

Jokainen palanen on tärkeä osa palveluketjua

Paikalliset palvelut sinua varten matkusti tällä kertaa Utsuvaaraan, kun Levi-Kittilän Taksit Oy:n puheenjohtaja ja taksiiyrittäjä Urpo Kaarela valitsi yrittäjäkumppanikseen Levin Iglujen Kristiina Kylmälahden. He ovat pitkäaikaisia yhteistyökumppaneita, sillä Levin Igluille toimivat taksipalvelut ovat sijainnin vuoksi olleet aina välttämättömiä.

Hyvä asiakaspalvelu on asenne ja elämäntapa

Urpo on syntynyt ja kasvanut Levitunturin maisemiin eikä kaipaa muualle. Kolmannen sukupolven taksiautoilijan yritys, Taksi Urpo Kaarela, syntyi vuonna 1994. Sitä ennen hän työskenteli rinneyhtiön palveluksessa hissi-työntekijänä sekä rinnekoneen kuljettajana ja ajoi isänsä taksia 5 vuotta. Nyt taksia ajetaan kahdella autolla, ja yksi Urpon pojista jatkaa perinnettä työkumppanina.

- Taksinkuljettajan työssä kaikki tapahtuu hetkessä ja aina pitää olla valmis muutoksiin. Asiakaskunta kansainvälistyi voimakkaasti ennen koronaa, ja lisääntynyt omatoimimatkailu ulkomailta oli pristinruiske meille. Pääosa asiakkaistamme on silti ollut koko ajan kotimaisia matkailijoita, Urpo sanoo.

- Taksiliikenteen vapautuminen ja korona toivat haasteita toimintaan, ja nyt ollaan tilanteessa, jossa on oltava luova. Korona vaikuttaa toimentuloon huomattavasti, mutta toisaalta se tuo tullessaan myös paljon positiivista. Uudet ihmiset löytävät Lapin, joten tulevaisuuden näkymät paranevat, eli kyllä jokaisessa asiassa on myös positiivinen puoli, kun sen vain löytää.

- Lentokenttämатka taksilla on loman ensimmäinen ja viimeinen kokemus. Se on mahdollisuus tuoda loman molemmissa päissä asiakkaalle positiivinen tunne. Meidän kaikkien elanto on lopulta kiinni juuri siitä. Asiakkaan arvostaminen ei ole vaivannäköä vaan asenne ja elämäntapa. Yhteistyömme Levin Iglujen kanssa on vaivatonta, sillä osaamme toimia asiakaspalvelussa samoilla arvoilla. Kittilään on rakennettu hyvä ympäristö yrittämiselle. Myös taksipalveluita olisi hyvä kehittää yhdessä kunnan kanssa, jotta pystyisimme reagoimaan oikein muuttuneen tilanteen tuomiin haasteisiin.

Yhteisöllinen henki ja hyvä vastaanotto

Kristiina on kotoisin Vilppulasta. Leville hänet toi 12 vuotta sitten hänen isänsä Tauno Mäkelän idea lasi-iglukylästä. Kun Kristiinalla oli sopiva elämäntilanne lähteä toteuttamaan ajatusta, hänet valittiin Levin Iglujen vetäjäksi. Ennen Leville tuloa Kristiina työskenteli matkailualalla lento- ja laiva-yhtiöissä.

Levin Iglut tarjoaa elämysmatkailua iglumajoituksen muodossa, ravintolapalveluita sekä pienen matkamuiستomyymälän. Mukana toiminnassa on koko Mäkelän perhe, 4 tytärtä sekä äiti ja isä. Kristiina ja hänen sisarensa Katriina Moksi työskentelevät yrityksessä kokoaikaisesti.

- Aloitimme neljällä iglulla, nyt niitä on 27 ja lisäksi revontulitalo. Yritys on kasvanut hiljalleen ja me sen mukana. Perusasiat, hyvä ruoka, hyvä palvelu, sekä siistit ja puhtaat tilat, ovat pysyneet samoina, mutta toteutus on kehittynyt tarpeen mukaan. Asiakasmäärän kasvaessa majoituspalveluiden rinnalle tuli ravintola, joka lisäsi reippaasti henkilökunnan tarvetta, Kristiina muistelee.

- Pienenä ja yksilöllisenä yrityksenä haluamme, että asiakas kokee itsensä tärkeäksi. Sen eteen teemme paljon pieniä asioita joka hetkessä. Asiakaskirjo on laaja, mutta useimmat ovat kiertäneet tavalliset kohteet ja haluavat kokea igluyöpymisen eksotiikan. Häämatkalaisia on paljon, samoin syntymäpäivien viettäjiä, eli meille tykätään tulla viettämään juhlia.

- Asiakasmäärä on pudonnut koronan myötä rajusti, tällä hetkellä se on noin 30 % normaalista. Tavallisesti 95 % asiakkaista on ulkomaalaisia, nyt heitä on alle 5 %, eli kotimaisten matkailijoiden varassa ollaan. He ovatkin löytäneet meidät ilahduttavasti, mutta silti nyt käydään selviämistaistelua, että voidaan pitää ovet auki. Viime hetkessä tulevat varaukset vaikeuttavat tällä hetkellä toiminnan ennakointia.

- Useimmat ulkomaalaiset tulevat tänne lentäen, joten ilman taksipalveluita emme pärjäisi. Yhteistyö Levi - Kittilän Taksit Oy:n kanssa on toiminut hyvin, sillä heillä on pitkä kokemus asiakkaiden hyvästä palvelusta Levillä.

- Kunnan luomat puitteet matkailulle ovat hyvät. Lentokenttä on saavutettavuuden kannalta välttämätön, ja täällä on yrittäjien kesken yhteisöllinen henki. Meidätkin on otettu ulkopaikkakuntalaisina todella hyvin vastaan, ja koronan aikana järjestetyt Kideven koulutukset ovat olleet todella hyvää tilannereagointia.



Elämässä jäävät mieleen pienet asiat, joihin liittyy tunne, aidot kohtaamiset ja ihmisenä ihmiselle oleminen. Ne ovat asiakaspalvelun tärkeitä hetkiä, Kristiina Kylmälahti ja Urpo Kaarela sanovat.