



Metsäneuvonta ja Metsänhoidon suositukset -koulutus

**Askeleet kohti entistä
parempaa asiakaskokemusta**

Tarja Ollas, Tapio Oy

Kuopio 26.3.2019

Tampere 28.3.2019

Oulu 11.4.2019

Mikkeli 16.4.2019 (Kati Kontinen)

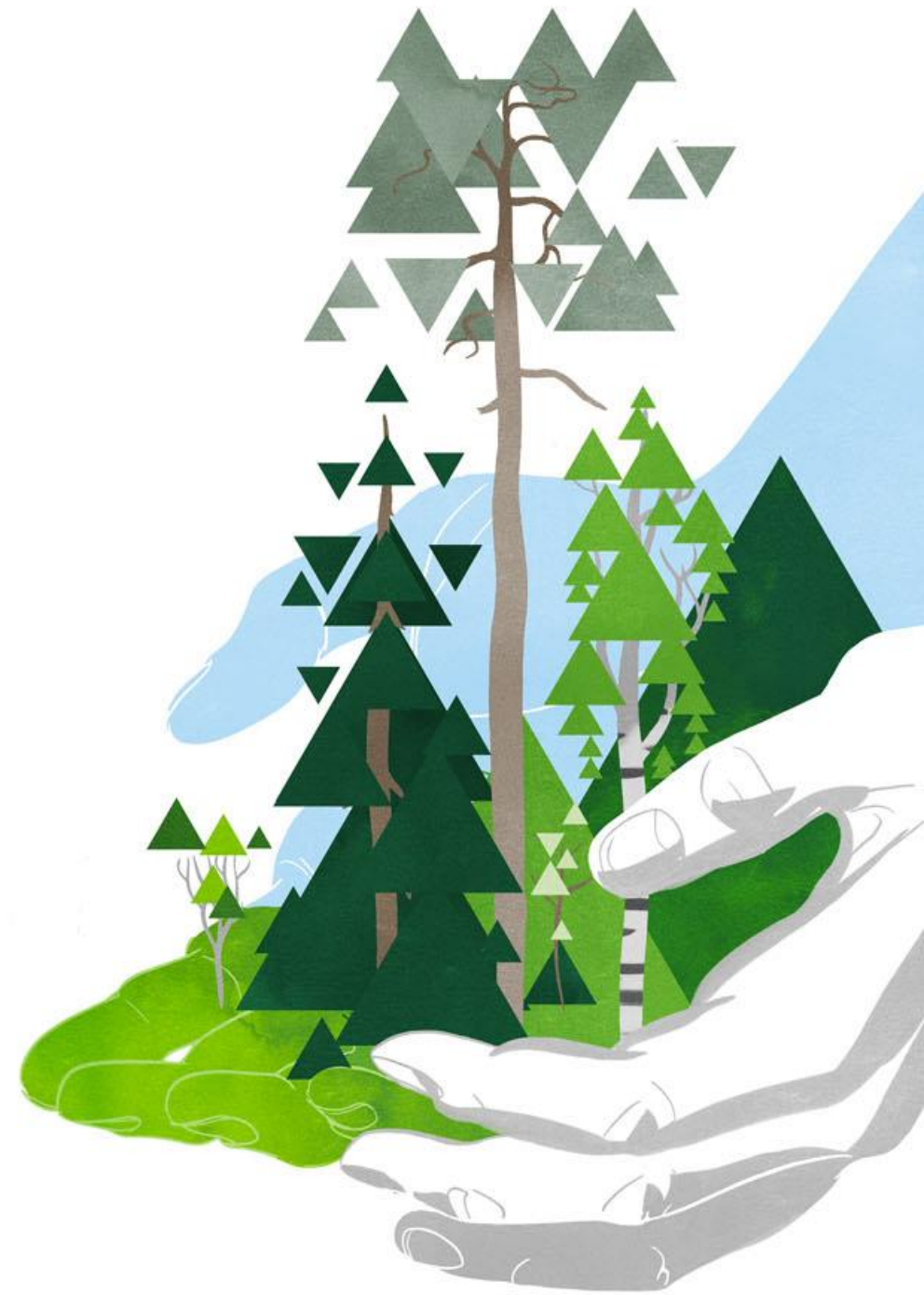


Maa- ja metsätalousministeriö

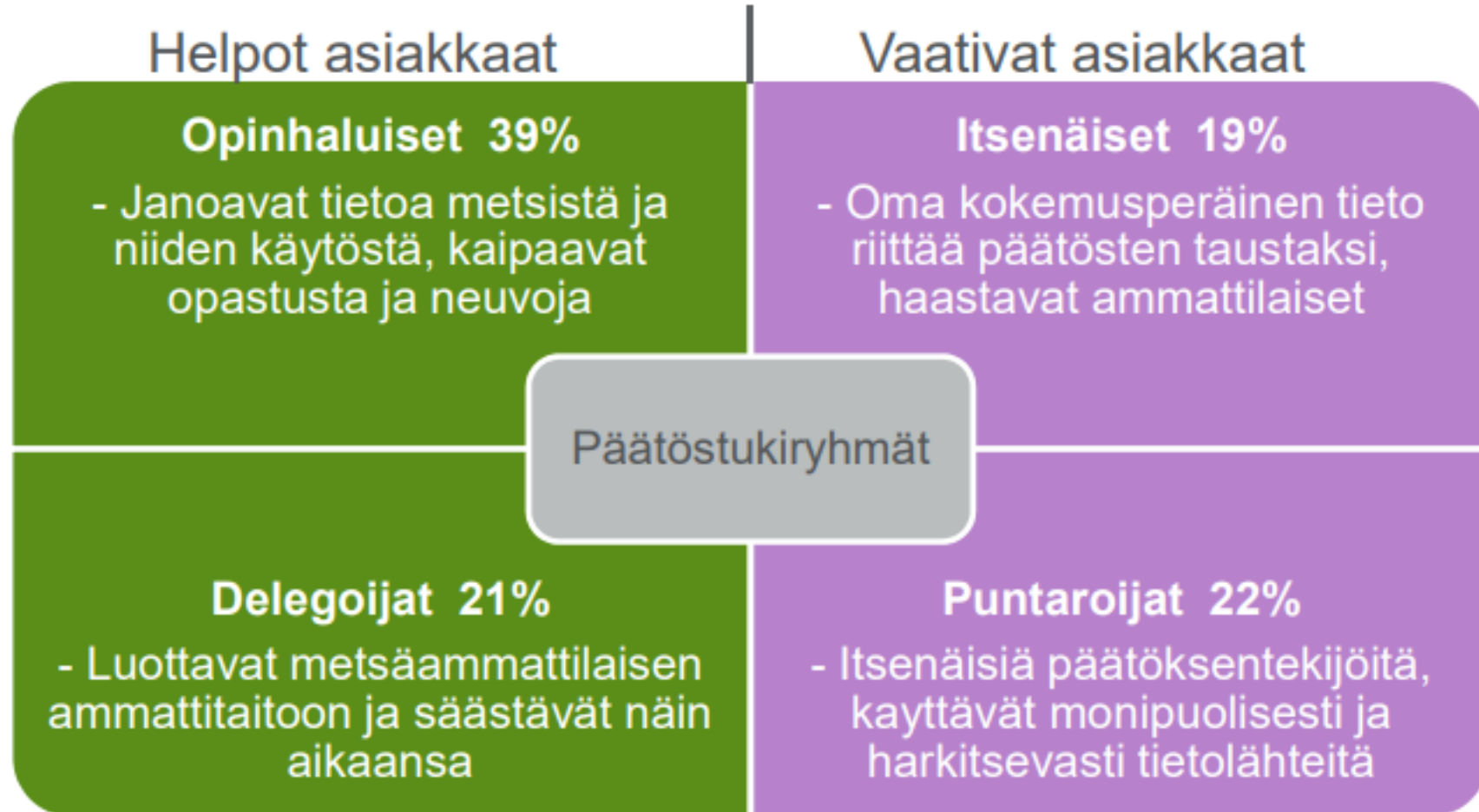


TAPIO

**Tutkittua:
Metsänomistajat neuvonnan
asiakkaina**



Metsänomistajat neuvonnan asiakkaina



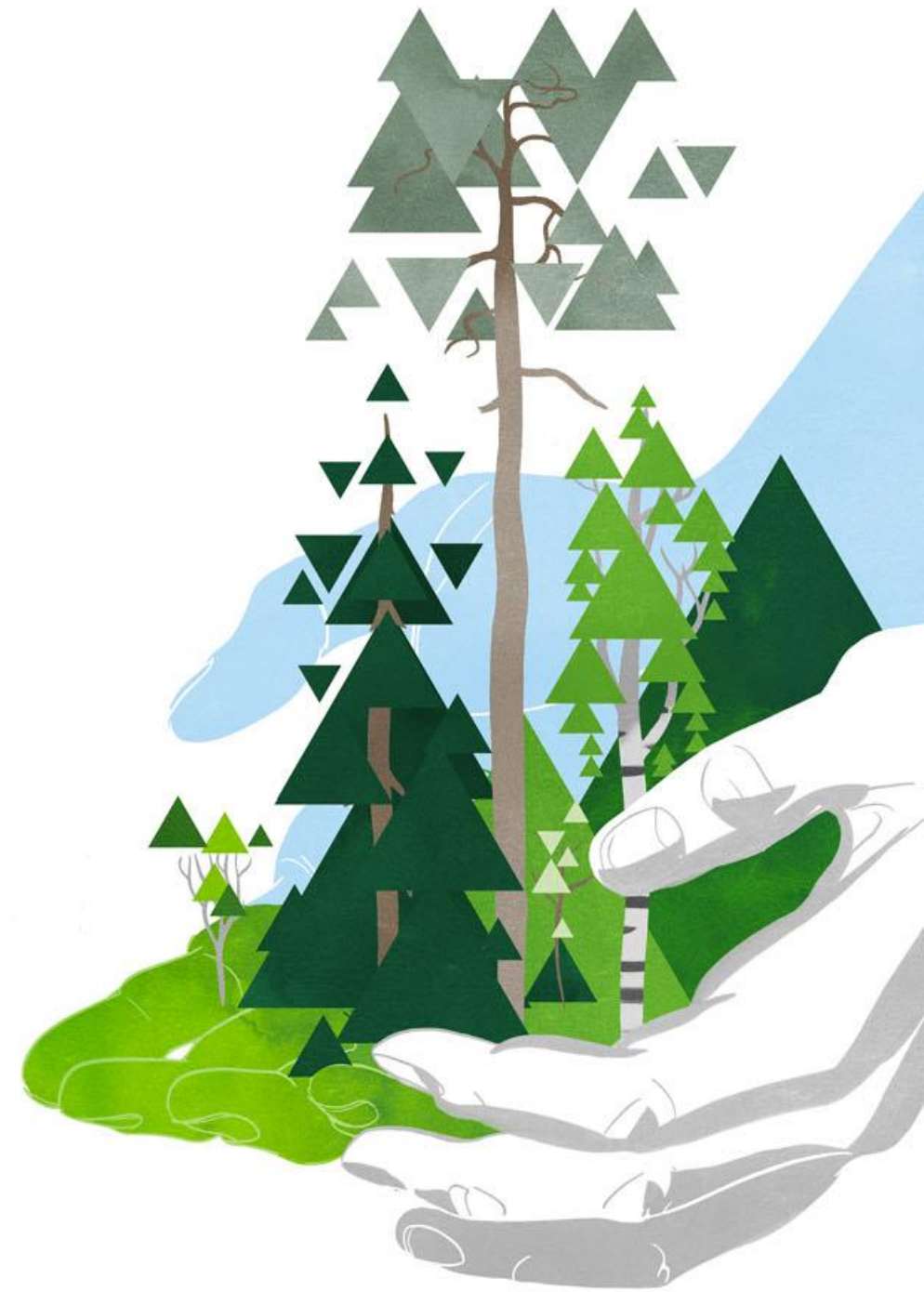
Kurttila, M., Korhonen, K., Hänninen, H. & Hujala, T. 2010. Yksityismetsien metsäsuunnittelu 2010 – nykytilanne ja kehittämistarpeita. Metlan työraportteja 153. <http://jukuri.luke.fi/handle/10024/536062>

TAPIO

Tutkittua:

**Tunteet vaikuttavat motivaatioon
ja päätöksentekoon**

**Ihminen ei toimi aina omien
etujensa mukaisesti**



Nopea ja hidas ajattelu



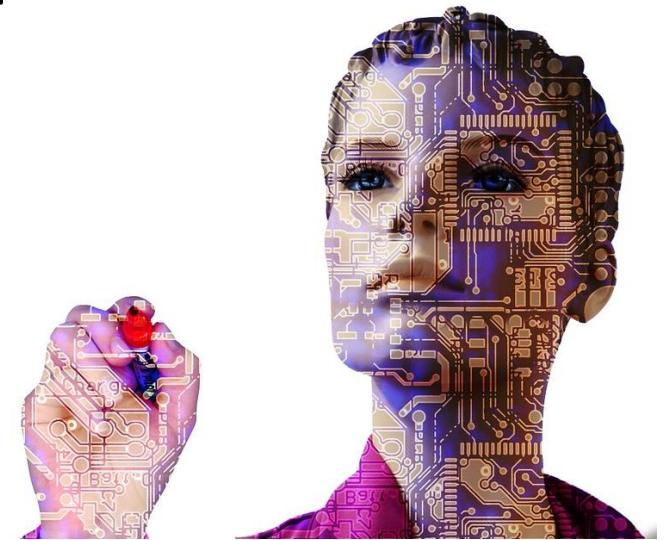
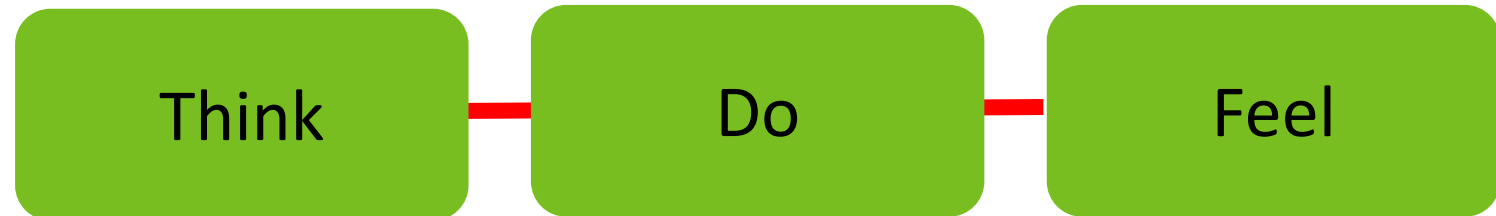
Nobelisti Daniel Kahneman on tutkinut, että intuitio ja emootiot vaikuttavat jopa 95 %:iin päätöksistä. Ajattelumme järjestelmä 1 on nopea, intuitiivinen ja emotionaalinen. Monesti epärationaalinen. Järjestelmä 2 on hitaampi, harkitsevampi ja loogisempi.

Jotta voit vaikuttaa hitaaseen ajatteluun, on ensin tehtävä vaikutus nopeaan.

Nopea ja intuitiivinen päätöksenteko:



Rationaalinen ja tietoinen polku:



Intuiitiivinen ajattelu

Kumman valitset:

- ☐ Sinä saat 100 € ja muut saavat 200 €
- ☐ Kaikki saavat 80 €

Oikeuden-
mukaisuus

Kumman valitset:

- ☐ Keino X, jonka 79 % metsänomistajista valitsee
- ☐ Keino Y

Riskien
välttäminen

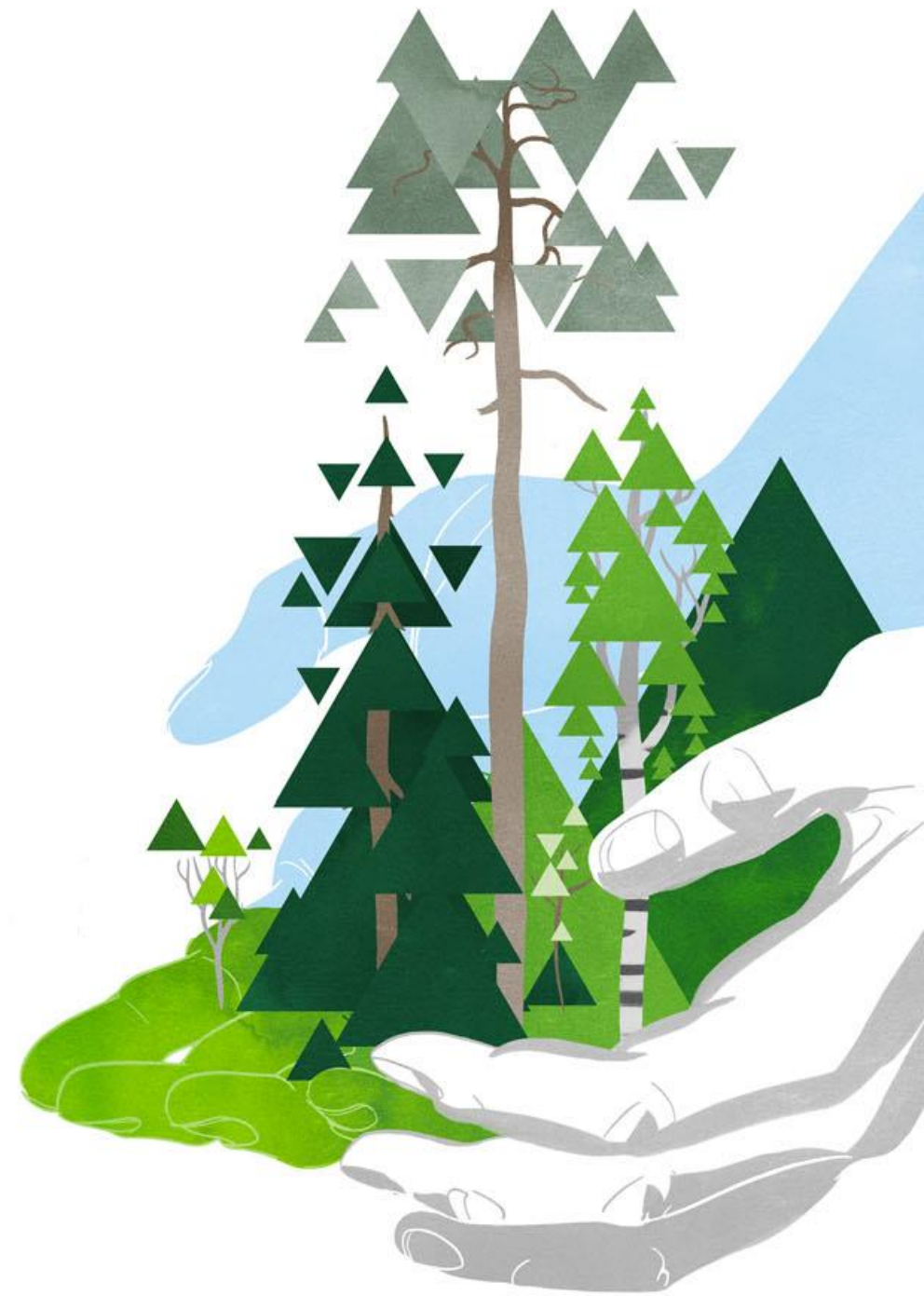
Näyttääkö tie kuoppaiselta vai selkeältä?
Voi olla myös sanallinen kuvailu.

Vaisto



TAPIO

Harjoitus 1: Ensivaikutelma



Tapahtumavieras avaa keskustelun kanssasi:



Onkos se jatkuva kasvatus
hyvä menetelmä metsänhoitoon?

Mitä sanot kysyjälle, kun tavoitteesi on **käynnistää asiakassuhde?**

Minkä roolin otit vastatessasi?



Opettaja: Jatkuva kasvatus sopii kohteisiin, joissa...

Asiakkaan kuuntelija: ...Mitä toivot omalta metsältääsi?

Oman palvelun myyjä: Meillä on tähän ratkaisuja...

Minkälaista roolia kysyjä odotti?

Mikä näistä saa asiakkaan sitoutumaan ja käyttämään palveluasi?

Metsänhoidon suositukset ja suhtautuminen metsänomistajaan



Suosituksen lähtökohta

Tarjotaan

- metsänomistajan tavoitteisiin ja arvostuksiinsa sopivia vaihtoehtoja
- huomioiden metsän mahdollisuudet ja rajoitteet sekä
- kestävyysnäkökulmat.

Vanhakantaisia oppeja:

- Pyritään tekemään jokaisesta metsänomistajasta ”hyvä metsänomistaja”.
- Hyvä metsänhoito on paljon motteja.



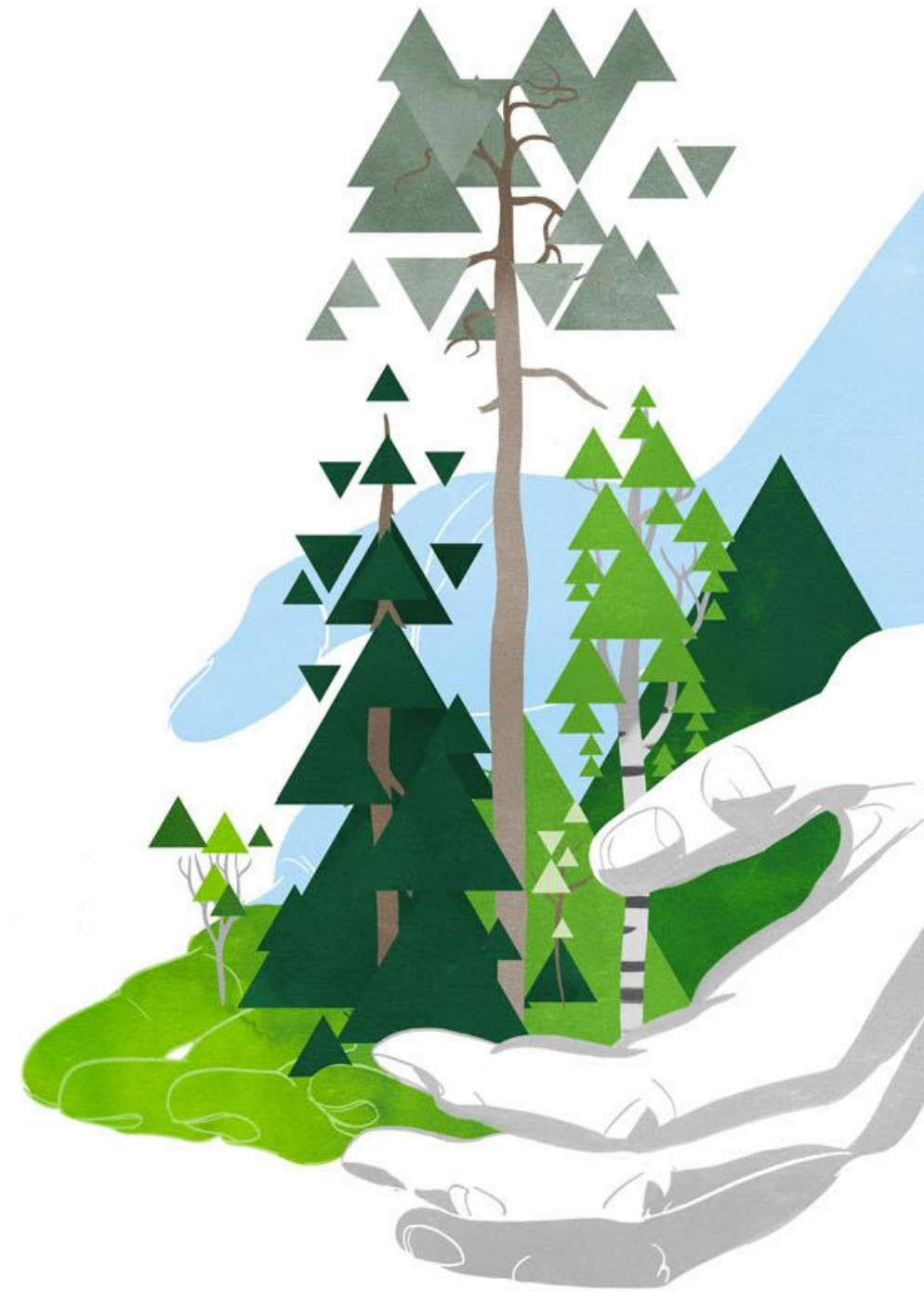
Tutkittua: Suomalaisten metsäsuhteet

Lähteet

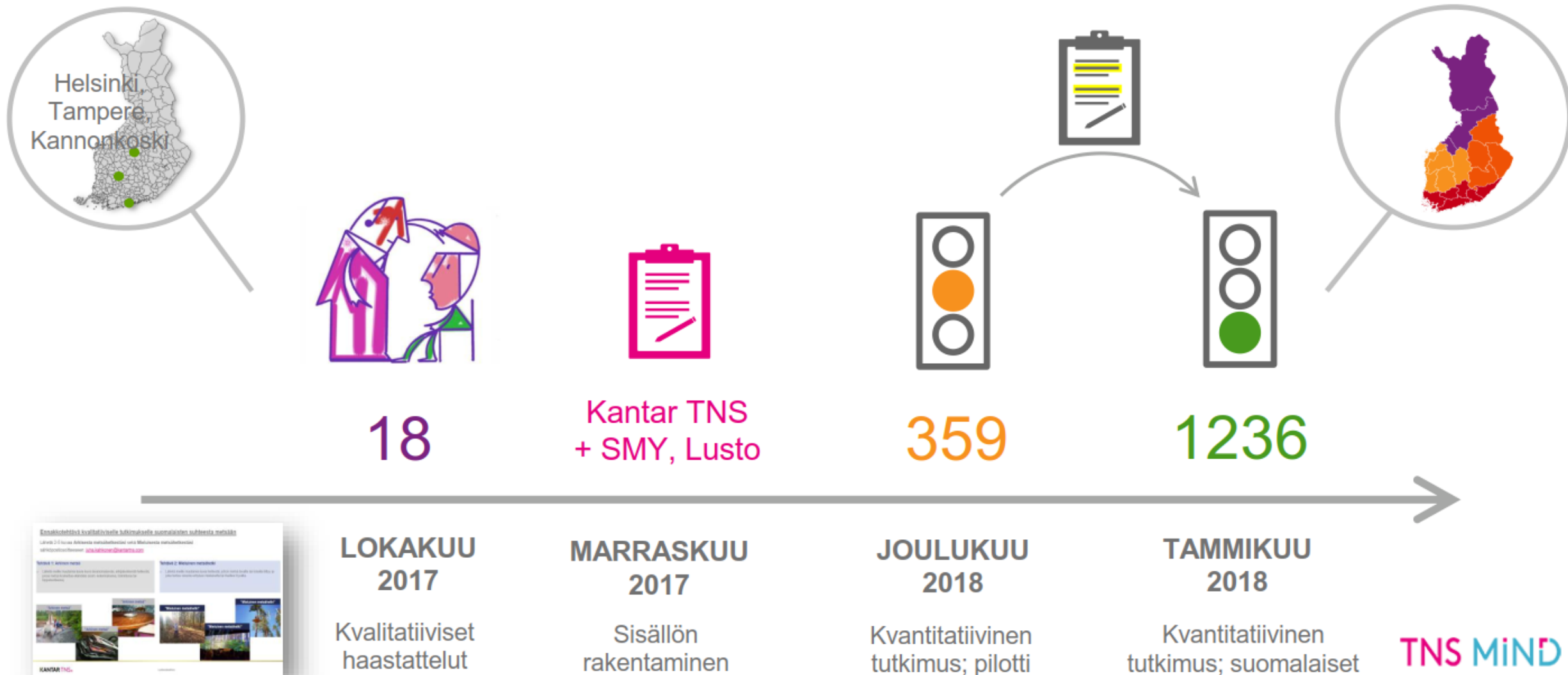
Suomalaisten metsäsuhteiden tila –selvitys 2018, Maa- ja metsätalousministeriö, Suomen Metsäyhdistys, Lusto - Suomen Metsämuuseumi. Tutkimus ja metsäsuhteiden kuvailut Kantar TNS:n diaesitys

Metsäsuhdemenetelmä, Tuulikki Halla, Reetta Karhunkorva, Sirpa Kärkkäinen & Leena Paaskoski 2019

Metsäsuhde-hahmot: Suomen Metsäyhdistys, Vilma Issakainen



Tutkimusprosessi



Tunnetyyypit

Yhteisölliset, itsenäiset – Ekstrovertit, introvertit



**Huoleton
haahuilija**



**Energinen
seikkailija**



**Yhteisöllinen
huolehtija**



**Määrätietoinen
sijoittaja**



**Seesteinen
ylläpitäjä**



**Harkitseva
hyödyntäjä**

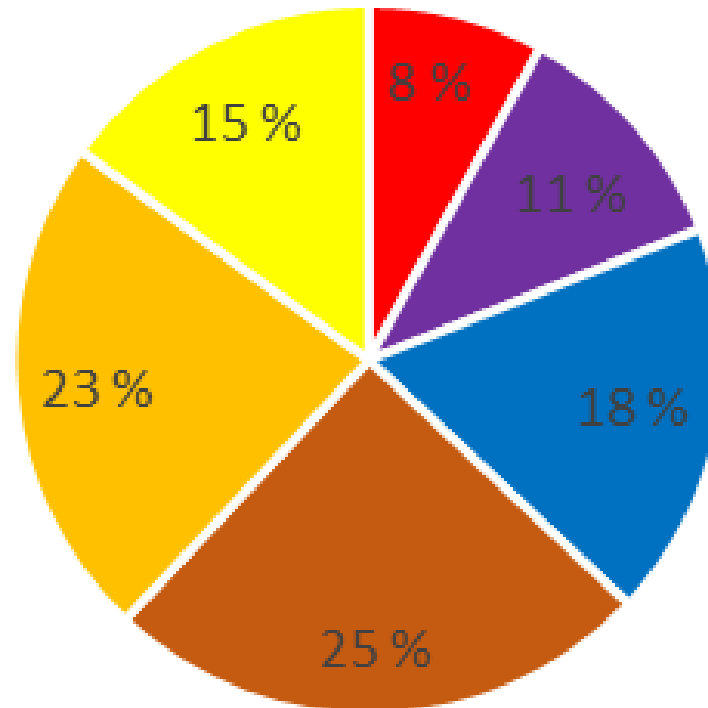


Suomalaisten jakauma erilaisiin metsäsuhteisiin



- Suomalaisten metsäsuhde -tutkimuksessa metsän omistaminen ei vaikuttanut metsäsuhteen laatuun

■ Energinen seikkailija ■ Määrätietoinen sijoittaja ■ Harkitseva hyödyntäjä
■ Seesteinen ylläpitäjä ■ Yhteisöllinen huolehtija ■ Huoleton haahuilija



Energinen seikkailija, 8 %



”MINÄ OTAN METSÄN”

Metsä on ennen kaikkea virkistäytymisen ja itsensä haastamisen paikka. Kesä mieluisin aika metsässä, mutta metsä kiinnostaa keväällä ja talvella keskimääräistä enemmän.

Metsien luonnonmukaisuus on tärkeitä. Arvostaa metsästä saatavaa taloudellista hyötyä keskimääräistä vähemmän.

Metsää ei tarvitse omistaa, mutta siellä on mukava käydä melko usein.



Määrätietoinen sijoittaja, 11 %



”MINÄ HALLITSEN METSÄÄ”

Painottavat keskimääräistä enemmän taloudellisia seikkoja metsäkysymyksissä.

Metsä mahdollistaa myös uudet innovaatiot ja tuotteet.

Metsien luonnonmukaisuus on tärkeää, mutta niin on sekin, että niitä hyödynnetään tehokkaasti.

Metsästys on tyypillinen tapa olla metsässä, luonnon tarkkailu tai luonnontuotteiden keräily vähemmän kuin monella muulla.

Metsä on kyllä tärkeä, mutta henkilökohtaisesti ei aivan yhtä tärkeä kuin muille. Siksi metsäsuhde onkin hieman etäisempi.



Harkitseva hyödyntäjä, 18 %



”MINÄ RAKENNAN METSÄÄ”

Metsät tarjoavat työtä ja toimeentuloa, ja ne ovat myös virkistymisen lähde.

Metsien pitkäjänteinen taloudellinen hyödyntäminen on hyvä pitää mielessä, vaikka ne ovat myös virkistymisen lähde.

Ymmärtää hyvin metsän taloudellisen merkityksen. Luonnonsuojelu on tärkeää, koska se on tapa huolehtia metsän hyvinvoinnista.

Metsä on melko tärkeä, sitä on mukava omistaa, mutta se ei ole välttämätöntä. Metsässä ei välttämättä tarvitse käydä kovin usein, keväinen metsä miellyttää enemmän kuin muita. Viihtyy metsässä myös yksin.

Metsässä voi tehdä monenlaisia asioita, mutta **metsänhoito ja metsätyöt ovat keskimääräistä tärkeämpiä toimia.**



Seesteinen ylläpitäjä, 25 %



”MINÄ OLEN YHTÄ METSÄN KANSSA”

Käy melko usein metsässä. Metsä hyvä paikka hoitaa sielua ja ruumista kaikkina vuodenaikoina. **Metsä on pyhä paikka.**

Kerää luonnon antimia, nauttii metsän tarkkailusta ja seuraamisesta sekä siellä kaikessa rauhassa liikkumisesta. **Omistaa metsää enemmän metsän kuin itsensä vuoksi.**

Hyväksyy taloudellisen hyödyn ottamisen, mutta marssijärjestys on selvä.

Painottaa luonnonmukaisuutta ja virkistyskäyttöä tehokkaan hyödyntämisen kustannuksella. Metsän ja sen luonnon suojeleminen erittäin tärkeää.

Metsässä käydään lasten ja perheen kanssa, mutta siellä viihdytään myös yksin.



Yhteisöllinen huolehtija, 23 %



”MINÄ JAAN METSÄN MUIDEN KANSSA”

Lähimetsä on tärkeä. **Omistaa harvemmin metsää**, se on kaikkien yhteinen paikka. Metsä on tärkeä osa meidän sieluamme.

Metsä on nautinto. On mukava nauttia metsän antimista, seuraila sen tapahtumia ja samoilla siellä perheen ja ystävien kanssa.

Metsien luonnonmukaisuus on tärkeätä. Metsäkysymyksissä luonnonsuojeluaspekti on tärkeä.

Metsän kunnioittaminen tärkeää. Haluaa opettaa tätä suhtautumista myös muille.

Metsän taloudellinen hyödyntäminen on hyväksyttävää, kunhan metsien suojeleminen otetaan vakavasti.



Huoleton haahuilija, 15 %



”MINULLA ON METSÄSSÄ KIVAA”

Metsä on hauska ja iloinen paikka. Siellä on mukava käydä kavereiden kanssa varsinkin kesällä. **Metsä on rento vapaa-ajanviettopaikka**

Monesti on **vaikea valita metsäkysymyksissä taloudellisten ja luonnonsuojelullisten seikkojen välillä.**

Keskimääräistä useammin riittää metsän ihaileminen etäämpää. Joskus metsä voi herättää kielteisiäkin tunteita.

Keskimääräistä useammin ei oikein tiedetä, onko metsä henkilökohtaisesti tärkeä vai ei. **Melko usein metsää on peritty ja siksi lukeudutaan nyt metsänomistajiin.**



Metsäsuhteen ”kuuntelu”



Mitä asioita metsänomistaja on sinulle kertonut, josta voit päätellä hänen metsäsuhteensa?

Viestinnän tyyliä on hyvä sopeuttaa hyvän asiakaskokemuksen luomiseksi hyödyntämällä asiakkaan arvostuksia.

Keskustellaan aiheesta!



Ei ole vääränlaista tapaa suhtautua metsään

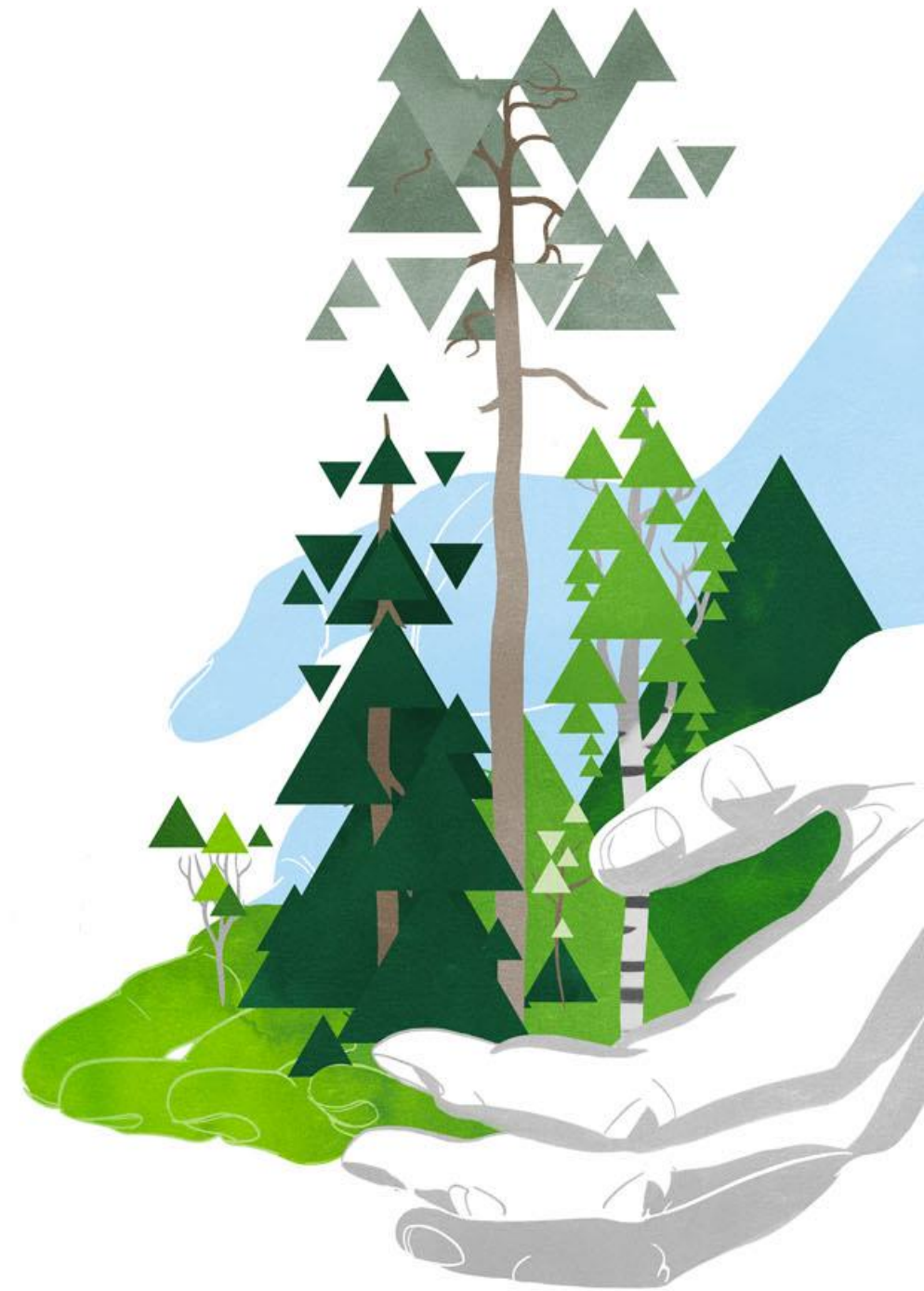
**Ihminen kaipaa arvostusta ja kuuntelua
– helpoin tapa tehdä hyvä vaikutus**



Harjoitus 2:

Pohdi **hyvää asiakaskokemusta
tilanteessa, jossa olet ollut
saamassa asiantuntijan apua**

(lääkärissä, pankissa, remontin
suunnittelussa...)



Otteita aiemmista vastauksista



- Kuuntelee keskittyneesti
- Kysyy tavoitteet
- Pystyy joustavasti muuttamaan tarjoamaansa, kun tavoitteet selvillä
- Jos asiakkaalla on väärää odotuksia, pystyy kertomaan, mikä on mahdollista
- Kiireetön, mutta tehokas ja ystävällinen
- Arvostaa asiakasta
- Antaa ratkaisuvaihtoehtoja
- Päättää tilanteen selkeästi
- Varmistaa, ettei jää epäselviä asioita
- Jälkimarkkinointi, kysytään onnistuimmeko
- Hymyilevä ja hyväntuulinen
- Aikataulu pitää, laadukas työ
- Pitää yhteyttä
- On valmistautunut ennakoon tapaamiseen



Helpointa
tarjota sitä,
mitä itse
arvostaa

Tästä tulee hyvä!

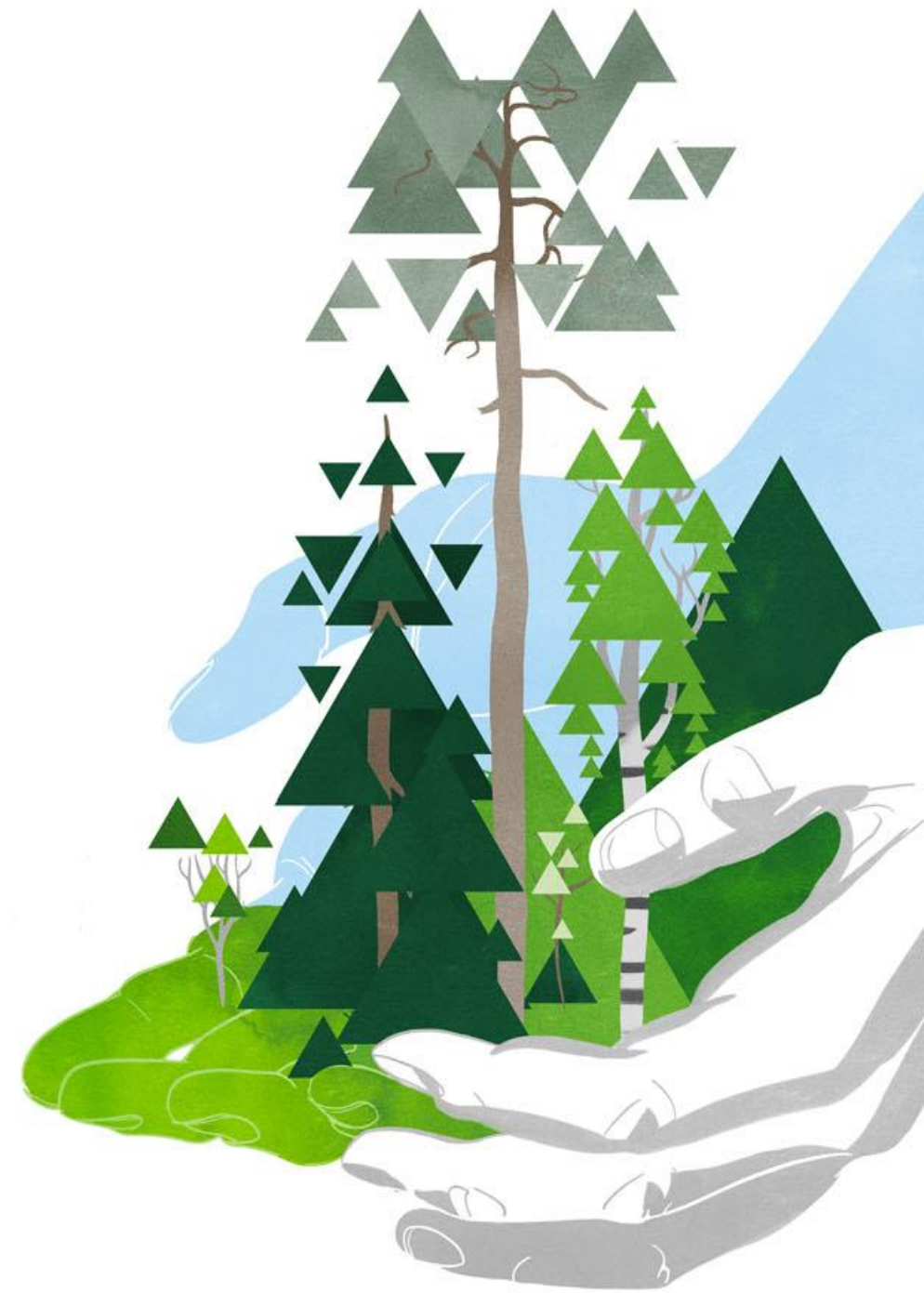


Keskitymmekö edessä olevien ongelmien korjaamiseen vai mahdollisuuksien esittelyyn?

TAPIO

Konsultoiva neuvonta

Myyntioppeja soveltaen



Asiantuntemukseen perustuva myynti



Selvitä motiivit – mitä asiakkaasi tarvitsee ja mitä hän on valmis hyväksymään

Yksinkertaista ongelma – rajaa keskustelu niihin asioihin, jotka ovat asiakkaallesi oleellisia

Ehdota asiakkaallesi sopiva ratkaisu ja vaihtoehdot

Havainnollista ratkaisusi – miten sinun ratkaisusi vastaa asiakkaan olosuhteisiin, motiiveihin ja tarpeisiin?

Sitouta asiakkaasi – luo vahva tunne siitä, että teillä on yhteinen projekti.

Metsänomistajan tilanne



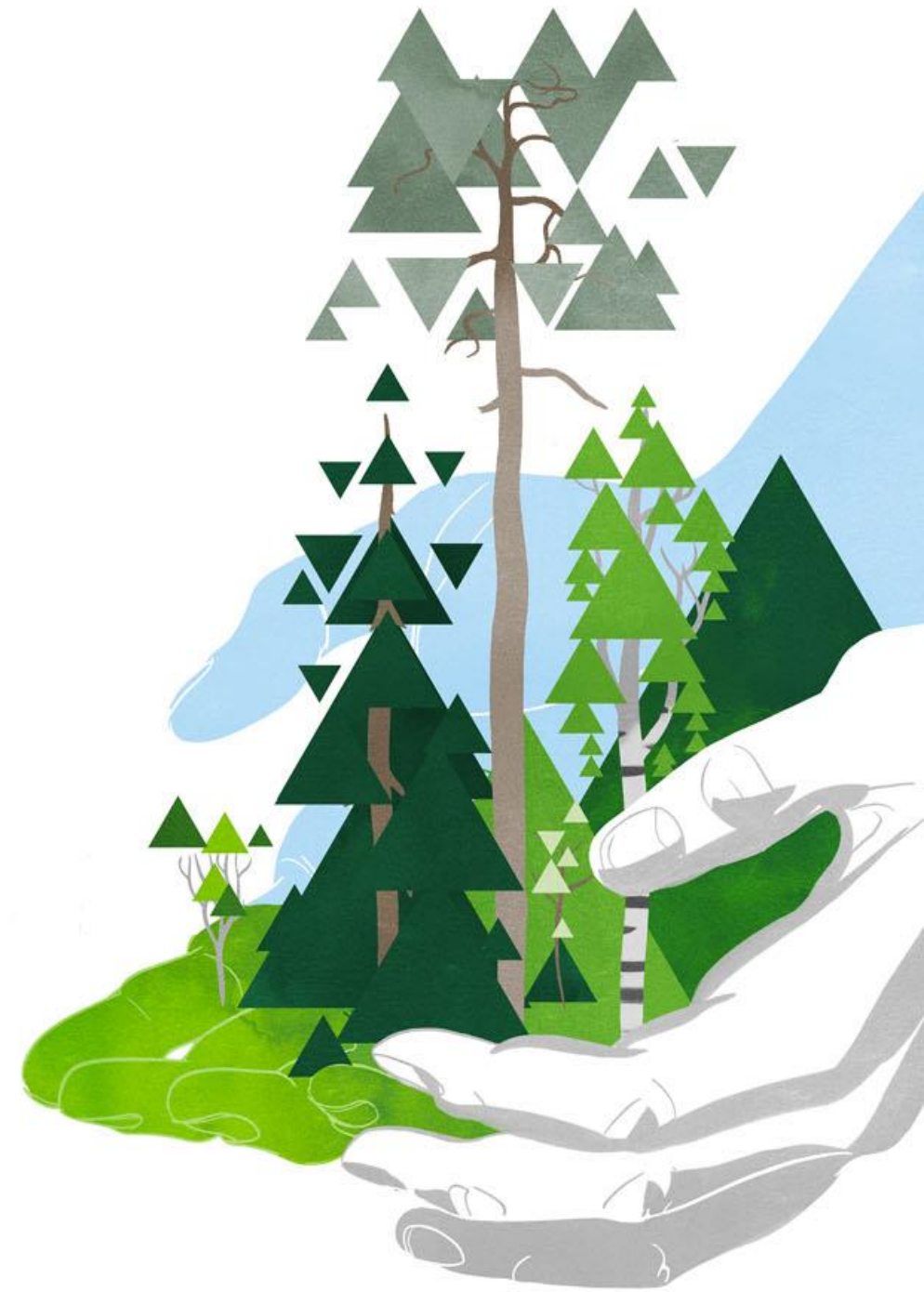
Mitä tarkoittaa metsänomistajan tilanne?:

- Data: metsän tilanne, mahdollisuudet ja rajoitteet
- Metsänomistuksen muoto: yksin, yhtymä jne.
- Tarve metsän kehittämiseen lyhyellä ja pitkällä aikavälillä
- Metsänomistajan metsäsuhde, motiivit ja halu toimia lyhyellä ja pitkällä aikavälillä
- Metsänomistajan metsäosaamisen taso



Harjoitus 3: Tilanteen kartoitus

Millä kysymyksillä selvität
metsänomistajan
tarpeen ja motiivit



Avointen kysymysten voima



Avoimia kysymyksiä

- Millaisena näet metsäsi 10 vuoden kuluttua?
- Minkälaista metsää sinulla on?
- Mitä metsänomistus sinulle merkitsee?
- Mikä sinusta on parasta metsän omistamisessa?
- Millä tavoin käytät metsiäsi?

Suljettuja kysymyksiä

- Tarvitsetko apua metsäasioissa?
- Onko sinulla metsissä hakkuu- tai hoitotarpeita?
- Pidätkö tärkeänä, että metsäsi hillitsee ilmastonmuutosta?

Kuulemisen varmistaminen - työväline



Toista, mitä metsänomistaja sanoi (mitä kuulit hänen kysyneen, mitä hän vastasi)

Tiivistä pitkä kertomus

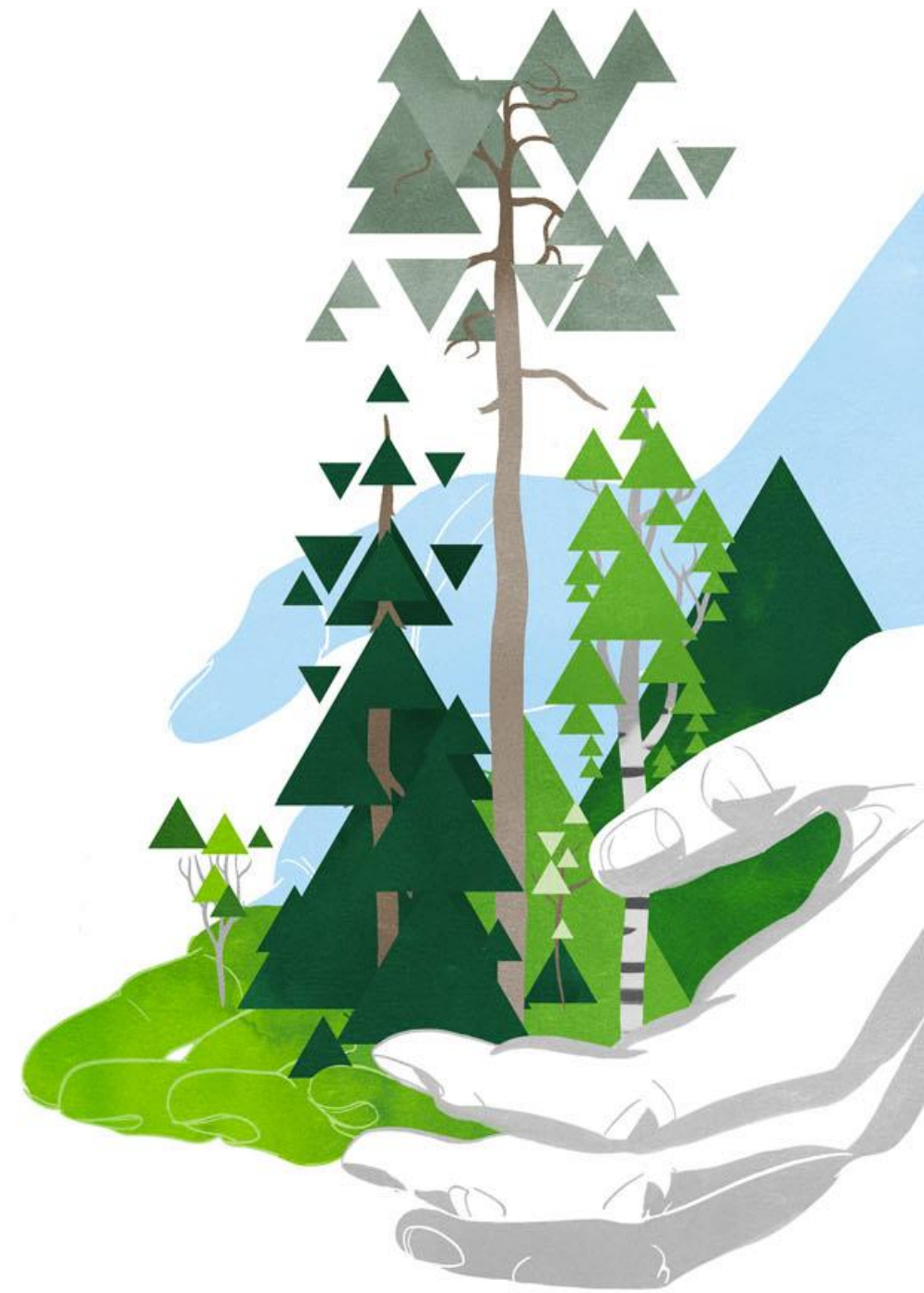
Varmista, että ymmärsit oikein



Harjoitus 4:

**Case: metsänomistaja ei halua
avohakkuuta**

**Mitä selvität ja miten
ennen kuin lähdet etsimään
suosituksista vaihtoehtoja?**



Miten selvität metsänomistajan syvällisemmän tarpeen? Kuvastaako avohakkuukiello yleistä metsäsuhdetta?



Mitä muutakin metsänomistaja voisi haluta?

- Monimuotoista luontoa?
- Virkistysmetsää, kauniita lähi- ja kaukomaisemia?
- Riistalle/eläimille hyvää elinympäristöä?
- Luonnon kannalta parasta hakkuun ajoitusta?
- Tehostettua vesiensuojelua?
- Metsän uudistamistöiden välttämistä?
- Tuotoista saa/ei saa tinkiä?
- Hiilen varastoimista ilmastonmuutoksen kriisivuosien vuoksi? ("Nyt on kiire")
- Pitkän aikavälin tehokkaita hiilinieluja? ("Ilmastonmuutos on pitkäaikainen prosessi")
- Puumateriaalin tuottamista tiettyihin tarkoituksiin, esim. puurakentamiseen?
- Luonnontuotteiden keruuta?
- Arvostusta omassa viiteryhmässä
- Lisäkeinoja omaa rauhallista harkintaa varten, esim. koulutus tai Metsänhoidon suositukset?

Metsänhoidon suositusten hyödyntäminen



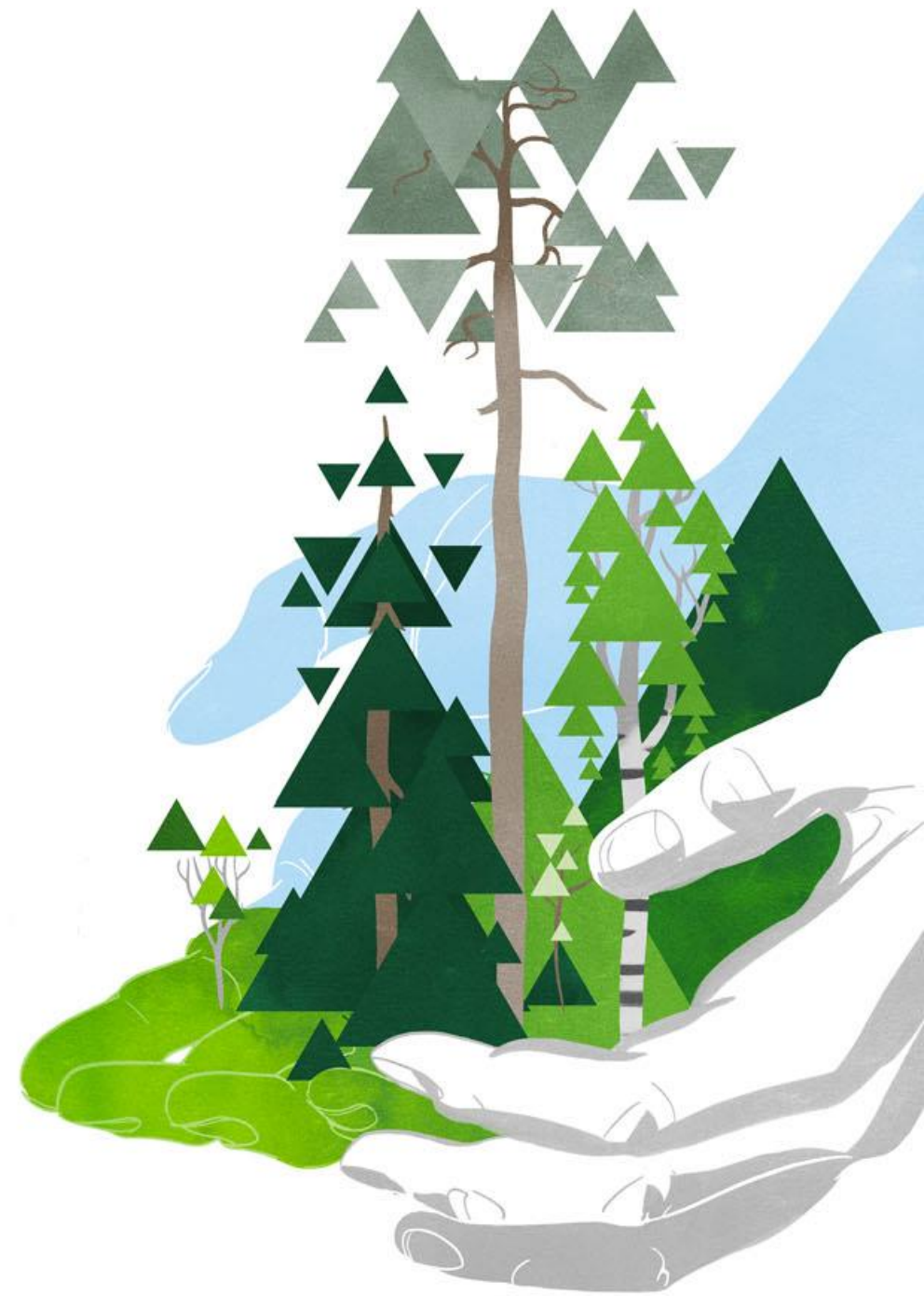
- **Lähtökohtana** metsänomistajan tavoitteet ja niiden painotukset sekä metsän ominaisuudet
 - talous, puuntuotanto, monimuotoisuus, virkistyskäyttö, maisema, riistanhoito...
- **Asiantuntemusta** on kyky löytää ratkaisuja, joilla tavoitteet sovitetaan yhteen
 - onko tavoitteet samat kaikille tiloille tai metsän osille, jos iso metsäomaisuus?
- **Päätös selkeästi metsänomistajalle**

Esimerkiksi vaihtoehtoja avohakkuulle tilanteen mukaisesti:

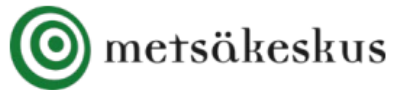
- Uudistushakkuu luontaisen uudistumisen kautta
 - Kasvatushakkuu, jolla luodaan edellytyksiä luontaiselle uudistamiselle
 - Lepo
 - Muu käyttömuoto
-
- Maanmuokkaustavan valinta tavoitteen mukaan (vesiensuojelu, hiilipäästöt maaperästä, virkistyskäyttö...)

TAPIO 

Viimeinen vinkki



Hyödynnä myös valmis luonnonhoidon tarkistuslista



Tallenna Tulosta Tyhjennä

Luonnonhoitotoimenpiteiden tarkistuslista			
Metsänomistaja		Kiinteistö	Toimija
Metsänomistaja antaa hoito- ja hakkuutöiden toteuttajalle luvan ottaa luontoarvot erityisesti huomioon. Sovitut toimenpiteet välitetään töiden toteuttajan tietoon.			
Hakkuu- ja hoitotavat	Sovitut täydentävät luonnonhoitotoimet	Kuviot	Tarkentava tieto
Taimikon varhaishoito ja taimikonharvennus	Säästetään riistatiheikköjä		
	Säilytetään sekapuustoisuus		
	Ylläpidetään puulajimäärä		
	Jätetään vesien varsille suojavyöhykkeet		
	Jätetään soiden reunoille vaihettumisvyöhykkeet		
	Edistetään luontoarvoja pellon reunavyöhykkeellä		
Kasvatushakkuut (ensiharvennus, muu harvennus ja poimintahakkuu)	Säästetään riistatiheikköjä		
	Säilytetään sekapuustoisuus		
	Ylläpidetään puulajimäärä		
	Jätetään säästöpuuryhmiä		
	Säästetään lahoppuit		
	Tehdään tekopökölöitä		
	Vaihdellaan harvennusvoimakkuutta		
	Kierretään vaikeat ja vähänarvoiset kohteet		



Metsäalan yhdessä laatima luonnonhoitotoimenpiteiden tarkistuslista ja neuvontamateriaalit ovat saatavilla Suomen metsäkeskuksen verkkosivuilta.

www.metsakeskus.fi/luonnonhoitotoimenpiteiden-tarkistuslista-ja-neuvontatyokalu

Mitä sait itsellesi tästä koulutuksesta?



Metsänomistajan tilanteen ymmärtäminen, metsäsuhde

Millaisen roolin otan

Mitä kysyn, miten kuuntelen

Mistä muodostuu hyvä asiakaskokemus

Miksi suosittelisit tätä koulutusta kollegallesi?

”Jokapäiväisessä työssä ei tällaisia asioita tule ajateltua.”

”Keskustelut hyviä, hyvä kuulla muiden näkemyksiä.”

”Samat asiat huomattava työnantajasta riippumatta.”



Kiitos!

Tarja Ollas
tarja.ollas@tapio.fi
040 835 6473



Maa- ja metsätalousministeriö