

# VISIT FINLANDIN KANSAINVÄLISTYMISKRITEERIT

Pitkäjänteisellä tuotekehitys- ja laadunparantamistyöllä matkailuyritys saavuttaa tyytyväisemmät asiakkaat, paremman kannattavuuden ja kilpailukykyisen palvelutarjonnan. Visit Finlandin kansainvälistymiskriteerit edesauttavat omalta osaltaan, että kansainväliselle markkinoille tähdätyt suomalaiset matkailutuotteet ja – paketit ovat riittävän hyvälaatuisia ollakseen kilpailukykyisiä.



Visit Finland





#### A. ASIAKASLÄHTÖISYYS

Olette määritelleet asiakaskohderyhmänne ja huomioineet heidän tarpeensa palvelutarjonnassa.

#### B. LAATU

Olette aktiivisesti mukana laadunkehittämisjärjestelmässä ja/tai teillä on asiakastytyväisyyden seurantarjestelmä, joka on ollut käytössä vähintään vuoden tai seuraatte säännöllisesti sosiaalisessa mediassa yritykselle annettua asiakaspalautetta ja kehittäte palvelunne ja tuotteidenne laatua saamanne palautteen edellyttämällä tavalla.

#### C. MARKKINATESTAUS

Tuotteenne on testattu (kansainvälinen asiakas, matkajärjestäjä jne.) ulkomaan markkinoille soveltuvaksi.

#### D. KAPASITEETTI JA VERKOSTOT

Oma kapasiteettinne tai yhteistyöverkoston kautta tarjottava kapasiteetti takaa kattavan palvelun omatoimimatkailijoille ja/tai ryhmämatkailijoille.

Olette verkostoituneet alueen muiden tarjoajien kanssa ja pystytte verkoston avulla tarjoamaan monipuolisia, tarvittaessa myös elinkeinojen rajoja ylittäviä, palvelukokonaisuuksia ja toisiaan täydentäviä elämyksiä.

#### E. SAAVUTETTAVUUS

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

#### F. SAATAVUUS

Tuotteenne ja palvelunne ovat selkeästi kuvattuina ja hinnoiteltuina kohdemarkkinan kielellä tai englanniksi sekä helposti löydettävissä ja ostettavissa matkajärjestäjien tai muiden myyntiorganisaatioiden kautta, omalla internetsivulla tai muissa sähköisissä varauskanavissa.

#### G. KIELITAITO

Pystytte palvelemaan asiakkaitanne joko kohdemarkkinan kielellä tai englanniksi.

#### H. AUTENTTISUUS JA VETOVOIMAISSUUS

Käytätte tuotekehityksessä ja markkinoinnissa hyväksi aitoja suomalaisia elämyksiä, jotka pohjautuvat alueenne vetovoimatekijöihin, perinteisiin, kulttuuriin ja elämäntapaan.

#### I. TURVALLISUUS

Noudatatte palveluissanne alakohtaisia turvallisuus-suosituksia ja – ohjeita.

#### J. KESTÄVYYS

Yrityksenne noudattaa kestävä kehityksen periaatteita, jonka todisteena on sertifiointi tai suoritettu koulutus tai teillä on suunnitelma kestävä kehityksen periaatteiden toteuttamisesta toiminnassanne.

**Suosittelme lisäksi, että yrityksellänne on KANSAINVÄLISTYMISSUUNNITELMA.**

Lisätietoja:

Kristiina Hietasaari  
kristiina.hietasaari@visitfinland.com

Liisa Renfors  
liisa.renfors@visitfinland.com

www.visitfinland.fi



Visit Finland