

KUINKA PALVELLA JAPANILAISIA ASIAKKAITA? KOHDERYHMÄ: PERHEET



Tämä tarkistuslista on tehty auttamaan sinua arvioimaan omaa potentiaalisi tarjota

maaseutumatkailun majoituspalveluita

japanilaisille matkailijoille. Alla oleva lista keskittyy erityisesti asioihin, jotka ovat tärkeitä yhdelle potentiaaliselle Japanin markkinoiden kohderyhmälle, perhematkailijoille lasten kanssa tai ilman sekä monta sukupolvea sisältäville pienryhmille.

Alla esitetyt käytännön vinkit perustuvat CAITO-projektissa koottuun tutkimustietoon ja markkinakokemukseen. Lista ei suinkaan kata kaikkea mahdollista, mutta toivottavasti antaa sinulle vinkkejä siitä, mitä vähintään on syytä huomioida tämän kohderyhmän osalta.

ONNEA TUOTEKEHITYKSEESI!

HUOMIOITAVAA:

- ✓ Majoitus on iso osa maaseutumatkailukokemusta, ei pelkästään paikka nukkumista varten.
- ✓ Japanilaiset matkailijat arvostavat erityisesti täsmällisyyttä ja kohteliasta käytöstä. Huolehdi siitä, että palvelut toimivat täsmälleen kuten on luvattu ja palvelu on joka vaiheessa kohteliasta!
- ✓ Kiinnitä erityistä huomiota tilojen ja ympäristön siisteyteen!
- ✓ Pyri hallitsemaan asiakkaiden ennako-odotuksia – tarjoa asiakkaille mahdollisimman yksityiskohtaista tietoa palvelusta etukäteen.

Vinkkejä majoituspalvelulle Ole mahdollisimman realistinen ja objektiivinen arvioidessasi omaa palveluasi!	OK	Parannettavaa	Ei mahdollista palveluni kohdalla
Turvallisuus on ensisijaisen tärkeää tälle kohderyhmälle! Majoituskohteessa pitäisi koko ajan olla saatavilla henkilö, johon asiakkaat voivat ottaa yhteyttä tarvittaessa.			
Huolehdi siitä, että joku on aina vastaanottamassa matkailijoita heidän saapuessaan ja kertoo selkeästi käytännön ohjeistuksen (vähintään englanniksi, mieluiten japaniksi) sekä auttaa tarvittaessa.			
Huolehdi erityisesti, että henkilökunta/oppaat ovat kohteliaita ja ystävällisiä , jopa ylitseampuvasti suomalaisiin tapoihin verrattuna.			
Majoitukseen liittyvä kirjallinen ohjeistus (esimerkiksi takan tai keittiön käyttö) on oltava tarjolla japaniksi (tai vähintään englanniksi).			
Sisävyssä ja viemäröinti ovat välttämättömyys tälle kohderyhmälle! Useimmat japanilaiset yöpyvät lomallaan mieluiten hotellissa. Tämä antaa sinulle käsityksen infravaatimuksista. Japanilaiset matkailijat voivat odottaa mökkityyppistä majoitusta maaseudulla, mutta korkea laatu on silti vaatimuksena. Erityisesti lapsiperheet arvostavat majoituksen korkeaa tasoa.			
Japanilaiset, myös pariskunnat, suosivat erillisiä vuoteita .			

Mikäli japanilaiset matkustavat ylisukupolvisissa ryhmissä, erilliset huoneet ovat välttämättömiä. Huoneiden pitäisi myös olla tasoltaan suurin piirtein samanlaisia.			
Majoituksen on oltava ”valmis” asiakkaan saapuessa. Japanilaiset eivät halua joutua näkemään vaivaa esimerkiksi saapuessaan mökille. Tila on oltava lämmitetty ja sängyt pedattu valmiiksi.			
Leikkikentät, lelut ja muut lastentarvikkeet ovat arvostettu etu, sillä pitkän matkan vuoksi japanilaiset perheet eivät pysty tuomaan kovin paljon tavaraa tullessaan. Muista kuitenkin tämän kohderyhmän turvallisuustietoisuus! Pidä huoli siitä, että leikkipaikat ovat kunnossa ja hyvin huollettuja!			
Japanilaisilla voi olla ongelmia sopeutumisessa kirkkaisiin öihin. On tärkeää, että huoneissa on mahdollisuus pimennysverhoihin.			
Japanilainen sauna eroaa selvästi suomalaisesta. Muista AINA huolehtia siitä, että saunan käyttöön ja siellä käyttäytymiseen on olemassa selkeä ohjeistus! Mielummin henkilökohtaisena ohjauksena kuin kirjallisina ohjeina.			
WiFi on syytä olla saatavilla.			
Japanilaiset arvostavat saatavilla olevaa tietoa paikallisista aktiviteeteista, paikallisesta kulttuurista, luontokohteista, ravintoloista ja ostosmahdollisuuksista aukioloaikoiheen. Tiedon olisi oltava saatavilla vähintään englanniksi, mieluiten japaniksi. Katso, että tarjoamasi tieto on päivitettyä ja ajankohtaista sekä sisältää tiedon myös siitä, miten näihin kohteisiin pääsee.			
Japanilaiset haluavat suunnitella lomansa etukäteen pieniä yksityiskohtia myöden! Huolehdi siitä, että majoituspalveluistasi on kotisivuillasi saatavissa runsaasti kuvia ja yksityiskohtaista tietoa englanniksi, mahdollisuuksien mukaan myös japaniksi.			
Saavutettavuus			
Helppo saavutettavuus on avainasemassa! Mahdollisuus järjestää kuljetus satamasta, linja-autoasemalta tms. on selkeä kilpailuetu!			
Mikäli järjestät kuljetuksia, ei ole hyväksyttävää, jos kuski puhuu ajon aikana matkapuhelimeen. Kuskin pitää olla kokenut ja ajaa huolellisesti sekä nopeusrajoitusten mukaan. Japanilaisten turvallisuushakuisuus näkyy myös tässä!			
Julkisten kulkuneuvojen käytön ohjeistus ja aikataulut pitää olla selkeät ja helposti ymmärrettävissä. Tämä kohderyhmä ei ryhdy tekemään monimutkaisia matkustusjärjestelyitä.			

LISÄTIETOJA JAPANILAISISTA MAASEUTUMATKAILUN KOHDERYHMÄNÄ:

caitoproject.eu

