

Oppaan työ ja työprosessi

Torsti Salonen
12.9.2016

Matkailuopas

- Mitä kaikkea matkailuopas on:
 - Tiedottaja
 - Johtaja
 - Neuvoja
 - Välittäjä
 - Päätöksentekijä
 - Viihdyttävä
 - Esiintyvä taitelija
- Huomaa työn fyysinen rasittavuus.

Oppaan asenne

- Opas työskentelee persoonallaan!
- Opas on palvelutehtävässä, mutta samalla ryhmänsä johtaja.
- Hymyily ja katsekontakti opastettaviin.
- Osoita kiinnostusta opastettaviin ja kunnioitusta heitä kohtaan.
- Toimi rauhallisesti ja luonnollisesti.
- Osoita käytökselläsi hallitsevasi tilanteen.
- Ota ryhmä haltuusi alusta lähtien.

Valmistautuminen - ryhmä

- Ennakkotiedot ryhmästä
 - Mistä ryhmä saapuu: kotipaikka, onko ajettu pitkään ennen Lohjalle tuloa?
 - Ryhmän aikataulu.
 - Ryhmän tausta: ammattiala, ikärakenne, sukupuolijakautuma
 - Selvitä, onko ryhmällä erityisiä toivomuksia.
 - Päättele ryhmän kiinnostuksen kohteet ja suunnittele opastuksen sisältö sen mukaisesti.

Valmistautuminen - tiedot

- Omien tietojen tarkistaminen
 - Kertaa tiedot ja käy opastus mielessäsi lävitse, jotta tunnistat osaamisesi.
 - Onko ajankohtaisia asioita, jotka sinun pitää päivittää?
 - Onko tulossa uutta, josta ryhmälle on hyvä tiedottaa?
 - Varmista vieraskielisen ryhmän termit.

Valmistautuminen - ryhmä

- Ulkomaalaisten opastamisessa huomattavaa:
 - Opastukseen on sisällytettävä tietoja suomalaisesta kulttuurista.
 - Ryhmän jäsenillä ei yleensä ole tuntemusta Suomen historiasta ja yhteiskunnasta.
 - Oppaan on taustoitettava asioita, jolloin kohdetietoja on karsittava.
 - Tulkin kautta opastettaessa asiat on karsittava **alle** puoleen normaalista.

Valmistautuminen - aloitus

- Siisti pukeutuminen ja ulkoasu.
 - Opasmerkkiä käytetään **vain** opastettaessa.
- Muista, että ryhmä on työnantajasi.
- Suunnittele opastusreitti ryhmän toiveiden, tilanteen ja aikataulun mukaisesti, mutta ole tarvittaessa valmis muuttamaan sitä.
 - Ota huomioon muut samanaikaiset tapahtumat ja ryhmät, tietyöt tms.
 - Ota huomioon säätila.

Opastus - aloitus

- Opas on ajoissa paikalla, viimeistään 15 minuuttia ennen sovittua ajankohtaa.
- Muista laittaa puhelimesi äänettömälle ryhmän saapuessa.
- Toivota ryhmä tervetulleeksi ja esittele itsesi.
- Selvitä kuka on ryhmän matkanjohtaja ja sovi hänen kanssaan käytänteistä ja maksujen hoitamisesta.
 - Kysy häneltä, onko ryhmällä vielä erityisiä toivomuksia.

Opastus - aloitus

- Varaa ryhmälle aikaa hoitaa mahdolliset tarpeensa pysähdyskohteissa.
 - Ohjaa ryhmän jäsenet WC-tiloihin.
 - Varmista, ettei kukaan jää WC:hen ryhmän lähtiessä.
- Ulkokohteissa ohjeista ryhmä sään ja kierroksen mukaisesta pukeutumisesta.

Opastus - aloitus

- Aloita kohteen opastus vasta, kun kaikki ovat paikalla.
 - Selvitä ryhmän jäsenten lukumäärä.
- Mieti oikea tapa tervehtiä ryhmää.
- Älä puhu liian tuttavallisesti, mutta vältä virallisuutta.
- Kerro ryhmälle lyhyesti opastuksen ohjelmasta, sisällöstä ja varmista ryhmältä aikataulu.

Opastus - kerronta

- Puhu **rauhallisesti** ja selkeästi.
- Käytä hyvää yleiskieltä.
- Käytä mieluiten suhteellisen lyhyitä lauseita ja vältä monimutkaisia virkerakenteita sivulauseineen.
- Keskitä mahdolliset kysymykset sopiviin kohtiin esim. ennen siirtymistä seuraavaan kohteeseen.
 - Bussiopastuksessa ei kysymyksiä.

Opastus - kerronta

- Esitä asiat neutraalisti, älä ota kantaa asioihin, joista on erilaisia mielipiteitä.
 - Ei poliittisia eikä uskonnollisia kannanottoja edes kysyttäessä.
- Älä käytä liikaa superlatiiveja, vaan esitä asia luonnollisesti, mutta myönteisesti.
 - Muista, että ”kauneus on katsojan silmässä”.
- Ole positiivinen, mutta älä liioittele, ja vältä teatraalisuutta.

Opastus - kerronta

- Muista myös kehon kieli: älä elehdi liikaa, älä anna katseen pälyillä.
- Ylenmääräinen tarkkojen asiatietojen, esim. vuosilukujen vyöryttäminen rasittaa kuulijoita.
 - Pehmennä sanontoja ”epämääräistämällä” niitä.
- Pysy totuudessa, älä ”sävellä”, ellet tiedä.
- Harkiten käytetty leikkisyys keventää.

Opastus – kerronta (bussi)

- Sovi kuljettajan kanssa, miten ohjaat häntä reitillä (sanalliset ohjeet – käsimerkit).
- Tervehdi ja esittäydy ryhmälle seisten ryhmän suuntaan.
- Ellei ryhmä tule omalla bussillaan, esittele myös kuljettaja.
- Liikkuvassa bussissa opastetaan istualtaan oppaan paikalta.
 - Muista kiinnittää turvavyö.

Opastus – kerronta (bussi)

- Opettele puhumaan mikrofoniin oikein.
 - Pidä mikrofoni aina paikallaan kosketuksessa leukasi kanssa, ei suun edessä.
- Keskustellessasi kuljettajan kanssa, yskiessäsi tms. vie mikrofoni kauas sivulle tai sulje se hetkeksi.
 - Varmista kuljettajalta, ettei radio mene automaattisesti päälle, kun mikrofoni suljetaan.

Opastus – kerronta (bussi)

- Ennakoi tilanteet ajoissa.
 - Ohjeista kuljettajaa riittävän ajoissa kaistoista ja käännöksistä.
 - Kerro kohteesta riittävän ajoissa, jotta ehdit tehdä sen ennen kohteen ohitusta.
- Auta asiakkaita huomaamaan kohteet esim. mainitsemalla niiden ulkonäöstä.
- Kohteet eivät ”tule”, vaan pysyvät paikoillaan.

Opastus – kerronta (kävely)

- Älä puhu kävellessäsi, vaan ainoastaan pysähtyneenä.
- Odota aina, että kaikki ryhmän jäsenet ovat koolla.
 - Säädä kävelyvauhti ryhmän hitaimman mukaan.
 - Pyydä ihmisiä tarvittaessa lähemmäksi opasta.
- Puhu aina ryhmää kohti, muista katsekontakti.

Opastus – kerronta (kävely)

- Ulkona opastettaessa muistettavaa:
 - Mieti pysähtymiskohdat etukäteen huomioonottaen säätilan: varjoisuus, tuulisuus, sateensuoja.
 - Älä puhu vastatuuleen.
 - Vältä asettumasta siten, että ryhmä joutuu katsomaan vasten aurinkoa.
 - Esiteltävä kohde on oppaan selän takana ja opas puhuu kääntyneenä ryhmän suuntaan.

Opastus - lopetus

- Pyri päättämään opastus sinne mistä se aloitettiin.
 - Ihmiset pystyvät paremmin orientoitumaan oudossa paikassa.
- Muista kiittää ryhmää vierailusta.
- Toivota ryhmälle hyvää matkaa tai päivän jatkoa.
- Toivota ryhmä ja sen jäsenet tervetulleeksi uudelleen.

Opastus - ongelmia

- Ryhmä ei pysy koossa.
 - Oppaan tehtävä on valvoa ja tarvittaessa ohjata ja kutsua jäseniä.
- Opastettavat eivät keskity opastukseen.
 - Opas ei ole kurinpitäjä, asiakas tekee mitä haluaa.
 - Lapsia ja nuoria voi kehottaa, aikuisten osalta voi esim. kokeilla hiljentymistä itse.
 - Puhelimet voi pyytää laittamaan äännettömiksi.

Opastus - ongelmia

- Ryhmässä on jäsen, joka haluaa erityishuomiota.
 - Muista, että olet koko ryhmää varten ja tuo asia esille kohteliaasti.
 - Tilanteen ja ajan mahdollistaessa voi sallia kysymyksiä, mutta ne on sekä esitettävä että niihin on vastattava niin, että koko ryhmä voi osallistua.

Opastus - ongelmia

- Opas unohtaa jonkin asian.
 - Ryhmälle ei saa paljastaa, ettei se saanut tietää jotakin.
- Ryhmä ei pääse tai ehdi johonkin kohteeseen.
 - Ryhmälle ei saa kertoa, että se jää ilman jotakin.
- Opas ei tiedä vastausta kysymykseen.
 - Opas lupaa selvittää asian.

Opastus - ongelmia

- Ryhmän jäsen loukkaa itsensä tai sairastuu.
 - Selvitä etukäteen, miten kyseisenä ajankohtana toimitaan.
 - Aina voi soittaa 112:een ja kysyä neuvoa.
- Ryhmä tulee myöhässä.
 - Mieti etukäteen, miten opastusta on mahdollista tarvittaessa lyhentää tai tiivistää.
 - Opas on vastuussa siitä, ettei ryhmän aikataulu petä hänen opastustehtävänsä aikana.

Opastuksen jälkeen

- Älä pyydä ryhmältä palautetta ellei se anna sitä oma-alotteisesti.
 - Suhtaudu mahdolliseen palautteeseen positiivisesti keinona kehittää omaa toimintaa.
- Mieti itse, mikä opastuksessasi onnistui ja mitä voisit parantaa seuraavalla kerralla.
- Tarvittaessa raportoi toimeksiantajalle.
- Kirjoita ja lähetä lasku.