



# Ranskalaisturistien kohtaamiseksi perehdytysmateriaali

*Nathalie Prévost haluaa helpottaa kommunikointia eri kulttuurien välillä.*

– Ranskalaisen viestintätyyli on suomalaisen vastakohta. Kun suomalainen kertoo perusasiat lyhyesti ja vähin ilmein, ranskalainen puhuu kovaan ääneen ja pitkään, ilmehtii ja käyttää viestimiseen koko kroppaa, **Nathalie Prévost** sanoo.

Ranskalaisnainen tietää, mistä puhuu. Vuonna 1995 Suomeen muuttanut Prévost on perehtynyt suomalaisen ja ranskalaisen kulttuurin eroihin sekä toimiessaan kieltenopettajana että työskennellessään vastaanottovirkailijana suomalaisissa hotelleissa. Keväällä hän valmistui restonomiksi Lapin ammattikorkeakoulusta: lopputyön aiheena oli Ylläksen alueen ranskalaisten asiakkaiden asiakaspalvelun kehittäminen.

– Tavoitteena oli parantaa ranskalaisten asiakkaiden asiakaspalvelua vastaanotossa. Olen itse työskennellyt Ylläksellä vastaanottovirkailijana muun muassa Safarticalla ja Lapland Hotelsilla. Näin asiakaspalvelutilanteita, jotka olisivat voineet mennä paremmin, jos tietämys kulttuurien välisistä eroista olisi ollut parempi.

Opinnäytettään varten Prévost haastatteli vastaanottopäälliköitä

Ylläksen niistä hotelleista, joissa ranskalaiset enimmäkseen majoituvat. Lisäksi hän kävi läpi omia kokemuksiaan ja kysyi ranskalaisturistien suosimassa Facebook-ryhmässä, mitä nämä odottavat kommunikoinnilta ja minkälaisia ongelmia ovat kokeneet. Prévost teki tutkielmansa toimeksiantona Ylläksen alueen markkinointia hoitavalle Visit Ylläkselle.

Opinnäytteen ohella syntyi suomeksi ja englanniksi laadittu perehdytysmateriaali, joka antaa perusvinkkejä ranskalaisasiakkaiden kanssa toimiville matkailuyrityksille. Vinkeissä sekä annetaan selkeitä ohjeita että taustoitetaan ranskalaista tapaa kommunikoida.

”Ranskalaiset ajattelevat ääneen, joten keskustelut ovat aina pitkiä ja aiheet vaihtuvat. Sinun odotetaan osallistuvan keskusteluun.”

”Muista hymillä, puhua ja liikutella välillä käsiäsi näyttääksesi asiakkaalle, että jaat hänen innostuksensa yrityksenne tuotteista.”

”Ranskalaisten englannin kielen taso on usein heikko. Puhu hitaasti, selvästi, käytä yksinkertaista sanastoa. Eleiden ja piirrosten käyttö auttaa usein.”

”Yleensä ranskalaiset eivät ole täsmällisiä. 5–10 minuutin myöhästyminen on soveliaista. Tämä on osa ranskalaisen kulttuurin aikakäsitettä. Suunnittele aikataulut tämän mukaisesti.”

Kokonaisuudessaan perehdytysmateriaali on luettavissa Visit Ylläksen internetsivuilla osoitteessa <https://www.yllas.fi/media/visit-yllas/yllas-ohjeita-vastaanottoon-ranskalaisten-vieraiden-kohtaaminen-2022-04.pdf>.

**”Tärkeää ymmärtää asiakkaita”**

Nathalie Prévostin toiveena on, että Ylläksen alueen vastaanottovirkailijat tutustuisivat perehdytysmateriaaliin. Koska sesonkityöntekijät vaihtuvat usein, uudet vastaanottovirkailijat voisivat työnsä aluksi perehtyä vinkkilistaan. Vinkeistä on Prévostin mukaan apua myös ravintolapuolella työskenteleville.

– Tällä hetkellä Ylläksen alueella ei ole kulttuurienvälistä henkilökunnan perehdytystä. Sille olisi tarvetta. Ulkomaalaisten turistien kohdalla pitäisi aina ottaa huomioon, mistä he tulevat. Asiakaspalvelussa on erittäin tärkeää ymmärtää asiakkaita ja heidän kulttuuritaustaansa. Ulkomaalaiset asiakkaat eivät toimi samalla tavalla kuin suomalaiset, Prévost sanoo.

Asiakkaan kieltä ei välttämättä tarvitse osata – joskin siitä on hyötyä. Tärkeintä on ymmärtää kulttuurieroja.

– Esimerkiksi Ranskassa on tapana syödä päivällinen kello 20–21. Jos ravintola menee kiinni jo kello 19, tämä ei onnistu. Tällaisia pie-

niä kulttuurieroja ymmärtämällä asiakkaita voi palvella paremmin, Prévost antaa esimerkin.

Hän korostaa, ettei nyt tehty materiaali ole sellaisenaan sovellettavissa muista maista kuin Ranskasta tuleviin matkailijoihin.

– Perehdytysmateriaalia voisi kuitenkin käyttää apuna, jos joku toinen olisi halukas tekemään samanlaisen muista kansallisuuksista.

Prévost itse aikoo jatkaa kulttuurienväliseen viestintään perehtymistä maisteriohjelmassa Rovaniemellä.

– Haluan tulevaisuudessa tehdä jotain konkreettista, joka auttaa Lapin kansainvälistä matkailua ja suomalaisia työntekijöitä ymmärtämään nykyistä paremmin ulkomaalaisia asiakkaita. En mene enää etelään, vaan jään Lappiin.

Mieluusti hän työskentelisi tulevaisuudessakin Ylläksellä.

– Ylläs on ihana paikka! Luonto on aina läsnä ja ihan oven ulkopuolella. Kylä on pieni, mutta sieltä löytyy kaikki, mitä turistit tarvitsevat loman aikana. On erilaisia majoitusvaihtoehtoja ja elämyksiä. Myös kesällä on paljon tekemistä, ja toivoisin, että ulkomaalaiset turistit löytäisivät Ylläkselle myös kesällä.

*Johanna*

## Air France avaa joulukuussa uuden reitin Pariisista Kittilään

Lentoyhtiö Air France lentää 10. joulukuuta alkaen koko talvikauden Pariisin ja Kittilän väliä. Reittiä liikennöidään kerran viikossa Airbus A320:lla. Lento lähtee Pariisista Charles-de-Gaullesta lauantaisin kello 10.05 ja saapuu Kittilään kello 14.50. Lento Kittilästä Pariisiin lähtee kello 15.35 ja on perillä kello 18.30.

Visit Ylläksen toimitusjohtaja **Kati Vehmas** kertoo, että Ylläs ja Levi ovat tehneet uuden yhteyden eteen töitä alkuvuodesta saakka.

– Air Francen Rovaniemen lennot ovat vetäneet hyvin, ja yhtiö lisäsi myös Rovaniemelle yhden lennon lisää tulevalle talvikaudelle. Ranskalaiset asiakkaat ovat näkyneet täällä pohjoisemmalla alueella autojen vuokraajina. Suorille Kittilän lennoille oli siis selvä tarve.

Tavoitteena on, että lennot jatkuisivat myös kesäkauden. Jos uutta avausta ei saada vielä ensi kesäksi, seuraavaksi sitten. Kesälentojen toteutuminen vaatii matkanjärjestäjiltä varauksia.


– Lennot on saatava osittain chartereiksi. Lobbaamme nyt kaikkien Lapin kohteiden ja Visit Finlandin kanssa Lapin kesää. Lapin talven kasvukin on kiinni kesästä. Tarvitaan aitoa ympärivuotisuutta.

*Satu*

### Aikatauluja – Timetables

#### Junabussit – Train buses


Levi–Ylläsjärvi–Äkäslompola–Kolari rautatieasema/railway station

13.8.–29.9.	Ti 1)	Ti, TO, L-S 2)	P 3)
Levi, Hissitie Y	12.30	17.10	17.10
Ylläsjärvi, ent. Destian pysäkki	12.45	17.25	17.25
Ylläsjärvi, ravintolakeskus 3)	13.05	17.45	17.45
Ylläsjärvi, hotelli Ylläsrinne	13.12	17.52	17.52
Ylläsjärvi, hotelli Saaga	13.20	18.00	18.00
Äkäslompola, Äkäshotelli	13.40	18.20	18.20
Äkäslompola, Ylläskaltio	13.45	18.25	18.25
Äkäslompola, Karila th	13.50	18.30	18.30
Kolari ras	14.30	19.10	19.10
	15.00	19.42	19.42

1) Tiistaisin 23.8., 30.8. ja 20.9.  
2) 13.8. – 29.9. Ti, To, L-S. Ei ajeta la 20.8., ti 23.8., ti 30.8. eikä ti 20.9.  
3) 2.9. – 23.9. Pe  
3) Iso-Ylläksentie 1: ravintolat Aakenus Grill – Otso – Sarakka – Café Pasila  
Y= Pysäkki Hissitiellä Levi Hotel Span kohdalla

Tarkista aikataulu/Check the timetable: Eskelisen Lapin Linjat Oy/elokuu, Tunturilinjat Oy/syyskuu

Jokaiselta Kolarin junalta on bussiyhteys Ylläkselle ja Leville.



#### Lentokenttäkuljetukset – Airport transfer

##### Kutsuliikenne/call taxi

Varaukset/reservations: lomakkeella osoitteessa [www.rundgrenky.fi](http://www.rundgrenky.fi) 18h ennen lennon laskeutumista Kittilään/Lähtöä Kittilästä. Varauksia ei oteta vastaan puhelimitse tai sähköpostitse. Reservations must be done using the online form at [www.rundgrenky.fi](http://www.rundgrenky.fi) 18 hours before the flight arrives to Kittilä/departures from Kittilä (not by phone or email).

Kuljetukset osoitteeseen/sta 28 €/hlö/suunta.  
One way tickets per person 28 €.

Liikennöinti on lentoyhteyden jatkokuljetuksille.

Liikennöitsijät varaavat oikeuden muuttaa aikataulujaan ja hintojaan. Kuukkelin toimitus varaa oikeuden inhimillisiin virheisiin

The bus companies reserve a right to change their time tables and prices. The editorial staff of Kuukkel reserves a right to make human mistakes.