

MATKANJÄRJESTÄJIEN TUTUSTUMISMATKAT – BUYER TRIPS ABC

Visit Finland järjestää ulkomaisille matkailualan ammattilaisille tutustumismatkoja, joiden tarkoitus on tutustuttaa potentiaalinen ostaja tuotteisiin ja palveluihin paikan päällä. Kohdevierailu tarjoaa sinulle loistavan mahdollisuuden esitellä yrityksesi palvelu henkilökohtaisesti. Siihen kannattaa valmistautua huolella.

Vierailuun voi yhdistää lyhyen tilaisuuden (1-2 h), jonka aikana ohjelman ulkopuolisetkin palvelujen tarjoajat pääsevät esittelemään tuotteitaan.



Visit Finland



VIERAILUN VALMISTELU

Tutustumismatkan ohjelman valmistelusta on vastuussa yleensä alueen matkailuorganisaatio yhdessä Visit Finlandin kanssa. Matkan alustava ohjelma tulisi saada valmiiksi ajoissa eli n. 3 kuukautta ennen matkaa. Kutsuvaiheessa ohjelmasta on oltava valmiina ainakin alustava ohjelmarunko eli tieto vierailun kohteena olevista matkailuyrityksistä ja – palveluista, jotta kutsu pystytään kohdentamaan oikeille matkanjärjestäjille.

Yrityksesi tehtävänä on antaa vierailuohjelmaan kuvaus omasta palvelustasi mahdollisimman houkuttelevasti ja hyvien kuvien kera. Jotta ohjelma puhuttelee vierailevaa matkanjärjestäjää parhaalla mahdollisella tavalla, kannattaa sinun tutustua tulevaan vieraaseen etukäteen:

- **Ota selvää, onko kyseessä matkanjärjestäjä, incoming-toimisto, tukkumyyjä (wholesaler), matkatoimisto vai kokous- ja kongressimyyjä.**
- **Myykö vieraasi ryhmä-, FIT-, business to business (B2B), business to consumer (B2C) matkoja vapaa-ajan (leisure) vai liikematkustajille (business, MICE jne.)?**
- **Minkälaisia tuotteita vieraasi myy ja ovatko ne oman tuotteesi kaltaisia?**
- **Mitä muita käyntikohteita on ohjelmassa? Onko mahdollisesti yrityksesi palvelun kaltainen tuote/elämys jo esitelty?**
- **Missä asemassa vieraasi on omassa yrityksessään ja mistä maasta hän tulee (esim. älä selitä kiinalaisille, miten paljon saksalaisia asiakkaita teillä käy)?**

Suunnittele yrityksesi esittely oman tuotteesi vahvoja puolia korostaen. Älä esim. näytä sesongin ulkopuolella kiinni olevia hotelleja, jos niistä saa epäedullisen kuvan. Jos olet sitä mieltä, että palvelusi ei sovellu kyseiselle ryhmälle, älä kutsu heitä yrityksesi ollenkaan. Sinun on oltava halukas myymään palveluasi ryhmälle!

Muista, että lehdistövieraat tarvitsevat erilaisen esittelyn kuin matkanjärjestäjä.



OHJELMAN AIKATAULU

Tarkista etukäteen vieraiden aikataulun yksityiskohdat:

- **Mistä he tulevat ja mihin aikaan?**
- **Mikä on vierailun kesto?**
- **Onko mahdollisia viivästyksiä?**
- **Milloin viimeistään vieraiden on lähdettävä?**
- **Älä ylitä vierailulle varattua aikaa ja jouta tarvittaessa, jos esim. ryhmän saapuminen myöhästyy.**
- **Muista informoida henkilökuntaasi tulevasta vierailusta, jotta he pystyvät huomioimaan vieraat työnsä ohessa.**

ESITTELYMATERIAALIN SISÄLTÖ JA HINTATIEDOT

Jaa osallistujille tietoa kohteestasi. Tarjoudu toimittamaan osallistujille englannin- tai muun kielistä (ei kuitenkaan suomenkielistä) materiaalia mieluiten sähköisesti tai muistitikulla. Muista aina myös hyvätasoiset, edustavat kuvat!

Materiaalin tulee sisältää mm. tuotteiden/palvelujen hintatiedot (kohderyhmän mukaisesti).

Jos haluat lahjoittaa vieraillesi muistoksi lahjan, vältä painavia ja isokokoisia lahjoja.

Muista, että sinun tulee pystyä antamaan yleisissä keskusteluissa ainakin suuntaa antava hinta palvelullesi, esim. kesäkauden hintahaarukka.

Kahdenkeskisissä hintaneuvotteluissa tulee huomioida brutto- / nettohinnat, komissiot vastapelurista riippuen, hinnan voimassaoloajan, ryhmäkoon ja sesonkien vaikutukset hintaan, lapsi- ja muut alennukset ikärajoineen. Mitä tarkemmin, sen parempi!

Esim. tukkumyyjälle pitää olla tulevan vuoden hinnat hyvissä ajoin ja hinnan tulee olla eri kuin matkanjärjestäjille tai matkatoimistoille annettu hinta. Ruokailujen hinnat kiinnostavat eritoten. Vapaa-ajan matkoja myyviä kiinnostavat palvelusi kapasiteetin koko ja hinnat merkittävä komissiolla ja ilman.

Sisällytä materiaaliin ja neuvotteluihin myös erikoistarjouksia ja "kaupanpäällisiä".





TUOTTEEN ESITTELY

Räätelöi palvelusi esittely vieraillevan ryhmän mukaan. Tuotteen esittelijän tulisi tuntea palvelu hyvin ja olla luonteva esiintyjä. Kokematonta kesäharjoittelijaa ei kannata vastuuttaa esittelijäksi. Esittele palvelusi monipuolisesti ja kerro uusista, erityisen mielenkiintoisista ja muista poikkeavista tuotteista. Ole valmis vastaamaan kysymyksiin. tarinat kiinnostavat.

KÄYTÄNNÖN VINKIT ESITTELYYN:

- Ole ajoissa paikalla.
- Toivota ryhmä tervetulleeksi, esittele itsesi ja anna ryhmän jäsenille käyntikorttisi. Ole ryhmän mukana koko käynnin ajan.
- Huolehdi, että ulkoasusi on siisti ja esiteltävät palvelut ja tilat ovat kunnossa.
- Älä anna muiden asioiden häiritä esittelytilannetta (esim. älä vastaa puhelimeen kesken esittelyn).
- Harjoittele hissipuhe, kerro myös mielenkiintoisia tilastoja (montako ulkomaalaista matkailijaa kohteessasi on käynyt, mistä maista he ovat jne.).
- Sijoita tuote alueellesi eli kerro ryhmälle alueesta, seudun historiasta/kulttuurista ja myös alueen muista palveluista sekä mistä niistä saa tietoa. Kerro myös, miten palvelusi täydentää alueen tarjontaa. Matkanjärjestäjä myy omalle asiakkaalleen useimmiten koko destinaatiota.
- Kerro vieraille kohteen saavutettavuus: etäisyydet lentokentälle/juna-asemalle/bussipysäkille, mahdolliset tuotteeseen sisältyvät kuljetuspalvelut jne.
- Suunnittele tarkkaan, mitä asioita näytät vieraillesi ja esittele ne heille mahdollisuuksien mukaan sellaisina, kuin heidän asiakkaansa ne kokevat (esim. vapaa-ajan matkoja myyvälle ei kannata näyttää kokoushuoneita).
- Ohjelmapalvelujen ollessa kyseessä, esittele, miten yrityksesi ottaa huomioon turvallisuusnäkökohdat (turvallisuusasiakirjat, reittien pituudet/vaatuvuustasot, varusteet jne.).
- Kuuntele vierastasi eli anna hänen kertoa omista asiakkaistaan ja kokemuksistaan ja näytä hänelle tarvittaessa lisää palveluja. Ole hienotunteinen kulttuurierojen suhteen (esim. ruoka, koskettaminen tervehtiessä, muut käytöstavat, tabut jne.) ja vältä poliittisesti, uskonnollisesti tai ihmisoikeudellisesti arkoja aiheita.
- Anna vieraille aikaa: aikaa kysymyksille (ja vastaa niihin joko paikan päällä tai myöhemmin), aikaa ottaa valokuvia ja tutustua yksityiskohtiin tarkemmin.

Ohjelmapalvelun ollessa kyseessä matkanjärjestäjää kiinnostaa mm., miten suurille ryhmille pystyt tarjoamaan varusteita, minkälaiset vakuutuksesi ovat, millä kielillä palveluja tarjotaan, millaiset varusteesi ovat tms. Yksittäisille matkailijoille myyviä kiinnostaa, mitä muuta alueella voi tehdä ja mistä saa lisätietoa.



TARJOILUT

Vierailu kohteessasi on aina osa isompaa kokonaisuutta. Ohjelman aikana tarjottava ruoka on tärkeä osa elämystä ja sen tulee olla joka päivä erilainen. Koordinoi siksi tarjotut ruoat muiden kohteiden kanssa.

Onnistuneen ruokailuelämyksen edellytyksiä ovat mm.

- **Miellyttävä ruokailuympäristö:** huomaavainen isäntä/emäntä, esteettinen ruoan esillepano, likaisten astioiden kerääminen pöydistä välittömästi.
- **Menu:** esittele ryhmälle, mitä on tarjolla (mainitse erityisesti paikallisten tuottajien raaka-aineista tehdyt annokset). Aseta illallisella tarjolle sekä alkoholittomia että alkoholijuomia.
- **Palvelu:** Suomi on tunnetusti itsepalvelumaa, mutta palvelu ruokailutilanteessa edesauttaa tuotteen myymistä.
- **Tietopaketti alueesta:** kutsu alueen edustaja kertomaan laajemmin seudun kohteista ja tarjonnasta. Illallispöytä on usein yksi parhaimpia tilaisuuksia tutustua vieraisiin tarkemmin ja myydä tuote/alue.
- **Ruokavalioista huolehtiminen:** kerää tieto ruokarajoitteista ennen vierailua ja ota ruokailutilanteessa hienovaraisesti selvää, kenelle erikoisannokset kuuluvat.
- **Uskonnolliset/etniset ruokavaliot:** kerää ennakkoon tieto näistä syistä johtuvista erikoisruoista ja mieltymyksistä (kiinalaiset, intialaiset, muslimit, juutalaiset jne.)
- **Palaute:** pyydä ryhmää kertomaan mielipiteensä ruokailusta/ruoasta



Huomioi vieraiden ruokailutottumukset. Eteläeurooppalaiset eivät syö lounasta ennen puolta kahtatoista ja syövät illallista suomalaisittain myöhään eli klo 20:n jälkeen. Aasialaiset ovat tottuneet aloittamaan illallisensa jo ennen klo 19:ää, saamaan riisiä jopa aamiaisella ja he juovat vetensä aina lämpimänä/kuumana. Aasialaisille suositellaan tarjoamaan 1 aasialainen ateria neljän päivän matkan aikana.

JÄLKIHOITO JA PALAUTE

Mikäli kaikkia vierastasi kiinnostavia tietoja ei ole saatavilla paikan päällä, täydennä tiedot vierailun jälkeen esim. sähköpostitse. Samalla voit kiittää häntä vielä kerran vierailusta.

Lisää osallistujat omalle postituslistallesi ja vastaa nopeasti heiltä tulleisiin varauksiin ja tiedusteluihin. Muista pitää ryhmän jäsenet informoituna muutoksista tuotteessasi. Seuraa myyntijohtolankoja eli liidejä, jos sellaisia tuli vierailun aikana esille.

Visit Finland ottaa mielellään vastaan palautetta tutustumiskäynnin tuloksista: onko käynti edistänyt kohteenne myyntiä uusissa myyntikanavissa, ovatko kohteenne matkustajamäärät kasvaneet kyseiseltä kohdemarkkinalta jne.



Visit Finland

www.visitfinland.com