



Euroopan unionin
osarahoittama



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus



ESEDU
Etelä-Savon ammattiopisto

DigiMatkailu –hankkeen lyhytkoulutukset syksyllä 2025

Tekoälyvinkkejä pienyrittäjän arkeen 2.9.2025



Generatiivinen tekoäly

- Tuottavat sisältöä, tekstiä, kuvia, koodia, ääntä, videota
- Käytetään pääasiassa promptaamalla eli antamalla tekoälylle kehoitteita tuottaa haluttuja asioita.
- Yleisimpiä tekstipohjaisia tekoälytyökaluja
 - *ChatGPT* (OpenAI)
 - *Claude* (Anthropic)
 - *Gemini* (Google)
 - *Copilot* (Microsoft, integroituna Officeen ja GitHubiin)

Generatiivinen tekoälyn ominaisuuksia

- Generatiivinen tekoäly on hyvä antamaan ideoita, suunnittelemaan, rikastuttamaan sisältöä ja **keskustelemaan**.
- Se ei ole (vielä?) niin hyvä antamaan faktoja tai luomaan faktatietoon perustuvaa sisältöä.
- Tulokset parantuvat, kun tekoälylle antaa taustatietoa, lähteitä ja ohjeistaa tarkemmin, miten sen pitää päätyä vastaukseen.
- Maksullisen ja ilmaisen versioiden yleisimpiä eroja
 - Kielimalli eli kehittyneisyys
 - Muisti toisista omista keskusteluista
 - Tietosuoja
 - Lisäominaisuudet
 - Käytön rajoittuminen tiettyyn määrään

Miten saada hyötyä tekoälystä?

Ideointi & toistuvat tehtävät

Käännä järjestys

Tekninen toteutus <> Missä hyödynnetään?

1. Etsi ensin omista rutiinitehtävistäsi eli työprosesseista toistuvia asioita, missä voit hyödyntää tekoälyä
2. Opettele tekninen toteutus juuri siihen
3. Myöhemmin ehkä automaatiota teknisen toteutuksen avuksi

Pohdintaa...

- Miten voisit hyödyntää tekoälyä ideoinnissa?
- Millaisia toistuvia tehtäviä yrityksessänne on, missä tekoälystä voisi olla hyötyä?

Ajatuksia chattiin

Esimerkkejä matkailualan työtehtävistä, joissa tekoälystä voisi olla apua

Rutiinityötehtäviä

- Julkisten kanavien kommentit (esim. Google)
- Reklamaatioviestit
- Kielikäännökset
- Somepostaukset
- Markkinointitekstit (blogit, verkkosivut)
- palvelun muutoksista viestiminen
- Asiakaspalautteiden yhteenveto

Ideointia

- Mitä lisäpalveluita voisin tarjota asiakkaille?
- Miten huomioisin asiakkaiksi tulevan päiväkotiryhmän / eläkeläiset?
- Keksi markkinointi-ideoita messuille
- Ideoi erilaisia toiminnallisia luontoretkiä
- Miten erottuisin muista majoituspalveluista?

Promptauksen perusteet

1. Määrittele selkeä kysymys ja vastauksen rakenne
2. Anna lähdeaineisto, tiedosto, nettisivu tai pyydä tekoälyä ensin tutkimaan aihetta
3. Kerro kontekstista
 - *Mihin tilanteeseen kysymys liittyy?*
 - *Mitä varten vastausta tarvitaan?*
4. Määritä halutessasi vastauksen sävy

Huom!

Tekoälyn tapa on antaa omasta mielestään hyviä lopullisia vastauksia ja ehdottaa heti perään siirtymistä eteenpäin.

Keskustele saamastasi vastauksesta ja kerro mikä siinä on sinun mielestäsi hyvää ja mikä ei. Pyydä tutkimaan asiaa lisää ja täydentämään / korjaamaan vastausta.

Promptauksen vaiheistaminen

Monesti hyvä tapa saada parempi vastaus on ensin kysyä/keskustella mitä hyvän vastauksen tulee sisältää.

”Millainen on hyvän tuotetekstin rakenne?” → ”Tee tuotteelleni sen mukainen tuoteteksti”.

Tai

”Onko tämä mielestäsi hyvä rakenne tuotetekstille? Pitäisikö sitä jotenkin muokata?”

Toistuvat sisällöt kehoitteissa

Toistuvat yrityksen toimintaan liittyvät kehoitteet kannattaa tallentaa

- *Chat-ketjun muisti (toimii myös ilmaisessa versiossa)*
- *Agentti / Botti*
- *Tekstitiedosto tai muu vastaava*

Toistuvia kehoitteiden sisältöjä

- ❖ Yrityksen kuvaus
- ❖ Palveluiden kuvaukset
- ❖ Erilaisten asiakasviestien rakenteet ja tyylit

Yrityksen kuvauksessa olevat asiat (ChatGPT)

Yrityksen perustiedot

Nimi

Sijainti ja toiminta-alue

Yrityksen koko ja omistajuus (esim. perheyritys, mikroyritys)

Toimiala ja palvelut

Päätuotteet ja palvelut

Asiakkaat ja kohderyhmä

Kenelle palvelut on suunnattu

Kotimaiset vs. kansainväliset asiakkaat

Ryhmäkoot (yksittäiset, perheet, yritysryhmät)

Hinnoittelu

Tyypilliset hintatasot

Mitä hinta sisältää

Kilpailu ja erottautuminen

Kilpailijat alueella

Mikä tekee yrityksestä erilaisen tai houkuttelevan

Markkinointi ja myyntikanavat

Käytetyt kanavat (verkkosivut, some, matkailuportaalit)

Nykyinen näkyvyys ja aktiivisuus

Yhteistyöt ja verkostot

Paikalliset kumppanit

Mahdolliset sertifikaatit tai tunnustukset

Arvot ja missio

Yrityksen tavoite ja asiakaslupaus

Luontoon ja kestäväyyteen liittyvät periaatteet

Resurssit ja toimintaympäristö

Henkilöstö, välineet, kausityöntekijät

Sesonkiluonteisuus ja käytössä olevat kohteet

Haasteet ja kehitystarpeet

Mitkä asiat kaipaavat apua (esim. markkinointi, kansainväliset asiakkaat, monikielisyys)

Kuvitteellinen yrityksen kuvaus (ChatGPT)

Luontoelämykset Saimaalla Oy on Mikkelissä toimiva pienyritys, joka järjestää luontoretkiä Etelä-Savon alueella. Yrityksen missiona on tarjota aidosti paikallisia, turvallisia ja kestäviä luontoelämyksiä ympäri vuoden.

Palvelut: melonta- ja souturetkiä, vaellus- ja patikointipäiviä, lumikenkä- ja hiihtoretkiä sekä lintubongaus- ja kalastusretkiä.

Hinnoittelu: tyypillinen puolen päivän retki maksaa 60–80 € per osallistuja, koko päivän retket 100–150 €. Hinnat sisältävät oppaan, varusteet ja kevyen evästarjoilun.

Kilpailu: alueella toimii useita luonto-opaspalveluja, mutta harva keskittyy Etelä-Savon paikallisiin erityiskohteisiin (esim. Saimaan saaristoluonto, Astuvansalmen kalliomaalaukset). Yritys erottautuu henkilökohtaisella palvelulla ja paikallistuntemuksella.

Markkinointikanavat: verkkosivut, Facebook, Instagram, Visit Finland -portaali, sekä yhteistyö paikallisten majoitusyritysten kanssa.

Yhteistyöt: alueen hotellit ja mökkimajoittajat, Metsähallitus (kansallispuistojen käyttöluvat), paikalliset ruoka- ja käsityöyrittäjät (retkien tarjoilut, matkamunistot).

Asiakaskunta: Perheet ja pariskunnat, kansainväliset matkailijat (erityisesti kesällä) sekä pienet yritysryhmät.

Kuvitteellinen palvelun kuvaus

“Saimaa Sunset Canoe Tour”

Kolmen tunnin iltamelontaretki Saimaalla, joka ajoittuu auringonlaskun aikaan. Retki sopii aloittelijoille, ja oppaat varmistavat turvallisen melonnan.

Sisältö: melonta rauhallisella reitillä saariston suojassa, tauko kalliosaarella, jossa nautitaan paikallisia eväitä ja kuullaan tarinoita Saimaan luonnosta.

Hinta: 75 € / hlö (sisältää kajakin, melontavarusteet, pelastusliivit, oppaan ja eväät).

Asiakaskunta: pariskunnat, ulkomaiset turistit ja pienet ryhmät (max 10 hlö).

Arvot: korostetaan kestäväää matkailua ja luonnon kunnioitusta (roskaton retkeily, luontoarvojen esittely).

Kilpailuetu: henkilökohtainen opastus ja elämyksellinen aikataulutus auringonlaskuun. Retken tunnelma ja visuaalisuus sopivat hyvin sosiaaliseen mediaan, mikä tekee siitä myös markkinoinnillisesti houkuttelevan.

Esimerkki negatiivisen asiakasviestin vastauksen rakenteesta (ChatGPT)

Kiitos → Empatia → Ongelman tunnistus → Ratkaisu → Mahdollisuus keskusteluun → Ystävällinen lopetus

1. Tervehdys ja kiitos palautteesta

Aloita kohteliaasti asiakkaan nimellä (jos tiedossa) tai yleisesti.

Kiitä palautteesta, vaikka se olisi negatiivinen – se kertoo asiakkaan välittäneen kokemuksestaan.

2. Empatia ja pahoittelu

Tuo esiin, että ymmärrät asiakkaan pettymyksen. Pyydä anteeksi huonoa kokemusta.

Älä vähättele ongelmaa, vaan osoita vilpitön empatia.

3. Ongelman tunnistaminen

Toista lyhyesti, mitä asiakas arvostelussaan kertoi (esim. huoneen siisteys, palvelun laatu).

Tämä osoittaa, että olet lukenut ja ymmärtänyt palautteen.

4. Toimenpiteet tai ratkaisut

Kerro, mitä yritys on jo tehnyt tai tulee tekemään asian parantamiseksi.

Jos kyse oli yksittäistapauksesta, voit sanoa niin, mutta varmista ettei se kuulosta puolustelulta.

5. Asiakkaan huomioiminen jatkossa

Tarjoa mahdollisuus olla yhteydessä suoraan (sähköposti/puhelin).

Halutessasi voit mainita hyvityksestä tai toivottaa tervetulleeksi uudelleen, mutta tämä riippuu yrityksen linjasta.

6. Ystävällinen lopetus

Kiitä vielä kerran palautteesta.

Toivota asiakas tervetulleeksi uudelleen ja vakuuta, että kokemuksen pitäisi olla parempi seuraavalla kerralla.

Negatiiviseen asiakaskommenttiin vastaaminen

Kehotteen rakenne

1. Kontekstin kertominen (tallennettu)
2. Oman viestin rakenteen ja tyylin määrittäminen (tallennettu)
3. Asiakkaan viestin ja mahdollisten taustatietojen antaminen
4. Vastausviestin pyytäminen

Kokeile onnistuuko 😊

”

"Huone oli pettymys – ahdas, kapea sänky ja koko kerroksessa paha haju. Äänet kuuluivat seinien läpi, lamppu ei toiminut ja suihku oli liian pieni. Hinta-laatusuhde oli todella huono. En voi suositella, samalla rahalla saa paljon paremman majoituksen muualta."

”

Hei [asiakkaan nimi],

Kiitos palautteestasi ja pahoittelut, ettei kokemuksesi vastannut odotuksia. Olemme huomioineet mainitsemasi asiat, kuten huoneen varustelun ja äänieristyksen, ja ryhdymme toimiin niiden parantamiseksi. Arvostamme, että toit nämä esiin, sillä palautteen avulla voimme kehittää palveluamme. Toivomme, että voimme tarjota sinulle tulevaisuudessa miellyttävämmän vierailun.

Ystävällisin terveisin,
[Yrityksen nimi]

Luontoretkien kehittäminen

Kehotteen rakenne

- Mitä tällä hetkellä?
 - *Yrityksen kuvaus ja palvelut*
- Mitä trendejä ja kilpailijoiden tuotteita on?
- Ideoita mitä uutta voisın tarjota asiakkaille

Kokeile tätäkin 😊

Uuden palvelun markkinointi-ideoita

Kehotteen rakenne

- Yrityksen ja palveluiden kuvaus
- Uuden palvelun kuvaus
- Markkinointikanavat missä toimin
- Budjetti uuden palvelun markkinoinnille
- Anna erilaisia massasta erottuvia markkinointi-ideoita uudelle palvelulleni.

Kiitos osallistumisesta!

Keskustelua, kysymyksiä ja palautetta 😊

👉 [Digimatkailu -hankkeen tulevat tapahtumat](#)

Jukka Haimilahti jukka.haimilahti@esedu.fi

Paula Kaukorinne paula.kaukorinne@esedu.fi