.

Hae viimeistään
5.9.2021.

MATKAILUN DIGITAALINEN LIIKETOIMINTA -KOULUTUS

Liiketoiminnan ammattitutkinto

Myyntin ja markkinointiviestinnän osaamisala

29.9.2021-21.10.2022

Haluatko parantaa yrityksen näkyvyyttä ja löydettävyyttä verkossa vai mietitkö kenties verkko-kaupan perustamista? Tiedätkö, mitkä jakelukanavat sopivat parhaiten yrityksellesi, entä miten kuvata yrityksen tuotteet ja palvelut kanavan asiakkaiden mukaiseksi? Entä osaatko hyödyntää sosiaalista mediaa myynnin tukena tai tiedätkö miten palvella asiakkaita laadukkaasti ja vastuullisesti myös verkossa?

Kehittämällä yrityksen digitaalista ekosysteemiä ja asiakaspolkua saat liiketoimintasi uudelle tasolle ja pystyt palvelemaan asiakkaitasi entistä paremmin – tartu tilaisuuteen ja hae mukaan koulutukseen!

Tutkinnon muodostuminen

Liiketoiminnan ammattitutkinto, laajuus 150 osp.

Tutkintokoulutus koostuu kolmesta tutkinnon osasta:

Liiketoiminnan tehtävissä toimiminen	30 osp
Myyntin ja asiakaspalvelun suunnittelu ja toteuttaminen	60 osp
Asiakaskokemuksen kehittäminen ja palvelumuotoilu	60 osp

Tutustu tarkemmin tutkinnon rakenteeseen:

[Liiketoiminnan ammattitutkinto](#)

Osallistumalla koulutukseen parannat osaamistasi ja ymmärrystäsi matkailun digitaalisesta liiketoiminnasta käytännönläheisin keinoin.

Kenelle koulutus sopii?

Koulutus on suunnattu matkailualan toimijoille, niin yrittäjille kuin alalla työskenteleville henkilöille. **Huom!** Mukaan voi hakea ilman vahvaa digitaalisen liiketoiminnan taustaa. Sopii siis myös aloittelijoille.

Toteutus: Koulutus toteutetaan oppisopimuskoulutuksena. Oppisopimuskoulutus on osallistujalle veloitukseton ja se on tarkoitettu joko yrittäjille (yrittäjän oppisopimus) tai työsuhteessa oleville henkilöille. Oppisopimuskoulutuksen avulla voi myös rekrytoitua alan työtehtäviin.

Koulutus koostuu työpaikalla tapahtuvasta oppimisesta, omatoimisesta verkko-opiskelusta, koulutuspäivistä sekä erilaisista etätehtävistä. Koulutus toteutetaan hybridimallina eli etänä verkossa ja paikan päällä Hämeenlinnassa (koronatilanteen niin salliessa). Tarvittaessa kaikki päivät toteutetaan etänä. Lopullinen toteutusmalli tarkentuu myöhemmin. Kaikki koulutuspäivät videoidaan ja tallenteet ovat käytettävissä koko koulutuksen ajan, joten opiskelu on hyvin joustavaa.

SISÄLTÖ

1. Koulutuksen aloitus ja lähtötasokartoitus
2. Digitaalisen matkailumarkkinoinnin strategia ja markkinoinnin suunnittelu
3. Verkostojen hyödyntäminen matkailuliiketoiminnassa
4. Verkkotalan jäljen eli digitaalisen löydettävyyden parantaminen
5. Oman varaus- ja verkkokaupan perustaminen
6. Online myynti - jakelukanavakartta ja myyntikanavat
7. Verkkonäkyvyyden laajentaminen - suosittelevat - TripAdvisor ja Google My Business haltuun
8. Digitaalisen löydettävyyden ja näkyvyyden kehittäminen - Sosiaalinen media myynnin tukena
9. Asiakaspalvelu ja vastuullisuus verkossa - asiakastyytyväisyyden varmistaminen ja

kuuntelujärjestelmä, vastuullisuus ja laatu asiakaspalvelussa

10. Koulutuksen päätös

Paikka

Lähiopetuspäivät toteutetaan Hämeenlinnassa Ammattiopisto Tavastian tiloissa.

Toteuttaja

Ammattiopisto Tavastia ja NordicMarketing.

Hae mukaan viimeistään 5.9.2021
Täytä hakemus sivuillamme.

1. Merkitse hakevasi oppisopimuskoulutukseen
2. Kirjoita perustelut-kenttään: Matkailun digitaalinen liiketoiminta koulutus.

Koulutuksen sisältö ja aikataulu

Koulutuspäivien aikana perehdytään eri aiheisiin pääasiassa käytännönläheisin keinoin, käytännön esimerkkien avulla ja työskentelään aiheeseen liittyviä tehtäviä oman yrityksen tai toimenkuvan näkökulmasta. Lisäksi opiskelijat perehtyvät päivien koulutusaiheisiin ennakotehtävien avulla.

Päivämäärien ja sisältöjen muutokset mahdollisia.

Koulutuksen aloitus ja lähtötasokartoitus, 29.9.2021

- Tutkinon tavoitteet ja osaamisvaatimukset sekä suoritettavat tehtävät ja näytöt
- Näyttötutkintovaatimusten ja koulutuskokonaisuuden ymmärtäminen
- Oppisopimukset
- Lähtötasokartoitus
 - Koulutuskokonaisuus käynnistetään lähtötasokartoituksella, jonka avulla selvitetään opiskelijoiden todellinen osaamisen taso matkailun digitaaliseen liiketoimintaan liittyen sekä kartoitetaan opiskelijoiden tarpeita sisältöteemoihin liittyen.

Digitaalisen matkailumarkkinoinnin strategia ja markkinoinnin suunnittelu, 29.9.-20.10.2021

Huom! Omatoiminen verkko-opiskelu.

- Opiskelija ymmärtää strategian ja markkinoinnin suunnittelun merkityksen.
- Markkinoinnin strateginen suunnittelu: kohderyhmä- ja kilpailija-analyysi, kanavavalinnat ja segmentointi, markkinointiviestien ja sisältöjen suunnittelu, tavoitteellisuus ja mittaaminen

Verkostojen hyödyntäminen matkailuliiketoiminnassa 27.10.2021

- Opiskelija ymmärtää yhteistyön ja verkostoitumisen merkityksen matkailualalla
 - Matkailun alueellinen koordinointi ja yhteistyö
 - Matkailun yhteismarkkinoinnin haasteet ja hyödyt sekä verkostojen merkitys
 - Matkailupalveluketjujen rakentaminen ja koordinointi asiakaslähtöisesti

Verkkotalan jäljen eli digitaalisen löydettävyyden parantaminen, 1.12.2021

- Verkkosivustojen (FIN / ENG) löydettävyyden ja saavutettavuuden kehittäminen

- Opiskelija ymmärtää miten digitaalinen löydettävyyden muodostuu eri markkina-alueilla ja kuinka matkailutarjontaa säätelevät jakelukanavat ja hakukoneet säätelevät algoritmeillaan yrityksen ja matkailualueen digitaalista näkyvyyttä.
- Opiskelija osaa tehdä analyysin oman verkkosivuston nykytilasta ja kehittämiskohteista markkina-alueilla.
- Opiskelija osaa optimoida oman verkkosivuston tai teetättää optimoinnin toiselta ostopalveluna huomioiden kotimaan ja kansainvälisen markkinoinnin edellyttävät toiminnot.
- Opiskelija osaa seurata yrityksen digitaalisen löydettävyyden kehittymistä ja tehdä tarvittavat toiminnot markkinan tai oman liiketoiminnan muuttuessa ja sesonkiaikoina.

Oman varaus- ja verkkokaupan perustaminen, 19.1.2022

- Opiskelija osaa vertailla ja tehdä oikean valinnan varausjärjestelmän (backend) hankinnan osalta.
- Opiskelija ymmärtää
 - ymmärtää miten varausjärjestelmän hankinta vaikuttaa oman yrityksen palvelujen operointiin (omat ja alihankkijat), online-myyntiin, yhdistelmätuotteisiin, asiakashallintaan, maksu- ja taloushallinnan prosesseihin, markkinointiin ja muiden resurssien hallintaan.
 - miten verkkokauppa perustetaan
- Opiskelija ymmärtää mitä digitaalinen ekosysteemi sisältää ja kuinka sitä on tavoitteellista kehittää huomioiden yrityksen liiketoiminnalliset tavoitteet ja osaaminen

Online myynti - jakelukanavakartta ja myyntikanavat, 16.3.2022

- Opiskelija osaa hahmottaa matkailun digitaalisen ekosysteemin ja jakelukanavakartan, sekä ymmärtää miten matkailun globaalimarkkina toimii BtoAll markkinassa.
- Opiskelija osaa valita tuotteilleen sopivat jakelukanavat (näkyvyys- ja myyntikanavat), tietää kanavien asiakkaiden vaatimukset, mahdollisuudet ja osaa kuvata tuotteensa kanavan asiakkaiden mukaiseksi.
- Opiskelija osaa valita sopivat jakelukanavat myyntiin
- Opiskelija osaa mitata myynnin tuloksellisuutta eri jakelukanavista ja oman suoramyynnin kautta

Verkkonäkyvyyden laajentaminen - suosittelevä palvelut - Tripadvisor ja Google My Business haltuun, 20.4.2022

- Opiskelija osaa perustaa ja käyttää TripAdvisorin yrityksen palvelun suosittelevamarkkinoinnin välineenä.
- Opiskelija osaa kerätä suosituksia kansainväliseltä asiakkailta kivistä, verkossa ja henkilökohtaisessa myyntityössä sekä kannustaa asiakasta suosittelujen antamisessa.
- Opiskelija osaa käyttää Google My Businessin toimintoja yrityksen palvelujen ja tuotteiden sekä koko matkailun destinaation markkinoinnissa sekä varmistaa, että asiakkaat jättävät palautteen ja arvionsa Google My Business palvelun kautta.

Digitaalisen löydettävyyden ja näkyvyyden kehittäminen - Sosiaalinen media myynnin tukena 25.5.2022

- Opiskelija ymmärtää miten sosiaalista mediaa voi käyttää tehokkaasti myynnin tukena ja mitata sen tehokkuutta.
- Opiskelija osaa perustaa sosiaalisen median tilejä yrityksen käyttöön (Facebook, Instagram, Youtube)
- Opiskelija osaa tuunata sosiaalisen median profiilin sopivaksi matkailumarkkinointiin
- Opiskelija osaa käyttää maksettua mainontaa Facebook ja Instagram tileillään ja käyttää Facebookin mainostyövälinettä

Asiakaspalvelu ja vastuullisuus verkossa - asiakastytyväisyyden varmistaminen ja kuuntelujärjestelmä, vastuullisuus ja laatu asiakaspalvelussa, 31.8.2022

- Opiskelija osaa kuvata yrityksen kuuntelujärjestelmän, jonka avulla kerää asiakaspalautetta ja suosituksia sekä osallistuttaa henkilökunnan palautteiden keräämiseen.
- Opiskelija osaa mitata asiakastytytyväisyyttä ja laatua verkossa sekä tehdä tarvittavat toimenpiteet palvelun ja laadun parantamiseksi.

Koulutuksen päätös, 21.10.2022

Lisätietoja:

Tuovi Korkeakoski Ammattiopisto Tavastia
040 825 1775, tuovi.korkeakoski@kktavastia.fi

Esko Hentilä Ammattiopisto Tavastia
0400 482231, esko.hentila@kktavastia.fi

Greta Tanskanen NordicMarketing
040 162 4466, greta.tanskanen@nordicmarketing.fi