

RAY Pelaamo Porvoo Lundin 3- vuotissyntymäpäivätapahtuman suunnittelu ja toteutus

Mika Viljanen



Tekijä Mika Viljanen	
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko RAY Pelaamo Porvoo Lundin 3-vuotissyntymäpäivätapahtuman suunnitelu ja toteutus	Sivu- ja liitesivumäärä 28 + 3
<p>RAY Pelaamo Porvoo Lundin syntymäpäivätapahtuman tavoitteena oli palkita pelisalin asiakkaita ja saada uusia asiakkaita. Tapahtuman suunnittelu aloitettiin kesällä 2016 ja tapahtuma järjestettiin marraskuussa 2016.</p> <p>Tässä opinnäytetyössä esitellään Porvoon Pelaamon 3-vuotissyntymäpäivätapahtuman suunnittelu ja toteutus kokonaisuudessaan. Teemaksi valittiin paikallisuus, koska kyseessä oli Porvoon oman pelisalin syntymäpäivät.</p> <p>Opinnäytetyön tärkeimpänä tavoitteena oli uusasiakashankinta. Asiakasmäärien kehitystä seurattiin helmikuussa 2017 helmikuuhun 2016. Opinnäytetyössä esitellään erilaisia asiakkuuksienhallintamenetelmiä, joilla asiakasmäärää voidaan kasvattaa.</p> <p>Syntymäpäivätapahtuman eri osa-alueita ja niiden onnistumisia arvioidaan erikseen. Lopuksi pohditaan mikä tapahtumassa onnistui ja mikä epäonnistui. Tapahtumasta saatua palautetta analysoidaan myös tarkemmin. Pohdinnassa otetaan myös huomioon Veikkauksen, Fintoton ja Raha-automaattiyhdistyksen yhdistyminen yhdeksi yritykseksi ja tämän yhdistymisen luomia mahdollisuuksia tulevaisuudessa.</p>	
Asiasanat Asiakkuuksienhallinta, uusasiakashankinta, tapahtuma, markkinointi, paikallisuus	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Raha-automaattiyhdistys	2
2.1	Organisaatio	2
2.2	Toiminnan laajuus ja verkostot	3
2.3	RAY Etuasiakkuus	3
2.4	Pelaamo Porvoo Lundi	4
2.4.1	Pelaamo Porvoo Lundin asiakasryhmät	4
2.4.2	Pelaamo Porvoo Lundin tapahtumahistoria	5
3	RAY Pelaamo Porvoo Lundin 3-vuotis syntymäpäivätapahtuman suunnittelu	6
3.1	Tapahtuma	6
3.1.1	Budjetti	7
3.1.2	Aikataulutus	8
3.1.3	Vieraat	8
3.1.4	Ohjelma ja tarjoilu	9
3.1.5	Riskienhallinta ja turvallisuus	10
3.2	Tapahtuma osana markkinointiviestintää	11
4	Asiakkuuksienhallinta	14
5	Tapahtuman toteutus ja tulokset	17
5.1	Bling-turnaus Etuasiakkaille	17
5.2	Avustusjärjetön vierailu	19
5.3	Tapahtumakysely	20
5.4	Tarjoilu ja koristelu	22
5.5	Kalastuspeli	22
5.6	Uusasiakashankinta	23
5.7	Tavoitteiden täytyminen	23
6	Pohdinta	24
	Lähteet	27
	Liitteet	29
	Liite 1. Projektisuunnitelma	29
	Liite 2. Budjetti	30
	Liite 3. Tapahtumakysely	31

1 Johdanto

Raha-automaattiyhdistys (RAY) on vuonna 1938 perustettu yhdistys. Porvoossa avattiin RAY:n Pelaamo pelisali kauppakeskus Lundiin marraskuussa 2013. Vuonna 2016 jokainen RAY:n pelisali järjesti syntymäpäivätapahtuman, joiden järjestämisestä vastasivat RAY:n omat työntekijät. Pelaamo Porvoo Lundin syntymäpäivien suunnittelu aloitettiin keväällä 2016. Tapahtuman mainostaminen pelisalin ulkopuolella ei kuulunut tapahtuman suunnitteluun. Opinnäytetyössä käsitellään Raha-automaattiyhdistystä organisaationa syntymäpäivätapahtumapäivän mukaisen tilanteen mukaan.

Olen työskennellyt Pelaamo Porvoo Lundissa maaliskuusta 2014 ja pelisalin vastaavana työntekijänä olen toiminut kesäkuusta 2016. Syntymäpäivätapahtuman suunnittelussa käytettiin hyväksi aiemmin järjestettyjä tapahtumia ja tarjoiltavien määrissä huomioitiin vuoden 2015 syntymäpäivätapahtuma. Vuoden 2015 syntymäpäivätapahtuman tiedot sain kyseisen vuoden vastaavalta työntekijältä.

Pelaamo Porvoo Lundin syntymäpäivien tavoitteena oli kasvattaa pelisalin asiakasmääriä ja samalla kiittää kanta-asiakkaita pelisalissa käymisestä. Syntymäpäivätapahtuman teemaksi valittiin paikallisuus, koska kyseessä oli Porvoon pelisalin syntymäpäivät ja tapahtuma oli suunnattu porvoolaisille asiakkaille. Lähes kaikki tarjottava ja palkinnoiksi annettavat tuotteet olivat Porvoosta. Paikalle pyydettiin Uudenmaan alueella toimiva mielenterveysomaisten avustusjärjestö, FinFami Uusimaa ry, kertomaan omasta toiminnastaan. Tapahtuman aikana asiakkailta kysyttiin, millaisia tapahtumia he haluavat Porvoon pelisalissa järjestettävän tulevaisuudessa.

Tässä opinnäytetyössä käsitellään Pelaamo Porvoo Lundin 3-vuotissyntymäpäivätapahtuman kulun lisäksi Raha-automaattiyhdistystä organisaationa, tapahtuman suunnittelua ja asiakkuuksien hallintaa. Pelaamo Porvoo Lundin tapahtumahistoria ja asiakkaiden erilaisia käyttäytymismalleja käsitellään myös tässä opinnäytetyössä. Tapahtuman suunnitteluun kuuluvat olennaisesti budjetti, aikataulutus, tavoitteet ja riskienhallinta. Asiakkuuksienhallinnassa pohditaan millaisin eri menetelmien asiakkaita voidaan saada ja kuinka olemassa olevaa asiakaskuntaa saadaan ylläpidettyä.

Lopuksi pohditaan, miten tapahtuma saavutti tavoitteensa ja kuinka syntymäpäivätapahtumaa on hyödynnetty tapahtuman jälkeen, mitä toimenpiteitä on jo tehty ja kuinka sitä voidaan käyttää hyödyksi tulevaisuudessa. Pohdinnassa otetaan huomioon nykyinen organisaatio, jossa Raha-automaattiyhdistys, Fintoto ja Veikkaus ovat yksi yhtiö.

2 Raha-automaattiyhdistys

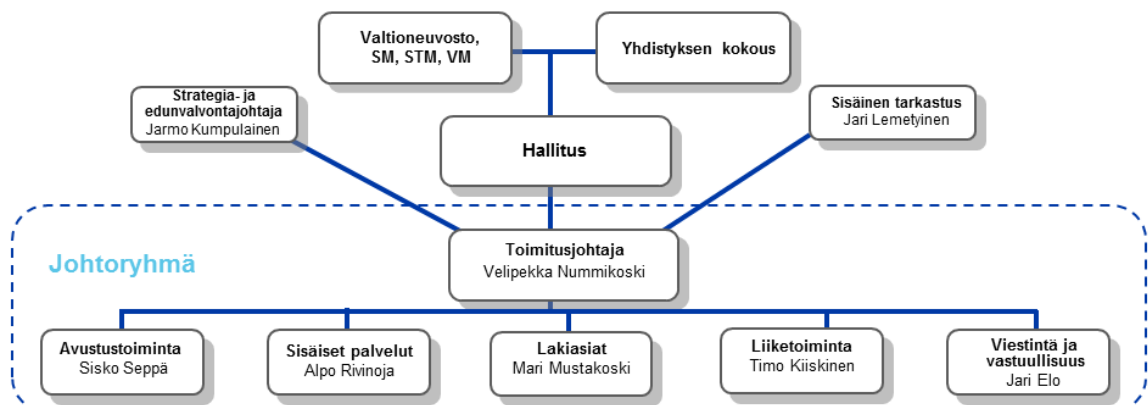
Raha-automaattiyhdistys tarjoaa arpajaislain mukaan yksinoikeudella kasinopelejä Suomessa. Kasinopeleiksi lasketaan erilaiset raha-automaatit ja rahalla pelattavat pöytäpelit kuten Pokeri ja Blackjack. Kaikki RAY:n voitot ohjataan sosiaali- ja terveysalan järjestöihin ja sotien veteraaneille. (RAY 2016a.)

2.1 Organisaatio

RAY on julkisoikeudellinen yhdistys. Yhdistykseen kuuluu 94 sosiaali- ja terveysalan jäsenjärjestöä. Sen toimintaa valvovat sisäasiainministeriö, poliisihallitus, valtiovarainministeriö ja sosiaali- ja terveysministeriö. Kaikista kolmesta ministeriöstä on yksi edustaja RAY:n hallituksessa. (RAY 2016b.)

Työntekijöitä Raha-automaattiyhdistyksellä oli vuoden 2015 lopussa lähes 1700. Suurin osa heistä työskentelee kokoaikaisena ja yli puolet henkilökunnasta toimii asiakaspalvelutehtävissä. (RAY 2016a.) Pelisaleihin ja ravintolakasinopeleihin RAY kouluttaa henkilöstönsä itse. RAY:n toimitusjohtajana toimii Velipekka Nummikoski. Pelisalit kuuluvat liiketoiminnan alaisuuteen, mitä johtaa Timo Kiiskinen. (kuvio 1). (RAY 2016c.) 1.1.2017 Raha-automaattiyhdistys, Fintoto ja Veikkaus yhdistyvät. Uuden rahapeliyhdistyksen nimeksi tulee Veikkaus, jonka toimitusjohtajaksi on valittu Olli Sarekoski. (RAY 2016 d.)

Organisaatio 1.1.2016



Kuvio 1. RAY:n organisaatio vuoden 2016 alussa (RAY 2016b.)

2.2 Toiminnan laajuus ja verkostot

RAY:n pelejä voidaan pelata tuhansissa eri paikoissa ympäri Suomea. Kauppojen, ravintoloiden, hotellien ja muiden pelipisteiden lisäksi kasinopelejä voidaan pelata RAY:n omis- sa pelipaikoissa kuten Pelaamoissa ja Helsingin Casinolla. Fyysisten sijaintien lisäksi RAY tarjoaa myös pelejään Internetsivuillaan ja mobiilisovelluksella. (RAY 2016a.)

Raha-automaattiyhdistyksellä on noin 4700 yhteistyökumppania, joiden tiloissa RAY:n pelejä voidaan pelata. Noin 75 prosenttia RAY:n tuloista tulee näiden kumppaneiden tilois- ta. Yhteistyökumppanit saavat 17 prosenttia raha-automaattien tuloista ja pöytäpelien tu- loista 50 prosenttia. (RAY 2016e.) Vuonna 2015 RAY tuki yli 1600 kohdetta noin 800:ssa eri järjestössä (RAY 2016f.). Vuonna 2015 Raha-automaattiyhdistys sai tuottoa yhteensä noin 796 miljoonaa euroa, josta sosiaali- ja terveysministeriölle myönnettiin avustuksina noin 417 miljoonaa euroa. RAY:n pelisaleja vuoden 2015 loppuun mennessä oli 88, joissa oli kaikkiaan yli 2600 raha-automaattia ja noin 60 kasinopelipöytää. (RAY 2016 g.) Pelaamo Porvoo Lundi on pelisali, jossa on 24 raha-automaattia, mutta ei yhtään kasinopelipöy- tää.

Vuonna 2016 Raha-automaattiyhdistys käytti tapahtumamarkkinointiin 1,8 miljoonaa eu- roa ja asiakkuusmarkkinointiin 1,3 miljoonaa euroa. Yhteensä markkinakulut vuonna 2016 olivat 11,6 miljoonaa euroa. Markkinoinnin tarkoituksena oli RAY:n brändin ja imagon vahvistaminen. Pyrkimyksenä oli ohjata asiakkaita kotimaiseen pelipalveluun. (Veikkaus 2017.)

2.3 RAY Etuasiakkuus

RAY Etuasiakkuus on Raha-automaattiyhdistyksen kanta-asiakasohjelma. Etuasiakkaille tarjotaan erilaisia etuja, kuten alennuksia Casino Helsingin ravintolapalveluista. Etuasiak- kaat voivat osallistua arvontoihin RAY:n Internetsivuilla ja osallistua Etuasiakkaille tarkoi- tettuihin Bling-turnauksiin RAY:n pelisaleissa. Edut vaihtelevat Etuasiakkuustason mu- kaan.

RAY Etuasiakkuudessa on kolme tasoa: kultataso, hopeataso ja perustaso. Perustasolla ovat kaikki, jotka ovat rekisteröityneet joko RAY:n Internetsivuille tai pelisalissa. Hopeata- solle pääsee, jos on vähintään yksi pelipäivä kolmen kuukauden aikana omilla Etuasiak- kuustunnuksilla. Kultatasolle pääsee, jos on pelannut vähintään neljä kertaa yhden kuu- kauden aikana tunnistautuneena. Tunnistautuneeksi pelaamiseksi lasketaan Casino Hel- singissä käynti, pelaaminen raha-automaatilla Etuasiakkuuteen liitetyllä pankkikortilla,

syöttämällä asiakkuusnumerosa Bling-automaattiin tai pelaaminen Internet- ja mobiilisivuilla.

2.4 Pelaamo Porvoo Lundi

Pelaamo Porvoo Lundi avattiin 25.11.2013. Kyseessä on ensimmäinen Porvooseen perustettu RAY:n pelisali. Porvoon Pelaamo on tyypillinen RAY:n pelisali, joka toimii kaupakeskuksen tiloissa ja pelisalin tuotevalikoimaan kuuluvat suomalaiset ja ulkomaalaiset raha-automaatit, mutta pöytäpelit eivät kuulu valikoimaan. Avaamisesta asti Pelaamossa on käynyt hyvin eri-ikäistä asiakaskuntaa kahdeksantoista vuotiaista yli kahdeksankymmentä vuotiaisiin.

2.4.1 Pelaamo Porvoo Lundin asiakasryhmät

Vuonna 1989 Yhdysvalloissa alettiin jakaa kuluttajia kahdeksaan erilaiseen asiakasryhmään elämäntapojen ja arvojen mukaisen käyttäytymisen perusteella (Schiffman 2007, 66). Pelaamo Porvoo Lundin asiakkaat voidaan sijoittaa näihin kahdeksaan arvojen ja elämäntavan mukaisiin asiakasryhmiin. Kaikissa kahdeksassa ryhmässä on eri-ikäisiä ja molemmat sukupuolet jakautuvat tasaisesti ryhmien kesken.

Innovaattorit ottavat muutokset parhaiten vastaan (Schiffman 2007, 70). Pelaamossa innovaattorit ovat asiakkaita, jotka kokeilevat uusia pelejä todennäköisimmin. Ajattelijat etsivät tietoa ja ovat kiinnostuneita, kuinka mikäkin toimii. He hakevat palvelulta mahdollisimman paljon hyötyä. (Schiffman 2007, 70.) Pelaamossa ajattelijat pyytävät pelisalin työntekijöiltä neuvoja peleistä. Ajattelijat haluavat tietää parhaimmat tavat pelata pelejä ja pelien palautusprosentit.

Kannattajat valitsevat tuttuja tuotteita ja he yrittävät välttää muutoksia (Schiffman 2007, 70). Pelaamossa kannattajat valitsevat vanhempia pelejä, joita voi pelata käyttämällä fyysisiä painikkeita. Vaikka sama peli olisi uudemmassa laitteessa, he pelaavat mieluiten vanhemmanmallisella raha-automaatilla. Vanhat kiekolliset pelit, kuten Tuplapotti ja Kulta-Jaskan Valtaus ovat heidän suosikkipelejänsä. Saavuttajat välttelevät myös tilanteita, joissa muutos olisi suuri. He kuitenkin pyrkivät käyttämään tuotetta, jolla voivat osoittaa menestystään muille. (Schiffman 2007, 70.) Saavuttajat pelaavat pelejä, joista saatavat voitot ovat suuria ja ovat pelimekaniikaltaan perinteisiä. Lähes kaikki monilinjaiset pelit sopivat saavuttajalle, koska niiden pelimekaniikka toimii samalla tavalla.

Pyrkijät pyrkivät olemaan trendikkäitä ja heidän mielenkiinnon kohteensa ovat vähäisiä (Schiffman 2007, 70). Pyrkijät pelaavat innovaattorien ohella uusimpia pelejä, mutta he

pelaavat lisäksi pelejä, joita muutkin suosivat. Heidän pelimieltymys on siis vaihteleva. Kokijat ovat aktiivisia ja he etsivät riskejä. He käyttävät paljon rahaa saadakseen haluamansa. (Schiffman 2007, 70.) Kokijat pelaavat isolla panoksella ja tavoittelevat päävoittoja. He pelaavat todennäköisimmin pelejä, joissa on valtakunnallinen kasvava päävoitto.

Tekijät suosivat käytännöllisyyttä ja omavaraisuutta. He käyttävät perustuotteita. (Schiffman 2007, 70.) Tekijät suosivat yksinkertaisia pelejä, joissa saa itse tehdä päätöksiä. Eri-laiset pokeripelit ovat heidän suosiossaan. Selviytyjät ovat kiinnostuneita turvallisuudesta. He ovat uskollisia brändille ja suosivat alennusmyyntejä. (Schiffman 2007, 70.) Selviytyjät pelaavat pienellä panoksella, jolloin riski hävitä suuria summia pienenee. He pelaavat pelejä, jotka ovat heille ennestään tuttuja.

2.4.2 Pelaamo Porvoo Lundin tapahtumahistoria

Pelaamo Porvoo Lundissa on järjestetty useita tapahtumia. Vuoden 2016 keväästä alkaen tapahtumamääriä on lisätty. Vuonna 2014 järjestettiin valtakunnallinen Noppatapahtuma, jossa kauppakeskuksen tiloissa sai heittää isoa noppaa ja saada palkintoja. Vuonna 2015 järjestettiin pelisalin ulkopuolella hernepussinheittotapahtuma, jossa piti heittää hernepussi seinässä olevan reiän läpi. Saatava palkinto riippui seinästä läpi menneiden hernepussien määrän mukaan.

Vuonna 2016 Bling-automaattien tuominen valikoimaan lisäsi tapahtumien määrää. Helmikuussa 2016 järjestettiin ystävänpäiväturnaus Etuasiakkaille. Lokakuussa 2016 valtakunnallinen Kingikahvitapahtuma, johon kuului myös Bling-turnaus ja Halloween-tapahtuma, jonka aikana oli myös Bling-turnaus. Kingikahvitapahtumassa kauppakeskuksen tiloissa liikkui RAY:n työntekijöitä jakamassa pahvisia kahvimukeja ohikulkijoille. Jos ohikulkija oli RAY:n Etuasiakas, sai hän vaihtaa pahvimukin RAY:n termosmukiin pelisalin sisällä. Halloween-tapahtumassa pelisalin valoja pidettiin himmeällä, jotta valaistus sopisi paremmin teemaan. Lisäksi osa työntekijöistä oli pukeutunut teeman mukaisesti. Halloween-tapahtumasta asti pelisalia on koristeltu teeman mukaisesti. Kesällä 2016 järjestettiin Blackjack-pelikoulu, jonka ohessa järjestettiin Blackjack-turnaus. Kesällä 2016 oli myös avustusjärjestön vierailu ja kahvitustapahtumia on järjestetty kauppakeskuksen omien tapahtumien ohessa.

3 RAY Pelaamo Porvoo Lundin 3-vuotissyntymäpäivätapahtuman suunnitleminen

Tapahtuman suunnitleminen on kuin teatterinäytös. Kun tapahtuma alkaa, ei ole enää mahdollista saada uutta yritystä. Etukäteen pitää valmistautua hyvin, myös tilanteisiin jotka saattavat olla epätodennäköisiä. (Allen 2000, 1.)

3.1 Tapahtuma

Tapahtumalla tulee olla tarkoitus ja tavoite (Allen 2000, 4). Tavoitteesta riippuu kuinka paljon tapahtuman suunnitteluun kannattaa käyttää aikaa. Saman illan aikana voi olla useampi eri aktiviteetti ja niiden tulee pitää yllä vieraiden mielenkiintoa. (Allen 2000, 6.) Yrityksien tapahtumat ovat tärkeitä, kun halutaan ylläpitää asiakassuhteita. Tapahtumat ovat yleensä vapaamuotoisia ja niiden olisi luotava elämyksiä. Tapahtumien aikana asiakas ja yrityksen työntekijä voivat keskustella vapaammin ja tällöin asiakkaat opitaan tuntemaan paremmin, joka myös lisää luottamusta asiakkaan ja yrityksen välille. (Bergström & Leppänen 2015, 412.)

Kun on päättänyt järjestää tapahtuman, pitää miettiä ulkopuolisen avun tarvetta tai erillisen ryhmän perustamista tapahtuman suunnittelua varten. Jos perustetaan ryhmä, tulee ryhmän jäsenet sijoittaa heidän vahvuusalueidensa pariin. Kun ollaan yhteydessä erilaisiin palveluntarjoajiin, olisi hyvä että sama henkilö hoitaa kommunikoinnin heidän kanssaan. Tällöin palveluntarjoajat eivät saa eriliasta ohjeistusta samaa tapahtumaa koskien, eivätkä joudu kommunikoimaan henkilön kanssa, jolla ei ole valtuuksia tehdä päätöksiä. (Allen 2000, 8–9.)

Pelaamo Porvoo Lundin 3-vuotissyntymäpäivätapahtuma järjestetään perjantaina 25.11.2016. Tapahtuman tavoitteena on tuoda Raha-automaattiyhdistyksen toimintaa paremmin esille pelaaja-asiakkaille ja saada uusia asiakkaita tarjoamalla heille erilaisia aktiviteetteja päivän aikana. Tapahtumaan saapuu avustusjärjestö, FinFami Uusimaa ry, kertomaan toiminnastaan, jolloin asiakkaat pääsevät keskustelemaan ammattilaisten kanssa, mihin RAY:n tuottoja käytetään.

FinFamin tavoite on lisätä avoimuutta mielenterveydestä puhuttaessa ja tukea mielenterveysomaisia. He myös antavat tietoa mielenterveysasioista. (FinFami Uusimaa ry 2017a.) FinFami Uusimaa on saanut rahoitusta toiminta-alueensa suurilta kaupungeilta kuten Helsingiltä ja Vantaalta. Raha-automaattiyhdistys on FinFami Uusimaan pääasiallisin rahoittaja. (FinFami Uusimaa ry 2017b.) Omaisille tarjottaviin palveluihin kuuluvat erilaiset luen-

not, ryhmät ja virkistystoiminta. He toimivat yhteistyössä kuntien ja muiden mielenterveys-työtä tekevien yhdistysten kanssa. Heiltä voi myös varata henkilökohtaisen keskustelu-ajan. (FinFami Uusimaa ry 2017c.)

Syntymäpäivätapahtuman tärkeimpänä tavoitteena on lisätä pelialin päiväkävijöiden ja Etuasiakkaiden määrää. Päiväkävijöiden määrää verrataan helmikuussa 2017 helmikuuhun 2016. Vertaamalla kokonaista kuukautta voidaan selvittää, onko päiväkävijöissä tapahtunut selvää muutosta. Tavoitteena on saada 20 prosentin korotus päiväkävijöissä. Tavoitteet asetettiin keväällä 2016 yhdessä silloisen vastaavan kanssa.

Päiväkävijöiden määrän lisääminen tukee Raha-automaattiyhdistyksen tavoitetta laajentaa pelaajakuntaa. RAY:n vuosiraportissa 2015 asetettiin vuodelle 2016 tavoite pelaajamäärien kääntäminen kasvuun ja aktivoida pelaajia, jotka pelaavat vain kerran vuodessa tai kerran kuukaudessa. Myös tunnistettavaa pelaamista pyritään lisäämään vuonna 2016. (RAY 2016g.) Tunnistetuksi pelaamiseksi lasketaan Etuasiakkaiden pelaamiset välineellä, johon on liitetty heidän Etuasiakkuusnumeroonsa, kuten tietokoneella RAY:n nettikasinolla tai pankkikortilla raha-automaatilla pelaaminen.

Tapahtuman työntekijät ovat kaikki Raha-automaattiyhdistyksen omaa henkilökuntaa. Suorittavaan vuoroon tulee yksi työntekijä, jonka vastuulla on hoitaa pelialin jokapäiväisiä työtehtäviä. Hänen lisäksi tapahtuman alkaessa tulee toinen työntekijä vastaamaan kahvituksesta ja vieraiden viihtyvyydestä. Ennakolta arvioiden kiireisimpään aikaan kaksi työntekijää vastavat tapahtuman onnistumisesta suorittavan työntekijän lisäksi. Työntekijät ovat olleet erilaisissa markkinointitapahtumissa aiemmin ja he pystyvät toimimaan omaloitteisesti. Yhteydenotoista ulkopuolisiin tahoihin vastaan itse.

3.1.1 Budjetti

Tapahtumaa suunniteltaessa on hyvä kirjata kulut heti, kun kulut ovat tiedossa. Kuluista kannattaa merkitä päivämäärät ja ne voidaan numeroida, jolloin kulujen seuraaminen helpottuu. Kun kaikki arvioidut kulut on kirjattu ylös, nähdään onko budjetti ylittynyt. Jos budjetti ei ole ylittynyt, voidaan jotakin tapahtuman osa-aluetta parantaa entisestään. Tarkoitus on järjestää mieleenpainuva elämys, jolloin pienikin lisä johonkin osa-alueeseen voi olla merkittävä vieraan näkökulmasta. Jos budjetti on ylittymässä, pitää joitakin kuluja karsia. Kaikki hinta-arviot tulee saada kirjallisena. Jos alkuperäisen hinta-arvion tehnyt ei ole laskutuksen yhteydessä saatavilla, pystytään alkuperäinen hinta-arvio todistamaan kirjallisena. Koska jokainen tapahtuma on hieman erilainen, ei kulujen seurantaan ole yhtä oikeaa tapaa. (Allen 2000, 14–15.)

Pelaamo Porvoo Lundin syntymäpäivien budjetti on 1000 euroa (Liite 2). Budjettiin kuuluvat tarjoiltavat, työntekijöiden tuntipalkat, tarvikkeet aktiviteetteihin ja erilaiset palkinnot, joita jaetaan päivän aikana järjestettävissä aktiviteeteissa. FinFamin edustajalle jaetaan myös pieni kiitoslahja, joka tulee sisällyttää budjettiin. Myös pelisalin koristeluun vaaditaan rahaa. Budjetista jätetään osa käyttämättä tapahtumapäiväksi, jotta voidaan ostaa lisää tarjottavaa, jos tarjottavat loppuvat kesken.

3.1.2 Aikataulutus

Tapahtuman suunnitteleminen voidaan aloittaa jopa vuosi etukäteen, mutta alle kuudessa viikossakin voidaan järjestää tapahtuma. Lyhyemmällä aikataululla voi joutua tekemään enemmän kompromisseja sijainnin ja tarjonnan suhteen. Kun käytettävissä oleva aika on tiedossa, voidaan asettaa aikarajat tietyille tehtäville. Tehtävät tulee miettiä sen suhteen, että onnistuneen tapahtumaan edellyttämät pakolliset toimet ovat tehtynä ajallaan. Aikataulutukseen tulee jättää väljyyttä, jotta on mahdollista varautua yllättäviin tilanteisiin. (Allen 2000, 10–11.) Pelaamo Porvoo Lundin 3-vuotissyntymäpäivien suunnittelu alkoi toukokuussa ja tapahtumapäivän aikataulutus suunniteltiin kesällä 2016 (Liite 1).

Tapahtumakäsikirjoitus on tapahtuman aikataulu. Siitä käy ilmi mitä ja missä milloinkin tapahtuu. Tapahtumakäsikirjoituksen tulee olla kaikkien tapahtumassa työskentelevien tiedossa. (Vallo & Hyvärinen 2014, 165.) Pelaamo Porvoo Lundin 3-vuotissyntymäpäiviä vietetään perjantaina 25.11.2016 kello 10–18. Koko tapahtuman ajan on tarkoitus järjestää Bling-turnaus Etuasiakkaille ja kalastuspeli kiinnostuneille. Avustusjärjestö FinFami Uusimaa Ry tulee kertomaan heidän toiminnastaan kello 13–15. Kello 18 arvotaan tapahtumakyselyn voittaja.

3.1.3 Vieraat

Tärkeä osa tapahtumaa ovat vieraat. Tapahtuman kannalta on tärkeää, että ”oikeat” ihmiset ovat paikalla. Vieraita miettiessä on tärkeä ottaa huomioon tapahtuman luonne. Jos tapahtuma järjestetään henkilöasiakkaiden kunniaksi, ei kannata pyytää yritysasiakkaita samaan tapahtumaan. Vieraiden profiilia on myös hyvä tarkastella, jotta heille osataan tarjota heille sopivaa viihdykettä. (Allen 2000, 149–151.) Tapahtuman vieraat koostuvat pelisalin asiakkaista. Tapahtumaa mainostetaan pelisalin sisällä asiakkailla, jotta he tietävät tulevasta syntymäpäivätapahtumasta. Myös FinFamin edustaja voidaan ajatella vieraaksi syntymäpäivätapahtuman aikana.

3.1.4 Ohjelma ja tarjoilu

Tapahtuman elämyksellisyyteen kuuluu aktiviteetit. Aktiviteetti on toimintaa, johon voi halutessaan osallistua. Aktiviteettien merkitys tapahtumassa on merkittävä, koska tällöin osallistuja voi konkreettisesti kokea jotakin, mitä ei muualla ole mahdollista tehdä. Jos vieraita on paljon, on aktiviteettien yhteydessä helppo tutustua vieraisiin. (Vallo & Hyvärinen 2014, 216–217.)

Syntymäpäivien aikana vieraat pääsevät pelaamaan kalastuspeliä (Kuvio 2.). Kalastuspelissä on 24 kalaa, joista kuudessa on merkintä. Jokainen osallistuja saa nostaa kaksi kalaa. Jos hän ei saa yhtään merkattua kalaa, annetaan palkinnoksi yksi Brunbergin Suukko. Jos hän saa yhden merkityn, annetaan palkinnoksi kuuden kappaleen paketti Brunbergin Talvisuukkoja, joka on tapahtuma-aikana myynnissä oleva kausimaku. Jos molemmat nostetuista kaloista ovat merkattuja, annetaan palkinnoksi 25 kappaleen paketti Brunbergin Suukkoja. Brunbergin Suukkoja annetaan palkinnoksi, jotta tapahtumaan saadaan tuotua paremmin paikallisuutta. Todennäköisyys olla saamatta merkittyä kalaa on noin 55 prosenttia. Yhden merkityn saamisen todennäköisyys on noin 39 prosenttia ja kahden merkityn saamisen noin 5 prosenttia.



Kuvio 2. Kalastuspelin testaaminen

Kalastuspelin lisäksi järjestetään Bling-turnaus RAY Etuasiakkaille. Bling-turnauksessa RAY:n Etuasiakkaat voivat ilmaiseksi pelata ennakolta valittua peliä ja voittaa tavarapalkintoja. Syntymäpäiväturnauksen pelinä käytetään Kulta-Jaska-peliä ja jokaisella Etuasiakkaalla on kolme minuuttia aikaa saada mahdollisimman paljon voittoja peliä pelatessa.

Tarjoilun tulee sopia teemaan. Tarjoilussa on tärkeää, että tarjottavaa on tarpeeksi. Erikoisruokavaliot on tärkeä ottaa huomioon tarjoilussa ja noutopöytiin on laitettava tiedot, joista näkee mitä tuote pitää sisällään. Tarjoilupöydän koristelu on myös osa tapahtumaa. (Vallo & Hyvärinen 2014, 155–156.) Tarjoilussa käytetään Raha-automaattiyhdistyksen omia pahvimukeja. Kahvin ja kakun lisäksi tarjoillaan suklaata ja mehua.

Tapahtuma toteutetaan kokonaisuudessaan Pelaamo Porvoo Lundin omissa tiloissa. Täten voidaan paremmin valvoa, että alle 18-vuotiaat eivät pysty osallistumaan suunniteltuun ohjelmaan. Alle 18-vuotiaiden poissulkeminen tapahtuman ulkopuolelle johtuu lainsäädännöstä, joka estää alle 18-vuotiaita pelaamasta RAY:n tuottamia pelejä.

3.1.5 Riskienhallinta ja turvallisuus

Tapahtuman suunnittelulla voidaan varautua riskeihin. Tapahtuman järjestäjän pitää olla valmis toimimaan mahdollisissa onnettomuustilanteissa ja avustamaan vieraat ulos esimerkiksi tulipalon yhteydessä. Riskienhallinta tapahtuman yhteydessä koskee tilanteita, joihin tapahtuman järjestäjä voi vaikuttaa omilla toimillaan ennen tapahtumaa. Riskienhallintaan sisältyy turvallisuuden lisäksi myös tapahtuman toteutukseen liittyvät ongelmatilanteet. (Allen 2002, 175.)

Pelaamo Porvoo Lundiin järjestetään vuosittain työturvallisuustarkastus, jossa käydään tarkasti läpi pelisalin turvallisuutta ja puututaan epäkohtiin. Mahdolliset epäkohdat tulee korjata määräajan puitteissa. Kaikki työntekijät ovat tutustuneet kauppakeskuksen pelatussuunnitelmaan.

Pelaamo Porvoo Lundin syntymäpäivätapahtumaan liittyy riskejä (Taulukko 1.). Riskit voidaan jakaa riskien seurauksen ja todennäköisyyden mukaan. Mitä vakavampi ja todennäköisempi riski, sitä paremmin siihen tulee varautua. Pelaamo Porvoo Lundin 3-vuotissyntymäpäivätapahtumassa riskejä ovat erilaiset sairaus- tai tekniikkatapahtumat.

Koska on todennäköistä, että tapahtuman aikana tulee pelisalin raha-automaatille työtehtävä, on tapahtumassa tarpeeksi työntekijöitä. Yksi työntekijä on koko ajan käytössä mah-

dollisten raha-automaattitapausten hoitamiseen. Sähkökatkokset ja kauppakeskuksen evakuointiin johtavat tapaukset ovat epätodennäköisiä, eikä niihin voi ennalta varautua. Työntekijän sairastuminen olisi haitallista, koska tällöin pelialissa tulevien raha-automaattitapausten hoitamiseen vaadittu työntekijä ei kykene osallistumaan tapahtuman ohjelmaan. Jos tapahtuma-aikana tapahtuu sairauskohtaus, tulee soittaa hätäkeskukseen ja toimia heidän antamien ohjeiden mukaisesti. Tarjoiltavan loppuminen on mahdollista ja tätä varten budjetista säästetään osa tapahtumapäivälle, jotta työntekijä voi käydä ostamassa korvaavia tuotteita tapahtuman aikana. Jos työntekijä sairastuu, eikä korvaavaa työntekijää saada tilalle, on tarjoiltavan loppuminen vakavampaa, koska tällöin raha-automaattitapausten tapaan jää muuhun ohjelmaan vähemmän työntekijöitä.

Taulukko1. Pelaamo Porvoo Lundin 3-vuotissyntymäpäivätapahtuman riskianalyysi

Tapahtuman todennäköisyys	Tapahtuman seuraukset		
	Vähäinen	Haitallinen	Vakava
Epätodennäköinen		Sähkökatkos	Palohälytys tai muu tilanne, jonka seurauksena kauppakeskus evakuoidaan
Mahdollinen		Tarjoiltava loppuu kesken, työntekijän sairastuminen	Äkillinen sairauskohtaus
Todennäköinen	Pelialissa tuleva raha-automaattiin liittyvä tilanne, joka vaatii työntekijän huomiota		

3.2 Tapahtuma osana markkinointiviestintää

Markkinointiviestintää voidaan kohdistaa niin nykyisille kuin potentiaalisille asiakkaille, yhteistyökumppaneille ja muille sidosryhmille. Markkinointiviestintä tulee suunnitella jokaisen kohderyhmän tarpeiden mukaan. Yrityksen näkökulmasta tavoitteena on luoda positiivista mielikuvaa ja imagoa itsestään, minkä ansiosta on mahdollista päästä tavoiteltuun toimintaan. Tapahtumalla voidaan kasvattaa tai heikentää yrityksen mainetta, koska maine syntyy muiden ihmisten mielipiteistä. Yrityksen kannattaa tuoda omia arvojaan esille

markkinointiviestinnässä. Esimerkiksi kotimaisuutta mainostavan yrityksen tapahtumassa kannattaa tuoda tätä jotenkin esille. (Vallo & Hyvärinen 2014, 34–35.)

Tapahtumat ovat vain yksi väline markkinoinnissa. Muita käytettävissä olevia välineitä ovat muun muassa sosiaalinen media ja suoramainonta. Yritysten järjestämät tapahtumat voidaan luoda tavoitteellisiksi, joissa työntekijän ja toisen ihmisen, kuten asiakkaan, kohtaamisella on suuri vaikutus onnistumiseen. Markkinointiviestinnästä kerätään usein palautetta, mutta tapahtumissa sitä ei aina ymmärretä kerätä. Parhaimmillaan tapahtumat ovat tavoitteellisia ja niillä luodaan haluttu mielikuva yrityksestä. Palautteen ansiosta voidaan kehittää tapahtumia entisestään kohderyhmälle sopivammaksi. Tapahtumat ovat henkilökohtaisia ja vuorovaikutteisia, joten niillä voidaan vaikuttaa osallistujien tunteisiin paremmin. (Vallo & Hyvärinen 2014, 35–36.)

Yrityksen maine muokkautuu, kun sidosryhmiä kohdataan vuorovaikutustilaisuuksissa. Sidoryhmät muodostavat näiden vuorovaikutusten aikana mielikuvan yrityksestä ja tästä mielikuvasta tulee yrityksen maine. Tapahtumat ovat tällaisia tilanteita. Niissä sidoryhmät muodostavat mielikuvansa yrityksestä. Isoissa yrityksissä maineen pitäminen on vaikeata, koska useampi eri yksikkö järjestää omia tapahtumia, joiden taso ja tyyli voi vaihdella paljonkin. Kun järjestetään paljon erilaisia ja eritasoisia tapahtumia, voi yrityksen maine heiketä. (Vallo & Hyvärinen 2014, 37–38.)

Pelaamo Porvoo Lundin 3-vuotissyntymäpäivätapahtuma voidaan ajatella markkinaviestinnälliseksi tapahtumaksi. Kohderyhmänä ovat ensisijaisesti pelisalin nykyiset ja uudet asiakkaat, mutta myös avustusjärjestö FinFami Uusimaa ry:n edustaja. Raha-automaattiyhdistys on suomalainen kansanterveyttä tukeva yhdistys, joten avustusjärjestön pyytäminen esittelemään toimintaansa soveltuu RAY:n imagoon.

Tapahtuman aikana kerätään palautetta, jossa tiedustellaan millaisia tapahtumia asiakkaat haluavat jatkossa. Vaihtoehtoina ovat tyypillisimmät RAY:n järjestämät pelisalitapahtumat: peli-esittely, raha-automaatti- ja pöytäpeliturnaukset, avustusjärjestöjen vierailut, osallistuvat aktiviteetit kuten onnenpyörä ja tyhjä tila, johon asiakkaat voivat itse ehdottaa haluamiaan tapahtumia. Palautteen perusteella voidaan jatkossa tarjota Porvoon pelisalin asiakkaille tapahtumia, joita he itse haluavat.

RAY:n tapahtumat ovat eri paikkakunnilla erilaisia, mutta vuosittain on myös useita tapahtumia, joiden toteutus pyritään pitämään koko Suomessa samanlaisena. Yleensä nämä samankaltaiset tapahtumat ovat pelinjulkaisutapahtumia. Osa eri paikkakuntien omista tapahtumista on ajoitettu ja teemoitettu paikallisten tapahtumien mukaan. Järvenpäässä

järjestetään Puistobluesin aikana teemaan sopiva tapahtuma ja Kotkassa on järjestetty Meripäivien aikana teemaan sopiva tapahtuma. Porvoossa syntymäpäivien aikana halutaan tuoda paikallisuutta enemmän esille. Aktiviteettien palkinnot ostetaan porvoalaisilta yrityksiltä kuten Brunberg ja Porvoon Paahtimo. FinFami toimii Porvoon lisäksi myös alueen pienemmissä kunnissa, mikä oli tärkeä kriteeri avustusjärjestöä valitessa.

4 Asiakkuuksienhallinta

Kumppanuuteen perustuvassa asiakassuhteessa on tärkeä, että yrityksellä ja asiakkaalla on luotto toisiinsa. Molemmat ovat sitoutuneita toisiinsa, vaikka tulevat muutokset olisivat tiedossa. Luotto syntyy, kun molemmat pystyvät pitämään antamansa lupaukset. Yritys ei voi kohdella asiakastaan epäluotettavasti, koska asiakas muutoin valitsee toisen palveluntarjoajan. Myös asiakkaiden odotusten täyttäminen tai ylittäminen on tärkeitä asioita asiakkaan ja yrityksen välisessä suhteessa. (Peelen 2005,67.)

Kumppanuuteen perustuvassa asiakassuhteessa on tärkeää, että asiakkaan kanssa saadaan luotua kestävä suhde. Pitkällä aikavälillä asiakkaasta saatava hyöty on parempi, kuin jatkuvasti uusien asiakkaiden haaliminen, jotka käyttävät yrityksen palveluita kertaluontoisesti. Päästäkseen tähän yrityksen tulee oppia tuntemaan asiakkaansa paremmin, jotta he voivat paremmin tiedostaa ja tyydyttää asiakkaiden tarpeita. Kun tarpeet on tiedostettu ja välineet asiakkaiden tarpeiden tyydyttämiseen on kehitetty yrityksessä, tulee myös työntekijät sitouttaa tähän tehtävään. Tämä on helpointa, kun työntekijän ja työnantajan arvot ovat yhtenevät. (Peelen 2005, 67–69.)

Ihmiset luovat suhteen. Sosiaaliset taidot ovat tärkeitä kumppanuusperusteisessa asiakassuhteessa. On tärkeää, että asiakkaiden kanssa keskustelee työntekijä, joka tuntee tuotteet, joista asiakas on kiinnostunut, koska muuten keskustelu voi siirtyä työntekijän omalle mukavuusalueelle. Työntekijöiltä vaaditaan empatiakykyä ja rohkeutta kohdata erilaisia ihmisiä. Empatiakyvyllä tarkoitetaan kykyä nähdä tilanteet asiakkaan silmin ja kykyä ilmaista asiakkaalle, että ymmärtää asiakkaan tilanteen. Empatian osoittamisessa tärkeää on aika. Työntekijän tulee rauhassa keskittyä asiakkaan tilanteeseen, jotta voi paremmin samaistua tilanteeseen. (Peelen 2005, 75–76.)

Jopa asiakkaat, jotka ovat kokeneet palvelun hyväksi voivat silti lopettaa asioinnin yrityksessä. Syitä voivat olla henkilökohtaisten tilanteiden muuttuminen tai he eivät koe tarvitsevansa kyseistä palvelua. Tämän vuoksi uusasiakashankinta on tärkeää. Uusien asiakkaiden saamiseksi pitää yrityksen miettiä keitä tavoitellaan, kuinka heidät tavoittaa ja mitä heille tarjotaan. Uutta asiakasta ei voida tavoitella samoin keinoin, kuin pitämällä nykyinen asiakas. Uuden asiakkaan voi saada joko kilpailevalta yritykseltä tai kehittämällä uusi tuote, jota asiakas voisi tarvita. Yleisin tapa saada uusi asiakas on kilpailijalta, koska uusien tuotteiden kehittäminen ei ole helppoa. (Buttle 2009, 228–229.)

Uusasiakashankinta vaatii jonkin tasoista markkinointia. Se voi olla suoramainos, myyntitilaisuuden järjestäminen tai saamalla jotenkin muuten mahdollisen asiakkaan huomio. Asi-

akkaan huomion voi saada vaikka ystävän suosituksella. Mainosten tulisi erota jotenkin muista mainoksista. Ihmiset kohtaavat paljon mainoksia joka päivä, eivätkä he aina muista näkemiään tai kuulemiaan mainoksia, joten suoramainostaminen ei aina ole paras keino saada uusi asiakas. (Buttle 2009, 238–239.)

Uusia asiakkaita voidaan houkuttaa erilaisissa tapahtumissa. Näissä tapahtumissa voidaan käyttää ilmaisia tuote-esittelyjä, arvontoja tai kilpailuja. Tuote-esittelystä pyritään tutustuttamaan asiakas tuotteeseen. Jos hän pitää siitä, hän saattaa käyttää tuotetta uudelleen, jolloin hän myös maksaa siitä. Arvonnoissa kyse on pelkästään tuurista. Asiakkaat houkuttelevat arvontaan, jossa hän voi voittaa jonkin palkinnon. Palkintojen taso vaihtelee paljon eri yritysten välillä ja usein arvontaan osallistuminen edellyttää tuotteen ostamista. Kilpailut ovat muuten samanlaisia kuin arvonnat, mutta kilpailuissa taidoilla on merkitystä. (Buttle 2009, 243.)

Raha-automaattiyhdistyksellä ei ole fyysistä kasinoalan kilpailijaa Suomessa. Ulkomaalaiset Internetsivut tarjoavat kasinopelejä, mitkä ovat RAY:n kilpailijoita. Pelialissa tarjottavat pelit lasketaan viihdepeleiksi, joten suurimmat kilpailijat ovat muut fyysiset ajanviettomahdollisuudet. Vaikka kasinoalalla ei ole muita toimijoita Suomessa, on silti tärkeä pitää asiakkaiden tarpeista huolta, etteivät he siirry ulkomaalaisten Internetkasinoiden pariin. RAY päivittää pelivalikoimaansa tasaisin väliajoin ja pyrkii tarjoamaan erilaisia pelejä, jotta jokaiselle peleistä kiinnostuneelle löytyisi sopiva peli.

Raha-automaattiyhdistyksen raha-automaatit ovat mekaanisia laitteita, joihin tulee ajoittain vikoja. Jokainen RAY:n työntekijä on saanut koulutuksen, jossa opastetaan tekemään pieniä huoltotoimia raha-automaateille. Tällöin asiakas voi luotettavasti pelata, koska työntekijä voi tarvittaessa korjata raha-automaattiin tulevia vikoja. Etenkin rahaliikenteeseen liittyvissä vioissa on hyvä, että ongelma saadaan korjattua mahdollisimman pian.

Uusien automaattipelien lanseerauksen yhteydessä järjestetään peliesittelyjä, jolloin pelaaja-asiakkaat voivat kokeilla uutta peliä ilmaiseksi. Henkilökunta voi kertoa pelin erikoisominaisuuksista, kuten vapaapelit peliesittelyn yhteydessä. Bling-automaattipelien lanseerauksen yhteydessä voidaan myös järjestää Bling-turnaus Etuasiakkaille, jolloin asiakas voi tutustua uuteen peliin ja saa mahdollisuuden voittaa tavarapalkinnon. RAY:n tarjoamissa peliesittelyissä mahdolliset voitot jäävät Raha-automaattiyhdistykselle.

Tapahtuma on hyvä tapa kohdata uusia asiakkaita ja tarjota jo olemassa oleville asiakkaille uusia kokemuksia ja täten ylläpitää hyvää asiakassuhdetta. Koska asiakkaan kohtaaminen tapahtumassa on merkittävä tekijä, ovat kaikki tapahtuman työntekijät Pelaamon

omaa henkilökuntaa. Tämä helpottaa asiakkaan kohtaamista, koska kaikki ovat kokeneita asiakaspalvelijoita ja jokainen tuntee tarjolla olevat pelit. Jokainen vieras voi syntymäpäivien aikana osallistua arvontaan, jossa tiedustellaan millaisia tapahtumia Porvoon pelisallissa haluttaisiin järjestettävän ja he voivat myös osallistua kalastuspelin pelaamiseen. Etuasiakkaille on tarjolla näiden lisäksi Bling-turnaus, jolloin he voivat pelata ilmaiseksi Bling-automaattia muutaman minuutin ajan ja yrittää saada mahdollisimman suuri pistemäärä. Kolme parasta palkitaan Porvoon vanhasta kaupungista kerätyillä lahjakoreilla.

RAY myös pyrkii vastuullisuuteen ja esimerkiksi pankkikortilla pelatessa on oletusarvoisesti raja, jonka verran voi päivän aikana pelata. Jokainen voi itse asettaa itselleen sopivat vuorokausi- ja kuukausirajat. Kun vuorokausi- tai kuukausiraja on tullut täyteen, ei raha-automaatti anna enää pelata pankkikortilla. Luotolla tai muutenkaan velaksi pelaaminen ei arpajaislain mukaan ole mahdollista. Oman pankkikortin voi liittää Etuasiakkuusohjelmaan, jolloin jokainen pankkikortilla maksettu pelikerta kerryttää pelipäiviä, joiden mukaan oma taso kanta-asiakasohjelmassa määräytyy.

5 Tapahtuman toteutus ja tulokset

Pelaamo Porvoo Lundin 3-vuotissyntymäpäiviä vietettiin perjantaina 25.11.2016 kello 10–18. Koko tapahtuman ajan oli käynnissä Bling-turnaus Etuasiakkaille ja kalastuspeli kaikille kiinnostuneille. Avustusjärjestö FinFami Uusimaa Ry:stä oli edustaja kertomassa heidän toiminnastaan kello 13–15. Kello 18 arvottiin tapahtumakyselyn voittaja.

Syntymäpäivätapahtumassa oli vähintään kaksi työntekijää koko tapahtuman ajan. Pelialissa oli yksi työntekijä, jonka vastuulla oli pelialin jokapäiväiset työtehtävät ja siinä ohessa avustaa tapahtumassa. Suorittavan vuoron lisäksi kello 9:stä alkaen oli toinen työntekijä, jonka vastuulla oli tapahtuman hoitaminen. Tapahtumasta vastaavan työntekijän tehtävänä oli opastaa Bling-turnauksessa, hoitaa kalastuspeliä, kerätä vastauksia kyselyyn, keittää kahvia ja varmistaa ettei tarjoiltava loppu. Kello 13:30 tuli kolmas työntekijä, joka avusti tapahtuman järjestämisessä. Tapahtumassa oli kolme työntekijää kello 16 asti. Kolme työntekijää oli sovittu ajalle, jolloin yleisesti on suurin ruuhka pelialissa. Jokaisen työntekijä tiesi ennen tapahtumapäivää mitä hänen tulee tehdä.

5.1 Bling-turnaus Etuasiakkaille

Pelaamoissa järjestettävien tapahtumien yhteydessä on tapana järjestää Bling-turnaus Etuasiakkaille. Bling-turnaus voidaan järjestää vain pelialin ulkomaalaisilla raha-automaateilla, joita Porvoossa on neljä (Kuvio 3.) Bling-automaattien ohjelmisto mahdollistaa turnausmuotoisen pelaamisen. Turnaukselle voidaan asettaa mikä tahansa Bling-automaatin peleistä, minkä lisäksi turnaukseen tulee asettaa yhden turnauksen kesto ja osallistumiskerrat Etuasiakasta kohti. Jokainen Etuasiakas sai yhden yrityksen, joka kesti kolme minuuttia. Turnauksen voittaa Etuasiakas, jolla on peliajan päätteeksi eniten pisteitä. Pisteitä kertyy ainoastaan voitoista, eli pelikierrosten määrällä ei ole merkitystä.



Kuvio 3. Bling-automaatti

Pelaamo Porvoo Lundin syntymäpäiville turnauspeliksi valittiin Kulta-Jaska, koska se on teemaltaan kotimaisin ja kuvasti parhaiten syntymäpäivien paikallisuutta. Yhtenä pelisalin sisustuselementtinä on Kulta-Jaska patsas, joka myös lisää pelin sopivuutta syntymäpäiväturnaukseen (Kuvio 4.)



Kuvio 4. Kulta-Jaska patsas Pelaamo Porvoo Lundissa

Kulta-Jaskan valintaan vaikuttivat myös pelin ominaisuudet. Monessa Bling-automaattipelissä vapaa- ja bonuspeleillä voi saada todella suuria pistemääriä, jolloin yksi vapaa- tai bonuspeli voi ratkaista voittajan jo turnauksen alussa. Kulta-Jaskassa on myös vapaa- ja bonuspelit, mutta niiden merkitys ei ole yhtä suuri kuin monissa muissa peleissä. Tällä pyrittiin tekemään turnauksesta tasainen, jotta viimeinenkin osallistuja voisi uskoa voittavansa.

Turnaus oli tavoitteen mukaisesti tasainen. Voittotulos 118 pistettä syntyi turnauksen alkuvaiheessa, mutta toiseksi sijoittunut jäi vain 3 pisteen päähän, saaden näin ollen 115 pistettä. Turnauksen viimeinen osallistuja oli lähellä päästä kärkikolmikkoon, mutta hän jäi 85 pisteeseen ja sijoittui lopputuloksissa viidenneksi. Kolmen kärkeen vaadittiin 94 pistettä. Syntymäpäiväturnauksen tasaisuutta kuvaa vertailu Halloween-tapahtumassa järjestettyyn Bling-turnaukseen, jossa ensimmäisen ja toisen ero oli noin 400 pistettä, vaikka turnauksen peliaika oli sama kolme minuuttia.

Palkintojen haluttiin kuvastavan paikallisuutta. Tästä syystä palkinnoiksi annettiin Porvoon vanhan kaupungin liikkeistä kerätyistä tuotteista tehdyt lahjakorit (Kuvio 5.) Jokainen palkittu sai käsintehty kynttilät, paikallisen paahtimon vaniljakahvia ja paikallista toffeeta. Ensimmäinen ja toinen saivat näiden lisäksi käsintehtyjä marmeladeja ja keraamiset Porvoon mitat. Ensimmäiseksi sijoittunut sai porvoolaista glögiä, koska joulukuu oli lähestymässä ja konvehtirasian. Tavoitteena oli kerätä mahdollisimman erilaisia tuotteita, jotta palkinnon saajat olisivat tyytyväisiä saamiinsa tuotteisiin. Turnauksen voittaja on jälkikäteen kiitellyt hyvästä palkinnosta.



Kuvio 5. Bling-turnauspalkinnot

5.2 Avustusjärjetön vierailu

Finfami Uusimaa ry:ltä kävi edustaja kertomassa heidän toiminnastaan (Kuvio 6.) Vierailu kesti kaksi tuntia, jonka aikana Finfamin edustaja kävi muutaman pitkän keskustelun asiakkaiden kanssa. Hän osasi myös kertoa peliongelmaisille tarjottavista palveluista ja mainitsi nimeltä Peluurin. Avustusjärjetön edustaja oli kiinnostunut pelisalin toiminnasta.

Avustusjärjestön vierailulla pelisalin työntekijät ja avustusjärjestön edustajat saavat hyvän käsityksen kuinka RAY:n toiminta toimii. Työntekijät saavat kuulla paremmin mihin peliyhtiön voitot menevät ja mitä niillä tehdään. Avustusjärjestön edustaja näkee mistä heille annettavat avustusrahat tulevat. Vierailu meni kaikinensa hyvin ja FinFamilta toivottiin, että he pääsisivät tekemään vastaavia vierailuita myös muihin pelisaleihin Uudenmaan alueella. Yhteydenpito FinFamiin tapahtui sähköpostin välityksellä.



Kuvio 6. FinFami Uusimaa Ry:n banderolli Pelaamo Porvoo Lundin syntymäpäivillä (FinFami Uusimaa ry - Omaiset mielenterveyden tukena 25.11.2016)

5.3 Tapahtumakysely

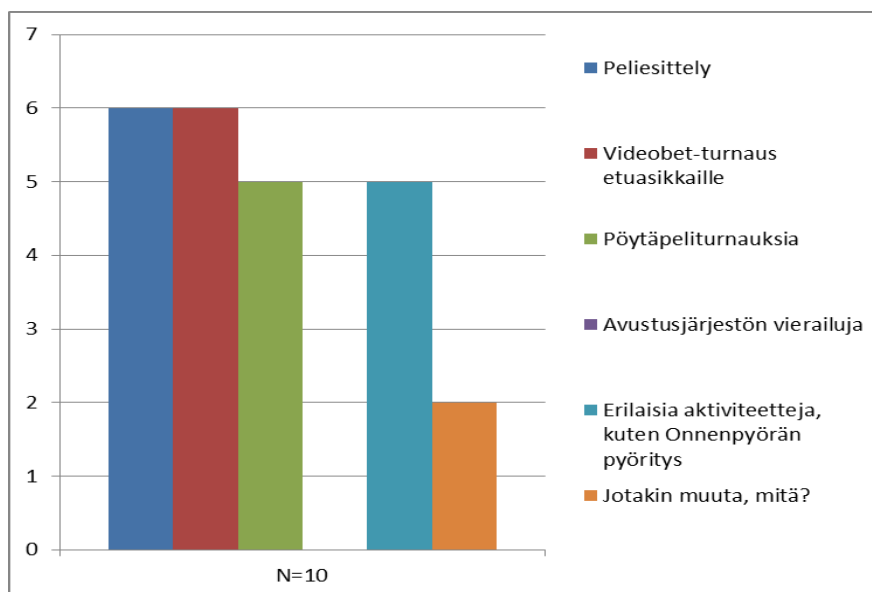
Syntymäpäivätapahtuman aikana asiakkailta kysyttiin, millaisia tapahtumia he haluaisivat, että Pelaamo Porvoo Lundissa järjestetään tulevaisuudessa (Liite 3.). Kaikki tapahtumat, joita Porvoossa on järjestetty, ovat olleet työntekijöiden omia ideoita tai RAY:n valtakunnallisia erikoistapahtumia. Tämän vuoksi asiakkailta päätettiin kysyä millaisia tapahtumia he haluavat. Vastauksia saatiin kymmenen (Kuvio 7.)

Tapahtumakysely toteutettiin kvantitatiivisella menetelmällä. Kvantitatiivinen menetelmä tarkoittaa määrällistä, jolloin tutkimuksen kannalta on tärkeää saada mahdollisimman paljon vastauksia. Kvantitatiivisen menetelmän tarkoituksena on saada valmiiksi rakennetuin kysymyksiin ihmisten mielipiteitä, joiden perusteella voidaan ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin. Kyselyt voidaan toteuttaa muun muassa kasvokkain, puhelimitse tai sähköistä lomaketta käyttämällä. Kyselyä voidaan toistaa useaan otteeseen, jolloin voidaan seurata vastausten muuttumista. (Marketing Donut 2017.)

Kysely suoritettiin paperisena ja sitä testattiin etukäteen Pelaamon työntekijöillä. Työntekijät avustivat pelialin palvelutiskillä asiakkaita vastaamaan kyselyyn. Osa vastausvaihtoehdoista kaipasi selvennystä, jotta asiakas tiesi mitä vastausvaihtoehto tarkoitti. Vastauksia saadessa on tärkeää, että tutkija ei vaikuta vastaajien vastauksiin. Tällöin kyselyn tekijä ei elein tai äänenpainoin puolla tiettyjä vastausvaihtoehtoja. Vähäinen vastausmäärä vaikuttaa kyselyn luotettavuuteen. Suuremmalla otannalla olisi vastauksiin voinut tulla suurempaa hajontaa.

Suurin osa vastaajista toivoi peliesittelyä raha-automaateilla tai Videobet-turnauksia Etuasiakkaille. Videobet on Playtechin tytäryhtiö, joka on kehittänyt Bling-automaatit (Playtech 2017.) RAY:n työntekijöiden keskuudessa Bling-automaatteja kutsutaan kehittäjän mukaisesti Videobet-automaateiksi ja Bling-turnauksia Videobet-turnauksiksi. Tästä syystä myös kyselyssä Bling-turnaus on muutettu Videobet-turnaukseksi, koska Videobet-turnaus on asiakkaille tutumpi termi työntekijöiden vuoksi. Myös pöytäpelit ja erilaiset osallistuvat aktiviteetit saivat kannatusta. Avoimina vastauksina saatiin toive nopanheitosta. Eniten kannatusta saaneet vastausvaihtoehdot ovat tapahtumia, joita Porvoossa on järjestetty pelialin avaamisesta alkaen.

Nopanheittotapahtuma järjestettiin syksyllä 2014 ja peliesittelyjä tarjotaan jokaisen uuden pelilanseerauksen yhteydessä. Kesällä 2016 järjestettiin Blackjack-pöytäpelikoulu. Avustusjärjestöjen vierailuita ei kukaan toivonut. Kyselylomakkeeseen pystyi jättämään oman puhelinnumeron, jonka jättäneiden kesken arvottiin varavirtalähde syntymäpäivätapahtuman päätteeksi. Seitsemän vastaajaa jätti oman puhelinnumeron.



Kuvio 7. Tapahtumakysely pelialin asiakkaille

5.4 Tarjoilu ja koristelu

Pelaamo Porvoo Lundin syntymäpäivänä tarjottiin asiakkaille vadelmakakkua ja kahvia (Kuvio 8.) Vadelmakakku tilattiin porvoolaisesta Henrikssonin leipomosta. Vadelmakakku oli sadalle hengelle mitoitettu ja palat valmiiksi leikattu, joten sitä oli helppo tarjoilla. Kakku oli mitoitettu hyvin, siitä jäi vain kuusi palaa tapahtuman päättyessä. Kakun ja kahvin lisäksi asiakkaille tarjottiin Brunbergin tryffeleitä. Erikoisruoka valiota ei otettu huomioon tarjoilualueen tilanpuutteen vuoksi.



Kuvio 8. Vadelmakakku syntymäpäivän aikana

Koristeina tapahtumassa käytettiin RAY:n peleistä tuttuja kuvioita. Pelisalin seinille laitettiin mansikkakuvioisia viirejä. Viirien lisäksi pelisalia koristeltiin ilmapalloilla ja paperilyhdyillä. Ilmapalloja laitettiin pelisalin ulkopuolella olevaan A-telineeseen, jotta kauppakeskuksessa olevat asiakkaat kiinnittäisivät paremmin huomiota Pelaamoon. Pelisalin sisällä olevaan Kulta-Jaska patsaaseen ja Bling-automaattien luokse laitettiin myös ilmapalloja.

5.5 Kalastuspeli

Pelaamo Porvoo Lundin syntymäpäiviä varten ostettiin kalastuspeli. Tarkoituksena oli kehittää aktiviteetti johon kaikki pelisalin asiakkaat voivat osallistua. Osallistujia kalastuspelin saatiin noin 50, joka oli osallistujamäärään nähden kohtalainen määrä. Varsinaista tavoitetta osallistujamääriin ei ollut etukäteen asetettu. Palkinnot jakoutuivat todella lähelle ennakoon laskettujen todennäköisyyksien mukaan. Suurin osa kalastuspeliä kokeilleista piti aktiviteetista ja palkintona olleista Brunbergin Suukoista. Kalastuspelillä pyrittiin tuomaan

esille Porvoota meren äärellä olevana kaupunkina, jossa vesistö on aina ollut merkittävässä asemassa.

5.6 Uusiasiakashankinta

Yksi syntymäpäivätapahtuman tavoitteista oli saada uusia asiakkaita Pelaamo Porvoo Lundiin. Tätä varten verrattiin asiakasmääriä helmikuussa 2017 helmikuuhun 2016. Tavoitteena oli 20 prosentin nousu asiakasmääriin. Helmikuussa 2016 oli karkauspäivä, joka on jätetty vertailusta pois.

Helmikuussa 2016 asiakasmäärä oli 5606 ja helmikuussa 2017 asiakasmäärä oli 5620. Kävijämäärät olivat siis lähes samat. Vuoden 2017 helmikuussa yhdellä viikolla oli noin 200 asiakasta vähemmän keskiarvoon nähden, mutta siitäkin huolimatta ero vuoteen 2016 olisi ollut pieni.

Asiakaskunnassa on kuitenkin tapahtunut muutosta vuoden aikana. Helmikuussa 2017 kävi useampi uusi henkilö verrattuna helmikuuhun 2016. Osa vuoden 2016 asiakkaista on vähentänyt käymisiään tai jättänyt kokonaan käymättä. Havaittavissa on kuitenkin ollut, että nykyään sama asiakas käy päivän aikana harvemmin, mutta viihtyy pidempään kerralla, jolloin yksi asiakas ei tuo useampaa käyntiä yhden päivän aikana kävijälaskuriin.

5.7 Tavoitteiden täytyminen

Pelaamo Porvoo Lundin 3-vuotissyntymäpäivätapahtuman tavoitteeksi asetettiin 50 prosentin kasvu päiväkävijöihin muihin marraskuun perjantaihin verrattuna ja kymmenen uutta RAY Etuasiakasta. Marraskuussa perjantait olivat vilkkaita, keskimäärin 282 kävijää, joten 50 prosentin kasvu päiväkävijöihin oli kova tavoite. Tapahtuman ansiosta päiväkävijöitä saatiin 310, joka oli 10 prosenttia enemmän kuin muiden perjantaiden keskiarvo. Uusia RAY Etuasiakaita saatiin neljä tapahtumapäivän aikana, joten sitäkin tavoitetta ei saavutettu. Etuasiakkaille tarkoitettuun turnaukseen saatiin lähes yhtä suuri osallistujamäärä, kuin lokakuussa järjestetyssä, valtakunnallisesti mainostetussa Kingikahvitapahtumassa.

6 Pohdinta

Pelaamo Porvoo Lundin 3-vuotissyntymäpäivätapahtuman suunnittelu ja toteutus oli pitkä prosessi. Suunnittelu aloitettiin puoli vuotta ennen varsinaista tapahtumaa ja tuloksia seurattiin kolme kuukautta tapahtuman jälkeen. Suunnittelu-aikaan Porvoossa järjestettiin useampi tapahtuma, joista pystyi ottamaan oppia syntymäpäivätapahtumaa varten.

Lokakuussa järjestettiin kaksi Bling-turnausta, joissa osallistumismäärät ja pelit erosivat toisistaan. Näissä kahdessa turnauksessa voittaja selvisi aikaisessa vaiheessa, koska voittaja sai jonkin peliin kuuluvan bonuspelin, jolla saa paljon pisteitä. Syntymäpäiväturnauksessa olleessa Kulta-Jaskassa huomasimme tapahtumapäivänä, että bonuspeliin pääseminen oli pelaajan kannalta huono asia, koska bonuspeli kulutti paljon aikaa, mutta pistemäärät olivat pieniä. Halloween-tapahtumassa kokeilimme lisätä osallistumiskertojen määrää, jolloin jokainen Etuasiakas sai osallistua kolmesti samaan turnaukseen. Koska Pelaamo Porvoo Lundissa on vain neljä turnaukseen sopivaa raha-automaattia, joutuivat monet odottamaan pelaamaan pääsyä. Tämän vuoksi syntymäpäivätapahtumassa päätettiin vaihtoehtoon, jossa jokainen sai vain yhden yrityksen.

Tarjoilua mietittäessä käytettiin hyödyksi edellisvuoden syntymäpäivätapahtuman määriä. Edellisenä vuonna tarjottavasta oli jäänyt ylimääräistä, joten vuonna 2016 päätettiin tilata sama määrä kasvaneesta asiakasmäärästä johtuen. Kahvia ja suklaata hankittiin riittävästi, koska niitä voidaan käyttää myös tulevilla tapahtumilla. Tarjoilussa olisi voinut ottaa paremmin huomioon erikoisruokavaliot. Osa asiakkaista joutui jättämään tarjottavat väliin tästä syystä.

Kaikista ennakkoon asetetuista tavoitteista jäätettiin. Asiakasmäärät tapahtumanpäivinä ovat normaalipäiviä korkeampia, mutta pitkän aikavälin seurannassa tapahtumilla ei pelkästään numeroita katsomalla ole merkitystä. Kuitenkin havaintojen perusteella asiakaskunta olisi laajentunut ja monet asiakkaat ovat toivoneet lisää tapahtumia. Myös Bling-automaattien käyttö on lisääntynyt tapahtumien jälkeen ja tarkoituksena on lisätä Bling-automaattien määrää, jotta kysyntään voitaisiin vastata. On kuitenkin paljon asiakkaita, jotka tulevat Pelaamoon vain pelaamaan, eivätkä halua osallistua tapahtumapäivän ohjelmaan.

Tapahtumia enemmän asiakasmääriin ovat vaikuttaneet pelitarjonnan lisääntyminen ja kasvaneet päävoitot. Keväällä 2016 julkaistiin Maria Kallio-peli, jossa päävoitto on kahden euron panoksella 10 000 euroa ja kesällä 2016 julkaistiin Alkemia, jonka päävoitto voi kasvaa jopa 100 000 euroon asti. Suurin Pelaamosta voitettu summa on yli 88 000 euroa

Tampereen Hämeenkadun Pelaamosta. Porvoossa suurin voitettu summa on yli 32 000 euroa. Suuremman voiton mahdollisuus tuo lisää asiakkaita.

Vuonna 2017 on tehty kokeiluja tapahtumapäivien aikana tapahtumakyselystä saatujen vastausten perusteella. Uuden pelin lanseerauksen yhteydessä on piilotettu peliin sopivia kuvioita pelisalin sisälle ja kuvion löytämällä on saanut palkinnon. Tästä ovat monet asiakkaat pitäneet ja tätä tullaan jatkossa käyttämään aiempien tapahtumakonseptien ohessa. Samankaltaista kuvien etsintää on kokeiltu aikaisemmin muun muassa Järvenpään Pelaamossa. Kyseessä on eräänlainen asiakkaan omaa aktiivisuutta tarvitseva toiminta, jota kyselyn mukaan haluttiin enemmän. Vuoden 2017 aikana on tarkoitus järjestää ainakin yksi tapahtuma kuukaudessa, kun vuonna 2016 tapahtumia Porvoossa järjestettiin kahdeksan.

Etuasiakkaiden Bling-turnauksia toivottiin myös lisää ja tarkoituksena on järjestää monipäiväinen turnaus keväällä 2017. Normaalisti turnaukset ovat kestäneet vain yhden iltapäivän. Monipäiväisen turnauksen tarkoitus on seurata osallistujamäärien muutosta verrattuna yhden iltapäivän kestävään turnaukseen.

Vuoden 2017 syntymäpäiviä suunniteltaessa pitää tavoitteet asettaa realistisemmin. Lisäksi tapahtumapäivän aikana tapahtuvaa ohjelmaa pitää yksinkertaistaa. Pelaamon 3-vuotissyntymäpäivillä oli liikaa tapahtumia samaan aikaan. Tästä syystä tapahtumakyselyyn saatiin vähän vastauksia ja kalastuspeliin osallistujia oli vain noin 50.

Raha-automaattiyhdistyksen, Fintoton ja Veikkauksen yhdistyminen tuo lisää mahdollisuuksia tapahtumien suunnittelemiseen. Jatkossa yritetään saada paikallisia urheilijoita tai muita Veikkauksen sponsoroimia urheilijoita tapahtumiin, jos ne sopivat tapahtuman teemaan. Mahdollisuuksien mukaan voidaan myös järjestää ravi-iltoja, jolloin panostetaan enemmän hevosurheiluun ja opastetaan raveista kiinnostuneita.

Tulevien tapahtumien aikana voidaan tapahtumakyselyä jatkaa, jolloin on mahdollisuus saada kattavampi käsitys asiakkaiden toivomista tapahtumista. Kyselylomake pitää päivittää vastaamaan Veikkauksen tilannetta, jolloin avustusjärjestöjen lisäksi voidaan kysyä haluja saada urheilu- ja taidejärjestöjä tai hevosalaan liittyviä järjestöjä vierailulle.

Opinnäyteyötä tehdessä olen oppinut suunnittelemaan erilaisia tapahtumia ja uskallan myös toteuttaa uusiakin ideoita paremmin. Alkuvuodesta 2017 Porvoossa järjestettiin tapahtuma kolmessa päivässä, koska ei ollut tietoa voiko vesijohtovettä käyttää normaalisti

bakteerilöydöksen vuoksi. Jälkeenpäin tämä tapahtuma sai kiitosta Veikkauksen markkinoivastaavalta.

Iso osa tapahtumien järjestämisessä ja onnistumisessa on työyhteisössä. Jokainen työntekijä haluaa olla mukana tapahtumissa ja antavat myös omia ehdotuksiaan suunnittelu- vaiheessa. Pysin edelleenkin hyödyntämään palautetta, jota pelisalin asiakkaat antavat. Tällöin on mahdollista jatkossakin järjestää tapahtumia, joissa työntekijät ja asiakkaat viihtyvät.

Lähteet

Allen, J. 2000. Event planning. Wiley. Etobicoke.

Allen, J. 2002. Event planning – ethics and etiquette. Wiley. Etobicoke.

Bergström, S. & Leppänen, A. 2015. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Edita. Helsinki.

Buttle, F. 2009. Customer Relationship Management – Concepts and Technologies. Elsevier. Oxford.

FinFami Uusimaa ry 2017a. Yhdistyksen toiminnan tavoitteet. Luettavissa: <http://www.otu.fi/index.php/yhdistys/toiminnan-tavoitteet>. Luettu: 20.3.2017.

FinFami Uusimaa ry 2017b. Toiminnan rahoitus. Luettavissa: <http://www.otu.fi/index.php/yhdistys/toiminnan-rahoitus>. Luettu: 20.3.2017.

FinFami Uusimaa ry 2017c. Yhdistys. Luettavissa: <http://www.otu.fi/index.php/yhdistys>. Luettu: 20.3.2017.

FinFami Uusimaa ry - Omaiset mielenterveyden tukena 25.11.2016. RAY:n Porvoon pelaamon 3-vuotisyntymäpäivillä tarjolla - -. Facebook-päivitys Luettavissa: <https://www.facebook.com/finfamiuusimaa/photos/a.819070804780884.1073741827.815036921850939/1251472624874031/?type=3&theater>. Luettu: 26.12.2016.

Marketing Donut 2017. What is quantitative research? Luettavissa: <http://www.marketingdonut.co.uk/market-research/questionnaires-surveys-and-focus-groups/what-is-quantitative-research->. Luettu: 10.3.2017.

Peelen, E. 2005. Customer Relationship Management. Prentice Hall. Edinburgh.

Playtech 2017. Retail. Luettavissa: <https://www.playtech.com/products/retail>. Luettu: 26.4.2017.

RAY 2016a. Tietoa meistä. Luettavissa: <http://www2.ray.fi/fi/ray/tietoa-meist%C3%A4>. Luettu: 1.7.2016.

RAY 2016b. Hallinto. Luettavissa: <http://www2.ray.fi/fi/ray/hallinto>. Luettu: 1.7.2016.

RAY 2016c. Organisaatio. Luettavissa: <http://www2.ray.fi/fi/ray/hallinto/rayn-organisaatio>.
Luettu: 1.7.2016.

RAY 2016d. Olli Sarekoski uuden rahapeliyhtiön toimitusjohtajaksi. Luettavissa:
<http://www2.ray.fi/fi/ray/ajankohtaista/olli-sarekoski-uuden-rahapeliyhti%C3%B6n-toimitusjohtajaksi>. Luettu: 1.7.2016.

RAY 2016e. Yhteistyö tukee suomalaista hyvinvointia. Luettavissa:
<http://www2.ray.fi/fi/yrityksille/yritysyhteisty%C3%B6-tukee-suomalaista-hyvinvointia>. Luettu: 1.7.2016.

RAY 2016f. RAY tukee. Luettavissa: <http://www2.ray.fi/fi/avustukset/ray-tukee>. Luettu: 1.7.2016.

RAY 2016g. Vastuu- ja vuosiraportti 2015. Luettavissa: <https://www2.ray.fi/fi/vastuu-ja-vuosiraportti-2015>. Luettu: 16.10.2016.

Schiffman, L. & Kanuk, L. 2007. Consumer Behaviour. Prentice Hall. New Jersey.

Vallo, H. & Hyvärinen, E. 2014. Tapahtuma on tilaisuus. Tietosanoma. Helsinki.

Veikkaus 2017. Avainluvut 2016. Luettavissa:
<https://www.veikkaus.fi/fi/yritys#!/yritystietoa/veikkaus-numeroina>. Luettu: 31.3.2017.

Liitteet

Liite 1. Projektisuunnitelma

Pelaamo Porvoo Lundi 3-vuotissyntymäpäivien projektisuunnitelma										
	Toukokuu	Kesäkuu	Heinäkuu	Elokuu	Syyskuu	Lokakuu	Marraskuu	Joulukuu	Tammikuu	Tilanne
Syntymäpäivien ohjelman suunnittelu										100 %
Avustusjärjestöjen pyytäminen										100 %
Tarjoilun (+tarvikkeet) tilaaminen										100 %
Työntekijöiden pyytäminen tapahtumaan										100 %
Tarvikkeet ja palkinnot aktiviteetteihin										100 %
Kalastuspelin testaus										100 %
Asiakastyytyväisyyskyselyn suunnittelu										100 %
Mainostaminen										100 %
Tapahtumailmoituksen tekeminen										100 %
Työntekijöiden perehdytys										100 %
Asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten tarkastelu										100 %
Seuranta asiakasmäärissä tapahtuman jälkeen										100 %

Liite 2. Budjetti

Budjetti		
Selite	Summa	Päivämäärä
Työntekijöiden palkat (13€/h)	112	1.9.2016
Kalastuspeli	9,95	10.10.2016
100 hengen vadelmakermakakku	52	19.10.2016
Palkinnot kalastuspeliin	197,3	19.10.2016
Koristeet	17	19.10.2016
Kahvitustarkvikkeet (kahvit, mikit, sokerit, maidot, keksit)	25	19.10.2016
Avustusjärjetölle annettava lahja	16	19.10.2016
Bling-turnauksen palkinnot	182	19.10.2016
Palkinto palautearvontaan	35	20.10.2016

Budjetti	1 000 €
Käytetty	646 €
Jäljellä	354 €

Liite 3. Tapahtumakysely

Millaisia tapahtumia haluaisit Porvoon Pelaamossa järjestettävän?

Rastita yksi tai useampi:

- Peliesittelyjä
- Videobet-turnaukset etuasiakkaille
- Pöytäpeliturnauksia
- Avustusjärjestön vierailuja
- Erilaisia aktiviteetteja kuten Onnenpyörän pyöritys
- Jotakin muuta, mitä?

Puhelinnumeronsa jättäneiden kesken arvotaan varavirtalähde. Yhteystietoja ei käytetä markkinointiin.

Puhelinnumero: _____