UUTISET

Täytyy puhua venäjää vaikka ei osaisikaan.
Se on hyvää palvelua. **TOIMITUSJOHTAJA JAANA UTTI, TAMORA OY**

Venäläismatkailija suosisi lähiruokaa jos löytäisi sitä

Suomalainen keittiö on edelleen varsin vieras monelle venäläiselle, vaikka matkoja Suomeen olisi takana useampia.

Useimpien venäläismatkailijoiden mielestä suomalaiseen keittiöön pätee määritelmä ”tuntematon, mutta kiinnostava”, ilmenee FoodRus-hankkeen haastattelututkimuksen tuloksista.

Venäläiset pitävät suomalaista ruokaa laadukkaana, mutta kaipaavat tuotepakkauksiin nykyistä enemmän tietoa venäjäksi.

He pitävät paikallisten elintarvikkeiden tunnistamista hankalana. Niiden ostoa helpottaisi selkeä merkintä sekä keskitetty ostopaikka.

Venäjällä paikallisuus mielletään etenkin tuoreudeksi ja paikallisiin tuottajiin luotetaan.

Suomessa moni venäläinen mieltää paikallisuuden suomalaisuudeksi. Paikalliset ruokatuotteet löydetään Suomesta yleensä venäläisten ystävien suositusten perusteella.

Suomalainen ravintolaruoka hukassa

Venäläismatkailijoiden luottamus venäläisen ruuan alkuperään, aitouteen ja laatuun on selvityksen mukaan heikko.

Matkailijat arvostavat vahvasti suomalaista ruokaa ja pitävät sen tuottajia sekä valvontaa luotettavina. Näistä syistä ruokaa ostetaan sekä loman aikana että viemisiksi kotimaahan.

Kaikkein laadukkaimpina pidetään suomalaista maitoa ja maitotuotteita sekä kalaa ja kalatuotteita.

Suomalaisuutta kaivataan myös ravintoloihin. Venäläiset haluaisivat tutustua suomalaiseen keittiöön ja saada paremmin tietoa paikallista ruokaa tarjoavista ravintoloista.

Lisäksi ravintoloissa käyntiä lisäisi edullisempi hintataso.

Eniten ruokapalveluja Suomessa käyttivät 18–35-vuotiaat venäläismatkailijat ja vähiten yli 60-vuotiaat.

Luomusta erilainen käsitys

Venäläismatkailijoiden käsitys luomusta eroaa melko paljon suomalaisesta.

Luonnonmukaisiksi mielletään yleisesti omilla palstoilla kasvatetut tuotteet sekä luonnollinen ruoka, jossa ei ole kemikaalijäämiä tai geenimuunneltuja osia.

Suomessa käytettävä tuotantojärjestelmä sekä siihen liittyvät valvonta ja sertifiointi ovat venäläisille tuntemattomia.

Luonnonmukaisten elintarvikkeiden terveysvaikutuksia venäläismatkailijat pitävät kuitenkin ilmeisinä. Lisäksi luomuun liitetään yleisesti hyvä maku sekä tuoreus.

Ympäristöargumentit ja eläinten hyvinvointiin liittyvät osa-alueet ovat vähemmän tärkeitä.

Venäläisiä kiinnostaa myös suomalainen luomu, mutta sen lisäarvon ymmärtämistä voi hankaloittaa suomalaisen tavanomaisen tuotannon ekologinen ja puhdas imago.

Aineisto Etelä-Savosta

Helmikuun lopussa päättyneen yli kaksivuotisen FoodRus -hankkeen tavoite oli ymmärtää venäläisten matkailijoiden käsityksiä, kokemuksia ja tietoisuutta ruuan paikallisuudesta, luomusta, ympäristöystävällisyydestä sekä ruokapalveluista.

Hankkeessa haastateltiin runsaat 140 Etelä-Savossa tavattua venäläismatkailijaa sekä joukko matkailuyrittäjiä.

TERHI TORIKKA

Voit kommentoida juttua Maaseudun Tulevaisuuden verkkolehdessä osoitteessa *www.maaseuduntulevaisuus.fi.*

Asiakas äänestää jaloillaan

Vasta odotukset ylittävä kokemus tuo lisää asiakkaita

OULU (MT)
Viimeiset asiakkaalta kuultavat sanat ovat usein: ”maistui, kiitos”. Suomalainen ja venäläinen ovat tässä samanlaisia. Jos palvelu tai tuote oli huono, he eivät tule toista kertaa.

”Ei pidä siis luulla, että kaikki on hyvin, jos asiakas ei valita”, toimitusjohtaja **Jaana Utti** varoitti pohjoispohjalaisia yritysten kehittäjiä koulutuksessa Pohjois-Pohjanmaan elykeskuksessa.

”Pahinta on, jos luullaan että reklamaatioiden määrästä voi arvioida palvelun onnistumista.”

Utti kehotti ylittämään asiakkaiden odotukset. Vasta siitä syntyy myönteisiä kokemuksia, jotka houkuttavat palaamaan ja ottamaan ystävänsä mukaan.

Aivan liian usein suomalaisissa yrityksissä tuijotetaan ”laatutasoon”.

Esimerkiksi ravintolaketjussa se johtaa nipin napin kelvolliseen, kun pyritään ”riittävään laatuun” mutta ei aivan ylletä siihen.

Asiakas saattaa syödä mitään sanomattoman ruokansa valittamatta, mutta jos ravintola saa kilpailijan, asiakas meneekin sinne.

”Erään ravintolan johto kertoi että heillä käy paljon venäläisiä, ja kysyin kuinka moni tulee uudelleen. Vastaus oli: ei kukaan. Kyllä silloin pitäisi herätä”, Tamora Oy:n toimitusjohtaja Utti sanoi.

Kielitaitoa riittävän hyvin

Palveluyritykselle riittävä kielitaito on tärkeä. Siihenkään ei pidä tuijottaa niin, että vaaditaan joko tietty taso tai ei mitään, Utti varoitti.

”Ei riitä, että talossa on se yksi venäjäntaitoinen. Asiakkaalle ei voi sanoa, että tulkaa ensi kuussa uudelleen, kun tämä kielitaitoinen palaa lomaltaan.”

”Täytyy puhua venäjää vaikka ei osaisikaan. Se on hyvää palvelua.”

Liian hyvän taidon vaatiminen saattaa estää taitojen käyttämisen. Pitää olla tilaa kehittyä ja olla huono.

> »Asiakkaalle ei voi sanoa, että tulkaa ensi kuussa uudelleen.«
> **JAANA UTTI**

Kurssille tarpeen mukaan

Utti kehotti kartoittamaan yrityksen osaamisalueet ja puutteet. Sen mukaan, mitä taitoja yrityksestä puuttuu, etsitään ne ketkä haluavat kehittyä näillä aloilla.

Ohjataan henkilökunta sellaiseen koulutukseen, josta saa taitoja, joita yritys tarvitsee. Ei niin, että jokainen menee sinne, mikä häntä kiinnostaa.

Utti ylisti suomalaisten opettajien taitoja ja omistautumista työlleen. Opetuksen koko pedagoginen malli on kuitenkin muuttumassa, ja nyt vaadittaisiin myös opettajilta muuttumista.

JOUKO RÖNKKÖ

Lähi-Tapiola paransi riskienhallintaa

Lähi-Tapiola käänsi vahinkovakuutuksensa voitolliseksi viime vuonna. Riskienhallinta onnistui kuten hinnoittelukin. Liiketoiminta laajeni hieman.

Ensivakuutuksen maksutuloa Lähi-Tapiola kasvatti kolmisen prosenttia 828 miljoonaan euroon. Vahinko-Tapiolan ja Lähivakuutuksen luvut lasketaan yhteen.

Virallisesti Lähi-Tapiola aloitti tämän vuoden alusta. Fuusio julkistettiin helmikuussa vuosi sitten. Loppuvuosi valmisteltiin yhteen menoa.

Lähi-Tapiola pitää nyt itsenään maan suurimpana vahinkovakuuttajana. Pohjola päätyy samaan itsestään. Erot eivät ole suuria.

Fuusioparin yhteinen liikevoitto nousi 179 miljoonaan euroon ennen veroja ja kuluja. Molemmat tekivät erikseen edellisvuonna tappiota.

Lähi-Tapiolan liikevoitto yhtiöittäin

MT LÄHITAPIOLA	2011	2012
	miljoonaa euroa	
Vahinkovakuutus	–45,4	**179,0**
Henkiyhtiö	25,5	**30,4**
Pankki	4,5	**6,4**
Varainhoito	1,3	**0,4**
Kiinteistövarainhoito	2,9	**1,5**

Toimitusjohtaja **Jukka Kinnunen** Lähi-Tapiola Vahinkovakuutuksesta sanoo riskisuhteen parantuneen. Tähän päästiin kovalla työllä ja toimintatapoja uusimalla.

”Onnistuimme riskivastaavassa hinnoittelussa”, Kinnunen laskee.

Suuria vahinkoja ei kohdalle sattunut. Yhdistetty kulusuhde parani merkittävästi. Korvauksiin, markkinointiin ja toimintakuluihin hupeni 96,5 prosenttia maksutulosta.

Vahinkovakuutus onnistui hyviin tuloksiin kaikissa sijoituksissa. Osakkeet tuottivat parhaiten, 13 prosenttia, ja joukkovelkakirjatkin yhdeksän.

Lähi-Tapiola-ryhmän pääjohtaja **Erkki Moisander** kiittää viime vuotta tuloksellisesti upeaksi Tapiolalle ja Lähivakuutukselle.

”Vahinkovakuutuksessa toimintavuosi oli hyvä varsinkin riskiliikkeessä”, Moisander kehuu.

Edellisvuonna Lähivakuutus pääsi niukasti alle sadan prosentin kulusuhteeseen. Vahinko-Tapiolan maksutulo ei riittänyt läheskään. Kulusuhde lähenteli 120:tä prosenttia.

Loppuvuoden myrskyt katkoivat silloin pahasti Tapiolan ja Lähivakuutuksen liiketuloksia. Vahinko-Tapiola kirjasi 50 miljoonaa euroa tappiota.

Häävi ei ollut Vahinko-Tapiolan tulos vuodelta 2010. Silloin tuli seitsemän miljoonaa euroa voittoa.

Tapiola Pankki ylsi lyhyen historiansa parhaaseen tulokseen. Liikevoitto parani pari miljoonaa, 6,4 miljoonaan. Liikevaihto laski alle 66 miljoonaan euroon.

”Onnistuimme kasvattamaan liikevoittoamme matalasta korkotasosta ja taloustilanteen epävarmuudesta huolimatta”, pankinjohtaja **Marja Pajulahti** iloitsee.

JUHANI VIITALA

Lännen Tehtaat ottaa Apetit-nimen

Lännen Tehtaiden hallitus esittää yhtiökokoukselle yhtiön nimen vaihtamista Apetit Oyj:ksi. Asiasta kerrottiin torstaina.

Ehdotus käsitellään 26. maaliskuuta pidettävässä yhtiökokouksessa. Nimenvaihdos edellyttää yhtiökokouksessa kahden kolmasosan määräenemmistöä mennäkseen läpi.

Asiakkaat tuntevat Apetit-tuotemerkin, ja nimenvaihdos vahvistaa konsernin tunnettuutta, toimitusjohtaja **Matti Karppinen** Lännen Tehtailta perustelee ehdotusta.

Karppinen uskoo, että elintarvikekonserni hyötyy siitä, että yhtiön ja sen tärkeimmän brändin nimi on sama.

Lännen Tehtaat on vaihtanut nimeään ennenkin. Juuret ovat vuonna 1950 perustetussa Länsi-Suomen Sokeritehtaassa, joka keskittyi sokeriin.

Vuonna 1973 nimi vaihtui Lännen Tehtaaksi. Sokeritehdas oli saanut sitä ennen rinnalleen konepajan ja pakaste- ja säilyketehtaan.

Konepajaa ei enää ole ja sokerin tekokin on siirtynyt Lännen osittain omistamalle Sucroselle, vaikka sokerin jalostaminen jatkuu samojen seinien sisällä.

Karppisen mukaan konsernin kehittymisen ja liiketoimintojen muutosten myötä Lännen Tehtaat -nimellä ei ole enää yhtymäkohtia nykyisiin liiketoimintoihin, jotka keskittyvät elintarvikkeisiin sekä viljaan ja öljykasveihin.

VEIKKO NIITTYMAA

TALOUDESTA LYHYESTI

Asunnot halpenivat aavistuksen

Asuntojen hinnat laskivat tammikuussa koko maassa hiukan joulukuusta. Viime vuoden tammikuusta hinnat kuitenkin Tilastokeskuksen mukaan nousivat.

Pääkaupunkiseudulla vanhojen kerros- ja rivitaloasuntojen hinnat pysyivät ennallaan. Muualla Suomessa hinnat laskivat prosenttiyksikön verran.

Asuntolainoitus hiljeni täysin

Asuntolainojen kasvu jäi tammikuussa pieneksi. Lainakanta kasvoi Suomen Pankin mukaan vain vajaat 20 miljoonaa euroa. Tämä on pienintä sitten tammikuun 1999.

Uusien asuntolainojen keskikorko nousi tammikuussa selvästi pankkien korkomarginaalien nousun myötä. Korkomarginaali oli tammikuussa 1,44 prosenttia, kun se vuosi takaperin oli 0,92 prosenttia.

”Jatkuva elvytys vie ylivelkaan”

Talousongelmat eivät ratkea kulutuskysyntää jatkuvasti elvyttämällä, tasavallan presidentti **Sauli Niinistö** sanoo STT:lle. Päätepiste on ylivelkaantuminen. Niinistön mukaan ongelma on, että kansantaloudet ovat velkaantuneet. Kotimaista kulutuskysyntää stimuloimalla tilannetta yritetään kerta toisensa jälkeen parantaa.

Kuluttajien luottamus lisääntyi

Kuluttajien luottamus talouteen nousi helmikuussa tammikuusta, Tilastokeskus selvitti. Eniten koheni näkemys Suomen taloudesta ja kotitalouden säästämismahdollisuuksista.

Yli kolmasosa kuluttajista uskoi Suomen taloustilanteen paranevan seuraavan vuoden aikana. Yli neljäsosa arvioi sen huononevan. Vähiten paranivat odotukset omasta taloudesta ja työttömyyden vähenemisestä.

Pankkiirit saavat bonuskaton

EU-jäsenmaat ovat sopineet, että bonukset eivät voi olla vuosipalkkaa suurempia. Raja voidaan ylittää vain, jos pankin osakkaiden enemmistö äänestää korotuksen puolesta.

Rajoitus koskee kaikkia Euroopassa toimivia pankkeja ja niiden työntekijöitä Euroopan ulkopuolella. Rajoituksella pyritään vastaamaan kansalaisten suuttumukseen pankkiirien jättibonuksista.