

KUINKA PALVELLA JAPANILAISIA ASIAKKAITA? KOHDERYHMÄ: PERHEET



Tämä tarkistuslista on tehty auttamaan sinua arvioimaan omaa potentiaalisi tarjota

ohjelmanpalveluita

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:

- ✓ Japanilaiset matkailijat arvostavat autenttisia kokemuksia ja elämyksiä, eivät siis ainoastaan nähtävyyksien katselua. Suomalainen luonto, paikallinen elämäntapa, historia ja harva asutus kiinnostavat → Käytä näitä elementtejä ohjelmanpalveluiden tuottamisessa!
- ✓ 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!
- ✓ Kansallinen matkailumarkkinointi käyttää jatkuvasti resursseja markkinoidakseen tiettyjä suomalaisuuteen liitettäviä elämyksiä, raaka-aineita ja ruokia osana Suomen imagomarkkinointia. Hyödynnä näitä mahdollisuuksia innovatiivisella tavalla!

Vinkkejä ohjelmanpalveluiden tuottajille Ole mahdollisimman realistinen ja objektiivinen arvioidessasi omaa palveluasi!	Sisältyy X Voit sisällyttää (X) tarjoamaani palveluun	Ei mahdollista palveluni kohdalla
Ohjelmanpalveluiden tulisi rakentua alueen/maan aidoille ominaispiireille. Palveluita elävöittävät tarinat ovat tärkeitä. Ne tulee kertoa englanniksi tai mieluiten japaniksi niin, että matkailija kykenee eläytymään tarinaan parhaalla mahdollisella tavalla.		
Matkaoppaan merkitys on erittäin suuri elämysten tulkitsijana. Japanilaiset matkailijat eivät mielellään halua viettää ”vapaata aikaa” yksikseen, samalla tavalla kuin suomalaiset matkailijat.		
Oppaan tulisi puhua vähintään englantia, mutta mieluiten japania . Nuoremmille matkailijoille ohjelmanpalveluiden tarjoaminen englanniksi saattaa riittää.		
Japanilaiset matkailijat ovat turvallisuushakuisia. Turvallisuusseikat tulee siksi kertoa yksityiskohtaisesti tarjottaessa tietoa ohjelmanpalvelusta.		
Japanilaiset matkailijat eivät yleensä arvosta raskaita fyysisiä aktiviteetteja. Tarjottujen ohjelmanpalveluiden tulee olla kevyitä ja niihin osallistuminen helppoa! Tällaisia ovat esimerkiksi patikointi metsässä, lyhyet polkupyöräretket sekä marjojen tai sienien poimiminen. Nuoremmat parit saattavat kokeilla myös vaativampia aktiviteetteja.		
Japanilaiset matkailijat arvostavat paikalliseen kulttuuriin tutustumista ja siihen liittyvää uuden oppimista. Esimerkiksi käsityöpajat, paikallisten leivonnaisten tai ruoan valmistaminen ja kansanmusiikkityöpajat ovat kiinnostavia. Jos kohderyhmänä ovat perheet, muista erityisesti näiden kokemusten tarjoaminen myös lapsille sopivalla tavalla!		

Tutkimusten mukaan japanilaiset perhematkailijat suosivat luontoon, hyvinvointiin, tunnettuihin hahmoihin kuten muumeihin tai joulupukkiin liittyviä ohjelmalveluita. Hyödynnä näitä tuotteissasi, jos mahdollista.		
Nuoret pariskunnat suosivat erilaisia elämyksiä, luonnonilmiöitä, historiallisia paikkoja ja esteettisiä maimia osana ohjelmalveluita. Liitä näitä elementtejä tuotepakettiisi, jos mahdollista.		
Maaseutumatkailuun mielletäviltä ohjelmalveluilta odotetaan erilaisten luontoelementtien hyödyntämistä.		
Lapsiperheet ovat kiinnostuneita kotieläimistä. Muista kuitenkin tämän kohderyhmän erityinen turvallisuushakuisuus.		
Paikallisen ruuan kokeileminen on yksi halutuimmista elämyksistä selvitysten mukaan. Ruokaan tulisi liittää tarinoita ja tietoa sen alkuperästä aina kuin mahdollista. Käytä ohjelmalveluissa aina paikallista ruokaa kuin se on mahdollista!		
Muista varata lapsille myös heille tutumpaa ruokaa tarjolle. Lapset monesti vierastavat outoja ruokia.		
Metsistä ja järvimaisemista nauttiminen on tärkeää tälle kohderyhmälle. Linkitä näitä elementtejä ohjelmalvelusi osaksi, jos mahdollista.		
Sauna elämyksenä on erittäin kiinnostava tälle kohderyhmälle! Kokemus vaatii kuitenkin hyvän suunnittelun ja/tai ohjauksen. Japanilainen saunakulttuuri eroaa selvästi suomalaisesta.		
Tämä kohderyhmä suosii joustavia aikatauluja – pidä huolta siitä, ettei ohjelmalvelusi aikataulu ole liian tiukka.		
Aitoutta hakevat japanilaiset ovat kiinnostuneita ottamaan osaa aktiviteetteihin, joissa myös paikalliset käyvät. Tarjoa tietoa siitä, missä on mahdollista nähdä paikallista elämänmenoa, kuten markkinoista, kyläjuhlista ja jopa supermarketeista -> "what to do" -lehtiset?		
Tämä kohderyhmä arvostaa kauniita luonnonmaisemia. Selkeä luontoyhteys voisi olla houkuttelevaa ohjelmalvelutuotteissa?		
Nähtävyyksien lisäksi kohteet, jossa paikalliset käyvät kiinnostavat japanilaisia. Pystytkö linkittämään paikallisia kahviloita, puistoja, baareja tai kauppoja osaksi ohjelmalveluasi?		
Matkustaessaan ryhmässä, japanilaiset olettavat, että jokaista ryhmän jäsentä kohdellaan samalla tavalla. Esimerkiksi oppaan tulisi aina puhua koko ryhmälle (myös vastatessaan kysymyksiin), eikä keskustella yksittäisten asiakkaiden kanssa.		
Japanilaisille on tärkeää kertoa matkastaan ja jakaa valokuvia sosiaalisen median kautta. WiFi mahdollisuus on tärkeää vähintään joissakin kohteissa päivän aikana.		
Ostokset		
Ostosmahdollisuudet ja paikalliset matkamuistot ovat tärkeitä japanilaisille. Sisällytä ostosmahdollisuuksia ohjelmaasi. Muista kuitenkin, että matkamuistojen on oltava korkealaatuisia, eikä liian painavia tai hankalia kuljettaa Japaniin. Huomioi myös elintarvikkeiden tuontirajoitukset Japaniin.		
Japanilaisessa kulttuurissa annetaan paljon lahjoja -> suunnittele ohjelmalveluusi niin, että siihen kuuluu mahdollisuus hankkia pieniä matkamuistoja vietäväksi kotiin perheelle ja ystäville.		
Mikäli ostokset eivät suoranaisesti kuulu ohjelmalveluusi, tarjoa tietoa paikallisista ostosmahdollisuuksista osana ohjelmalveluasi. Huomaa, että japanilaiset ovat tottuneet pidempiin kauppojen aukioloaikoihin kuin Suomessa on. Kerro tästä etukäteen.		
Saavutettavuus		
Helppo saavutettavuus on avainasemassa! Varmista, että julkisten kulkuneuvojen käytön ohjeistus ja aikataulut ovat selkeät, ajan tasalla ja helposti ymmärrettävissä esimerkiksi kotisivuillasi. Mahdollisuus järjestää kuljetus satamasta, linja-autoasemalta tms. on selkeä kilpailuetu!		
Nuoret pariskunnat saattavat vuokrata auton sekä ovat muita kohderyhmiä innokkaampia käyttämään julkista liikennettä. Huomaa kuitenkin saavutettavuuden osalta, että tyypillisesti japanilaisilla matkailijoilla on mukanaan isot matkalaukut ja paljon matkatavaraa. Mieti voisitko auttaa näiden kuljetuksessa.		
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!		

LISÄTIETOJA JAPANILAISISTA MAASEUTUMATKAILUN KOHDERYHMÄNÄ:

caitoproject.eu

