

LEO

ROVANIEMEN MATKUSTAJAPROFIILIT:

Rovaniemen alueen matkustajien käyttäytymismallit

Asiakasymmärryshaastatteluiden yhteenveto

Elokuu 2012, Palmu Inc

Maiju Nöyränen ja Riikka Koutaniemi

TAVOITTEET JA TOTEUTUS

TAVOITTEET:

- Matkailijaprofiloinnin taustalla on tarve kehittää Rovaniemestä yhä vetovoimaisempi ja kilpailukykyisempi matkakohde ja kasvattaa matkailijamäärän ohella myös matkailijakohtaista tuloa.
- Määrällisen ja maakohtaisen asiakasdatan lisäksi on tunnistettu tarve tuotekehityksen ja markkinoinnin (erityisesti internet ja sosiaalinen media) tueksi rakentaa laadullista tietoa matkailijoiden arvomaailmasta, tarpeista ja käyttäytymisestä.

TOTEUTUS:

- Matkailijaprofiiliprojekti toteutettiin haastattelemalla ja havainnoimalla sekä Rovaniemellä käyviä matkailijoita että Rovaniemen matkailuyrittäjiä elokuussa 2012.
- Matkailijahaastateltavat poimittiin Rovaniemen eri kohteista, kuten Santa Park, Pilke, Santa Claus Village, Info-piste ja Rovaniemen keskusta. Yrityshaastateltavat kuuluivat Rovaniemen laatutiimi-yrittäjiin.
- Haastateltavien taustatiedot löytyvät seuraavalta sivulta.

Haastateltavat (n=26)

- **Matkailijat:**

1. Peter, 65v. (+vaimo ja 2 lastenlasta 6v. ja 8v.), **Larsmo, Pohjanmaa**
 2. Karen (24v.), Alan (26v.), **Skotlanti**
 3. Teuvo, 64v. (+vaimo ja pojanpoika 9v.) **Kajaani**
 4. **Ranskalainen** perhe (vanhemmat 40v. + lapsi 4v.)
 5. Jessica (26v.) ja Tim (28v.), **Hong Kong**
 6. Meritxell (24v.), Meritxell (23v.) ja Monica (21v.). **Andorra**
 7. **Espanjalainen** pariskunta, n. 60v.
 8. Äiti, isä + lapset (vanhemmat alle 30v., kouluikäiset lapset). **Pohjanmaa**
 9. Susie (58v.), Otto (59v.). **Sveitsi**
 10. Kristian (37v), tyttöystävä ja lapsi Rovaniemellä. **Helsinki.**
 11. Päivi (47v), entinen rovaniemeläinen. **Helsinki.**
 12. Ville, (30v), tyttöystävän kanssa vaeltamassa. **Helsinki**
- Lisäksi havainnointia turistien kysymyksistä ja käyttäytymisestä INFO-pisteessä ja muissa käydyissä kohteissa.

- **Yrittäjät:**

1. Lapland Safaris, Rauno Posio, Marketing Director
 2. Ounasvaaran Hiihtokeskus, Juhani Roininen, Toimitusjohtaja
 3. Ranuan eläinpuisto, Tommi Hinnö, Toimitusjohtaja
 4. Santa Park, Katja Ikäheimo, omistaja
 5. Pilke, Heikki Hepoaho, Vastaava näyttelytuottaja
- Lisäksi haastateltu Info-pisteen työntekijöitä (2 kpl) sekä taksikuskeja

Matkailijaprofiilit

- Haastatteluiden löydösten pohjalta tunnistettiin Rovaniemen matkailijoiden keskuudesta viisi toisistaan eroavaa käyttäytymismallia, joiden pohjalta muodostetut matkailijaprofiilit on kuvattu alla ja esitelty tarkemmin seuraavilla sivuilla.
- Matkailijaprofiilit voi järjestää matkustusmieltymysten mukaan pakettimatkailu – omatoimimatkailu akselille.



NAPAPIIRIN SANKARI



HILJENTYJÄ



PYHIINVAELTAJA



OHIKULKIJA

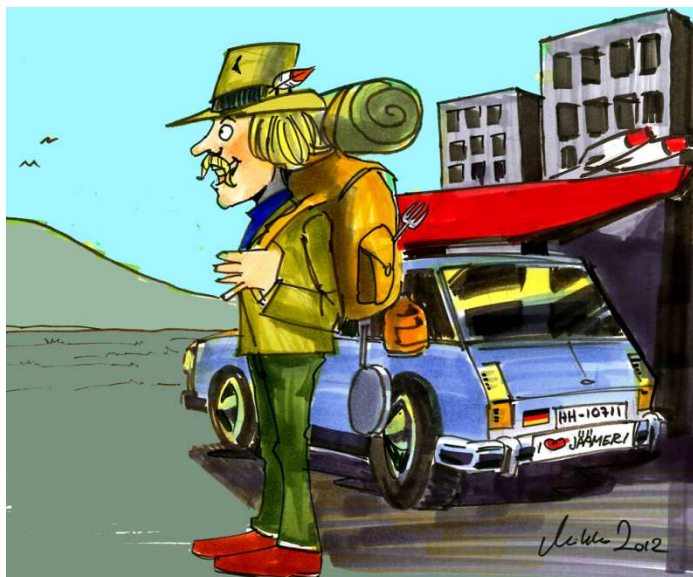


LÖYTÖRETKEILIJÄ

PAKETTI-
MATKAILU-
MALLI

OMATOIMI-
MATKAILU-
MALLI

Rovaniemen matkailijaprofiili 1 | Ohikulkija



Ohikulkija on tullut Rovaniemelle osana Skandinavian tai Suomen kiertomatkaa. Hän on matkalla syvemmälle Lappiin, usein myös Ruotsiin tai Norjaan. Rovaniemi toimii levähdys- ja varastojen täydennyspaikkana, "sivistyksen viimeisenä kehtona ennen erämaahan astumista".

ALAPROFIILI:

- Trekkaajat, kalastajat
- Kiertomatkaajat
- Hiihtoturistit
- Shoppaajat
- Paluumatkalaiset

"Rovaniemi on kuin erämaan portti. Täällä varustaudutaan Villiä erämaata varten."



ODOTUKSET ROVANIEMELTÄ

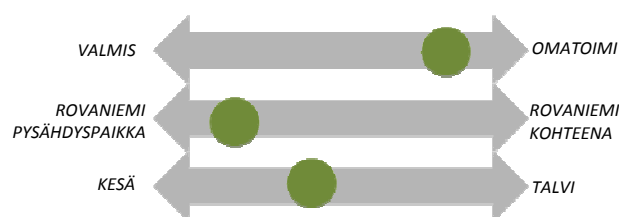
- Viimeinen sivistyksen kehto ennen erämaata
- Varusteiden täydennys
- Välilevähdyspaikka
- Palveluita ja esimerkiksi hyvä ravintola, jossa syödä ennen Lapin erämaata
- Huom! Reitin varrella odotukset eri kohteista hyvinkin erilaisia: esim. luonnon rauhaan hakeutuville vaeltajille Rovaniemi saattaa olla ensimmäinen/viimeinen hemmottelupaikka



NYKYISET PULLONKAULAT

- Spontaanien ajanviettopaikkojen puute
- Helpot ja nopeat maistiaisat Pohjoisesta/ Rovaniemestä vaikea löytää (kaikki vahvasti paketoitua)
- Esim. itsepalvelupesulan puuttuminen
- Kokemus "viimeisestä sivistyksen kehdosta" ohut

KEHITYSTYÖSSÄ
HUOMIOITAVAA



SUUNNITTELUAJURIT

- Rovaniemi-kokemuksen laajentaminen lähellä olevaan erämaahan (Rovaniemen kunta on iso)
- Varusteiden täydennys-/huoltopalveluiden tarjoaminen
- Ajanviettovaihtoehtojen esiintuonti
- Erämaanportti-mielikuvan ja rajanylityskokemuksen rakentaminen

PALVELUIDEAT

- Itsepalvelupesula
- Mitä tehdä juuri tänään – listat
- Tee-se-itse Napapiirin ylityspaketti
- Rovaniemelle oma "Karhunkierros"
- Kartat, ajo-ohjeet, autiotupien ja kalastuspaikkojen yms. sijainnit saataville
- "nyt jätät sivistyksen taaksesi" sekä "tervetuloa ihmisten pariin" -kyltit 5
- Rovaniemen jälkeen ☺

Rovaniemen matkailijaprofiili 1 | Ohikulkija

"Is there a reindeer farm we can spend a night?"



MATKAN SUUNNITTELUKÄYTÄNNÖT

Matkan lähtökohta:

Kulkuväline-
valinta ja
reittisuunnittel
u

eli mikä ohjaa valintoja ja suunnittelua alusta alkaen?

RAHANKÄYTTÖ:

Matkabudjetointi tehty ennakoon, kuitenkin säästövaraa ja joustoa ideoille. Halpa erämaa, kaupungissa kukkaronnyörit löysemällä.

Arvio profiilin rahankäyttömahdollisuuksista.

REITTIIVALINTA

- Selvittelytasona saattaa olla kaupunki, alue tai esimerkiksi vain jokin toiminto (kalastuspaikat)
- Ohjureina oppaat, Google /Nokia-maps, autojen kartat ja navigaattorit

KULJETUS- MUOTO

- Kuljetusmuodon valinta: auto, asuntoauto, pyörä, lentokone, juna, julkinen liikenne....

(MAJOITUS)

- Osa olettaa, että yhden yön majoitus löytyy ilman varausta

ETUKÄTEISVALMISTELUT

YMPÄRISTÖ

- Tienvarret, huoltoasemat
- Muut nostot ympäristössä: julkisivut, leirintäalueen ilmoitustaulut...
- Haasteita löytää lyhyen aikavälin spontaania tekemistä ja näkemistä

INFOPISTE

- Vinkit tekemiseen
- Vinkit varustautumiseen ja palveluihin
- Ohjeet sijainteihin (missä on leirintäalue, Santa Park....)

OPPAAT

(MOBIILI)

- Kasvava käyttäytymismalli, esim. tripadvisor, eat.fi, FQ...

PAIKAN PÄÄLLÄ

Tavoite

"Viimeinen sivistyksen kehto"

eli mikä odotuksen pitää täyttää Rovaniemellä, jotta sitä suositellaan.

Mahdollisuus

Spontaanit tekemiset ja näkemiset

eli millä ylitetään odotukset ja yllätetään positiivisesti.

Vaara

Kokemukseksi jäävät hotellin seinät

Asia joka johtaa suositusten negatiivisuuteen tai niiden puuttumiseen.

Matkan jälkitila

eli mitä matkakokemus jätti, voisi jättää tai on vaarassa jättää mieleen.

Rovaniemen matkailijaprofiili 2 | *Pyhiinvaeltaja*



Pyhiinvaeltaja on tullut Rovaniemelle pyhiinvaelluskohteensa vuoksi. Se voi olla Joulupukki tai esim. Ranuan jääkarhu, revontulet, napapiiri tai poron näkeminen. Tyypillisesti kyseessä on etukäteen suunniteltu matka tai valmis paketti.

ALAPROFIILI:

- Joulupukin vieraat
- Napapiirin ylittäjät
- Porobongarit
- Revontulien etsijät
- Jääkarhun katselijat
- Rituaalien keräilijä



ODOTUKSET ROVANIEMELTÄ

- Satumainen maailma
- Lapin taika
- Laatu aika perheen/matkaseuran kanssa
- Porojen ja muun Lapin eksotiikan näkeminen
- Ensikosketus Pohjoiseen erämaahan
- Pohjoisen armoille "turvallisesti"



NYKYISET PULLONKAULAT

- Kokemus Rovaniemen kaupungista ei vastaa odotuksia satumaasta
- Porojen puute, niitä odotetaan löytyvän jopa kaupungista
- Kokonaiskokemus kapea – jääkö syitä palata?

KEHITYSTYÖSSÄ
HUOMIOITAVAA



SUUNNITTELUAJURIT

- Merkityksellisten kokemusten (joulupukki, napapiirin ylitys...) alleviivaaminen rituaalein ja objektein
- Turvallisuuden ja hallinnantunteen luominen
- Kokonaisvaltaisen satumaailman rakentaminen koko Rovaniemi-kokemuksen ajaksi
- Yhteistyön vahvistaminen eri yrittäjien kesken, kokonaiskokemuksen hallinta

PALVELUIDEAT

- Check-listaukset mitä kaikkea Rovaniemellä pitää kokea
- Lisämaistiaiset "erämaasta", valmiit ja helpot paketit ja reitit
- Keräilyviettiin perustuva työkalu myös muille kuin lapsiperheille (vrt. kesäpassi).
- Rannenuha Napapiirin ylittämisestä

Rovaniemen matkailijaprofiili 2 | *Pyhiinvaeltaja*



"Ei kauheesti kyllä selvitetty mitään etukäteen. Tiedettiin, että Santaparkissa ja Napapiirillä halutaan käydä."

MATKAN SUUNNITTELUKÄYTÄNNÖT

Matkan lähtökohta:

*Pyhiin-
vaelluksen
kohde*

eli mikä ohjaa valintoja ja suunnittelua alusta alkaen?

RAHANKÄYTTÖ

Etukäteisvaraukset ja rahankäytön suunnittelu on tyypillistä. Panostus matkamuistoihin. Yllättäviä varoja, erityisesti lasten hemmottelua

Arvio profiilin rahankäyttömahdollisuuksista.

VALMIS PAKETTI

- Paketin kärkeä pyhiinvaelluskohde.
- Ei välttämättä vaadi ostajalta muita etukäteisselvittelyjä

tai...

MAJOITUS

- Jos ei pakettimatalla
- Läheisyys kohteesta tärkeää
- Etukäteen buukkaus

MUU SELVITTELY

- Kapea, rutiininomainen tiedonhaku, ei eksytä sivupoluille vaan keskitytään stereotypiaan/pyhiinvaelluskohteeseen
- Hinnat ja aukioloajat

ETUKÄTEISVALMISTELUT

OPAS

- Valmispakettien tiiserit lisäkokemuksiin, esim. huskykoirien näkyminen ja mahdollisuus palvelun ostamisen myöh.

MAJOITUS

- Ilmoitustaulut, hotellien vastaanotto
- Mökin vieraskirja

KESÄPASSI

- Vaikuttaa laajentaneen kotimaisen pyhiinvaeltajaporukan Rovaniemi-kokemusta

PAIKAN PÄÄLLÄ

Tavoite

*"Kaikki on
kuin
satua"*

eli mikä odotuksen pitää täyttyä Rovaniemellä, jotta sitä suositellaan.

Mahdollisuus

*Sadun
laajentaminen;
linkitykset
yrittäjien välillä*

eli millä ylitetään odotukset ja yllätetään positiivisesti.

Vaara

*Ero satu-
kokemuksen ja
nuun kokemuksen
välillä*

Asia joka johtaa suosituksen negatiivisuuteen tai niiden puuttumiseen.

Matkan jälkitila

*eli mitä matkakokemus jätti,
voisi jättää tai on vaarassa
jättää mieleen.*

Rovaniemen matkailijaprofiili 3 | *Napapiirin sankari*



Napapiirin sankari on tullut Rovaniemelle viihtymään. Vahvasti yritys-/konferenssivierailija painotteinen käyttäytymismalli, mutta kattaa pienemmätkin yksityishenkilöidenryhmät. Joku toinen on valmistellut ja varannut matkan ja palvelut. Vertailukohtat usein kovia, joskin profiiliin kuuluva matkailija on Rovaniemellä erittäin hyvin palveltu.

ALAPROFIILI:

- Paikalle tuodut
- Konferenssivieraat
- Incentive-matkalaiset
- Viihdyttävät

"Oltiin täällä Porschen kustantamana. Safarin ja illanvieron järjestelyt olivat erinomaiset, mahtava kokemus!"



ODOTUKSET ROVANIEMELTÄ

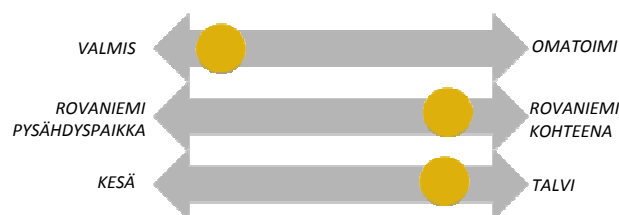
- Aivot narikkaan, palveltavaksi heittäytyminen
- Viihtyminen
- Kokonaisvaltainen, järjestetty toiminta
- Lapin ja Pohjoisen kokeminen
- Myös erittäin suuret odotukset, vertailukohtia hyvin valmistelluista palvelukokemuksista ympäri maailma
- Omien rajojen testaaminen, jännitys
- Odotuksena kokemuksia, joista ei välttämättä itse olisi valmis maksamaan



NYKYISET PULLONKAULAT

- Iltaelämä kesäisin?
- "Valmiiseen pöytään" -asenne saattaa olla haastava erityisesti mahdollisten muutosten kohdalla

KEHITYSTYÖSSÄ
HUOMIOITAVAA



SUUNNITTELUAJURIT

- Valmiit, loppuun mietityt palvelut
- Variaatiot kokemuksen syvyydessä asiakastarpeen mukaan: osalle tärkeää pienet maistiaiset erämaasta, toisille päivien mittainen moottorikelkkasafari
- Suunnittelusta vastaavan tunnistaminen ja hänelle vinkkien tarjoaminen

PALVELUIDEAT

- Pohjoiset riitit – palveluita lisää!
- Täyttöpalvelut: mitä muuta voisi kokea
- Ravintolasuosittelut
- Asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen seuraaville varausta tekeville verkkoon.

Rovaniemen matkailijaprofiili 3 | *Napapiirin sankari*

"Tätä ei omalla rahalla tulisi varmana koskaan tehtyä."



MATKAN SUUNNITTELUKÄYTÄNNÖT

Matkan lähtökohta:

Minut on tuotu tänne X:n toimesta.

eli mikä ohjaa valintoja ja suunnittelua alusta alkaen?

RAHANKÄYTTÖ

Matkanjärjestäjä budjetoi ja maksaa paketit ennakoon. Korkeimmat budjetit. Mahdollisuus spontaanien ostojen lisäämiseen.

Arvio profiilin rahankäyttömahdollisuuksista.

EI

- Joku toinen valmistelee ja varaa ja usein myös maksaa, eikä välttämättä edes osallistu.
- Tällöin suurin osa osallistujista ei tee minkäänlaista etukäteisselvittelyä

VASTUUTETTU

- Yksi ryhmästä vastaa valmisteluista
- Tiedonhakupäytännöt riippuvaisia rutinoitumisen määrästä, skeptisyyden asteesta ja ajankäyttömahdollisuuksista sekä "ulkoistamistendenssistä"

ETUKÄTEISVALMISTELUT

YMPÄRISTÖ

- Kaupunkikuvan virikkeet
- Hotellien aulat
- Suunnittelusta vastannut henkilö

WEB +(MOBIILI)

- Ruokapaikat
- Illanviettopaikat
- Lisääntyvässä määrin FQ, eat.fi tms.

PAIKAN PÄÄLLÄ

Tavoite

"Lapin taian ja seikkailun kokeminen"

eli mikä odotuksen pitää täyttyä Rovaniemellä, jotta sitä suositellaan.

Mahdollisuus

Kaiken tämän lisäksi tein/koin vielä

eli millä ylitetään odotukset ja yllätetään positiivisesti.

Vaara

Tekemisen puute "suunnitelman aukkojen" aikana, esim. illat.

Asia joka johtaa suositusten negatiivisuuteen tai niiden puuttumiseen.

Matkan jälkitila

eli mitä matkakokemus jätti, voisi jättää tai on vaarassa jättää mieleen.

Rovaniemen matkailijaprofiili 4 | Löytöretkeilijä



Löytöretkeilijä etsii matkalla autenttista kulttuuria ja haluaa kokea paikallisten arkisia asioita, toivovat mm. tutustuvansa paikallisiin ihmisiin. Eniten muita turisteja välttelevä käyttäytymismalli, joka hakee ja keräilee Rovaniemeltä Pohjoisen elämyksiä. Jättävät usein matkasuunnitelmiansa ilmaa, jotta spontaanien kokemusten löytäminen ja kokeminen on mahdollista. Ääripää välttää suunnitelmallisuutta viimeiseen saakka.

ALAPROFIILI:

- Utelias, etsijä
- Ajelehtija
- Herätematkailija
- Itsenäinen seikkailija
- Sohvasurffaaja
- Ennakkoluuloton, heittäytyjä

"Parasta matkustamisessa on kun tapaa paikallisia ihmisiä ja saa heiltä vinkkejä mitä kannattaa tehdä."



ODOTUKSET ROVANIEMELTÄ

- Ihmisten (paikallisten) tapaaminen
- Autenttiset kokemukset
- Pientä ja edullista koettavaa
- Löytämisen ilo, tärkeää ei niinkään mitä löytää
- Eksklusiivisuuden kokemus (kaikki muut turistit eivät tiedä/koe/näe tätä)
- Uuden kokeminen, esim. Napapiiri
- Itsensä peilaaminen uuteen kulttuuriin
- Myös kompromissi ja turvallinen vaihtoehto villille lapille



NYKYISET PULLONKAULAT

- Joulumaailman keinotekoisuus
- Porojen puute
- Paikalliselämän löytäminen
- Paikallisten kohtaamisten vähäisyys
- Julkinen liikenne
- Liiallisen osoittavat pakettinnit
- Rovaniemi osittain kompromissi, joten esim. yötön yö tai tunturit eivät välttämättä välity odotusten mukaisesti

KEHITYSTYÖSSÄ
HUOMIOITAVAA



SUUNNITTELUAJURIT

- Itsenäisen valinnan ja vapauden tunteen mahdollistaminen palveluiden hankinnassa
- Tehdä samoja asioita kuin paikallisetkin
- Uuden kokeminen
- Viime hetken päätösten mahdollistaminen

PALVELUIDEAT

- Mitä tehdä tänään – listat
- Viimeiset huoneet –edullisesti palvelu
- Mansikkapaikkani –ilmoitustaulu (paikallisten vihjeet mitä tehdä Rovaniemellä)
- Paikallisoppaiden kierrokset

Rovaniemen matkailijaprofiili 4 | Löytöretkeilijä

"We love finnish metal bands, that was the reason to come."



MATKAN SUUNNITTELUKÄYTÄNNÖT

Matkan lähtökohta:

Kokea suomalainen/
pohjoinen kulttuuri
mahdollisimman
autenttisesti

eli mikä ohjaa valintoja ja
suunnittelua alusta alkaen?

RAHANKÄYTTÖ

Uudenajan omatoimi-
matkailijalla on varoja
käytössään ja hän on
valmis maksamaan aidosta
ja hyvästä kokemuksesta.
Spontaani, tilanne-
kohtainen rahankäyttö.

Arvio profiilin
rahankäyttömahdollisuuksista.

BUUKKAUS

- Kulkuvälinevalinta tehdään etukäteen
- Lennot buukataan
- Mahdollinen auto varataan
- Junaliput selvitetään
- Osalle tärkeää, ettei ole sidottu aikatauluun, joten majoitustakaan ei tästä syystä varata montaa päivää etukäteen.

AKTIIVINEN

- Valtava etukäteisperehtyminen, WOM:n, oppaiden ja verkon välityksellä

VÄLTTELEVÄ

- Vain minimisuunnittelu
- Usein kuitenkin joku opaskirja tai kartta mukana

ETUKÄTEISVALMISTELUT

Word of Mouth

- Sekä paikallisten että muiden matkajien kokemuksen ja suosittelut vahvin ohjuri

YMPÄRISTÖ

- Katukuvan vinkit ja viitat
- Infotaulut/flaierit/julisteet

WEB(+MOBIILI)

- Majoitusta varataan "matkan varrelta" jos monta kohdetta
- SOME

OPAS-KIRJAT

PAIKAN PÄÄLLÄ

Tavoite

Positiivinen
"eksyminen",
lähelle pääseminen,
sulautuminen

eli mikä odotuksen pitää täyttyä
Rovaniemellä, jotta sitä
suositellaan.

Mahdollisuus

Paikallisten
"mansikkapai-
kkojen"
valjastaminen

eli millä ylitetään odotukset ja
yllätetään positiivisesti.

Vaara

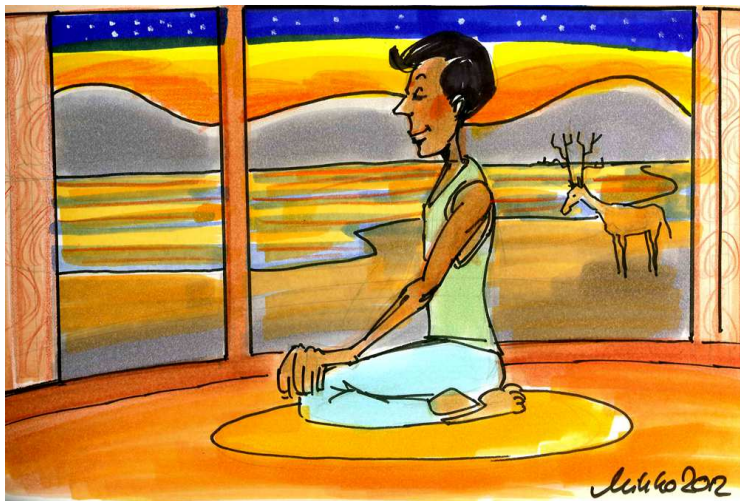
Kapea kokemus,
tylsyys, ei löydetä
mitään.

Asia joka johtaa suosittelun negatiivisuuteen tai niiden puuttumiseen.

Matkan jälkitila

eli mitä matkakokemus jätti,
voisi jättää tai on vaarassa
jättää mieleen.

Rovaniemen matkailijaprofiili 5 | Hiljentyjä



Hiljentyjä etsii rauhaa ja hiljentymistä. Lapin luonto ylipäättään, kaamos, yötön yö, lumi, ruska, puhtaus, eläimet ja esim. marjat toimivat heille rentoutumisen lähteinä. Verkkaainen elämänrytmi ja luonnon rauha mahdollistavat omasta kiireisestä arjesta irtautumisen ja itsensä etsimisen. Potentiaa esim. joogamatkailulle ja muulle wellbeing-paketoinnille.

ALAPROFIILI:

- Terveysmatkailijat
- Hemmoteltavat
- Innovoijat
- Suunnankääntäjät
- Itsetutkiskelijat
- Meditoijat
- Joogit



ODOTUKSET ROVANIEMELTÄ

- Rauha, hiljaisuus
- Stressittömyys, rentoutuminen
- Kauneus, estetiikka
- Luonto, metsä, puut, marjat, ruska
- Valo, kaamos, lumi
- Puhtaus, hyvinvoiva ympäristö
- Terveys, hyvinvointi, tasapaino
- Lepo, liikunta
- Uudistuminen, innovaatiot, luovuus

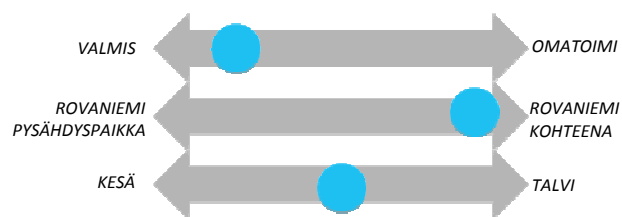
"Pitää mennä kauas
nähdäkseen lähelle."



NYKYISET PULLONKAULAT

- Wellbeing- palveluiden vähäisyys
- Luonnonläheisyyteen pääseminen
- Jooga- tms. kurssit puuttuvat?
- Missä retriitti keskukset?

KEHITYSTYÖSSÄ
HUOMIOITAVAA



SUUNNITTELUAJURIT

- Rauhoittumiseen tähtäävän käyttäytymisen tukeminen
- Luonnon tuominen lähelle
- Hyvinvoinnin kokonaisvaltainen tuotteistaminen Pohjoisen maustein
- Moniaistillisuus

PALVELUIDEAT

- Hiljentymiseen fokusoitu majoitus/retriitit
- Hyvinvointilomat luonnon keskellä
- Hyvinvoinnin mittaaminen loman aikana (esim. sydämen pulssin seuraaminen)
- Sauna, avantouinti, unirytmien tasapainotus, puhdistautumisriitit, käsityöt, taiteet yms.
- Vuodenaikojen brändäminen
- "Mökin avaimet käteen" -paketointi

Rovaniemen matkailijaprofiili 4 | Hiljentyjä

"Suomessa on niin verkkainen elämänrytmi ja mielettömän kaunis luonto."



MATKAN SUUNNITTELUKÄYTÄNNÖT

Matkan lähtökohta:

Kiireestä rauhaan

eli mikä ohjaa valintoja ja suunnittelua alusta alkaen?

RAHANKÄYTTÖ

Valmis maksamaan helppoudesta ja ulkoistamaan järjestelyt palveluntarjoajalle.

Arvio profiilin rahankäyttömahdollisuuksista.

MAJOITUS

- Tyypillistä että tietyt ajanjakso buukataan ja valmistellaan etukäteen
- Majoituksen sijainti ja etukäteiskuvamateriaali tärkeää buukkauksissa

PALVELUT

- Palveluiden saatavuus, laatu, kesto, sisältö ja hinta selvitetään
- Esim. ruokailu, sauna, hieronnat tms.

PAKETTI

- Tendenssiä myös ulkoistaa suunnittelu ja puitteiden järjestäminen ulkopuoliselle taholle

ETUKÄTEISVALMISTELUT

MINI-MALISTISTA

- Paikan päällä mieluummin toteutetaan helppoa ja rajattua ohjelmaa, ei haetakaan lisäkokemuksia

YMPÄRISTÖ

- Majoituspaikka vahvin ohjuri

PAIKAN PÄÄLLÄ

Tavoite

Rentoutuminen, tahdin hiljentäminen

eli mikä odotuksen pitää täyttyä Rovaniemellä, jotta sitä suositellaan.

Mahdollisuus

Positioituminen eksoottiseksi retriittimekaksi

eli millä ylitetään odotukset ja yllätetään positiivisesti.

Vaara

Puitteet muttei palveluita

Asia joka johtaa suositusten negatiivisuuteen tai niiden puuttumiseen.

Matkan jälkitila

eli mitä matkakokemus jätti, voisi jättää tai on vaarassa jättää mieleen.

Ohjenuorat verkkoon

- VISUAALISUUS + KUVAT
- VINKIT PALVELUISTA, TEKEMISISTÄ JA ESIM. REITEISTÄ
- ASIOIDEN LÖYTÄMISEN HELPOTTAMINEN (listat, kartat)
- YKSINKERTAISTAMINEN, VÄHENTÄMINEN
- PRIORISOINTI



NAPAPIIRIN SANKARI

- Pääkäyttäjä kokenut "palveluiden ostaja"
- Kuvia palveluista
- Suosittelujen kerääminen omasta palvelusta
- Ideoita "lisäohjelmasta" verkkoon



HILJENTYJÄ

- Estetiikka, kaunis kuvamaailma
- Pakettivaihtoehtoja, joista ostaa/varata etukäteen
- Wellbeing-palvelutarjonta yksityiskohtaisesti verkkoon



PYHIINVAELTAJA

- Majoituksen ja pyhiinvaelluskohteen ympäristön muut palvelut tarjolle
- Muun tarjonnan työntäminen tyrkylle verkkosisältöön
- Aukiolot ja hinnat



OHIKULKIJA

- Reitit edellä, palvelut niiden varrella esiin
- Saapumisohjeet helposti löydettäväksi ja ohjaaviksi
- Paikantamispalvelut
- Päivän vinkit, helpot tekemiset ja näkemiset



LÖYTÖRETKELIJÄ

- Paikallisten vinkit verkkoon
- Sosiaalinen Media
- Paljon etukäteen selvittelyä, joten ideoiden tallennus-mahdollisuus
- Löytämisen ilo
- Viime hetken diilit

Lisätietoja

Toimitusjohtaja Sanna Tarssanen

sanna.tarssanen(at)leofinland.fi

040 861 1149