FINNISH LUXURY
Experience pure nature

Suomalaisen

# LUKSUS-MATKAILUN

tuotesuosituksia

# Miten tehdään high end -matkailua?

**Tavoite** > Asiakaslähtöisen kulttuurin luominen yhdessä koko organisaation kanssa

**ASIAKASKOKEMUS-VISION LUOMINEN**
yrityksen strategian ja yhteisesti luotujen arvojen pohjalta

**Step 1.**
Asiakasymmärryksen syventäminen valitusta asiakassegmentistä.

**Step 2.**
Asiakkaan polun luominen. Fyysinen – digitaalinen asiakaskokemus (ennen – aikana – jälkeen vierailun).

**Step 3.**
Asiakkaan polun kohtaamispisteiden systemaattinen analysointi (premium-matkailun kriteeristön pohjalta).

**Step 4.**
Fyysisen – digitaalisen asiakaskokemuksen ja kohtaamispisteiden muotoilu yhdenlinjaisiksi (ennen – aikana – jälkeen).

**Step 5.**
Jatkuva asiakaskokemuksen johtaminen ja seuranta. Yhteiskehittäminen asiakkaiden ja koko organisaation kesken.

**Step 6.**
Jatkuva asiakkaiden kulutuskäyttäytymisen ja trendien seuraaminen ja peilaaminen yrityksen oman toiminnan kehittämiseen.

# Tuotesuositukset

Yhteistyössä yli toimialarajojen, kiinnittäen erityistä huomiota vieraanvaraisuuteen, asiakaskohtaamisiin ja puitteisiin

## Asiakkaan näkökulma ja räätälöitävyys

- **Tuotekehitys** lähtee aina asiakkaan tarpeista ja elämys rakennetaan asiakkaan toiveiden mukaan juuri hänelle kohdennetuksi tuotteeksi
- **Jokainen työtekijä tuntee tuotteet ja konseptin**
- **Asiakkaalla on mahdollisuus** toteuttaa itseään ja halutessaan osallistua kokemukseen

## Kestävä kehitys, vastuullinen liiketoiminta

- Yritys noudattaa **kestävän kehityksen periaatteita** ja se näkyy myös palvelussa

## Yksilöllisyys

- **Elämys on ainutkertainen** ja sellaisenaan vain kyseisen asiakkaan saatavissa
- Asiakkaan **tarpeet ja unelmat** tunnistetaan ja ja heitä halutaan palvella vilpittömästi
- Palvelun tarjoajalla on **aito kiinnostus** tehdä asiakkaan elämyksestä helppoa ja hauskaa

## Autenttisuus ja ainutlaatuisuus

- Elämyksen tulee aina olla ehdottoman **aito**. Yrityksen pitää pyrkiä luomaan edellytykset ainutlaatuiseen kokemukseen.

## Laadukkuus, esteettisyys ja yksityiskohdat

- Tarjoa asiakkaallesi **saumaton palvelukokonaisuus** koko kokemuksen ajan
- **Laadusta ei tingitä.** Asiakkaan odotusten ylittäminen ja palvelun yllätyksellisyys lisäävät elämyksen arvoa
- **Estettiikka on kokonaisuus**, jota harkitut yksityiskohdat täydentävät. Riitasoinnut eivät sovi high-end matkailuun
- **Yksityiskohdissa** huomioitava kaikki aistit

## Yksityisyys

- Asiakkaalle taataan hänen haluamansa **yksityisyydensuoja**

## Huomioiminen, vieraanvaraisuus, ennakointi ja joustavuus

- Asiakkaalle annetaan **jakamaton huomio** ja hänen toiveensa ennakoidaan mahdollisuuksien mukaan jo ennen kuin hän ehtii niistä kertoa
- Asiakkaan **erikoistoiveet** toteutetaan viipymättä eikä anneta jäykkien käytäntöjen rajoittaa toiveiden toteuttamista
- Asiakaskohtaamiset vaativat **pelisilmää** henkilökunnalta

## Turvallisuus

- Turvallisuus kaikessa toiminnassa korostuu high-end-matkailussa ja on myös **myyntivaltti**

**KOKONAIS-VALTAISUUS**

Majoitus

Ohjelmapalvelut

Ruoka

# Majoitus

## Ensiluokkaiset puitteet

- **Rakenna sijainniltaan ainutlaatuiseen paikkaan** (esim. maisema, yksityisyys). Hyödynnä mahdollisuuksien mukaan myös olemassa olevia rakennuksia, jotka luovat oivat puitteet tarinoille
- **Hyödynnä paikallisen kulttuurin erikoispiirteitä** rakennuksissa ja sisustuksessa (esim. korkeatasoinen suomalainen mökki, puumajatyylinen talo, suomalainen kartano)
- **Varmista korkeatasoinen infrastruktuuri** (rakennukset, irtaimisto; huolitellut pinnat, laadukkaat tekstiilit jne.)
- Pohdi, mitkä ovat ne seikat, jotka **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) parisänkynä (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 yhdenlinjainen 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 teistä toimii ”isäntänä” ja ”emäntänä” (engl. Host) vieraille. Tarjotkaa joustavaa, kokonaisvaltaista palvelua asiakkaille.
- Ota mahdollisuuksien mukaan selvää **asiakkaan toiveista jo etukäteen** ja huomioithan asiakkaan **kulttuuriin perustuvat erikoispiirteet**
- Vakioasiakas on mukava **yllättää** tavalla, jota hän arvostaa
- **Tarjoa kielitaitoista 24-tunnin vastaanottopalvelua** ja vaivatonta sisäänkirjautumista (mm. aulassa istumapaikkoja ja juomatarjoilu tai check-in palvelua suoraan majoitustilassa. Älä anna asiakkaan odottaa tai jonottaa)
- Tarjoa **concierge- ja piccolopalvelua** mielellään jo ennen kuin asiakas on saapunut majoituskohteeseen (lentokentällä, rautatieasemalla tms.)
- Muista laittaa huoneisiin henkilökohtainen **tervetulotoivotus**
- **Tarjoa 24-tunnin huonepalvelua** (myös mökkimajoituksessa)
- Tarjoa vuoteiden **turn-down-palvelua**
- Pohdi, miten **sitoutat osaavan henkilökunnan organisaation asiakaskokemuksen kehittämiseen**
- **Valmenna** henkilökuntaasi ja **palkitse** erinomaisista tuloksista tai asiakaspalautteesta

# Ohjelmapalvelut

## Henkilökunta

- Varmista, että ohjelmapalvelun toteuttaa **ammattitaitoinen, ystävällinen, joustava, 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**

## Yksilöllisyys

- Varmista aina asiakkaan haluama **yksityisyyden taso**
- **Räätälöi ohjelma** juuri kyseisen asiakkaan toiveiden mukaan -älä tarjoa bulkkituotetta (vaikka tämä olisikin helpompi toteuttaa)

## 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 premium-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**

# Ruoka

## Paikallisuus

- Käytä valmistuksessa **ensiluokkaisia, tuoreita, ekologisia, eettisiä ja paikallisia raaka-aineita / lähiruokaa**
- Varmista, että tarjottavat ateriat perustuvat soveltuvin osin **suomalaisiin perinteisiin** unohtamatta yllätyksellisiä yhdistelmiä tai tutun ruoan tarjoamista uudella tavalla laitettuna
- Hyödynnä **raaka-aineissa lähiluontoa/puutarhaa**, tarjoa sesonginmukaista ja villiä
- Käytä ruokailutilassa **suomalaisia materiaaleja** ja alueen kulttuurille tyypillisiä elementtejä

## Maku

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

## Esteettisyys

- Kiinnitä erityistä huomiota **ruokailutilan esteettiseen kokonaisuuteen** (väriharmonia, kalusteiden yhteensopivuus, siisteys, koristelut, tilan äänimaailma) ja hygieenisyyteen
- **Tarjoa kauniita, viimeisteltyjä, käsintehtyjä ja ruoka-halua herättäviä annoksia** (pääsääntöisesti ei noutopöytää)

## Yksilölliset palvelut

- **Käytä** ammattitaitoista, huomaavaa, joustavaa ja kohteliasta palveluskuntaa
- **Varmista** asiantunteva, rento, aito ja persoonallinen palvelu.
- **Kerro** raaka-aineista, tuottajista ja ruokien taustoista asiakasta kuunnellen.
- Varmista, että asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus **osallistua aterian valmistamiseen** ja oppia ruokakulttuuristamme
- Tarjoa asiakkaallesi haluttaessa mahdollisuutta käyttää **valitsemaansa kokkia**
- **Tarjoile** ruoka haluttaessa majoituspaikkaan (hotellihuoneeseen, mökkiin jne.)
- **Ota huomioon erikoisruokavaliot,** perustuivat ne sitten allergioihin, vapaaehtoisen ruokavalion noudattamiseen tai kulttuurillisiin erityispiirteisiin (esim. halal-ruoka, kosher-ruoka, kasvisruoka)

# KIITOS