

Opastusprosessi 2

Opastaminen

Torsti Salonen
3.4.2017

Opastaminen - aloitus

- Opas on ajoissa paikalla, viimeistään 15 minuuttia ennen sovittua ajankohtaa.
- Ryhmä tulee myöhässä.
 - Ellei ryhmä ota yhteyttä, yritä soittaa matkanjohtajalle n. 10 minuutin kuluttua.
 - Mieti etukäteen, miten opastusta on mahdollista tarvittaessa lyhentää tai tiivistää.
 - Opas on vastuussa siitä, ettei ryhmän aikataulu petä hänen opastustehtävänsä aikana.

Opastaminen - aloitus

- Ryhmä ei saavu laisinkaan.
 - Ellei tietoa ryhmältä saada, opas odottaa 30 minuuttia, jonka jälkeen hän on vapaa poistumaan.
 - No show -tapauksessa oppaalla on oikeus laskuttaa koko tekemättä jäänyt työ.
 - Normaalisti opastuksen voi peruttaa kuluitta kaksi vuorokautta ennen työtehtävää.
 - Matkanjärjestäjillä voi olla poikkeavia peruutuskäytäntöjä.

Opastaminen - aloitus

- Muista laittaa puhelimesi äänettömälle ryhmän saapuessa.
- Toivota ryhmä tervetulleeksi ja esittele itsesi ja ketä edustat (Lohjan oppaat).
- Selvitä kuka on ryhmän matkanjohtaja ja sovi hänen kanssaan käytänteistä ja maksujen hoitamisesta.
 - Kysy häneltä, onko ryhmällä vielä erityisiä toivomuksia.

Opastaminen - 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.

Opastaminen - 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.

Opastaminen - 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.

Opastaminen - 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.

Opastaminen - 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.

Opastaminen – 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.

Opastaminen – kerronta (bussi)

- Opettele puhumaan mikrofoniiin 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.

Opastaminen – kerronta (bussi)

- KOHDISTAMINEN !
- KOHDISTAMINEN !
- KOHDISTAMINEN !

Opastaminen – 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.

Opastaminen – 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.

Opastaminen – 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.

Opastaminen - ruokailu

- Opas varmistaa ruokailupaikan henkilökunnalta toimintatavat ja ohjaa ryhmäänsä paikoilleen sekä tarvittaessa ruoan noutoon.
 - Oppaalle kuuluu korvauksetta sama ateria kuin asiakkaille.
- Opas ottaa ruokaa vasta varmistettuaan, että kaikki asiakkaat ovat saaneet ateriansa.
- Lopuksi opas varmistaa, että kaikki asiakkaat poistuvat ruokailupaikasta.

Opastaminen - ruokailu

- Oppaan tehtäviin ei kuulu tarjoilla ryhmälle, mutta hän voi tarvittaessa avustaa esimerkiksi kahvin ja juomien kaatamisessa henkilökunnan luvalla.
 - Myös likaisten astioiden keräämisessä voidaan avustaa.
- Huomattava tehtävät, joihin vaaditaan hygieniapassi.

Opastaminen - tauot

- Jos opastukseen kuuluu taukoja (ruokailu, kahvi, ostokset), joissa ryhmä hajaantuu, on aina tauon alkaessa aina ilmoitettava paluuaika.
 - Ilmoita aika mielellään n. 5 minuuttia aiemmaksi kuin se on tarpeen.
 - Tarvittaessa ilmoitetaan myös paluupaikka.
- On kaikin tavoin yritettävä välttää, että kokoontuminen tapahtuisi eri paikassa kuin eroaminen – asiakkaiden eksymisvaara!

Opastaminen - 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.