



Karelia ENPI "White Road" seminaari Kuusamossa 1.-3.10.2013

"Asiakaspalvelu ja vieraanvaraisuus matkailukeskuksessa"

Seminaarin workshop osuus on tarkoitettu venäläisille matkailualan yritysten edustajille. Tarkoituksena on vertailla käytännön toimintamalleja sekä Venäjän Karjalassa että Kuusamo Lapland-alueella. Seminaariin on kutsuttu Louhen piirin, Petroskoin, Kostamuksen ja Salla Gate hankkeen matkailuyrityksiä.

Keskiviikon aamupäivän ohjelma sekä illan kaupungin kokkarit on tarkoitettu venäläisten lisäksi myös aiheista kiinnostuneille koillismaalaisille matkailuyrityksille, -yhteisöille ja luottamushenkilöille. Tilaisuus on maksuton. Lounas on omakustanteinen. Ilmoittautuminen 23.9.2013 mennessä Elisa Kangasaho, Naturpolis oy, 0400-351 321 tai elisa.kangasaho@naturpolis.fi.

Ohjelma

Tiistai 1.10.2013

Osallistujien saapuminen Kuusamo Ruka, ilta
Majoittuminen Rantasipi Rukahovi, samalla ilmoittautumisten vastaanotto

Keskiviikko 2.10.2013

07.00 – 08.30	Hotelliaamiainen
08.30 – 09.00	Ilmoittautuminen seminaariin kokouskeskuksessa
09.00 – 9.20	Tervetuloa, koulutusjohtaja Pertti Ervasti, Kainuun ammattiopisto Kuusamo Projektihallinnon tervehdys, projektipäällikkö Petri Muje, Kajaanin ammattikorkeakoulu
09.20 – 10.00	Lähialueyhteistyötä jo vuosikymmeniä, Venäjän kunniakonsuli Pauli Saapunki
10.00 – 10.30	Ruka-Kuusamo matkailualueen esittely, toiminnanjohtaja Tuija Rytönen Ruka-Kuusamo matkailuyhdistys ry
10.30-11.00	Matkailun liiketaloudellinen merkitys Kuusamolle, toimitusjohtaja Jari Hentilä Koillis-Suomen Kehittämisyhtiö Naturpolis Oy
11.00 - 11.30	Tauko
11.30 – 12.30	Roy Scheerder, Chief Commerce Officer and Statutory Director, Transavia Airlines. Aihe avoin.

Transavia Airlines C.V., styled as transavia.com and known as Transavia, is a Dutch based low-cost airline operating as an independent part of the Air



France-KLM group. Its main base is at Amsterdam Airport Schiphol; Rotterdam The Hague Airport (RTM) and Eindhoven Airport (EIN) are its secondary hubs. In France, Paris-Orly Airport is the main base of its French affiliate. Transavia.com chiefly operates scheduled and charter services to leisure destinations. It is headquartered in the TransPort Building at Schiphol Airport in Haarlemmermeer.(Wikipedia)

12.30 – 13.30	Lounas Rantasipi Rukahovin ravintola
13.30 – 13.45	Ohjeistus -seminaarin ohjelma, benchmarking –idea matkailukeskukseen tutustumisessa, oppimistavoite ja havainnointi yritysesityksissä ja tutustumiskäynneillä sekä oppimistulosten käsittely workshop –istunnossa seuraavana päivänä
13.45 – 15.00	Hotelli Rantasipi Rukahovin ja Rukakeskus Oy:n toiminnan esittely
15.00 -15.30	Siirtyminen Ruka Safaris Oy:öön
15.30 – 17.00	Ruka Safaris Oy:n toiminnan esittely
17.15	Paluu Rantasipi Rukahoviin
18.45	Lähtö Kuusamon keskustaan
19.15 – 20.45	Kuusamon kaupungin cocktail –tilaisuus Kuusamotalo, isäntänä kaupunginhallituksen puheenjohtaja Tuomo Hänninen.
21.15	Paluukuljetus Rukalle
Torstai 3.10.2013	
07.00 - 08.30	Hotelliaamiainen
08.30	Lähtö Rukapalvelu Oy:n Pohjanseitaan
09.00 – 10.45	Rukapalvelu Oy:n esittely -Poroisännän tervetulo-seremonia
10.45	Siirtyminen KAO Kuusamoon
11.00 – 12.00	Work shop –istunto 1, Aikopa -work shop –työskentelymallin ja etukäteistehtävien esittelyt ja yhteenveto
12.00 – 13.00	Lounas Ravintola Rosmariini, KAO Kuusamo, lähiruokaa, menun esittely



13.00 – 14.30	Work shop –istunto 2
14.30 – 15.00	Seminaaripalaute ja päätöskahvi
Klo 15.00	Näkemiin ja hyvää matkaa!
Ilmoittautumiset	Koillismaan matkailuyritykset, -yhteisöt ja luottamushenkilöt: Elisa Kangasaho, Naturpolis Oy, 0400 - 351 321. elisa.kangasaho@naturpolis.fi Venäläiset yritykset: Valerian Kundozerov, sähköposti: kundozerov@onego.ru , puhelin 040 – 536 6324 tai Venäjälle +7 (921)011 0835.
Workshop yhteyshenkilöt	KAO Kuusamon yhteyshenkilöt Pertti Ervasti, koulutusjohtaja p. 044 497 5002 pertti.ervasti@kao.fi Ulla Koskenkorva, lehtori p. 044 497 5018 ulla.koskenkorva@kao.fi