

# KUINKA PALVELLA JAPANILAISIA ASIAKKAITA? KOHDERYHMÄ: RYHMÄMATKAILIJAT



Tämä tarkistuslista on tehty auttamaan sinua arvioimaan omaa potentiaalisi tarjota

## ohjelmapalveluita

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:

- ✓ Matkanjärjestäjät ovat se taho, joka päättää minkälaisia kohteita he tarjoavat asiakkailleen ja täten asettavat ensisijaisesti vaatimuksia ohjelmapalveluille. Sinun tehtäväsi on pystyä vastaamaan matkanjärjestäjän vaatimuksiin.
- ✓ Pyri hallitsemaan asiakkaiden ennako-odotuksia – tarjoa asiakkaille mahdollisimman yksityiskohtaista tietoa palvelusta etukäteen.
- ✓ Japanilaiset matkailijat arvostavat autenttisia kokemuksia ja elämyksiä, eivät ainoastaan nähtävyyksien katselua. Suomalainen luonto, paikallinen elämäntapa, historia ja harva asutus kiinnostavat → Käytä näitä elementtejä ohjelmapalveluiden 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 ohjelmapalveluiden tuottajille Ole mahdollisimman realistinen ja objektiivinen arvioidessasi omaa palveluasi!	Sisältyy X Voi sisältyä (X) tarjoamaan palveluun	Ei mahdollista palveluni kohdalla
Ohjelmapalveluiden tulisi rakentua alueen/maan aidoille ominaispiirteille. <b>Palveluita elävöittävät tarinat ovat tärkeitä.</b> Ne tulee kertoa <b>japaniksi</b> , jotta matkailija kykenee eläytymään tarinaan parhaalla mahdollisella tavalla.		
<b>Matkaoppaan merkitys on erittäin suuri</b> elämysten tulkitsijana. Japanilaiset matkailijat eivät mielellään halua viettää ”vapaata aikaa” yksikseen, samalla tavalla kuin suomalaiset matkailijat. Oppaan pitäisi puhua japania, koska tällä kohderyhmällä on usein ongelmia vieraiden kielten kanssa.		
Japanilaiset matkailijat ovat turvallisuushakuisia. <b>Turvallisuusseikat tulee siksi kertoa yksityiskohtaisesti tarjottaessa tietoa ohjelmapalvelusta.</b>		
Tarjottujen ohjelmapalveluiden tulee olla <b>kevyitä ja niihin osallistuminen helppoa!</b> Ne eivät myöskään saa vaatia kovin paljon erityisvarusteita/vaateetusta, ellei näitä ole tarjolla järjestäjän puolesta.		

<b>Japanilaiset matkailijat arvostavat paikalliseen kulttuuriin tutustumista ja siihen liittyvää uuden oppimista.</b> Esimerkiksi käsityöpajat, paikallisten leivonnaisten tai ruoan valmistaminen ja kansanmusiikkityöpajat ovat kiinnostavia.		
Maaseutumatkailuun miellettävilta ohjelmopalveluilta odotetaan <b>erilaisten luontoelementtien hyödyntämistä.</b>		
<b>Aktiviteettien tai elämysten pitäisi olla helposti saavutettavissa ja esteettömiä,</b> sillä japanilaiset ryhmämatkailijat ovat tyypillisesti seniorimatkailijoita.		
<b>Paikallisen ruuan kokeileminen</b> on yksi halutuimmista elämyksistä selvitysten mukaan. Ruokaan tulisi liittää <b>tarinoita ja tietoa sen alkuperästä aina kuin mahdollista</b> (englanniksi tai japaniksi). Käytä ohjelmapalveluissa aina paikallista ruokaa kuin se on mahdollista!		
<b>Metsistä ja järvimaisemista nauttiminen</b> on tärkeää tälle kohderyhmälle. Linkitä näitä elementtejä ohjelmopalvelusi osaksi, jos mahdollista.		
<b>Sauna</b> elämyksenä on erittäin kiinnostava! Kokemus vaatii kuitenkin hyvän suunnittelun ja/tai ohjauksen. Japanilainen saunakulttuuri eroaa selvästi suomalaisesta.		
Aitoutta hakevat japanilaiset ovat kiinnostuneita ottamaan osaa paikallisiin aktiviteetteihin, joissa myös paikalliset käyvät. <b>Tarjota tietoa siitä, missä on mahdollista nähdä paikallista elämänmenoa,</b> kuten markkinoista, kyläjuhlista ja jopa supermarketista -> "what to do" -lehtiset?		
Tämä kohderyhmä on erityisen kiinnostunut myös <b>kulttuurista ja haluaa vierailulla historiallisissa kohteissa.</b> Muista kuitenkin opastuksen tärkeä rooli!		
Matkustaessaan ryhmässä, japanilaiset olettavat, että <b>jokaista ryhmän jäsentä kohdellaan samalla tavalla.</b> Esimerkiksi oppaan tulisi aina puhua koko ryhmälle (myös vastatessaan kysymyksiin), eikä keskustella yksittäisten asiakkaiden kanssa.		
Ohjelmapaketit, jotka <b>yhdistävät kaupunkiloman ja virkistäytymisen maaseutukohteissa</b> ovat kiinnostavia tälle kohderyhmälle.		
<b>Hallitse asiakkaiden ennako-odotuksia!</b> Kaikista aktiviteeteista pitää löytyä yksityiskohtaiset kuvaukset etukäteen esimerkiksi kotisivultasi - mikä aktiviteetti on, miksi se on kiinnostava, kauanko se kestää, mitä varusteita tarvitaan jne. Japanilaiset suunnittelevat matkansa tarkasti etukäteen. Käytä <b>runsaasti kuvia!</b>		
Muista että <b>matkatoimistot ovat tämän kohderyhmän osalta usein ensisijaiset asiakkaasi.</b> Huolehdi siitä, että heillä on tarkat tuotetiedot.		
<b>Ostokset</b>		
<b>Ostosmahdollisuudet ja paikalliset matkamuistot ovat tärkeitä japanilaisille.</b> 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 → <b>suunnittele ohjelmopalvelusi niin, että siihen kuuluu mahdollisuus hankkia pieniä matkamuistoja vietäväksi kotiin perheelle ja ystäville.</b>		
Mikäli ostokset eivät suoranaisesti kuulu ohjelmopalveluusi, <b>tarjota tietoa paikallisista ostosmahdollisuuksista.</b> Huomaa, että japanilaiset ovat tottuneet pidempiin kauppojen aukioloaikoihin kuin Suomessa on. Kerro tästä etukäteen.		
<b>Saavutettavuus</b>		
<b>Kuljetuksen pitää kuulua mukaan tuotepakettiin</b> (joko sinun tai matkan järjestäjän järjestämänä)		
Mikäli järjestät kuljetuksia, <b>ei ole hyväksyttävää, jos kuski puhuu ajon aikana matkapuhelimeen.</b> Kuskin pitää olla kokenut ja ajaa huolellisesti sekä nopeusrajoitusten mukaan. Japanilaisten turvallisuushakuisuus näkyy myös tässä!		
Japanilaiset matkailijat <b>olettavat pikkubussissa tai taksissa tarjottavan vesipulloja</b> vieraanvaraisuuden osoituksena.		

LISÄTIETOJA JAPANILAISISTA MAASEUTUMATKAILUN KOHDERYHMÄNÄ:

[caitoproject.eu](http://caitoproject.eu)

