



Koko maan kattavaa yhteistyötä kongressialalla

Kongressialan ammattilaisten keskinäinen yhteistyö tiivistyy entisestään uuden yhteistyömallin myötä. Congress Network Finland ry:n (CNF) tehtävänä on edistää kongressialalla toimivien henkilöiden ammatillista kehittymistä ja verkostoitumista.

- Haluamme tuntea toisemme ja kehittää omaa osaamistamme. Siihen tarkoitukseen CNF on hyvä foorumi, toteaa Congress Network Finlandin puheenjohtaja Ella Kuula. CNF:n toimintamuotoja ovat mm. koulutustilaisuudet ja vuosittainen vierailu kiinnostavaan ulkomaiseen kongressikohteeseen.

CNF:n ensimmäinen kokous ja koulutustilaisuus pidettiin marraskuussa Jyväskylässä. Mukana oli lähes 50 kongressialan ammattilaista. Mukaan voivat liittyä kaikki kongressialalla toimivat yritykset, kuten kongressitalot, kokoushotellit, kokouspalvelutoimistot ja convention bureaut. Tällä hetkellä mukana on jo 60 yritystä Ahvenanmaalta Lappiin. CNF:n nimi on vielä hetken aikaa virallisesti Finland Convention Bureau ry, kunnes patentti- ja rekisterihallitus saa käsiteltäviä yhdistyksen uudet säännöt ja nimenmuutoksen.

CNF tekee tiivistä yhteistyötä Matkailun Edistämiskeskuksen kanssa, jonne entisen Finland Convention Bureau ry:n (FCB) tehtävät on siirretty Suomen kongressitoiminnan markkinoinnin ja tilastoinnin osalta.

Kongressitalot tutkituttivat asiakastyytyväisyyden

Suomen johtavat kongressitalot teettävät joka toinen vuosi asiakastyytyväisyystutkimuksen puolueettomalla tutkimuslaitoksella. Yhteisen asiakastyytyväisyystutkimuksen teettäminen on yksi esimerkki siitä, miten tiiviisti alan yritykset tekevät yhteistyötä kehittääkseen omaa osaamistaan vastaamaan entistä paremmin asiakkaiden tarpeita.

Vuoden 2011 tutkimuksessa olivat mukana Dipoli kokous- ja kongressipalvelut, Finlandia-talo, Hanasaari, Helsingin messukeskus, Helsinki Congress Paasitorni, Jyväskylän Paviljonki, Kulttuuri- ja kongressikeskus Verkatehdas, Lahden Sibeliustalo, Marina Congress Center, Taitotalon kongressikeskus ja Tampere-talo.

Tutkimusta varten tehtiin yli 700 puhelinhaastattelua kongressikeskusten palveluita käyttäneiden kokousjärjestäjien keskuudessa. Tutkimus on tehokas tapa kerätä asiakkailta ideoita palvelun kehittämiseksi ja lisäarvon tuottamiseksi.

Kongressitalojen asiakkaat ovat erityisen sitoutuneita

Tyytyväisten ja lojaalien asiakkaiden eli "apostolien" määrä on kasvanut 48 prosentista 55 prosenttiin. Apostolien määrä tällä alalla on todella suuri, kun verrataan kaikkien toimialojen keskiarvoon, joka on 31 prosenttia. Tutkimuksen mukaan asiakkaat ovat halukkaita suosittelemaan kongressitalojen palveluja. Todennäköisyys siihen, että asiakas tulee uudelleen, on myös huomattavan korkea.

- Kongressikeskusten tarjoamat palvelut ovat suunniteltua ja hyvin organisoitua liiketoimintaa, joka vaatii tekijöiltään vahvaa ammattitaitoa. Asiakkaat arvostavat korkeatasoista palvelua ja tulevat uudelleenkin kokoustaloihin, joissa he voivat luottaa hyvään palveluun ja siihen että kaikki pelaa, kongressitalojen edustavat pohtivat.

Palvelua kehitettiin - tiloihin toivottiin lisää viihtyisyyttä

Aikaisempinakin vuosina hyväksi arvioitu palveluhalukkuus on entisestään parantunut. Muita tärkeitä vahvuuksia ovat myyntipalvelun toiminta, tarjouspyyntöihin vastaaminen sekä henkilöstön ammattitaito ja palvelun joustavuus. Huomattavaa on, että hinta-laatusuhteen koetaan parantuneen.

Kaikkein tärkeimmät kehityskohteet liittyvät tilojen viihtyvyyteen ja toimivuuteen sekä jossakin määrin myös ravintolapalveluiden tasoon. Näissä asioissa vaatimustaso kasvaa jatkuvasti ihmisten matkustaessa maailmalla, joten vaatimuksia on yhä haasteellisempaa täyttää.

Lisätietoja:

Congress Network Finland ry

Ella Kuula, pj
Tampere Convention Bureau
050 374 2639

Kongressitalotutkimus

Dipoli kokous- ja kongressipalvelut
toimialapäällikkö Lea Liesiö
050 500 4555

Finlandia-talo
myyntijohtaja Minna Sauramaa
040 533 99 93

Hanasaari
hotellinjohtaja Ari Vilkki
09 4350 2440

Helsingin messukeskus
myyntiryhmäpäällikkö Anette van der Vliet

050 3760 815

Helsinki Congress Paasitorni
kongressipäällikkö Anita Ritakallio
09 7089 603

Jyväskylän Paviljonki
toimitusjohtaja Leo Potkonen
0500 499 964

Kulttuuri- ja kongressikeskus Verkatehdas
toimitusjohtaja Jouko Astor
040 570 1821

Lahden Sibeliustalo
kongressipäällikkö Anu Kärkkäinen
050 398 5812

Marina Congress Center
ravintolatoimen päällikkö Karoliina Hultin
09 16661

Taitotalon kongressikeskus
kongressikeskuksen johtaja Kaija Ruotsalainen
020 7461 255

Tampere-talo
kongressipäällikkö Erika Eischer
040 545 0011