

Luksusmatkailun tuotesuosituksset 2020

"Suomalainen luksus
tarkoittaa merkityksellisiä
ja autenttisia elämyksiä
ainutlaatuisessa,
puhtaassa ympäristössä."



Visit Finland

Hyvä lukija,

Luksusmatkailun tuotesuositukset on laadittu matkailualan yrityksille ja kehittäjille työvälineeksi laadukkaan, elämyksellisen, houkuttelevan ja kannattavan luksusmatkailukokemuksen tuottamiseen. Mukana on myös avuksenne Visit Finlandin kansainvälistymiskriteeristö.

Onnistuneen luksusmatkailukokemuksen edellytyksiä ovat muun muassa räätälöity ja korkealaatuinen tuotevalikoima sekä asiakkaan toiveet saumattomasti huomioiva yksilöllinen palvelu. Erikoiset majoitusmuodot, luonnon valoilmiot, räätälöidyt aktiviteetit puhtaassa luonnossa, mieleenpainuvat kulttuurielämykset ja ekoluksuskohteet takaavat kansainvälisille matkailijoille ainutlaatuisen suomalaisen luksuselämyksen.

Terveisin,

Kristiina Hietasaari,
Director, Head of Travel Business
Development, Visit Finland

Sisällysluettelo

Suomalaisen luksusmatkailun määritelmä.....	s. 3
Nostoja luksusmatkailun kansainvälistymiskriteereistä.....	s. 4
Majoitus.....	s. 5
Ohjelmapalvelut.....	s. 6
Ruoka.....	s. 7
Yksilöllisyys.....	s. 9
Yksityisyys.....	s. 9

Kansikuva: Julia Kivelä/Visit Finland



Kuva: Julia Kivelä/Visit Finland

Suomalaisen luksusmatkailun määritelmä

SUOMALAINEN LUKSUS tarkoittaa merkityksellisiä ja autenttisia elämyksiä ainutlaatuisessa, puhtaassa ympäristössä.

ONNISTUNUT LUKSUSMATKAILUKOKEMUS Suomessa perustuu korkealaatuiseseen, monipuoliseen, ammattitaitoisesti toteutettuun ja kestävyden huomioon ottavaan palvelutarjoomaan sekä vieraanvaraiseen, joustavaan ja yksilölliseen palveluun.

SUOMALAISESTA LUKSUSTARJONNASTA on helppo räätälöidä viimeistely kokonaisuus ainutlaatuisia elämyksiä etsiville, vaativimmillekin asiakkaille. Se tarjoaa matkailijalle mahdollisuuden tutustua syvällisesti kulttuuriimme, olla aktiivinen tai hengähtää arjen kiireistä ja kokea jotakin ainutker- taista.



Kuva: Asko Kuittinen

Nostoja luksusmatkailun kansainvälistymiskriteereistä

VISIT FINLANDIN KANSAINVÄLISTYMISKRITEERIT

1. LAATU Seuraatte asiakastyytyväisyyttä ja kehittäte palvelunne laatua saamanne palautteen mukaan. Kiinnitätte erityistä huomiota siisteyteen ja estetiikkaan sekä yksityiskohtiin.

2. PALVELU Tarjoatte asiakkaallenne saumattoman palvelukokonaisuuden. Henkilökuntanne on asiakasryhmän hyvin tuntevaa, kielitaitoista, sitoutunutta ja ammattinsa osaavaa.

3. VASTUULLISUUS JA YHDENVERTAISUUS Vastuullisena toimijana edistätte kestävän matkailun mukaisia periaatteita; huomioitte toiminnassanne paikallisyhteisön ja ympäristön hyvinvoinnin ja tarpeet, valinnoilla tuette paikallistaloutta ja kohtelette kaikkia asiakkaita yhdenvertaisina.

4. TURVALLISUUS Huolehditte paikallisten asukkaiden, henkilökuntanne ja vieraittenne turvallisuudesta sekä lain ja viranomaisten määräysten ja suositusten noudattamisesta.

5. KAPASITEETTI JA VERKOSTOT Oma kapasiteettinne tai yhteistyöverkoston kautta tarjottava kapasiteetti takaa kattavan palvelun omatoimimatkailijoille ja/tai ryhmämatkailijoille. Olette verkostoituneet alueen muiden tarjoajien kanssa.

6. SAAVUTETTAVUUS Palvelunne on toimivien liikenneyhteyksien varrella tai järjestätte kuljetuksen lähimmältä bussi- tai juna-asemalta / lentokentältä.

7. SAATAVUUS JA OSTETTAVUUS Tuotteenne ja palvelunne ovat selkeästi kuvattuina yrityksen omilla internetsivuilla ja hinnoiteltuina kohdemarkkinan kielellä tai englanniksi, sekä helposti löydettävissä ja ostettavissa matkanjärjestäjien tai muiden myyntiorganisaatioiden kautta, omalla internetsivulla tai muissa sähköisissä varauskanavissa.

8. AUTENTTISUUS JA VETOVOIMAISSUUS Käytätte tuotekehityksessä ja markkinoinnissa hyväksi aitoja suomalaisia elämyksiä ja raaka-aineita jotka pohjautuvat alueenne vetovoimatekijöihin, perinteisiin, kulttuuriin ja elämäntapaan.

ERITYISESTI HUOMIOITAVA HYVINVOINTIMATKAILUSSA

1. LAATU Laatu on luksusmatkailun peruskivi ja siitä ei tingitä! Asiakkaalle tarjotaan saumaton palvelukokonaisuus, jonka yksityiskohtissa huomioidaan kaikki aistit ja estetiikan harmonia. Asiakkaan odotusten ylittäminen ja palvelun yllätyksellisyys lisäävät elämyksen arvoa.

2. PALVELU Yksilöllisen palvelun merkitystä luksusmatkailussa ei voi liikaa korostaa! Asiakkaan palveleminen vaatii pelisilmää: asiakkaalle annetaan jakamaton huomio, hänen toiveensa pyritään ennakoimaan ja hänen erikoistoiveensa toteutetaan viipymättä, ilman jäykkiä käytäntöjä.

3. VASTUULLISUUS JA YHDENVERTAISUUS Vastuullisuuden ja yhdenvertaisuuden huomioiminen kaikessa toiminnassa lisää luksusmatkailupalvelujen vetovoimaa. Vastuullisuuden painoarvo luksusmatkakohteen valinnassa on merkittävä (uusi luksus).

4. TURVALLISUUS Turvallisuuden merkitys räätälöidyissä high-end-matkailun palveluissa korostuu ja se on hyvä myyntivaltti.

5. KAPASITEETTI JA VERKOSTOT Luksusmatkailija haluaa kokea matkansa aikana paljon, joten monipuolinen palvelujen verkosto takaa korkealaatuisen ja luksusmatkailijan mielenkiintoa herättävän palvelukokonaisuuden.

6. SAAVUTETTAVUUS Räätälöidyt, korkealaatuiset ja erinomaisesti toimivat kulyhteydet kohteeseen ovat onnistuneen matkan edellytys.

7. SAATAVUUS JA OSTETTAVUUS Oikeiden jakelukanavien valinta on luksusmatkailussa elintärkeää. Asiakkaita puhuttelvat, palveluja hyvin kuvaavat tekstit sekä ensiluokkaiset ja monipuoliset kuvat ja videot ovat viestinnässä välttämättömiä.

8. AUTENTTISUUS JA VETOVOIMAISSUUS Elämyksen tulee aina olla ehdottoman aito: yrityksen pitää pyrkiä luomaan edellytykset ainutlaatuisen kokemukseen. Elämys on ainutkertainen ja sellaisenaan vain kyseisen asiakkaan saatavissa. Asiakkaan tarpeet ja unelmat tunnustetaan ja heitä halutaan palvella vilpittömästi. Palvelun tarjoajalla on aito kiinnostus tehdä asiakkaan elämyksestä helppoa ja hauskaa.



Kuva: Asko Kuittinen

1. Majoitus

ENSILUOKKAISET PUITTEET

- Rakenna sijainniltaan ainutlaatuisen paikkaan (esim. maisema, yksityisyys). Hyödynnä mahdollisuuksien mukaan myös olemassa olevia rakennuksia, jotka luovat oivan pohjan tarinoille.
- Hyödynnä paikallisen kulttuurin erikoispiirteitä rakennuksissa ja sisustuksessa (esim. korkeatasoinen suomalainen mökki, puumajatyylinen talo, suomalainen kartano).
- Varmista korkeatasoinen infrastruktuuri (esim. rakennukset, irtaimisto; huolitellut pinnat, laadukkaat, tekstiilit).
- Pohdi, mitkä seikat erottavat majoittumisen sinun yrityksessäsi muista.
- Sänky on monelle majoittujalle se tärkein kaluste. Satsaa siis hyvään laatuun ja huolehdi, että sänky on riittävän leveä. Kansainvälisissä high-end-hotelleissa tämä tarkoittaa 110-120 cm leveää yhden hengen sänkyä. Älä tarjoa kahta erillistä sänkyä (twin-vuodetta) parisänkyä (double).
- Varmista, että myös liinavaatteet ovat korkealaatuisia.
- Asenna huoneisiin pimennysverhot. Ne ovat tärkeä varustus kesäaikaan.
- Kiinnitä huomiota yksityiskohtiin ja esteettisiin ratkaisuihin, ne ovat merkityksellisiä.
- Muotoile linjakas ja harmoninen kokonaisuus, ja ole tinkimätön jatkuvassa laadun tarkastelussa.
- Pidä huolta, että piha ja istutukset ovat huolitellut ja maisemointi vastaa alkuperäistä luontoa.

JOUSTAVA, MOITTEETON, HENKILÖKOHTAINEN PALVELU

- Varmista, että koko organisaatio on omaksunut vieraanvaraisen asenteen. Jokainen toimii isäntänä tai emäntänä (engl. Host) vieraille. Tarjotkaa joustavaa ja kokonaisvaltaista palvelua asiakkaille.
- Ota mahdollisuuksien mukaan selvää asiakkaan toiveista jo etukäteen ja huomioi asiakkaan kulttuuriin pohjautuvat tarpeet.
- Vakioasiakas on mukava yllättää tavalla, jota hän arvostaa.
- Tarjota kielitaitoista, ympäri vuorokauden olevaa vastaanottopalvelua ja vaivatonta sisäänkirjautumista (muun muassa aulassa istumapaikkoja ja juomatarjoilu tai check-in-palvelu suoraan majoitustilassa). Älä anna asiakkaan odottaa tai jonottaa.
- Tarjota concierge- ja piccolopalvelua mielellään jo ennen kuin asiakas on saapunut majoituskohteeseen (esim. lentokentällä, rautatieasemalla).
- Muista laittaa huoneisiin henkilökohtainen tervetuloivotus.
- Tarjota 24 h -huonepalvelua (myös mökkimajoituksessa).
- Tarjota vuoteiden turn-down-palvelua.
- Pohdi, miten sitoutat osaavan henkilökunnan organisaation asiakaskokemuksen kehittämiseen.
- Valmenna henkilökuntaasi ja palkitse erinomaisista tuloksista ja asiakaspalautteesta.

2. Ohjelmapalvelut

HENKILÖKUNTA

- Varmista, että ohjelmapalvelun toteuttaa ammattitaitoinen, ystävällinen, joustava ja kohderyhmään perehtynyt henkilökunta, jolla on valtuudet tehdä itsenäisiä päätöksiä.
- Varmista, että henkilökunta on käynyt läpi turvallisuuskoulutuksen ja huomioi turvallisuuden osana toimintaa.
- Varmista, että mahdolliset alihankkijasi toimivat samoilla korkealuokkaisen palvelun periaatteilla.

ELÄMYKSELLISYYS

- Hyödynnä ohjelmassasi Suomelle tai omalle alueellesi tyypillisiä, ainutlaatuisia elementtejä, jotka erottavat meidät muista maista.
- Sisällytä puhdas luonto, ilma ja vesi osaksi ohjelmaa ja kerro asiakkaallesi niistä. Tämä on aitoa suomalaista luksusta.
- Osallista asiakkaasi: anna hänen tutustua paikallisiin tapoihin ja ihmisiin. Se kiinnostaa myös high-end-matkailijoita.
- Varmista, että aktiviteeteissa käytettävät varusteet ovat laadukkaat, puhtaat, toimivat ja kunnossa.
- Huomioi sääolosuhteiden vaikutukset elämykseen ja pidä asiakkaasta aina huolta. Ohjelmapalvelun tuottaminen vaatii pelisilmää, sillä aktiviteetti joustaa tarvittaessa asiakkaan ja olosuhteiden mukaan.
- Pyri tuottamaan palvelullasi asiakkaalle hyvää oloa.



3. Ruoka

PAIKALLISUUS

- Käytä valmistuksessa ensiluokkaisia, tuoreita, ekologisia, eettisiä ja paikallisia raaka-aineita tai lähiruokaa.
- Varmista, että tarjottavat ateriat perustuvat soveltuvien osin suomalaisiin perinteisiin unohtamatta yllätyksellisiä yhdistelmiä tai tutun ruoan tarjoamista uudella, mielenkiintoisella tavalla.
- Hyödynnä raaka-aineissa lähiluontoa tai puutarhaa, tarjoa sesonginmukaista ruokaa ja villiruokaa.
- Käytä ruokailutilassa korkealaatuisia suomalaisia materiaaleja ja alueen omaleimaisia elementtejä.

ESTEETTISYYS

- Kiinnitä erityistä huomiota ruokailutilan esteettiseen kokonaisuuteen (väriharmonia, kalusteiden yhteen sopivuus, siisteys, koristelut, tilan äänimaailma) ja hygieenisyyteen.
- Tarjoa kauniita, viimeistelyjä, käsintehtyjä ja ruokahalua herättäviä annoksia (pääsääntöisesti ei noutopöytää).

MAKU

- Huolehdi, että ruoan maku on erinomainen. Ota kohderyhmän mieltymykset huomioon mahdollisuuksien mukaan. Varmista tunnistettavat maut ja puhtaus.

KOHDENNETUT PALVELUT

- Käytä ammattitaitoista, huomaavaista, joustavaa ja kohteliasta henkilökuntaa.
- Varmista asiantunteva, rento, aito ja persoonallinen palvelu.
- Kerro raaka-aineista, tuottajista ja ruokien taustoista asiakasta kuunnellen. Tarinat ovat osa elämystä!
- Varmista, että asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus osallistua aterian valmistamiseen ja oppia ruokakulttuuristamme.
- Anna asiakkaallesi mahdollisuutta käyttää valitsemaansa kokkia.
- Tarjoile asiakkaalle mahdollisuutta nauttia ruoka majoituspaikassa (hotellihuone, mökki jne).
- Ota huomioon erikoisruokavaliot, perustuivat ne sitten allergioihin, vapaaehtoisen ruokavalion noudattamiseen tai kulttuurillisiin erityispiirteisiin (esim. halal-ruoka, kosher-ruoka, kasvisruoka).



Kuva: Emilia Hoiska/Visit Finland



Kuva: Emilia Hoiska/Visit Finland

4. Yksilöllisyys

- Varmista asiakkaalle yksilöllinen elämys.
- Tunnista asiakkaan tarpeet ja unelmat. Osoita vilpittömiä palveluasennetta toteuttaa toiveet.
- Tee elämyksestä mieleenpainuva ja ainutkertainen. Sellainen, joka on henkilökohtainen ja vain kyseisen asiakkaan saatavissa.
- Rääätälöi ohjelma asiakkaalle – älä tarjoa bulkkituotetta, vaikka se olisikin helpompi toteuttaa.
- Varmista, että sinulla on aito kiinnostus palvella asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla, yksilöllisesti. Sitä kautta kokonaiselämyksestä syntyy helppo ja miellyttävä.

5. Yksityisyys

- Takaa asiakkaalle hänen haluamansa yksityisyydensuoja.
- Varmista, ettei elämyksen aikana asiakkaan yksityisyys vaarannu.

Kuva: Harri Tarvainen/Keksi/Team Finland

Liitteet

VASTUULLISUUS JA KESTÄVYYS

Työkaluja vastuullisuuteen ja viestintään,
vastuullisen matkailuyrityksen käsikirja Visit Finland

Vinkkejä vastuullisuusviestintään

LUKSUSMATKAILU

Mitä on suomalainen luksusmatkailu – opas, Visit Finland
Mitä on suomalainen luksus – tutkimus, Red Note/Visit Finland



Kuva: Harri Tarvainen/Keksi/Team Finland

Finnish luxury

Experience pure nature.

visitfinland.fi



Visit Finland