Kreikan rannat odottavat tuhansia suomalaisia.

ARKISTOJUTTU - Näin palveli uusi matkanjärjestäjä suomalaisia

25.4.2016 14.00

Poikkeaako uusi tekijä vanhoista ja saako sen matkoilla parempaa palvelua? Tätä selvitimme matkanjärjestäjän ensimmäisillä matkoilla Kreikan lämpöön. Samalla testasimme kreikkalaisten rehellisyyttä.

(ARKISTOJUTTU MATKALEHTI 2011)

Apollomatkat on Euroopan matkailumarkkinoilla vanha tekijä, sillä Kuoni-konserni perustettiin jo 1900-luvun alussa Sveitsissä. Suomessa yhtiö toimii ensimmäistä kauttaan, jota edelsi näyttävä kampanjointi ja aggressiivinen ote Suomessa toimivien matkanjärjestäjien valtakuntaan.

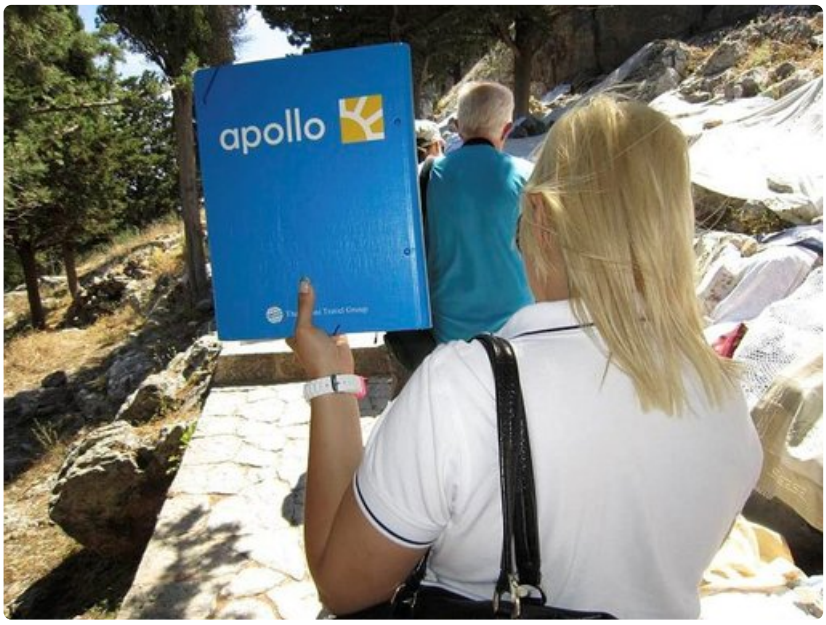
Matkan varaaminen onnistui tavanomaisesti sekä ystävällisen puhelinpalvelun että netin kautta, mutta ongelmia tuotti saada ennakkovaraajan 50 euron alennus, mikä kirjautui nettilaskulle vasta parin huomautuksen jälkeen.
Apollomatkojen nettisivut eivät tarjoa yllätyksiä, vain peruspalvelut. Merkittävä puute on retkien unohtaminen nettisivuilta lähes kokonaan.
Puhelu matkanjärjestäjän numeroon kertoi, ettei retkistä ole tarkkaa tietoa. Palvelu oli ystävällistä ja asiallista, mutta retkiasiaan kehotettiin palaamaan kohteessa.
- Meillä on mietinnässä, miten retket tulevat sivuille, virkailija kertoi.
Retkistä saatiin tietoa kuusi päivää ennen matkaa sähköposti-infossa, josta puuttuivat retkipäivät ja hinnat. Lomaviikon retkisuunnitelman tekeminen jäi lomakohteeseen, mikä on ajallisesti turhan myöhäistä. Informaatiossa mainostettiin ensimmäiseksi kalaravintolaa. Toisena vinkkinä oli vaeltaminen Profitis Elias -vuorella, jonka huippu kohoaa 798 metriin. Jos Rodoksella ei ole ennen käynyt, jättää puutteellinen informaatio monta asiaa avoimeksi.

Matkanjärjestäjä lennättää muun muassa suomalaisella Air Finland-lentoyhtiöllä, jonka Rodoksen-lennot olivat aikataulussa ja palvelu asiallista. Ateriat lennolla olivat hyvät ja saatu informaatio tulevasta lomakohteesta kiitettävää.
Hotelli Parthenon tuulisen rannan sivukadulla keskustan tuntumassa on vaatimaton. Aamuauringon puoleisesta huoneesta näkyi keskeneräiseksi jäänyt talon katto roskineen. Huone oli kohtalaisen siisti, mutta suihku ruiskutteli vettä sinne tänne ja lattia lainehti suihkun jälkeen.
Hotellista sai langattoman, koko hotellissa toimivan nettiyhteyden viikoksi kympillä. Hinta olisi ollut edullinen, jos yhteys olisi toiminut muuallakin kuin aulatiloissa.
Tervetulotilaisuuden informaatio oli niukka ja kiusalliseksi tilanteen teki, kun asiakas antoi tietoa oppaalle eikä päinvastoin.

Retkien osalta tilanne ei parantunut kohteessa. Oppaan antamassa kirjasessa oli 81 vinkkiä. Esimerkiksi ”Haasta perheesi keilaamaan – Eräs hauska koko perheen ajanviettotapa on keilailu, jota voit harrastaa Falirakissa” on ylimalkainen vinkki, jonka perusteella tuskin kukaan lähtee tai löytää keilailupaikkaan. Keskeneräisyyden tunnetta lisäsi suomalaisasiakkaille jaettu ruotsinkielinen opaskartta. Testiviikolla peruttu Rodoksen kaupunkikierros olisi antanut perustietoa Rodoksesta ensikertalaisille, joita oli matkalla mukana useita. Kreikkalainen ilta peruttiin osanottajapulan vuoksi ja osalla retkistä opastettiin pelkästään englannin kielellä.

Oppaiden toiminnassa on parantamisen varaa. Jos matkanjärjestäjä ei onnistu informaation jakamisessa, tilanteen voisi korjata matkalla kentältä hotelliin. Puolen tunnin matka tehtiin lähes täydessä hiljaisuudessa, vaikka opas olisi voinut kertoa kohteesta; sen asukkaista, elämästä, työttömyydestä tai vaikkapa taloudellisesta tilanteesta nyt, kun suomalaisetkin heitä auttavat. Tilanne ei varmaankaan ole nuorten oppaiden vika, vaan koulutuksen puuttumisen. Sama muinainen tarina kerrottiin sekä lentokenttäbussissa että Lindoksen retkelläkin, eikä opas edes tiennyt, onko Kreikka sotilasliitto Naton jäsenmaa.

Lindoksen retkellä oli suomalaisten lisäksi ruotsalaisia, tanskalaisia ja norjalaisia matkailijoita. Seitsemällä lähteellä ei aktiivisuutta löytynyt sen enempää paikallisoppaalta kuin matkanjärjestäjän oppailtakaan, molemmat kehottivat tutustumaan paikkaan omatoimisesti ja palaamaan bussille tietyn ajan kuluttua. Oppaat kokoontuivat kahville matkailijoiden harhaillessa metsässä.
Toisen luokan kysymys on, mitä tekee paikallisopas, joka on lakisääteisesti määrätty hoitamaan opastuksia. Ulkomaalaisten oppaiden on näissä tilanteissa oltava hiljaa tai he saavat ainoastaan kääntää paikallisoppaan puhetta. Lindoksen matkalla paikallisopas istui tylsistyneenä etupenkillä eikä edes tervehtinyt bussiin nousevia



Testasimme ensimmäistä kesää Suomesta matkoja järjestävän Apollomatkat.

Lindos on yksi Rodoksen kauneimpia paikkoja ja samalla suosittu käyntipaikka.

asiakkaita. Lindoksessa hän oli äänessä hetken.
Retken lähtöajassa oli ennakkotiedon ja toteutuneen välillä vajaan tunnin ero. Samoin eroa oli netistä saadun tiedon ja toteutuneen välillä. Aikataulutusongelmien lisäksi osanottajat joutuivat maksamaan 27 euron retkihinnan päälle kuusi euroa pääsystä Akropolikselle, joka oli retken pääkohde. Yhteensä 33 euroa on ylihintainen, kun bussilla pääsee kohteeseen muutamalla eurolla. Lomaviikon päättyessä bussimatkalla lentokentälle oppaan tehtävät hoiti kreikkalainen kuljettaja.

Retkibussit ovat päällisin puolin siistejä, mutta turvallisuudessa on parantamisen varaa. Suomalaisia kuljettaneen bussin etupenkin turvavyö oli kulunut lähes poikki. Törmäystilanteessa se katkeaisi kuin paperinaru ja matkustaja lentäisi tuulilasin läpi. On käsittämätöntä, etteivät suomalaiset ole oppineet mitään Malagan bussiturmasta. Onneksi opas kuitenkin kehotti käyttämään vöitä niillä paikoilla, missä niitä oli ja missä ne olivat kunnossa.
Bussin vaihteisto temppuili niin, että kuljettaja sai vaihteen päälle juuri ennen kuin liikennevalot vaihtuivat punaiselle. Bussin etuovea kuljettaja joutui houkuttelemaan kiinni useaan otteeseen. Ilmastointilaitteen suodattimet olivat vaihtamatta ja suuttimista tulvi tunkkainen haju.

Apollomatkojen toimisto sijaitsee tuulisen rannan puolella siisteissä tiloissa. Sermien takana työskentelevät puhuivat ruotsia ja englantia. Kymmenen minuutin odotus palkittiin skandinaavisen oppaan ehtiessä palvelemaan asiakasta ruotsin kielellä. Yläkerrasta löytyi myös suomenkielinen opas, mutta seuraavana päivänä asiointi suomeksi ei enää onnistunut.
Uudella matkanjärjestäjällä on vielä paljon tekemistä, jos se aikoo haastaa Suomessa toimivat matkanjärjestäjät. Sellaista tunnetta ei voinut välttää, että Suomeen on tultu voimakkaisiin hartioihin nojaten, mutta kesken on jäänyt asioiden viimeistely, mistä vähäisimpiä eivät ole informaation jakaminen ja oppaiden kouluttaminen.

KIITÄMME
o Kilpailun lisääntymistä Suomen matkamarkkinoille.
o Ison matkanjärjestäjän monipuolista matkatarjontaa.
o Lennon palveluja.

MOITIMME
o Sekaannusta ennakkoalennuksessa.
o Suomenkielisen palvelun ajoittaista puuttumista.
o Retki-informaation vajavaisuutta ja ristiriitaisuutta.
o Alkeellisia opaspalveluja.

Oppaat jäivät kahville, kun...

Mikä Kuoni ja mikä Apollo?

- Apollo on yksi Pohjoismaiden suurimmista valmismatkatoimijoista ja kuljettaa lomalaisia matkakohteisiin Suomesta, Ruotsista, Norjasta ja Tanskasta.
- Valikoimissa yli 1600 hotellia 150 matkakohteessa 28 eri maassa.
- Apollosta tuli osa mailmanlaajuista, alunperin sveitsiläistä Kuoni-matkakonsernia vuonna 2001.
- Kuoni Scandinaviaan kuuluvat Apollomatkat Suomessa, Apollo, Kuoni ja Golf Plaisir Norjassa, Ruotsissa ja Tanskassa, Falk Lauritsen Tanskassa sekä lentoyhtiö Novair.
- Kuoni Scandinavialla on tuhat työntekijää ja lähes miljoona matkustajaa vuodessa.
- Kuonin perusti **Alfred Kuoni** Zürichissä vuonna 1906. Tänä päivänä Kuoni on yksi Euroopan johtavista matkanjärjestäjistä.

Seksiä koneessa ja uusia vaatteita
Tällaisia matkailijoita olemme

Apollomatkat tutki, millaisia suomalaiset ovat matkailijoina. Tutkimukseen haastateltiin yli tuhatta 25-65 –vuotiasta suomalaista.
- Naisista 32 % hankkii uusia vaatteita, 16 % harrastaa liikuntaa, 14% käy mani- tai pedikyyrissä, 10 % laihduttaa, 5 % hankkii keinorusketuksen ja 4 % vaihtaa kampausta.
- Vastaajista 20 % harrastaa tavallista enemmän seksiä, perheellisistä peräti 35 %.
- Epätavallisessa paikassa seksiä harrastavat eniten 45-55 –vuotiaat; uimarannalla (18 %), meressä (13 %) ja lentokoneeessakin (5 %).
- Vastenmielisimpiä tapoja: roskaaminen (85 %:n mielestä), huono henkilökohtainen hygienia (67 %), ylimielinen käytös (66 %), kovaan ääneen puhuminen (46 %) ja valokuvien ottaminen muista ihmisistä lupaa kysymättä (43 %).
- 35 % suomalaisista naisista piti yläosatonta auringonottoa

vastenmielisenä, miehistä vain 13 % .

Suomalaisten mielestä viisi flirttailevinta kansaa:
1. italialaiset (22 % vastaajista oli tätä mieltä)
2. espanjalaiset (19 %)
3. ruotsalaiset (11%)
4. britit (11%)
5. ranskalaiset (9 %)

Viisi tärkeintä tulevaisuuden matkailutrendiä:
1. uusien paikkojen kokeminen (45 %)
2. kestävä matkailu (37 %)
3. sosiaalinen vastuu (26 %)
4. luksus (20 %)
5. ekoturismi (19 %)

Vain osa antaa kuitin Kreikassa Meillä on HÄTÄ

Rodoksella paikallinen kauppias ei yllättäen tunnekaan monien kreikkalaisten kirosanana tuntemaa suomalaisnimeä, Olli Rehniä. Mutta kauppias ennustaa, että maa on ajautumassa konkurssiin.

Olli Rehn on seurattu henkilö Kreikassa ja osin häneen henkilöityy Kreikan säästökuuri, mutta häntä ei tuomita kuten oman maan johtoa. Kauppias Kiriakos Stavroullakis tekee kahta työtä eikä tunne, että Kreikka olisi enää hänen kotimaansa.
- Kotimaani voi olla vaikka Englanti, Irlanti tai mikä tahansa. Mutta Kanadaan pyrin ja se on tuleva kotimaani, Stavroullakis sanoo.
Tavallinen kansa ei poliitikkoja hyvällä katsele. Rodoksella Kreikan valtion johto tuomitaan jopa rosvoiksi ja oman edun ajajiksi, jotka kynivät miljardeja EU:lta laittaen osan rahoista omiin taskuihinsa.
- Euro ajoi Kreikan ahdinkoon. Hinnat ovat nousseet, mutta palkat polkevat, Kiriakos huokaa.

Kansalaisten ja ennen kaikkea yrittäjien suhtautuminen valtion johtoon on yhtenevä Kiriakoksen mielipiteiden kanssa. Kymmenestä haastatellusta yksikään ei arvosta maan johtoa ja johdon toimia. Yllättävää on, että EU:ta ei arvostella niin kärjekkäästi kuin voisi odottaa. Negatiivinen suhtautuminen valtion johtoon selittänee miksi niin harvasta kohteesta saa asioidessaan virallisen kuitin. Toukokuussa lomakauden alussa tehty testi osoittaa, että vain puolessa ostospaikoista matkailija saa kassakoneen tulostaman kuitin, jossa näkyy erittely; veroerittely, yrityksen nimi ja yritystunnukset. Puolet myyjistä kirjoittaa epävirallisen laskun tai kuitin, jossa ei ole yrityksen tietoja, yritystunnuksia eikä veroerittelyjä.

Kuitittomuus ei automaattisesti merkitse sitä, että veroja kierrettäisiin, mutta herättää siitä epäilyksiä. Samaa vahvistaa usean taksinkuljettajan lausunto siitä, että asiakas saa matkansa huomattavasti halvemmalla, kun taksamittaria ei käytetä. Erotus vastaa arvonlisäveron osuutta, joka näin jää valtiolta saamatta. Samanlainen tilanne voi olla monissa liikkeissä ja ravintoloissa. Kassakoneeseen voidaan lyödä päivän kaupoista vain osa tai ei mitään ja loput voidaan hoitaa käsin kirjoitetulla kuitilla, josta ei ilmene liikkeen tietoja.
Matkailijan kannattaa vaatia virallinen kuitti .

EI KUITTIA
Vanhassakaupungissa oluesta.

EI KUITTIA
Lähikaupan postikorttiostoksesta

KÄSIN KIRJOITETTU
KUITTI
Lounas Vanhankaupungin ravintolassa

KÄSIN KIRJOITETTU
LASKU
Päivällinen Rodoksen keskustassa

.. matkailijat samaan aikaan harhailivat seitsemän lähteen ihmeellisyyksissä.

Hotellikirja kertoo perusasiat.

EI KUITTIA
Laastariostos apteekissa

EI KUITTIA
Taksimatka Rodoksella

EI KUITTIA
Taksimatka Faliraki-Rodos

JUTUN KUVIEN HENKILÖT
EIVÄT LIITY
LIIKKEISIIN TAI PALVELUIHIN,
JOISTA EI SAATU
VIRALLISIA KUITTEJA!

Teksti ja kuvat: JORMA AULA ja TESTIRYHMÄ

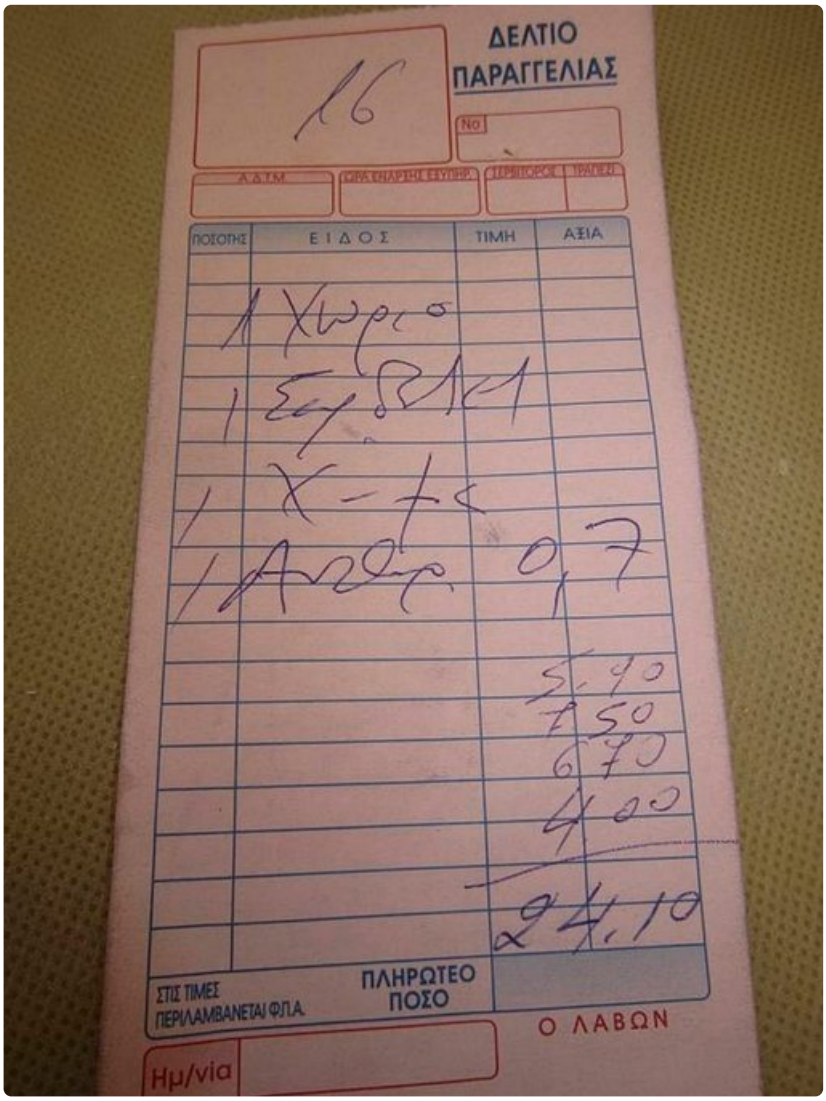
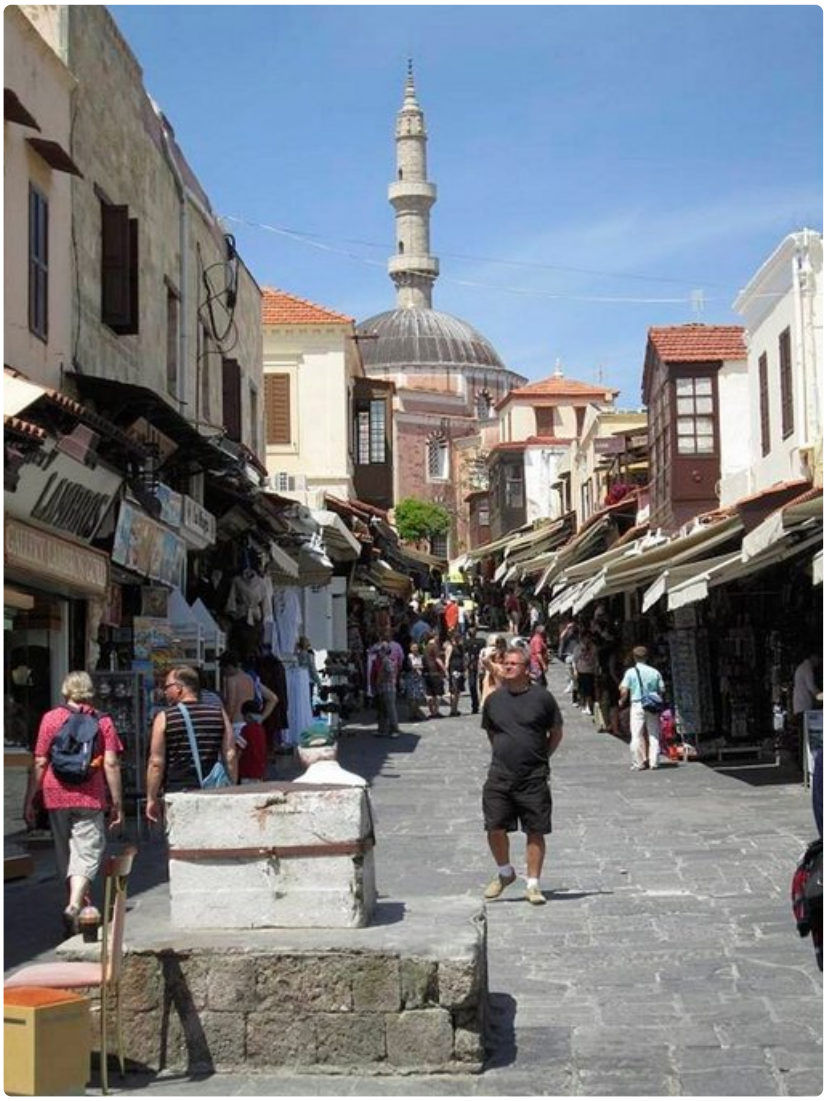
Hotellin kylpyhuoneen tuuletusikkunan kautta paljastui kaapelikuilu ja naapurihuoneen vessan ikkuna.

Paremmat päivänsä nähnyt suihkuletku roiskutti vettä holtittomasti.

Toimistossa jouduttiin odottamaan henkilökuntaa kymmenen minuuttia ja toisena päivänä ei saatu suomenkielistä palvelua.

Lentokenttäbussin vaarallisessa kunnossa oleva turvavyö ei kestä pientäkään törmäystä.

Rodoksen takseista usea ajaa ilman mittaria. Tässä kuvassa olevia autoja emme testanneet.



Verotarkastajan löytö?