

KUINKA PALVELLA JAPANILAISIA ASIAKKAITA?

KOHDERYHMÄ: RYHMÄMATKAILIJAT



Tämä tarkistuslista on tehty auttamaan sinua arvioimaan omaa potentiaaliasi tarjota

maaseutumatkaillun majoituspalveluita

japanilaisille matkailijoille. Alla oleva lista keskittyy erityisesti asioihin, jotka ovat tärkeitä yhdelle potentiaaliselle Japanin markkinoiden kohderyhmälle, ryhmämatkailijoille, jotka järjestävät matkansa japanilaisen matkatoimiston kautta.

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 maaseutumatkaillukokemusta, ei pelkästään paikka nukkumista varten.
- ✓ Matkanjärjestäjät ovat se taho, joka päättääminkälaisia kohteita he tarjoavat asiakkailleen ja täten asettavat ensisijaisesti vaatimuksia majoituspalveluille. Sinun tehtäväsi on pystyä vastaamaan matkanjärjestäjän vaatimuksiin.
- ✓ Pyri hallitsemaan asiakkaiden ennako-odotuksia – tarjoa asiakkaille mahdollisimman yksityiskohtaista tietoa palvelusta etukäteen.
- ✓ 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!
- ✓ Japanilaisille on ensisijaisen tärkeää, että kaikki ryhmän jäsenet saavat samanlaisen kohtelun ja palvelun. Jos tämä ei ole mahdollista, huolehdi siitä, että matkanjärjestäjä tietää tämän etukäteen!
- ✓ Usein ryhmämatkailijoille on hankalaa tullatointiin englannilla. Tämän vuoksi japaninkielinen opastus on tarpeen!

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) ja auttaa tarvittaessa.			
Huolehdi erityisesti, että henkilökunta/oppaat ovat kohteliaita ja ystävällisiä , jopa ylitseampuvasti suomalaisiin tapoihin verrattuna.			
Matkustaessaan ryhmässä japanilaiset ovat hyvin tarkkoja siitä, että kaikilla ryhmän jäsenillä on samantasoinen majoitus .			
Ohjeistus majoitukseen liittyen on oltava tarjolla japaniksi liittyen takan käyttöön, keittiön käyttöön jne.			

Vanhemmat matkailijat tarvitsevat usein esteettömät majoitustilat. Suurin osa japanilaisista ryhmämatkailijoista on ns. seniorimatkailijoita.			
Sisäveessa ja viemäröinti ovat välttämättömyyksiä tälle kohderyhmälle! Useimmat japanilaiset yöpyvät mieluiten lomallaan hotellissa. Tämä antaa sinulle käsityksen infravaatimuksista. Japanilaiset matkailijat voivat odottaa mökkityyppistä majoitusta maaseudulla, mutta korkea laatu on silti vaatimuksena.			
Japanilaiset, etenkin seniorimatkailijat, suosivat kylpyammetta suihkun sijaan.			
Jos pystyt tarjoamaan majoitusta vain suihkumahdollisuudella, pidä huoli siitä, että tämä tieto on selkeästi esillä omilla kotisivuillasi ja matkanjärjestäjän tiedossa etukäteen.			
Huoneissa on oltava erilliset vuoteet (myös aviopareille).			
Mikäli et pysty tarjoamaan majoitusta saman tasoissa huoneissa koko ryhmälle, huolehdi siitä, että tämä tieto on hyvin esillä kotisivuillasi ja matkanjärjestäjän tiedossa etukäteen.			
Majoituksen on oltava ”valmis” asiakkaan saapuessa. Japanilaiset eivät halua joutua näkemään-vaivaa esimerkiksi saapuessaan mökille. Tila on oltava lämmitetty ja sängyt pedattu valmiiksi.			
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 aukioloaikoinen. Tälle kohderyhmälle tiedon olisi oltava saatavilla 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 japaniksi. Näin pystyt myös vaikuttamaan asiakkaiden etukäteisodotuksiin.			
Saavutettavuus			
Kuljetuksen on kuuluttava mukaan majoitukseen joko sinun tai matkanjärjestäjän järjestämänä.			
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!			
Japanilaiset ryhmämatkailijat olettavat monesti bussissa tarjottavan vesipulloja vieraan/ varaisuuden osoituksena.			

LISÄTIETOJA JAPANILAISISTA MAASEUTUMATKAILUN KOHDERYHMÄNÄ:

caitoproject.eu

