



VINKKEJÄ VENÄLÄISASIAKKAAN PALVELEMISEEN

SISÄLLYSLUETTELO

1. TOIMINTAMALLI VENÄLÄISMATKAILUN TUOMAN POTENTIAALIN HYÖDYNTÄMISEKSI	3
2. VENÄLÄINEN KULTTUURI JA VENÄLÄINEN ASIAKKAANA	4
Kolme ongelmaa venäläisten kohtaamisessa	4
Venäläinen kulttuuri ja venäläinen asiakkaana.....	5
3. MYYMÄLÄMARKKINOINTI VENÄLÄISILLE ASIAKKAILLE	8
Luottamus laatuun, haasteena aukioloajat.....	9
Venäläinen asiakas myymälässä	9
Asenne kielitaitoa merkittävämpi!.....	10
Tiedon tärkeä rooli.....	10
10-kohdan ohjelma, miten kehittää asiakaskokemusta myymälässä	11
Veroton myynti venäläisille matkailijoille	13
4. VENÄLÄINEN RUOKAKULTTUURI JA RAVINTOLAKÄYTTÄYTYMINEN.....	16
Keittoja, salaatteja ja muut ruokatottumukset.....	16
Ruokalistasta ravintolan esite	17
Suomalainen perinneruokasanasto	18
5. TOIMINTAMALLI OPPILAITOSTEN JA YRITTÄJIEN YHTEISTYÖN KEHITTÄMISEKSI	20
6. ASIAKASPALVELUTILANTEISIIN LIITTYVIÄ KÄYTÄNNÖLLISIÄ FRAASEJA JA SANOJA	22
7. AMMATILLISET SANASTOT	35
LÄHTEET	36

1. TOIMINTAMALLI VENÄLÄISMATKAILUN TUOMAN POTENTIAALIN HYÖDYNTÄMISEKSI

Poikkea Putiikissa, Venäjä! – hankkeessa on järjestettyjen koulutusten kautta tutustuttu useista eri näkökulmista venäläiseen asiakkaana, ja sitä kautta selvitetty sitä, miten erityisesti kaupan- ja palvelualan yrityksissä tulisi toimia, kun tavoitteena on hyödyntää entistä paremmin venäläismatkailun tuoma potentiaali.

1. Tutustu venäläiseen kulttuuriin ja siihen miten venäläinen asiakas ajattelee ja toimii.
2. Huomioi kulttuurierot ja ostotottumukset yrityksesi toiminnassa ja tarjonnassa (tuotteet/palvelut), mahdollisuutesi tehdä lisämyyntiä paranevat huomattavasti!
3. Selvitä taxfree- ja invoice – kaupan mahdollisuudet, ota järjestelmä käyttöösi ja muista ilmoittaa siitä selkeästi myymälässäsi, kotisivuillasi ja sosiaalisessa mediassa. Opasta myös henkilökuntaasi asiassa.
4. Osoita jo liiketilasi ulkopuolella, että toivotat venäläisasiakkaat tervetulleeksi, ja että olet ajatellut heitä asiakkaina.
5. Huomioi venäläisten juhlapäivät liiketoiminnassasi ja aukioloajoissa.
6. Kiinnitä liiketiloissasi huomiota venäjänkieliseen opastukseen: tietoa tuotetakuusta ja palautuksista, käyttöohjeista, maksutavoista. Hyvä tapa kertoa tuotteista lisää voisi olla vaikka tuotteen yhteydessä sijaitseva QR-koodi, sillä venäläiset ovat tottuneita käyttämään älylaitteita.
7. Venäjänkielentaidolla on merkitystä! Oppilaitoksista on mahdollista saada venäjänkielentaitoisia opiskelijoita paitsi työskentelemään yrityksessäsi esim. sesonkiaikoina, myös auttamaan opasteiden yms. venäjänkielisen materiaalin teossa tai esim. venäjänkielisten nettisivujen käännöstyössä. Osallistu rekrytointitilaisuuteen tai ole suoraan yhteydessä oppilaitokseen venäjänkielentaitoisen opiskelijan löytämiseksi. Opettele muutamia venäjänkielisiä fraaseja, ja tulosta tarvitsemaasi sanastoa.
8. Mene rohkeasti mukaan markkinointiyhteistyöhön: yksin ei kannata lähteä markkinoimaan, voimaa on yrittäjien yhteistyössä.

Näistä kaikista saat lisätietoa yrityksesi toiminnan kehittämiseksi venäläismatkailijoita paremmin huomioivaksi tutustumalla seuraavilla sivuilla oleviin vinkkeihin.

2. VENÄLÄINEN KULTTUURI JA VENÄLÄINEN ASIAKKAANA

Kolme ongelmaa venäläisten kohtaamisessa

Monien lähteiden mukaan suomalaisilla on kolme ongelmaa venäläisten kohtaamisessa. Yksi niistä on venäläisten aliarviointi, toinen on maan monimuotoisuuden unohtaminen ja viimeinen on stereotyyppien ylläpitäminen.

Väitteet voivat pitää paikkansa, kun harva suomalaisista muistaa, että Venäjä on suurin valtio maailmassa, ja se peittää enemmän kuin kahdeksasosan maapallon maa-alueista. Vuonna 2011 se oli maailman yhdeksänneksi väkirikkain maa noin 139 miljoonalla asukkaallaan.

Venäjän liittovaltioon kuuluu 21 tasavaltaa, 1 autonomia, 10 auton. piirikuntaa, 6 aluepiiriä, 49 aluetta ja 2 kaupunkia. Siellä asuu 160 kansallisuutta ja kansallista ryhmää. Suurimmat kansallisuudet ovat: venäläiset (n. 116 milj.), tataarit (yli 5 milj.), ukrainalaiset (n. 4 milj.), tshuvassit (n. 1,7 milj.), bashkiirit (n. 1,3 milj.), tshetsheenit (n. 1 milj.) ja armenialaiset (n. 1 milj.).



Mikkelin ammattikorkeakoulun tutkimuspäällikkö Minna Malankin on kirjoittanut kirjan ”Venäläiset matkailun asiakkaina”. Tutkimukseen perustuvassa kirjassa käsitellään sitä, millaisia venäläiset ovat matkailun asiakkaina ja miten heitä voi palvella paremmin. Kirja on hyvin luotettava ja antaa laajan käsityksen asiasta, joten olemme poimineet siitä otteita toimintaohjeisiin.

Malankinin mukaan stereotypian avulla kansa pyrkii suojelemaan itseään tuntemattomalta, jota ei ymmärretä ja siksi pelätään. Stereotyyppillä tarkoitetaan usein ihmisryhmässä vallitsevaa mielikuvaa omasta tai etenkin toisesta ihmisryhmästä. Näin se liittyy läheisesti ennakkoluuloihin ja huhupuheisiin. Jos yrityksen tarkoituksena on toimia ja menestyä venäläisasiakkaiden parissa, on tärkeää tunnistaa omat ja tietää matkailijoiden stereotypiat. Kun omat stereotypiat ovat tiedossa, voidaan käsitellä niitä rauhallisesti ja toimia järkeen perustuen. Kun taas tiedetään venäläisasiakkaan stereotypiat suomalaisista, voidaan ymmärtää paremmin asiakkaiden käyttäytymisen.

Malankin kertoo kirjassa, että venäläiset pitävät suomalaisia rehellisinä ja luotettavina. Suomalaisen tekevät työt taiten ja rehellisesti, joten suomalainen tuote on parempi kuin vastaava venäläinen. Suomalaisten tuotteiden raaka-aineiden laatuun voi luottaa. Venäläiset kunnioittavat suomalaisten rehellisyyttä sekä suomalaisten tapaa pitää huolta maastaan. Venäläiset ovat tottuneet ajattelemaan suomalaisia ystävinä ja veljeskansana. He ajattelevat usein, että Suomi on kulttuuriltaan samankaltainen maa kuin Venäjä. He uskovat, että Suomen ja Venäjän juomakulttuurikin on samanlainen, samoin suomalainen ja venäläinen musiikkimaku ja huumorintaju. Negatiiviseksi stereotyyppiä voidaan laskea siitä, että venäläiset pitävät suomalaisia juroina, hiljaisina, itsepäisinä ja hitaina.

Venäläinen kulttuuri ja venäläinen asiakkaana

”Järjellä Venäjää ei voi ymmärtää, Tavallisin mitoin sitä ei voi mitata, Sillä on erityinen olemus, Venäjään voi vain uskoa”, totesi venäläinen runoilija ja diplomaatti Fjodor Tjutšev vuonna 1966.

Tämän tunnetun runon avulla on mahdollista vastata kaikkiin ristiriitaisiin kysymyksiin Venäjästä ja venäläisestä kulttuurista. Näin se onkin, joskus on helpompi vain uskoa, että asiat menevät näin, kuin yrittää ymmärtää miksi. Usein se johtuu siitä, että venäläiset ovat hyvin tunteellisia ja impulsiivisia ihmisiä. He toimivat enemmän tunteeseen kuin järkeen perustuen. Venäläiset ovat myös älykkäitä ja taitavia ihmisiä.

Venäläisestä kulttuurista on mahdollista huomata yleiset piirteet, jotka vaikuttavat venäläisasiakkaan käyttäytymiseen:

- **Perhe- ja ystäväkeskeisyys.** Vanhoja sukupolvia kunnioitetaan, harrastetaan perinteistä tiukkaa lastenkasvatusta, lapsille yritetään antaa mahdollisimman korkeatasoista koulutusta: opiskelu Moskovassa tai ulkomaissa, erilaiset kielikoulut, kehittävät kerhot ja harrastukset.
- **Luottamus- ja henkilösuhteet** ovat avainasemassa. Venäläinen yhteiskunta perustuu suhteisiin ja pelaa niillä. Lähipiiri (sis. myös ystävät) = korvaamaton yhteisö ja tukiverkosto. Perheellä ja suvulla on tärkeä merkitys. Suhdetoiminta ulottuu usein vapaa-aikaan.
- **Vieraanvaraisuus.** Vieraiden eteen laitetaan kaikkea, mitä talosta löytyy, eikä missään pihistellä. Ruokaa on paljon. Vaikka vieraat tulisivat ilmoittamatta, heidät otetaan vastaan eikä heidän aiheuttamansa vaivan saa antaa näkyä. Venäläiset rakastavat ja kunnioittavat vieraita. Kaikki vieraat eivät tästä ylenpalttisesta hyvänä pidosta huolimatta ole ystäviä. Venäläisellä on vähän oikeita, todellisia ystäviä mutta enemmän laskelmoituja ystävyysuhteita, joista hän odottaa saavansa jotakin – molemmin puolta – hyötyä.
- **Uskonto.** Ortodoksisuuden voimakas rooli venäläisissä perinteissä ja arki-elämässä. Uskonto on muovannut venäläistä mentaliteettia ja ajattelutapaa: aikakäsitys, tunteellisuus, halu olla ja toimia yhdessä. Ortodoksisuus on osa venäläistä identiteettiä.
- **Naisten kunnioittaminen.** Suhtautuminen naisiin on yksi tärkeä erottava tekijä venäläisen ja suomalaisen kulttuurin välillä. Venäläiset ovat vahvasti sitä mieltä, että naisilla on omat tehtävänsä, miehillä omansa. Tärkeimmät naisen tehtävät ovat oleminen naisena ja huolehtiminen perheestä. Naiset pukeutuvat naisellisesti, liikkuvat naisellisesti, puhuvat naiselliseen tapaan. Usein he tekevät niin tiedostamattaan; se on jotakin mihin he ovat kasvaneet.

Suomessa korostuu ihmisyyys, olemme ihmisiä kaikki. Venäjällä me olemme miehiä ja naisia. Venäläiset ottavat naiset aina huomioon ja kunnioittavat heikomman sukupuolen nimessä. Myös suomalaisen asiakaspalvelijan tulee huomata naiset. Tutkimusten mukaan nimenomaan

naiset pitävät suomalaista palvelua huonona. Se voi johtua siitä, että Suomessa naisia ja miehiä palvellaan ja huomioidaan yhtälailla, naisia ei palvella miehiä paremmin. Asiakaspalvelija (myös naispuolinen) pystyy osoittamaan huomioita venäläiselle naisasiakkaalle. Ensimmäinen tapa on oikea hymy, toinen on ujuttaa miehelle suunnattuun puheeseen epäsuora kehu, esim. ”kaunis rouvanne saattaisi pitää tästä”. Myös mies on tyytyväinen, jos vaimoansa kehutaan.

- **”Äiti-Venäjä” – käsite.** Kaikille venäläisille Venäjä on ”Äiti-Venäjä”, jota he rakastavat ja kunnioittavat, kuin omaa äitiänsä. Käsitteestä näkyy hyvin naisten kunnioittaminenkin.
- **Sovinisti ja feministi.** Venäläinen yhteiskunta on hyvin sovinistinen. Kirjassa ”Hulluja ne venäläiset” kuvaillaan hyvin asiaa. On tavallista työilmoituksessa ilmoittaa suoraan haluavansa palkata miehen tai naisen työtehtävistä riippumatta. Jos pariskunta tai ystävät ovat asioimassa jossain, virkailija puhuu aina miespuoliselle henkilölle. Naiset kuitenkin itse harvoin protestoivat. He ovat hyvin tyytyväisiä asiaan, monet heistä säälivät feministejä, kun eivät ymmärrä, mitä feministit oikein haluavat. Monet ovat sitä mieltä, että naiset päättävät asioista joka tapauksessa, pitää vain antaa miesten luulla, että juuri he päättävät. Venäläinen sanalasku sanoo, että mies on perheen pää, mutta nainen on kaula, joka päättää mihin suuntaan päätä käännetään. Sen takia varmasti on itsestään selvää, miksi Venäjällä ei ole vahvaa feministiorganisaatiota.
- **Kohteliaisuus.** Venäläiset ovat hyvin kohteliaita. Yleisesti puhuttelut ovat muodollisia, kohteliaita, sekä toista kunnioittavia. Läsä olevaan henkilöön ei viitata sanalla ”hän”, eikä ”se”, vaan käytetään nimeä. Jos asiakaspalvelija ei tiedä asiakkaan nimeä, voi käyttää sanoja herra (gospodin), rouva (gospozha) tai neiti (devushka). Teitittely on pakollinen. Sinutteluun siirrytään mieluiten vasta ehdotuksesta. Miehiä kätellään, naisille hymyillään ja nyökätään, ei kätellä. Liikemaailmassa on tavallisempaa, että naisetkin tervehtivät kättelemällä. Jotkut naiset sanovat, että he kättelevät miehiä silloin, kun haluavat korostaa asemaansa johtajana.
- **Hiljaisuus ei miellytä.** Venäläisille hiljaisuus tarkoittaa epämukavuutta. Jos on hiljaista, venäläinen yrittää ”pelastaa” tilannetta kertomalla ”small talk”- juttuja säästä, perheestä tai tulevasta lomasta.
- **Juhlat.** Uusi vuosi tärkein juhla. Muut juhlat ovat miesten päivä/isänmaan puolustajan päivä 23.2., naisten päivä 8.3., pääsiäinen, kansallisen yhtenäisyyden päivä 4.11., vappu 1.5., voitonpäivä 9.5., Venäjän itsenäisyyspäivä 12.6. Lisäksi eri ammattikunnillakin on omat juhlapäivänsä: opettajien päivä, tullimiesten päivä jne. Huom. pääsiäisenä ei Venäjällä ole ylimääräisiä vapaapäiviä, vaan pääsiäistä vietetään vain sunnuntaina ja sitä edeltävänä yönä. Pitkäperjantai kuten pääsiäisen jälkeinenkin päivä ovat normaaleja arkipäiviä.

Venäjän lainsäädännön mukaan, mikäli vapaapäiväksi julistettu juhlapäivä sattuu lauantaille tai sunnuntaille, jotka ovat muutoinkin yleisiä vapaapäiviä, vapaapäivä siirtyy seuraavalle arkipäivälle. Esim. jos vapaapäivät sattuvat viikonlopulle, seuraava maanantai ja tiistai

annetaan vapaaksi. Jos vapaapäivä sattuu tiistaille tai torstaille, sen ja viikonlopun välinen päivä annetaan usein vapaaksi. Venäläinen juhlapäiväkalenteri löytyy Suomi-Venäjä-seuran sivulta:

<http://www.venajaseura.com/venaja-tieto/tapakulttuuri/venajan-juhlapaivat> JA

Matkailun edistämiskeskuksen sivulta: <http://www.mek.fi/tietoa-kohdemaista/venaja/>

- **Kielteinen asenne kaikkiin ehdotuksiin.** Alussa asenne on aina kielteinen, mutta muuttuu myönteiseksi keskustelussa, varsinkin, jos venäläinen luottaa ehdottajaan. Venäläinen suosikkifraasi ”Luota mutta tarkista!” johtuu elämän jatkuvasta epävarmuudesta. Kukaan ei voi varmasti ennustaa maan politiikkaa, eikä omaa tulevaisuutta: maksetaanko palkka, joudutaanko irtisanomiseen tänään.
- **Miettimättä huomista.** Se johtuu myös elämän jatkuvasta epävarmuudesta. Seurauksena on suuri kulutus (lähes 70 % tuloista menee kulutukseen). On turha surra huomista, ja jos rahaa on käytettävissä, niin sitä käytetään (ja tänään!). Asian huono puoli on se, että matkat ja muut vapaa-aikaan liittyvät aktiviteetit varataan viime hetkellä, kun ei olla varmoja, päästäänkö sinne huomenna.
- **Aika ja järjestelmällisyys.** Venäjällä ei tehdä pitkäjänteisiä suunnitelmia ja lopullisia päätöksiä, eikä suunnitella elämää etukäteen. Venäläisessä arki-elämässä tänään tehdyt suunnitelmat romuttuvat huomenna olosuhteiden muuttuessa. Venäjällä pärjäämiseen kuuluu joustavuus, spontaanius ja kyky tarttua hetkeen.
- **Kasvojen menetys.** Malankin kirjassa nousee esille asia, joka on hyvin näkymätön ensisilmäyksellä, mutta kuitenkin erittäin tärkeä piirre venäläisessä kulttuurissa. Venäläisille on erittäin tärkeää olla menettämättä kasvojaan. Esimerkiksi venäläisasiakas, joka ei ymmärtänyt vastausta tai englanninkielisiä ohjeita, ei pyydä toistamaan niitä, eikä muutenkaan paljasta ymmärtämättömyyttä. Venäläinen arkailee kysyä tuotteen hintaa, sillä hän ei tunne oloaan mukavaksi tilanteessa, jossa hänen täytyy ilmoittaa, ettei osta tuotetta kalliista hinnasta johtuen. Huomattavaa on myös kieltojen käyttö. Venäläiset valittavat, että jos Suomessa näkee venäjänkielisen kyltin, se on aina kielto. Jos kylttejä tarvitaan, ne kannattaa kirjoittaa myös muilla kielillä, jolloin kielto koskettaisi kaikkia matkailijoita, ei vain venäläisiä. Siten niistä aiheutuisi vähemmän mielipahaa.
- **Taikausko ja mystiikka.** Monille venäläisille taikausko on osa elämää. He kauhistuvat enteitä. Muutama niistä:
 - ei saa tervehtiä asunnon kynnyksen yli
 - lahjaksi ei saa antaa neuloja, eikä saksia, sillä ne leikkaavat hyvän onnen poikki
 - käsilaukkua ei saa laskea lattialle, sillä silloin perhe menettää rakkautensa
 - kukkia tulee ehdottomasti olla pariton määrä, sillä parillinen tarkoittaa hautajaisia
 - lompakkoa ei saa antaa lahjaksi tyhjänä, pitäisi laittaa sinne pieni raha
 - tyhjää viinapulloa ei saa pitää pöydällä, vaan se lasketaan lattialle pöydän jalan viereen



Vihellä sisällä, ja perheesi menettää kaikki rahansa?

Kuva: Colourbox.com

- perheen jäsenen lähtiessä matkalle, asuntoa ei pidä siivota samana päivänä, vaan seuraavana
- ennen lähtöä pitää istua hetki hiljaa paikoillaan
- jos jokin unohtuu, sitä ei saa palata hakemaan. Jos on kuitenkin pakko palata, tulee ennen uutta lähtöä katsoa peiliin
- sade matkalle lähtiessä tuo onnea jne.

”Me suomalaiset matkailuihmiset emme siis tervehdi venäläisiä kynnyksen yli vaan vääntäydymme tervehtimään heitä oven eteen huoneen sisäpuolella. Jos haluamme antaa lahjaksi puukon, sakset tai neuloja, pyydämme niistä leikkimielisen kopeekan maksuksi (tämä poistaa taian). Lahjaksi annettavaan lompakkoon tai käsilaukkuun pitää sujauttaa seteli tai kolikko. Hetken istahtaminen ennen esim. safarille lähtöä takaa hyvän reissun; jos sataa, opas kääntää sen myönteiseksi tokaisemalla, että sade tuo onnea.” kirjoittaa Malankin.

- **Venäläiset toimivat enemmän tunteeseen kuin järkeen perustuen.** Tutkimuksen mukaan venäläiset käyttävät lomasta puhuessaan eniten tunnepitoisia ja arviota osoittavia sanoja. Matkat hankitaan sen mukaan, miltä tuntuu. Päätökset pohjautuvat tunteisiin. Siksi venäläisille pitää tarjota ohjelmapalveluja ja elämyksiä, jotka antavat mahdollisuuden tunteisiin jo ostopäätöstä tehtäessä: tuotekuvauksen, mainonnan, kuvien, värien ja tekstien tulee ennen kaikkea herättää positiivisia tunteita.

3. MYYMÄLÄMARKKINOINTI VENÄLÄISILLE ASIAKKAILLE

Vuonna 2012 venäläiset asiakkaat toivat Joensuun seudulle 50 miljoonaa euroa, Kuopiossa myynnin volyymiksi arvioitiin n. 10 miljoonaa. Kuopion alue monipuolisine kaupan palveluineen on vetovoimainen, eikä Kuopio venäläisittäin ajatellen ole Joensuuta kauempana. Lisäksi venäläiset hakevat vaihtoehtoja Lappeenrannan ruuhkiin.

Kuitenkin on muistettava, että venäläismatkailijoista käydään kovaa kilpailua. Erityisesti Viro on houkutteleva matkustusvaihtoehto venäläismatkailijoille. Suomen ja Kuopion valttikorttina on läheisyys. Jos palvelujen ja tuotteiden saatavuus ja asiakaspalveluun kohdistuvat odotukset vastaavat venäläisten vaatimuksia, ei ole mitään syytä sille, etteivätkö matkailijamäärät Kuopion alueella kasvaisi myös tulevaisuudessa.

Idelmainoksen toimitusjohtaja Jouni Koistinen ja Most RM Ekaterina Miettinen kertoivat, ettei käynnissä oleva kriisi venäläisiä hirveästi hetkauta, huolissaan ollaan lähinnä viisumin saamisesta. Venäläisen mentaliteetin mukaan on turha surra huomista, ja jos rahaa on käytettävissä, niin sitä käytetään. Lähes 70 % venäläisten tuloista meneekin kulutukseen.

Malankin kirjoitti kirjassa, että venäläiset varaavat lomamatkaa varten reilusti rahaa. Lomalla ei haluta mieltä jokaista euroa eikä ajatella arjen ongelmia. On tärkeää kokea mahdollisimman paljon uutta, erilaista ja kiinnostavaa, on tärkeää saada kotiin viemisiksi uusia vaatteita, matkamuistoja ja tuliaisia ystäville ja sukulaisille. Tutkimuksen mukaan venäläinen käyttää kahdeksan kertaa enemmän rahaa

lomallaan kuin eurooppalainen. Venäläisen matkabudjetti on yleensä isompi, kuin mitä hän Suomessa todella käyttää. Tässä on mahdollisuuksien paikka yrittäjille.

Luottamus laatuun, haasteena aukioloajat

Vaikka venäläisillä on tarjontaa myös omassa maassa, ulkomailta haetaan nimenomaan laatua: venäläiseen laatuun ei luoteta, sen enempää kuin palvelun tasoon. Venäläiset ostavat mielellään tunnettuja brändejä, rahaa käytetään sekä arkeen että erityisesti juhlaan.

Venäläiskaupungeissa, erityisesti Moskovassa, elämän rytmi on nopea, ja asioiden odotetaan tapahtuvan nopeasti myös lomalla. Venäläiset ovat tottuneet tekemään ostoksia ja käyttämään palveluja jopa ympäri vuorokauden: kaupat voivat olla auki 24/7, ja pitkistä työpäivistä johtuen erityisesti sunnuntai on kauppapäivä, ja viikon ainoa vapaapäivä. Usein myös ravintolat, klubit ja kuntosalitkin ovat auki aamuun asti.

Monet liikkeet Suomessa sulkevat ovensa juuri kun venäläisturistit ovat valmiita ostoksille. Toisaalta venäläisessä kulttuurissa palaveri aikaisin aamulla tarkoittaa kello yhtätoista. Erityisesti tässä on Kuopion alueen yrityksillä kehittämisen paikka.

Venäläinen asiakas myymälässä

Suomalaiset myymälät ovat yleensä hyvin organisoituja ja toimivia. Venäläinen vaatemaku eroaa suomalaisesta: suomalainen tuntee olevansa ylipukeutunut siinä missä venäläinen tuntee olevansa tyylikäs. Yleisesti venäläiset haluavat pukeutua huomiota herättävästi.

Myymälän tunnelmaan, viihtyisyyteen ja elämyksellisyyteen kannattaa panostaa, ja sesonkeja tuoda esiin. Venäjällä langaton netti on kaikkialla, ja he ovat tottuneet etsimään tietoa tuotteista ja palveluista netin kautta. Myös kuponkitarjouksia arvostetaan, samoin uutuuksia, joita halutaan kokeilla. Paikallisten matkamuistojen ostaminen kuuluu kulttuuriin, niitä kannattaa olla tarjolla.

Venäläiset valittavat usein, että hinnat eivät ole selkeästi nähtävillä vaan niitä täytyy kysyä. Jos hinta, varsinkin jos se ei ole erityisen korkea, olisi esillä kysymättä, venäläiset todennäköisesti ostaisivat tuotetta useammin. Venäläinen ostaja on hyvin tarkka tuotteen hinta-laatu -suhteesta, eikä hän osta, jos hän pitää tuotetta liian kalliina. Tavaraa ostaessaan venäläinen tutkii sen mahdollisten valmistusvikojen varalta. Venäläinen myös suuttuu helposti ja näyttää sen, mutta tilanne on täysin korjattavissa alennuksin. Hän ymmärtää vahinkoja ja unohduksia ja antaa ne anteeksi, jos asiaa pahoitellaan.

Lapsirakkaat venäläiset panostavat paljon lapsiin, ja arvostavat lasten huomiointia myös kaupoissa. Lapset jätetään mielellään hetkeksi kehittävän harrastuksen pariin: taidetunnille, opiskelemaan englannin alkeita tai liikunnan pariin. Tästä palvelusta ollaan valmiita myös maksamaan tai sitä voi

käyttää myyntiargumenttina. Lapsille kannattaa antaa myös ylimääräistä huomiota, kuunnella heitä, kysellä, hymyillä ja antaa pieniä lahjoja.

Venäläinen asiakas voidaan kokea vaativaksi ja meluisaksi, hän saattaa vetkutella ja hakea kilpailevia tarjouksia. Hän myös odottaa nopeita vastauksia tarjouspyyntöihin ja kyselyihin, mutta jos kaupanteko onnistuu, hän palkitsee sinut kanta-asiakkuudella ja suosittelemalla palveluitasi laajasti esim. sosiaalisen median kautta.

Asenne kielitaitoa merkittävämpi!

Asiakaspalvelutilanteessa kasvojen ilmeellä on merkitystä erityisesti jos yhteinen kieli puuttuu. Kehon kieli kertoo paljon – suomalaiset voivat helposti olla ennakkoluuloisia, ja se huomataan. Venäläiset kyllä tietävät oman arvonsa asiakkaina.

Monet venäläiset katsovat olevan kohtuutonta vaatia venäjänkielistä palvelua, vaikka se helpottaisikin ostoshetkiä huomattavasti. Venäjänkielisen palvelun tärkeys riippuu myytävästä tuotteesta. On erittäin tärkeä, että asiakas saa palvelua venäjän kielellä, jos tuotteen valinnassa esim. teknisillä ominaisuuksilla on tärkeä rooli.

Venäläismatkailijoiden palvelemiseen voi varautua etukäteen teettämällä luotettavalla kääntäjällä infoa esim. tavaroiden vaihdosta, takuusta ja palautusoikeudesta tai käyttöohjeista. Lisämyyntiä ei venäläisasiakkaalle tehdä enää kassalla, vaan se tehdään kaupantekotilanteessa, hyvä myyjä onnistuu lisämyynnissä ilman kielitaitoa.

Tiedon tärkeä rooli

Monien tutkimuksien mukaan venäläiset valittavat siitä, että he eivät saa tarpeeksi tietoa. Samaan aikaan suomalaisista yrittäjistä tuntuu, että tietoa on riittävästi. Syynä voisi olla, että tietoa on mutta se ei löydy vastaanottajaa. Tiedottamisessa tärkeää on tarjota tietoa mahdollisimman paljon mahdollisimman monta eri kanavaa käyttäen. Venäläiset toivovat enemmän tietoa kaikesta mahdollisesta mitä matkakohteessa on saatavilla: tuotteista, kaupoista, aktiviteettimahdollisuuksista, nähtävyyksistä ja tapahtumista. Venäläiset kaipaavat esim. sähköisiä paikkakuntakohtaisia luetteloita kaupoista, ravintoloista ja yökerhoista sekä printattavaa nähtävyysskarttaa.

Venäläisillä tietotekniikan käyttö ja digitaalisuus on suomalaista pidemmällä. Langaton verkko on kaikkialla, ja ihmiset ovat tottuneet etsimään tietoa älylaitteista. Monissa kaupoissa QR-koodeja käytetään kertomaan lisätietoa tuotteesta. Näin ollen kaupalla tulisi olla hyvät, venäjänkieliset nettisivut, joissa on laadukkaita valokuvia. Myös sosiaaliseen mediaan kannatta panostaa, venäläisellä facebookilla eli v-kontaktella on jo 60 miljoonaa käyttäjää.

Tiedottaminen ja markkinointi venäläiselle asiakaskunnalle vaatii kuitenkin yrittäjien välisen yhteistyön merkittävää tiivistämistä. Yksittäisen yrityksen ei liene järkevää lähteä yksin tekemään Venäjä - markkinointia ja viestintää, vaan paras tulos saavutetaan varmasti yhteistyössä. Yhdessä Kuopion kaupungin kanssa voidaan pohtia myös pysäköintiopastusta, venäjänkielistä tiedottamista Kuopiossa tulevista tapahtumista, sekä jouluvalojen ja joulutunnelman säilyttämistä venäläismatkailijoiden vierailun ajaksi tammikuun 9. päivään saakka. Tietoa Kuopion kaupungin toiminnasta ja mahdollisten yhteyshenkilöiden yhteystiedot saatte Kuopio Info- pisteestä osoitteesta:

Kuopio Info - Kuopion kaupungin palvelu- ja matkailuneuvonta

Alatorin kauppakeskus Apaja

Kauppakatu 45, PL 228, 70101 Kuopio

Puhelin (ilmaislinja) 0800 182 050

Sähköposti: palveluneuvonta (at) kuopio.fi

Avoimna arkisin klo 8-15

Pikaperehdys venäjään kieleen – osiosta löydätte hyödyllisiä kauppalaan liittyviä sanoja ja fraaseja, sekä taulukko venäläisistä ja suomalaisista vaatekokoista. Taulukko voidaan kiinnittää nähtäville vaatekauppoihin. Venäläiset vaatekoot ovat erilaiset kuin suomalaiset. Vaateostoksilla venäläiset kaipaavatkin kokonumeroiden vastaavuustietoja.

10-kohdan ohjelma, miten kehittää asiakaskokemusta myymälässä

Markkinointiviestinnän asiantuntija Jouni Koistinen ja Venäjän kaupan asiantuntija Ekaterina Miettinen ovat kehittäneet 10 – kohdan ohjelman, miten liiketilaa kehitetään venäläistä asiakasta paremmin huomioonottavaksi.

1. Arvioi oma myymälä (hyödynnä vaikka opiskelijoita)

- tunnelma
- toiminnallisuus
- kaupallisuus
- viihtyisyys
- elämyksellisyys
- asioinnin helppous

2. Mistä venäläiset asiakkaat saavat tietonsa myymälästä ennen kaupoille tuloa?

- yrityksen kotisivuilta, verkkokaupasta
- markkinointi /mainonta
- kokemukset (asiakaskokemukset)
- paikkakunnalla (infot, materiaalit, venäjä, opasteet)

3. Myymälän opasteet

- perusinfot
- katupuhujat

- yhteinen info
- liikkuva kuva/TV
- hintamerkinnot

4. Brändit esillä

- laatu ja merkki
- somistaminen kunniaan!
- näyttelytila (infoa venäjäksi)
- brändiseinä

5. Heräteostoihin panostaminen

- kupongit
- matkamuistot
- alennukset
- uutuudet

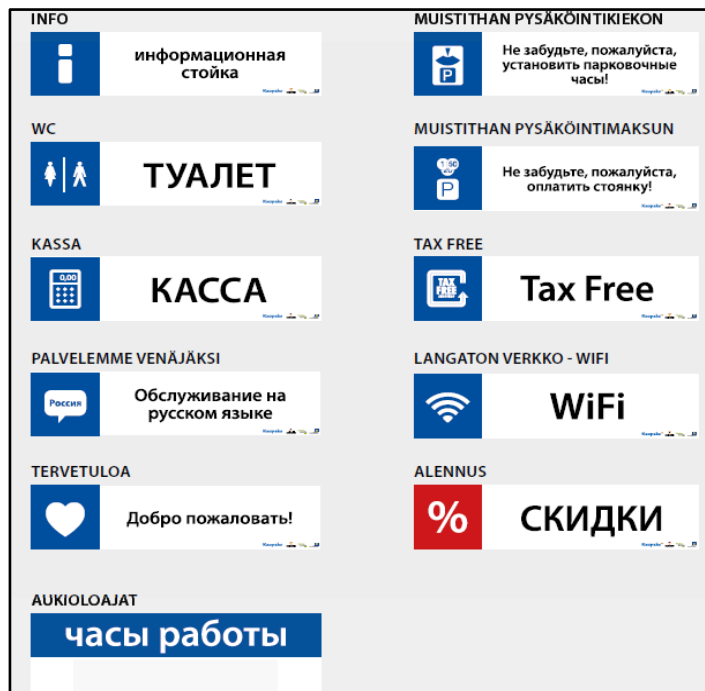
6. Palvelu myymälässä

- venäjäksi
- muut mahdollisuudet (chat/puhelin)
- lasten huomioiminen
- lisätiedon jakaminen/saaminen
- takuut/vaihto-oikeus
- myyjien tunnistaminen
- palvelutiski

7. Venäläinen asiakas myymälässä

- huomioi, jos haluat kauppaa!
- palvele, jos haluat hyvän maineen
- kiitä, saat pitkäaikaisen ystävän
- muista, juhlassa ja arjessa

8. Myymäläsanastoa / kyltit



9. Yhteistyöllä kaikille lisäkauppaa

- yhteiset mainosjulkaisut
- pysäköinti-info
- mietitään yhdessä kohtaamispisteet kuntoon!

10. Asiakastutkimukset

- kokemukset muualla Suomesta
- omat kehityskohteet

Veroton myynti venäläisille matkailijoille

Luotettavan laadun lisäksi verovapaa myynti antaa selkeän kilpailuedun suhteessa venäläiseen tarjontaan. Käytännössä verovapaan myynnin avulla yrittäjät voivat hinnasta tinkimättä tarjota jopa 24 % alennuksen venäläisille asiakkaille.

Verovapaa myynti tarkoittaa kauppaa, jossa muutoin vähittäismyynnin yhteydessä kerättävää arvonlisäveroa ei tarvitse maksaa. Verottomia myymälöitä on esimerkiksi lentokentillä ja laivoilla. Myös muut liikkeet voivat myydä EU:n ulkopuolelta tuleville matkailijoille verottomasti tiettyjen ehtojen täyttyessä. Tällöin arvonlisävero palautetaan EU:n alueelta poistuttaessa tai sen jälkeen.

Yrittäjät voivat tarjota venäläisille matkailijoille verovapaata myyntiä kahdella tavalla:

- palautusliikkeen avulla, esim. Global Blue Finland Oy hoitama Tax Free- myynti
- myyjän omalla laskulla – ”Invoice kauppa”

Mutta, miksi ei molemmilla? Asiakkaat voivat päättää itse mikä hänelle parhaiten sopii.

Vaatimukset ostajalle

- Tavarán ostaja on matkailija, jonka kotipaikka on EU:n tai Norjan ulkopuolella
- Kotipaikan katsotaan olevan EU:n tai Norjan ulkopuolella, jos matkailija ei asu EU-maassa tai Norjassa eikä oleskele EU:n alueella tai Norjassa jatkuvasti (yli 6 kk)
- Jos henkilöllä on oleskelulupa Suomessa, hänet rinnastetaan Suomessa asuvaksi vaikka hänen kotipaikkansa olisi EU:n ulkopuolella
- Suomen kansalainen, joka asuu pysyvästi EU:n tai Norjan ulkopuolella, voi Suomessa käydessään tehdä ostoksia, joihin voidaan soveltaa matkailijamyynnistä. Myös ennen pysyvää muuttoa EU:n ulkopuolelle voi tehdä matkailijaostoksia kahden viikon ajan.

Ostajaa koskevien vaatimusten todentaminen

- Myyjän on varmistettava matkailijan kotipaikka hänen passistaan tai siihen merkitystä oleskelu- tai työluvasta tai muista asiakirjoista, jotka selvittävät kotipaikan luotettavasti
- Matkailijalla, jonka passissa on vihreä tarra eli viisumi, on oikeus matkailijamyynistä
- Jos matkailijan passissa on punainen tarra eli oleskelulupa, matkailija saa tehdä ostoja kahden viikon aikana ennen luvan päättymistä
- Näyttönä myyjälle siitä, että suomalainen asuu tai on muuttamassa EU:n ulkopuolelle, hänen on esitettävä työ- tai oleskelulupa. Usein lupa on leimattu passiin

Ostokset

- Ostoksen on oltava vähintään 40 euron arvoinen (sisältää arvonlisäveron)
- Voi sisältää useita saman ostajan samalta myyjältä ostamia tavaroita
- Yhteenlaskettua arvoa voidaan kuitenkin käyttää ainoastaan, jos myyjä on merkinnyt tavarat samaan laskuun
- Tavarat on vietävä ostajan henkilökohtaisissa matkatavaroissa käyttämättöminä EU:n alueelta myyntikuukautta seuraavien kolmen kuukauden aikana
- Tavarat sinetöidään myymälässä, jolla varmistetaan tavaroiden käyttämättömyys
- Sinetöinti tehdään esimerkiksi käyttäen palautusliikkeen tai myyjäliikkeen logolla varustettua teippiä pakettien sulkemiseen. Jos myyjällä ei ole tällaista teippiä, tavara on pakattava myyjän omalla logolla varustettuun muovipussiin/pakkaukseen. Pussi/pakkaus on suljettava nitojalla kiinni siten, että sitä ei saa auki ilman että pussiin/pakkaukseen jää reiät nitojan niiteistä.

Myyntitosite

- Myyjä myy tavarat ostajalle arvonlisäverollisina
- Ostajan identifiointitiedot, myyjän identifiointitiedot, tavaroiden yksityiskohtainen kuvaus, hinta eriteltynä (veron peruste, verokannat, veron määrät, verollinen hinta), tavaroiden toimituspäivä
- Huom! myyjä täyttää em. tiedot, asiakas varmentaa itseänsä koskevat tiedot allekirjoituksella
- Poistuessaan EU:n alueelta ostaja leimauttaa myyntitositteen siinä tullitoimipaikassa, josta hän poistuu EU:n alueelta
- Asiakas palauttaa tullin leimalla varustetun myyntitositteen myyjälle

Tapa 1: Myyjä käyttää palautusliikettä

- Matkailijamyynnissä voidaan käyttää työ- ja elinkeinoministeriön myöntämän toimiluvan saaneen palautusliikkeen palveluja
- Matkailija maksaa myyjälle tavarán verollisen hinnan ja palautusliike palauttaa veron
- Kun myyjäliike käyttää palautusliikkeen palveluja, myyjälle jää todisteeksi mynnistä palautusliikkeen antama todistus
- Palautusliike:
 - Tax Free- palautukset hoitava ”Global Blue”, joka on maailman suurin arvonlisäveron palautustoimintaa matkailijoille harjoittava yritys

Tapa 2: Myyjä palauttaa arvonlisäveron itse – ”Invoice-kauppa”

- Myyntihetkellä asiakkaalta peritään verollinen hinta
- Myyjä selvittää matkailijan kotipaikan passista (vihreä tarra / viisumi) - matkailijalla oikeus verottomiin matkailijamyntiostoksiin
- Myyntitosite – myyjä tekee vaaditut merkinnät huolellisesti ja ostaja varmistaa allekirjoituksellaan itseään koskevat tiedot
- Verohallinnon ohjeissa yksityiskohtaiset ohjeet myyntitositteen laatimisesta. Esim. ”Koruja” ei ole riittävä kuvaus, vaan myyntitositteeseen merkitään esimerkiksi rannekoru, sormus jne.
- Matkailija palauttaa tulliviranomaisen leimaaman myyntitositteen esimerkiksi suoraan myyjälle tai postitse
- Kun myyjä saa tositteen eli selvityksen siitä, että tavara on viety EU:n ulkopuolelle, hän kirjaa mynnin verottomaan myyntiin ja palauttaa asiakkaalle arvonlisäveron vähennettynä mahdollisesti omilla kustannuksillaan eli palkkiolla. Leimattu myyntitosite on näyttö verottomasta mynnistä. Myyjän on säilytettävä myyntitosite kirjanpidossaan. Jos myyjä perii palkkion, siitä on suoritettava arvonlisäveroa
- Palautus voidaan maksaa esimerkiksi suoraan ostajalle tai ostajan ilmoittamalle pankkitilille.

Lisätietoa verottomasta mynnistä Verohallinnon suulta:

Ohjeet myyjälle: [http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Kansainvalinen_kauppa/Veroton_matkailijamynti_ohje_myyjalle\(29312\)](http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Kansainvalinen_kauppa/Veroton_matkailijamynti_ohje_myyjalle(29312))

Venäjänkieliset ohjeet myyjälle: [http://www.vero.fi/en-US/Tax_Administration/P/taxfree_Veroton_matkailijamyyn\(29410\)](http://www.vero.fi/en-US/Tax_Administration/P/taxfree_Veroton_matkailijamyyn(29410))

Yleiset ohjeet verottomasta mynnistä: [http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Kansainvalinen_kauppa/Veroton_myynti_Suomessa_vieraileville_ma\(29338\)](http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Kansainvalinen_kauppa/Veroton_myynti_Suomessa_vieraileville_ma(29338))

Yleiset ohjeet verottomasta mynnistä venäjänkielellä (matkailijoille): [http://www.vero.fi/en-US/Tax_Administration/P/Veroton_myynti_Suomessa_vierailevi\(29412\)](http://www.vero.fi/en-US/Tax_Administration/P/Veroton_myynti_Suomessa_vierailevi(29412))

4. VENÄLÄINEN RUOKAKULTTUURI JA RAVINTOLAKÄYTTÄYTYMINEN

Venäläiset käyttävät yhdessä ruokailuun aikaa suomalaisia enemmän, erityisesti tämä näkyy juhlaruokailussa. Maljoja nostetaan ja puheita pidetään paljon, ja mies pöydässä huolehtii siitä, että naisten lasit ovat täynnä, naiset usein päättävät mitä syödään. Lasku sen sijaan tulee aina antaa seurueen miehelle, hän valitsee myös juomat. Ravintolalaskua ei lueta läpi ja tippiä annetaan aina asiakaspalvelutasosta huolimatta.

Syöminen ja juominen kuuluvat tärkeänä osana venäläiseen kulttuuriin. Venäläiset myös haluavat kokeilla ja maistaa kaikkea uutta. Venäläiset ovat hyvin otollista asiakaskuntaa ravintoloille. He kokeilevat erityyppisiä ruokapaikkoja ja erilaisia ruokalajeja. Mutta suomalaiset ravintolat eivät osaa aina hyödyntää sitä. Tutkimusten mukaan venäläiset ovat Suomessa tyytymättömämpiä ravintoloihin kuin majoitukseen tai matkustamiseen.

Venäläiset haluavat ravintolaan, jossa on musiikkia, sillä venäläiset tanssivat mielellään eri ruokalajien välissä. Ravintola ilman tanssilattiaa koetaan tylsänä, ja iltaan kaivataan ohjelmaa. Tarjoilijan nopeus tyhjien lautasten keräämisessä saa venäläiset tuntemaan, etteivät he ole tervetulleita vaan heistä halutaan nopeasti eroon. Venäjällä ravintoloissa panostetaan elämyksellisyyteen, myös ravintolan vessa on usein iloinen yllätys, josta palataan hymy huulilla.

Venäläiset ovat hyvin taikauskoisia. Jos pöydässä on kukkia, huomioithan, että niitä tulee olla aina pariton määrä: parillinen määrä viittaa venäläisessä kulttuurissa hautajaisiin. Tyhjän viina- tai viinipullon pitäminen pöydällä enteilee perheelle tulojen menetystä, siksi pullo lasketaankin lattialle pöydänjalan viereen.

Keittoja, salaatteja ja muut ruokatottumukset

Suomalaisravintoloiden ruokalistoja pidetään köyhinä, venäläiset kaipaavat ruokapöytään runsautta, halutaan maistella eri ruokalajeja, eikä suomalaiseen tapaan pidetä kiinni omasta annoksesta. Venäläiseen ravintolakäyttäytymiseen kuuluu ruoka-annosten jakaminen. Kun jokainen ottaa eri annoksen ja jokainen saa maistaa jokaista annosta, kaikki saavat maistaa kaikkea.

Keitto on tärkeä myös pääruokana. Monien tutkimuksien mukaan suomalaisissa ravintoloissa valitetaan keittovalikoiman huonoutta. Keiton tulee olla kirkas, paljon nestettä, vähemmän sattumia. Keiton kanssa pitää aina tarjota runsaasti leipää. Venäläisten mielestä kala ja maito eivät kuulu yhteen, vaan kalakeittokin valmistetaan yleensä kirkkaaseen liemeen. Tosin kermainen lohikeitto on monen mielestä suurta herkkua. Yleisesti kalaruuista pidetään, ja niitä toivotaankin ruokalistoilta enemmän.

Salaateista suositaan voimakkaan makuisia, kaloripitoisia salaatteja, joiden kastikkeena on runsaasti öljyä tai majoneesia. Asiakkaat usein haluavat lisätä öljyä, suolaa ja pippuria suomalaisen salaattipöydän aineksiin. Niitä olisi siis hyvä olla valmiina joka pöydällä.

Venäläiselle leipä on tärkeä osa kaikkea ruokailua, se syödään yleensä ilman päällystettä. Aamiaisella venäläiset haluavat syödä kalaa, munakkaita, manna- tai riisipuuroa sekä rahkaa hedelmien, marjojen tai hillojen kera. On hyvä myös muistaa, että venäläiset rakastavat teetä, ja siihen kannattaa panostaa. Myös tuoreita hedelmiä toivottiin lisää. Tarjoilijan kuitenkin pitäisi muistaa, että harva venäläinen pitää salmiakista tai lakritsista, joten kannattaa varoittaa asiakasta tilaamisesta vahingossa esim. salmiakkijäätelöä.

Venäläiset pitävät suomalaista ruokaa ja Suomesta ostettua ruokaa korkealaatuisena, luonnollisena ja hyvänmakuisena. Moni on sitä mieltä, että Suomessa liha, kana, kala ja muut ruoka-aineet ovat eri makuisia ja eri hajuisia kuin Venäjällä. Puhdas ja terveellinen ruoka on muutenkin vauhdikkaasti kasvava trendi venäläisissä suurkaupungeissa, joten suomalaisen lähiruoan arvostus nousee myös venäläisten matkailijoiden keskuudessa.

Tutkimuksen mukaan suurin osa venäläisistä asiakkaista kokee hankaluutta ravintoloissa asioidessaan, joten venäjänkielinen taitoinen tarjoilija olisi merkittävä kilpailuetu ravintolalle. Usein venäläiset pyytävät tarjoilijaa suosittelemaan joitakin ruoka-annoksia.

Paikkakuntaa tuntemattomien ja suomen kieltä puhumattomien venäläisten on usein vaikea löytää sopivia ravintoloita, sillä he eivät osaa päätellä mitään niiden nimistä. Venäläiset toivovatkin vaikkapa hotelliin kootusti tietoa paikkakunnan ravintoloista ja niiden tyyleistä, sijainneista ja hintatasosta.

Ruokalistasta ravintolan esite

Venäläiset toivovat ruokalistaan kuvia annoksista, erityisesti lasten listaan kannattaa panostaa, ja lapset muutenkin huomioida ravintolassa esim. leikkinurkkauksella. Hyvä ruokalista voisi samalla olla myös ravintolaa markkinoiva esite, ja siinä voisi kertoa miten ravintolassa on tapana toimia: kuuluuko salaattipöytä annoksen hintaan, missä saa tupakoida, onko tapana antaa tippiä. Venäläiset tuntevat suomalaista tapakulttuuria ja meille itsestään selviä käytöstapoja yhtä vähän kuin me tunnemme venäläistä tapaa käyttäytyä.

Pelkkä suomenkielisen ruokalista kääntäminen ei riitä, jos haluaa saada tyytyväisiä venäläisiä asiakkaita, jotka tulevat uudestaan ja suosittelevat ruokapaikkaa myös ystävilleen. Ruuista tulee kertoa, mitä ne sisältävät ja miten ne on valmistettu sekä annoksien koot. Lisukkeet kannattaa listata erikseen siten, että asiakas saa itse valita haluamansa perunat. Suomalaiset perinneruuat ovat yleensä outoja venäläisille, mutta venäläiset ovat kiinnostuneita kokeilemaan uusia ja erityisesti vieraaseen kulttuuriin liittyviä ruokia. Perinneruuat kannattaa koota oman otsikon alle ja kuvata normaalia enemmän: mistä ja miten tehty, mistä päin Suomea, millaisia perinteitä ruokaan liittyy. Myös erikoiset ruoka-aineet, kuten korvasieni, kannattaa kuvata ja ”markkinoida” ruokalistassa.

Venäläisillä tietotekniikan käyttö ja digitaalisuus on suomalaista pidemmällä. Langaton verkko on kaikkialla, ja ihmiset ovat tottuneet etsimään tietoa älylaitteista. Monissa venäläisravintoloissa menut ovat iPadissä. Näin ollen ravintoloilla tulisi olla hyvät, venäjänkieliset nettisivut, joissa on laadukkaita valokuvia.

Suomalainen perinneruokasanasto

Venäläiset matkailun asiakkaina – tutkimukseen on liitetty hyvä suomalainen perinneruokasanasto, joka on otettu Anne Korkalaisen tekemästä pro gradu-työstä ”Suomalaisen keittiön erikoisuudet käännettäessä suomalaisia gastronomisia termejä venäjän kieleen” (Itä-Suomen yliopisto). Sanasto suositellaan käytettäväksi ravintolassa, sillä annetaan lisätietoa suomalaisesta ruokakulttuurista ja perinteistä. Se toimii myös hyvänä työkaluna Suomessa asuville, suomenkielen taitoisille venäläisille tehdessään vaativia gastronomisia käännöksiä.

Graavilohi	свежепросоленный лосось; свежепросоленная лососина
Hernekeitto	гороховый суп
Hiillostettu kala	рыба, запечённая на углях
Janssoninkiusaus	«искушение Янсона» = картофельная запеканка с анчоусом
Kaalikääryleet	голубцы с мясом и рисом
Kaalilaatikko	капустная запеканка
Kalakeitto (suomalainen)	рыбный молочный суп; рыбный суп на молоке
Kalakukko	рыбник «калакукко»
Karjalanpaisti	жаркое по-карельски
Karjalanpiirakka	карельский пирожок; калитка
Kesäkeitto	суп молочный с овощами
Kiisseli	ягодный кисель
Korvasienikeitto	грибной суп-пюре из строчков
Lanttulaatikko	запеканка из брюквы
Lapskoussi (Lihaperunalaatikko)	мясо-картофельное пюре «лапскоусси»; картофельное пюре с мясом «по-флотски»
Laskiaispulla	масленичная булочка
Lihapiirakka	пирог с мясом
Lihapullat	тефтели
Lipeäkala	рыба, вымоченная в щелочи
Leipäjuusto	лепёшечный сыр; сырная лепёшка

Loimulohi	лосось, запечённый на доске у пламени; лосось, приготовленный у пламени
Lörtsy	пирог с мясом или яблоками
Korvapuustit	булочки с корицей; булочки «корвапуусти»
Makaronilaatikko	макаронник
Maksalaatikko	запеканка из печени с рисом и изюмом
Munajuusto	яичный сыр; домашний сыр
Muurinpohjalettu	блины по-деревенски
Mämmi	мямми; десерт из ржи и солода «мямми»
Mäti	икра + kala genetiivissä, esim. икра налима mateen mäti
Pannukakku	дрочёна
Poronkäristys	поджарка из оленины
Pulla	булочка; сдобные булочки
Rantakala / kalakeitto	уха
Ravut	вареные раки
Rieska	лепёшка ячменная
Rosolli	винегрет с сельдью
Ruisleipä	ржаной хлеб
Runebergintorttu	бисквитное пирожное Рунеберга; кекс Рунеберга
Savukala	копчёная рыба
Särä	тушеная баранина «сяря»
Tippaleipä	хворост
Verimakkara (mustamakkara)	кровяная колбаса

5. TOIMINTAMALLI OPPILAITOSTEN JA YRITTÄJIEN YHTEISTYÖN KEHITTÄMISEKSI

Oppilaitosten ja yrittäjien yhteistyö palvelee yrityksiä liiketoiminnan kehittämisessä ja tulevien osaajien rekrytoinnissa. Yritysten ja oppilaitosten yhteistyöllä on tärkeä merkitys osaavan työvoiman saatavuuden varmistamisessa ja venäläisten asiakkaiden palvelemissa. Yrittäjillä on mahdollisuus hyödyntää Kuopiossa toimivien eri koulutusasteiden oppilaitoksien kielitaitoisia opiskelijoita asiakaspalvelun kehittämiseksi.

Rekrytointitilaisuudet

Oppilaitosten ja yrittäjien yhteistyötä jatketaan järjestämällä rekrytointitilaisuuksia. Tilaisuudet toteutetaan yhteistyössä oppilaitosten kanssa hyödyttämällä tai yhdistämällä mm. kv-kohtaamon järjestämiä rekrytointitilaisuuksia, näin välttämällä päällekkäiseltä toiminnalta. Yhteinen rekrytointitilaisuus kannattaa järjestää kerran vuodessa. Sopivin ajankohta olisi alkusyksyllä tai heti syysloman jälkeen vuodenvaihteen venäläisseasonkia ajatellen. Venäläisten opiskelijoiden lisäksi merkittävä määrä muun maalaisia opiskelijoita asuu Kuopion alueella, joten rekrytointitilaisuus tulee suunnata kaikille kansanvälisille opiskelijoille.

Kuopion Yrittäjät ry ilmoittaa tilaisuudesta omille yritysjäsenille, Savon Yrittäjä – lehden ja Kuopion Yrittäjien yhteistyökumppanin Viikkosavon kautta viesti järjestettävästä tilaisuudesta välitetään kaikkien yrittäjien tietoon. Rekrytointitilaisuuteen on hyvä kutsua TE-toimiston edustaja kertomaan yrittäjille mahdollisista palkkatuista.

Toimintamalli rekrytilaisuuden järjestämiseksi:

1. Kuopion Yrittäjät ja oppilaitokset (Savonia AMK, Savon ammatti- ja aikuisopisto sekä Itä-Suomen yliopisto) sopivat yrittäjäjärjestön aloitteesta rekrytilaisuuden ajankohdan ja paikan. Tapahtuma järjestetään yrittäjäjärjestön (Kuopion Yrittäjien) ja oppilaitosten yhteistyöllä. Yrittäjäjärjestö on aktiivisesti mukana Kuopion alueen kv-toiminnassa, ja mikäli sen kautta ollaan jo rekrytilaisuutta järjestämässä, myös tämä rekrytilaisuus toteutetaan osana isompaa kv-rekryä.
2. Yrittäjäjärjestö kutsuu yrityksiä rekrytilaisuuteen omien viestinnän välineidensä kautta (Jäsentiedote Yrtti, kuopionyrittajat.fi -sivut, uutiskirjeet, Savon Yrittäjä –lehti ja Kuopion Yrittäjien sivut Viikkosavossa) ja oppilaitokset viestittävät opiskelijoille tapahtumasta.
3. Opiskelijat valmistautuvat tilaisuuteen päivittämällä/kirjoittamalla CV:nsä. Yrittäjät valmistautuvat tilaisuuteen tekemällä työnhakuilmoituksen (paperille), josta selviää työn laatu, osaamisvaatteet sekä työn kesto.
4. Tilaisuudessa yrittäjien työnhakuilmoitukset numeroidaan ja laitetaan esim. ilmoitustaululle esille. Yrittäjät istuvat numerojärjestyksessä pöydissä, ja opiskelijat käyvät tutustuttuaan hakemuksiin keskustelemassa niiden yrittäjien kanssa joiden hakemukset herättävät kiinnostusta, ja jättävät CV:nsä yrittäjille.
5. Tilaisuuden jälkeen yrittäjät järjestävät saamansa CV:t paremmuusjärjestykseen ja ovat yhteydessä valitsemaansa opiskelijaan sopien haastattelusta ja työn ehdoista.

Oppilaitosten yhteyshenkilöt

Oppilaitokset ilmoittavat organisaationsa yhteyshenkilöt, keneen yrittäjät voivat ottaa yhteyttä tarjotessaan kielitaitoisille opiskelijoille harjoittelu- tai työpaikkoja. Yhteyshenkilöt voivat välittää tiedot opettajille ja opiskelijoille, sekä lähettää työilmoituksen mahdollisesti sopivalle henkilölle. Oppilaitosten yhteyshenkilöiden yhteystiedot julkaistaan mm. Kuopion Yrittäjien nettisivuilla, ja niistä viestitään yrittäjille säännöllisesti.

Savon ammatti- ja aikuisopisto:

Jaana Aholainen,
Aikuiskoulutus, puh. 044 785 4300, aikuiskoulutus@sakky.fi

Savonia- ammattikorkeakoulu:

Minna Tarvainen, minna.tarvainen@savonia.fi
Jorma Korhonen, jorma.korhonen@savonia.fi

Toimintamalli:

1. Yrittäjälle herää tarve venäjänkielentaitoisen opiskelijan palkkaamiseksi. Hän on yhteydessä oppilaitoksen yhteyshenkilöön ja kertoo työn laadun ja keston sekä osaamisvaatimukset.
2. Oppilaitoksen yhteyshenkilö etsii yrittäjän kriteerien mukaisen opiskelijan/opiskelijoita, joiden CV:t lähetetään yrittäjälle.
3. Yrittäjä valitsee CV:n perustella sopivat opiskelijat haastatteluun ja rekrytoi normaalisti parhaaksi katsomansa henkilön.

Opiskelijan työnhakupalvelu

Yrittäjät voivat saada tietoa mahdollisista hakijoista työnhakupalvelusta osoitteesta www.opiskelijatoihin.fi. Opiskelijatoihin.fi on uusi Pohjois-Savon alueella toimiva, Opiskelijan Itä-Suomi ry:n ylläpitämä työnhakupalvelu. Palvelu on löytänyt sekä opiskelijat että työnantajat. Tällä hetkellä palvelusta löytyy noin kahdensadan opiskelijan työnhakuprofiilit. Työnhakupalvelu sai työnantajien positiivista palautetta palvelun helppoudesta, käytettävyydestä sekä hyvin toimivasta vapaa sanahausta. Kuopion Yrittäjät kannustaa viestinnässään yrittäjiä käyttämään opiskelijatoihin.fi – palvelua.

Pikaperehdytys

venäjän kieleen.





Venäläiset aakkoset / Русский алфавит

Painokirjaimet	Kirjaimien nimet	Suomalaiset vastineet
А а	а	a
Б б	бэ	b
В в	вэ	v
Г г	гэ	g
Д д	дэ	d
Е е	е	e, tavun alussa je
Ё ё	ё	o, jo
Ж ж	жэ	ž, soinnillinen kuten englanninkielisessä sanassa bridge
З з	зэ	z, soinnillinen kuten englanninkielisessä sanassa easy
И и	и	i
Й й	й	j
К к	ка	k
Л л	эл	l
М м	эм	m
Н н	эн	n
О о	о	o
П п	пэ	p
Р р	эр	r
С с	эс	s, sama kuin suomen kielessä
Т т	те	t
У у	у	u
Ф ф	эф	f
Х х	ха	h
Ц ц	цэ	ts, sama kuin suomenkielisessä sanassa Utsjoki
Ч ч	чэ	tš, soinniton kuten englanninkielisessä sanassa children
Ш ш	ша	š, soinniton kuten englanninkielisessä sanassa shop
Щ щ	ща	štš, pidempi, pehmeämpi ja ohuempi kuin Ш ш (š)
Ъ ъ	твёрдый знак	j
Ы ы	ы	ī (y)
Ь ь	мягкий знак	-
Э э	э	e
Ю ю	ю	u, ju
Я я	я	a, ja

OSA 1

TERVETULOA!

ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ!
DABRO PAŽALAVAT'!



Miten puhutellaan asiakasta, jonka nimeä ei tunneta?

- riittää yleensä kohtelias **izvinite** (anteeksi)
- puhuteltaessa tuntematonta nuorehkoa mieshenkilöä käyttökelpoinen on **maladoi tshilovek** -muoto, joka on suoraan käännettynä on nuori ihminen.
- **gaspodin**-sana ilman sukunimeä kuulostaa vielä aika oudolta, mutta sekin käy.
- nuorehkoa naishenkilöä voidaan puhutella **devushka**-sanalla (tyttö, neiti).
- keski-ikäistä naista puhutellaan **dama**-sanalla, se on kohteliasta ja arvokasta.
- erittäin virallisissa tilanteissa venäläiset käyttävät sukunimiä ja heitä puhutellaan sukunimellä.
Sukunimen eteen silloin kuuluu sana **gaspodin** (herra) tai **gaspazha** (rouva), esimerkiksi gospodin Lebedev ja gospozha Aaltonen.
- ❖ yleinen, kohtelias ja luonnollinen puhuttelumuoto venäläiselle on **etunimi ja isännimi** - yhdistelmä. esimerkiksi **Pjotr Nikolajevitsh** ja **Olga Nikolajevna**.

KANNATTAA MUISTAA, ETTÄ VENÄLÄISET TEITITTELEVÄT YLEISESTI TOISIAAN. **Vi (Te)**.

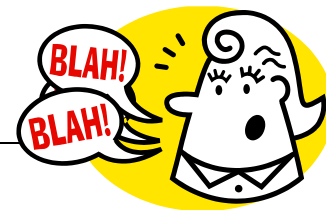


❖ YLEISIMMÄT TERVEHDYKSET

Päivää!	Здравствуйте!	Zdrástvuite!
Hyvää huomenta!	Доброе утро!	Dóbrae útra!
Hyvää päivää!	Добрый день!	Dóbryi den!
Hyvää iltaa!	Добрый вечер!	Dóbryi vetšer!
Terve! Hei!	Привет!	Privet!
Tervetuloa!	Добро пожаловать!	Dabro pažalavat'!

- ❖ Suurin ero kättelystä Suomeen verrattuna on se, että se on miesten ele ja se on miehekäs ele, toisin sanoen naisia ei kätellä.
- ❖ Naisia tervehditään tavallisesti nyökkäämällä tai sanallisesti.
- ❖ Jos asiakaspalvelutilanteessa tervehditään yleisesti asiakasta kädestä, ei tarvitse missään nimessä tehdä poikkeusta venäläisten osalta!

❖ Kielitaito



Venäjän kieli	Русский язык	Rússkij jazik
Venäjäksi	По-русски	Pa-rússki
Puhutteko venäjää?	Вы говорите по-русски?	Vi gavaríte pa-rússki?
Minä puhun vähän	Я немного говорю по-русски	Ja nemnogo gavarjú pa-rússki
Minä en puhu venäjää	Я не говорю по-русски	Ja ne gavarjú pa-rússki
Hän puhuu venäjää	Он / она говорит по-русски	On / aná gavarít pa-rússki
Puhutteko englantia?	Вы говорите по-английски?	Vi gavaríte pa-anglíski
Puhutteko saksaa?	Вы говорите по-немецки?	Vi gavaríte po-nemétski?
Minä en ymmärrä	Я не понимаю	Ja ne panimáju
Minä en ymmärrä venäjää	Я не понимаю по-русски	Ja ne panimáju pa-rússki
Toistakaa	Повторите	Paftaríte
Sanokaa vielä kerran	Скажите ещё раз	Skažite ješo ras

OSA 2 ASIAKASPALVELUTILANNE

yleistä



Olkaa hyvä(t)	Пожалуйста!	Pažálusta!
Miten voin auttaa?	Чем я могу помочь?	Tšem ja magú pamótš?
Mitä te haluaisitte?	Что бы Вы хотели?	Što bi vi hatéli?
Meillä on hyvä valikoima...	У нас хороший выбор...	U nas haróšij víbor
eri malleja...	разные модели...	ráznie madéli
Tämä on kallista	Это дорого	Èto dóraga
Tämä ei ole kallista	Это недорого	Èto nedóraga
Edullista	Недорого	Nedóraga

Alennus	Скидка	Skítka
Alennuksella / Alennettu	Со скидкой	Sa skítkaj
Otatteko tämän?	Вы это берёте?	Vi éto birjóte?
Tarvitsetteko jotain muuta?	Что-нибудь ещё?	Što-nibúd ješó?
Ottakaa	Возьмите	Vaz'míte
Kirjoittakaa	Напишите	Napišíte
Soittakaa	Позвоните	Pazvaníte
Tilatkaa	Закажите	Zakažite
Katsokaa	Посмотрите	Pasmatrite
Odottakaa	Подождите	Padaždíte

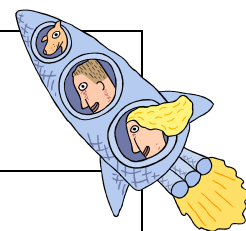
oman alan sanastoa

kahvila	кафе	kafé
ravintola	ресторан	restarán
lounas	обед	abét
juhlabuffet	праздничный стол	prázdnitšnuj stol
savolainen pitopöytä	праздничный стол Саво	prázdnitšnuj stol Sávo
palvelemme ma-su	обслуживаем пн-вс	abslúživaem pn-vs
perhejuhla / kokous	семейный праздник/собрание	seméjnuj prázdnik / sabránie
alkupalat	закуски	zakúski
salaatit / keitto	салат / суп	salát / sup
pääruoka	основное блюдо	asnavnóe bljúda
jälkiruoka	десерт	desért
olut	пиво	píva
alkoholiton	безалкогольный	bés alkagól'nuj
viini	вино	vinó

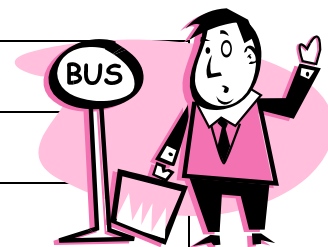
kahvi, tee, vesi, maito	кофе, чай, вода, молоко	kofé, tšái, vadá, malakó
ruokalista, lasten ruokalista	меню, детское меню	menjú, detskae menjú

OSA 3 TERVETULOA UUDELLEEN!

Pieni hetki!	Минуточку!	Minutátšku
Palvelen teitä kohta.	Я скоро вас обслужу.	Ja skóra vas apslužú
Lasku	Счёт	Štšot
Tänne/Täällä	Сюда.../ Здесь...	Sjudá... / Zdes'
Alennuskortti	Карта скидки	Kátra skítki
Vain käteinen (rahat)	Наличные (деньги)	Nalítšnue (den'gi)
Luottokortti	Кредитная карта	Kreditnaja kárta
Vaihtoraha	Сдача	Sdátša
Olisiko teillä pientä rahaa?	У вас есть мелочь?	U vas est' melatš?
Etunimi ja sukunimi	Имя и фамилия	Imja i familija
Allekirjoitus	Подпись	Podpis'
Osoite	Адрес	Adrés
Puhelinnumero	Номер телефона	Nómer telefóna
Kuitti	Чек	Tšek
Haluatteko kuitin?	Возьмите чек	Vaz'míte tšek
euro	евро	évro
rupla	рубль	rubl'
Haluatteko tax-freen/invoice?	Хотите tax free/invoice?	Hatíte tax free/invoice?
Liike suljetaan	Магазин закрывается	Magazin zakrivaetsja
Avoinna	Открыто	atkríta
Suljettu	Закрыто	Zakríta



Näkemiin!	До свидания!	Dasvidánija!
Hyvää jatkoa! (=Kaikkea hyvää!)	Всего хорошего!	Vsevó haróševa!
Hyvää matkaa!	Доброго пути!	Dóbrava putí!
Tervetuloa uudelleen! (=Tulkaa uudestaan!)	Приходите ещё!	Prihadíte ješó!
Kiitos käynnistä!	Спасибо за визит!	Spasíba za vizít!
Mukavaa lomanjatkoa!	Приятного отпуска!	Prijátnava ótpuska!
Ottakaa tämä muistoksi	Возьмите это на память	Vazmíte éto na pámjat'
Tuliaisat	Гостинцы	Gastinzí
Matkamuistot	Сувениры	Suveniri



Kiittäminen

Kiitos!	Спасибо!	Spasíba!
Paljon kiitoksia!	Большое спасибо!	Balšóje spasíba!
Olkaa hyvä(t)!	Пожалуйста!	Pažálusta!
Ei kestä kiittää	Не стоит благодарности/Не за что	Ne stóit blagadárnasti /Né za što

Anteeksipyyntö

Anteeksi!	Извините!	Izviníte!
Anteeksi!	Простите!	Prastíte!
Olkaa hyvä(t)!	Пожалуйста!	Pažálusta!
Ei se mitään	Ничего	Nitševó

Kyllä / Ei

Kyllä	Да	Da
Tietenkin	Конечно	Kanéšna
Mielellään!	С удовольствием!	S udavól'stvijem!
Ei	Нет	Njet

Valitettavasti ei	К сожалению, нет	K sažaléniju njet
-------------------	------------------	-------------------

OSA 4 MUUTA TIETOA...

Kysymyksiä

Kuka?	Кто?	Kto?
Mikä?	Что?	Što?
Kuka hän on?	Кто это?	Kto éto?
Mikä (mitä) tämä on?	Что это?	Što éto?
Missä?	Где?	Gde?
Minne?	Куда?	Kudá?
Mistä?	Откуда?	Otkúda?
Milloin?	Когда?	Kagdá?
Millainen?	Какой? / Какая? / Какое?	Kakój? / Kakája? / Kakóje?
Miten?	Как?	Kak?
Miksi?	Почему?	Patšemú?
Paljonko?	Сколько?	Skól'ka?
Mihin aikaan?	Во сколько?	Va skól'ka?
Kenen?	Чей? / Чья? / Чьё? / Чьи?	Tšej? / Tšja? / Tšji?

Vaatekoot

	venäläiset vaatekoot		rinnanympärys	vyötäröympärys	lantionympärys
34	40		74–80	60–65	84–90
36	42		82–85	66–69	92–95
38	44	S	86–89	70–73	96–98
40	46	M	90–93	74–77	99–101
42	48	L	94–97	78–81	102–104
44	50	XL	98–102	82–85	105–108



46	52		103–107	86–90	109–112
48	54		108–113	91–95	113–116

Värit

musta	чёрный	tšjernij
valkoinen	белый	belij
harmaa	серый	serij
ruskea	коричневый	karitšnevij
punainen	красный	krasnij
vaaleanpunainen	розовый	rozavij
sininen	синий	sinij
keltainen	жёлтый	želtij
vihreä	зелёный	ziljenij
violetti	фиолетовый	fialetavij
oranssi	оранжевый	oranževij



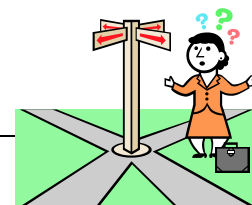
Numerot

1	один	adín
2	два	dva
3	три	tri
4	четыре	tšetire
5	пять	pjat'
6	шесть	šest'
7	семь	sem'
8	восемь	vósem'
9	девять	dévjat'
10	десять	désjat'

11	одиннадцать	adínnattsat'
12	двенадцать	dvináttsat'
13	тринадцать	trináttsat'
14	четырнадцать	tšetirnattsat'
15	пятнадцать	pjatnáttsat'
16	шестнадцать	šestnáttsat'
17	семнадцать	semnáttsat'
18	восемнадцать	vasemnáttsat'
19	девятнадцать	devjatnáttsat'
20	двадцать	dváttsat'
21	двадцать один	dváttsat' adín
22	двадцать два	dváttsat' dva
23	двадцать три	dváttsat' tri
30	тридцать	tríttsat'
40	сорок	sórak
50	пятьдесят	pjat'desját
60	шестьдесят	šest'desját
70	семьдесят	sém'desjat
80	восемьдесят	vósem'desjat
90	девяносто	devjanósta
100	сто	sto
200	двести	dvésti
300	триста	trísta
400	четыреста	tšitiresta
500	пятьсот	pjat'sót
600	шестьсот	šest'sót
700	семьсот	sem'sót

800	восемьсот	vasem'sót
900	девятьсот	divjat'sót
1 000	тысяча	tīsjatša
10 000	десять тысяч	désjat' tīcjatš
100 000	сто тысяч	sto tīcjatš

Suuntasanat



Missä on...?	Где?	Gde...?
Missä kerroksessa...?	На каком этаже?	Na kakom etaže?
Vasen	Левый	Levii
Oikea	Правый	Pravii
Ylös	Наверх	Navérh
Alas	Вниз	Vniz
Suoraan	Прямо	Prjámo
Eteen (päin)	Вперёд	Vperjót
Taakse (päin)	Назад	Nazát
Ulos	На улицу	Na ulizu
Ulkona	На улице /Снаружи	Na ulize/snaruzi
Sisällä	Внутри	Vnutri
Uloskäynti	Выход	Víhot
Sisäänkäynti	Вход	Vhot

Ajan ilmaiseminen



Maanantai	Понедельник	Ponedél'nik
Tiistai	Вторник	Ftórnik
Keskiviikko	Среда	Sredá

Torstai	Четверг	Tšetvérk
Perjantai	Пятница	Pjátnitsa
Lauantai	Суббота	Subóta
Sunnuntai	Воскресенье	Voskresénje

Talvi	Зима	Zimá
Kevät	Весна	Vesná
Kesä	Лето	Léta
Syksy	Осень	Ósen'
Talvella	Зимой	Zimój
Keväällä	Весной	Vesnój
Kesällä	Летом	Létom
Syksyllä	Осенью	Ósenju

Milloin?	Когда?	Kogdá?
Mihin kelloaikaan?	Во сколько?	Voskól'ko?
Tänään	Сегодня	Sevódnja
Eilen	Вчера	Ftšerá
Huomenna	Завтра	Záfra
Täällä viikolla	На этой неделе	Na étoj nedéle
Ensi viikolla	На следующей неделе	Na sléduštšej nedéle
Joka päivä	Каждый день	Káždij den'
Aamulla	Утром	Útrom
Päivällä	Днём	Dnjom
Illalla	Вечером	Vétšerom

Yöllä	Ночью	Nótšju
Iltapäivällä	Во второй половине дня/ После обеда	Vo vtorój polovíne dnja / Póсле obéda
Aamiaisen jälkeen	После завтрака	Póсле záftraka
Illallisen jälkeen	После ужина	Póсле úžina

Kello 1	В час	F tšas
Kello 2	В два часа	V dva tšasá
Kello 3	В три часа	F tri tšasá
Kello 4	В четыре часа	F tšetire á
Kello 5	В пять часов	F pját' tšasóf
Kello 6	В шесть часов	F šest' tšasóf
Kello 7	В семь часов	F sem' tšasóf
Kello 8	В восемь часов	V vósem' tšasóf
Kello 9	В девять часов	V dévjat' tšasóf
Kello 10	В десять часов	V désjat' tšasóf
Kello 11	В одиннадцать часов	V odínnatsat' tšasóf
Kello 12	В двенадцать часов	V dvenátsat' tšasóf
Seitsemästä kymmeneen	С семи до десяти	S semí do devjatí
Yhdeksästä kahteentoista	С девяти до двенадцати	S devjatí do dvenátsati



7. AMMATILLISET SANASTOT

Usein asiakaspalvelussa tai vaikka hintalapun kirjoittamisessa tarvitaan ammatillisia sanoja, joiden avulla olisi mahdollista pärjätä pitkälle venäjän kieltä osaamattakin. Tarvittavat sanat löytyvät Pohjois-Karjalan aikuisopiston laatimista ammatillisista sanastoista:

Anniskelusanasto http://mamu.pkky.fi/Ammatilliset%20sanastot/anniskelusanasto_FIN-RUS.pdf

Atk-sanastoa (Suomi-Englanti-Venäjä) http://mamu.pkky.fi/Ammatilliset%20sanastot/su_en_ve.htm

Hygieniasanasto <http://mamu.pkky.fi/Ammatilliset%20sanastot/hygisanastoFIN-RUS.pdf>

Maataloussanasto <http://mamu.pkky.fi/Ammatilliset%20sanastot/Maataloussanasto%20FIN-RUS.pdf>

Metallialan sanasto <http://mamu.pkky.fi/Ammatilliset%20sanastot/Metalli%20FIN-RU.pdf>

Pintakäsittelyn sanasto <http://mamu.pkky.fi/Ammatilliset%20sanastot/Pintak%C3%A4sittely%20FIN-RU.pdf>

Rakennusalan perussanasto [http://mamu.pkky.fi/Sanastoja/RAKSASANASTO_FIN-RUS\[1\].pdf](http://mamu.pkky.fi/Sanastoja/RAKSASANASTO_FIN-RUS[1].pdf)

Ruoanvalmistussanasto <http://mamu.pkky.fi/Ammatilliset%20sanastot/ruoanvalmistussanasto%20FIN-RUS.pdf>

Sanasto lähihoitajille http://mamu.pkky.fi/Ammatilliset%20sanastot/PKKY_Sanasto%20%C3%A4hihoitajille_RU.pdf

Viljan viljely http://mamu.pkky.fi/Ammatilliset%20sanastot/VILJAN_VILJELY_RUS.pdf

LÄHTEET

COLOURBOX.COM. Vihellä sisällä, ja perheesi menettää kaikki rahansa? [digikuva]. Saatavissa: <http://www.studio55.fi/matkailu/article/valta-tyhja-ampareita-ja-lompakoita---huomioi-nama-taikauskoiset-tavat-venajalla-/132016>

FUTURE TRILLIONAIRE 2014-04-18. Russia on the globe with Crimea marked as disputed [digikuva]. Wikimedia [verkkojulkaisu]. Saatavissa: [http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Russian_Federation_\(orthographic_projection\)_-_Crimea_disputed.svg](http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Russian_Federation_(orthographic_projection)_-_Crimea_disputed.svg)

KOISTINEN, Jouni ja MIETTINEN, Ekaterina 2014. Myymälämarkkinointi ja lisämyynti venäläisasiakkaille [koulutusaineisto]. [Viitattu 2014-04-30]. Saatavissa: <http://www.yrittajat.fi/File/3ef73706-d4b3-4ba5-995b-ef9905e1b503/myym%C3%A4%C3%A4markkinointi.pdf>

KOISTINEN, Jouni ja MIETTINEN, Ekaterina 2014. Venäläiset asiakkaat ravintolassa [koulutusaineisto]. [Viitattu 2014-04-30]. Saatavissa: <http://www.yrittajat.fi/File/1b34a74b-78af-4c5a-b299-5870a3c101be/ravintola.pdf>

KORHONEN, Jorma ja LÖF, Marja-Elina 2014. Venäläinen kulttuuri ja asiakas tutuksi [koulutusaineisto]. [Viitattu 2014-04-30]. Saatavissa: http://www.yrittajat.fi/File/989986b6-cd25-4c7e-a84b-f44f22ed791b/PPVenaja_kultturi%20ja%20asiakas.pdf

LAURÉN, Anna-Leena 2009. Hulluja nuo venäläiset. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

MALANKIN, Minna 2012. Venäläiset matkailun asiakkaana. Mikkelin ammattikorkeakoulu. [Viitattu 2014-04-22]. Saatavissa: <http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/53492/URNISBN9789515883469.pdf?sequence=1>

POHJOIS-KARJALAN AIKUISOPISTO 2014. Ammatillisia sanastoja [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2014-05-19]. Saatavissa: http://mamu.pkky.fi/Ammat_sanastot.htm

SAVON AMMATTI- JA AIKUISOPISTO 2014. Pikaperehdytys venäjään kieleen [koulutusaineisto]. [Viitattu 2014-04-30]. Saatavissa: <http://www.yrittajat.fi/File/d92ff30c-28dc-4b94-b1fe-bcab0a6ed1a3/Pikaperehdytys%20venajan%20kieleen.pdf>

SUOMI-VENÄJÄ-SEURA 2014. Venäjän juhlapäivät [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2014-05-19]. Saatavissa: <http://www.venajaseura.com/venaja-tieto/tapakulttuuri/venajan-juhlapaivat>

SUOMI-VENÄJÄ-SEURA 2014. Venäjän maantieto [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2014-04-18]. Saatavissa: <http://www.venajaseura.com/venaja-tieto/venajan-maantieto>

VEROHALLINTO 2013. Veroton matkailijamyynä – ohje myyjälle [Verkkoaineisto]. [Viitattu 2014-04-30]. Saatavissa: [http://www.vero.fi/fi-Fi/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Kansainvalinen_kauppa/Veroton_matkailijamyynä_ohje_myyjälle\(29312\)](http://www.vero.fi/fi-Fi/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Kansainvalinen_kauppa/Veroton_matkailijamyynä_ohje_myyjälle(29312))

VEROHALLINTO 2013. Veroton myynti Suomessa vieraileville matkailijoille [Verkkoaineisto]. [Viitattu 2014-04-30]. Saatavissa: [http://www.vero.fi/fi-Fi/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Kansainvalinen_kauppa/Veroton_myynti_Suomessa_vieraileville_ma\(29338\)](http://www.vero.fi/fi-Fi/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Kansainvalinen_kauppa/Veroton_myynti_Suomessa_vieraileville_ma(29338))