

sailer

[people + curiosity]

Oivalluksia matkailuyrittäjiltä

Matkailun pulssi 12.10.2023

Sailer x Visit Finland

2 0 1 4
+ 3 6 0 0
1 1
9 , 6

perustettu

haastattelua

eri maata, joissa olemme tutkineet

asiakastyytyväisyys (ka) asteikolla 0-10

Töölö, Helsinki



scribler

HAASTATTELUJEN TAVOITTEET

Oivalluksia matkailuyrittäjiltä

1

Ymmärryksen lisääminen matkailuyritysten tuotekehityksestä ja erottautumistekijöistä.

- Mistä haastatellut yritykset saavat ideoita tuotteilleen?
- Miten asiakkaiden tarpeita tunnistetaan ja miten ne vaikuttavat omaan tuotetarjontaan?

2

Ideoiden ja ajatusten jakaminen matkailualan yrityksille videokerronnan avulla.

- Innostetaan ja inspiroidaan matkailualaa innovoimaan rohkeasti uudenlaista liiketoimintaa ja uusia tuotteita.

1. HAASTATTELUT

11 Puolistrukturoitua haastattelua etävideoyhteydellä tai puhelimitse



Haastattelut toteutettiin heinä-elokuussa 2023



Haastatteluissa mukana matkailualan yrityksiä eri puolilta Suomea

HAASTATTELTAVIEN TAUSTA

- Yritysten taustalla erilaisia tarinoita:
 - perheyritys, pitkä historia (1950-l lähtien)
 - uusi yritys (2019-)
 - yrittäjä pois oravanpyörästä, alan vaihto
 - taustalla osaamista, koulutusta, kokemusta tai oma harrastus
 - mutta myös: rohkeaa heittäytymistä, matkan varrella oppimista, kaikilla ei välttämättä mitään alan kokemusta
- Yhteistä kaikille haastatelluille: ovat luoneet jotain uutta, löytäneet uudenlaisia kohderyhmiä ja trendejä, onnistuneet palveluiden tuotteistamisessa



Haastatteluihin osallistuivat



Ari Yrjölä, *Lehmonkärki*

Jaana Kuivalainen, *Sahanlahti Resort*

Valentijn Beets, *Bearhill Husky*

Jouko Lappalainen, *Nellim Wilderness Hotels*

Heidi Savolainen, *Seikkailuapinat*

William Hellgren, *Hotelli Nestor/Back Pocket*

Outi Fagerlund, *Hotel Hyypeis*

Netta Paavoseppä, *The Barö*

Annu Huotari, *Hawkhill*

Jesse Marttila, *Natura Viva*

Teemu Tuomarla, *Haltia Lake Lodge*

2. TARINAT VIDEOOLLE

4 Videota haastatelluista yrityksistä.



Videokuvaukset
syyskuussa 2023



Videoilla esiintyvät:

Ari Yrjölä, *Lehmonkärki*

Heidi Savolainen, *Seikkailuapinat*

Jesse Marttila, *Natura Viva*

Teemu Tuomarla, *Haltia Lake Lodge*



sailer

AJATUKSIA ASIAKKAISTA

- Kv-matkailijat palaamassa takaisin pandemian jälkeen
- Monella haastatellulla hyvin monipuolinen asiakaskunta. Useampi kohderyhmä eri puolilta maailmaa auttaa riskin hajauttamisessa.
 - Toisaalta ei kuitenkaan haluta myydä kaikkea kaikille, sillä halutaan pitää kiinni omasta brändistä. On tärkeää tehdä omannäköistä bisnestä ja omannäköisiä tuotteita.
- Asiakkaat arvostavat: luonto, rauha, lepo, aktiviteetteja, hyvä palvelu, elämyksellisyys
- Asiakkaat arvokas tuoteideoiden lähde.

UUDET TUOTEIDEAT

- Jatkuvaa kehittämistä ja ideointia, joskus vaikeaa, joskus asiat *“vain loksahtavat kohdilleen”*.
- Ideat löytyvät kaikkialta
 - **Asiakkaiden** toiveet ja ideat
 - Mitä maailmalla tarjotaan? Messut, tapahtumat, omat verkostot
 - Oma henkilökunta
 - Some, internet
 - Asioiden yhdistely omaan ympäristöön sopiviksi, omaperäiset tuotteet: *“Miten tämä sopii juuri meille?”*
- Ideasta tuotteeksi 2h - 3 v
- Kokeiltava rohkeasti, ei tarvitse olla heti valmista. *“Ne jää pöytälaatikkoon, jos niitä ryhdytään hinkkaamaan.”*



YHTEISTYÖ MUIDEN KANSSA

- Verkostot ja yhteistyö erittäin tärkeitä:
"Kilpailija kannattaa nähdä yhteistyökumppanina."
- Paikallisten palveluiden käyttäminen ja menestyksen jakaminen myös muille: koko alueen menestys tärkeää.
"Kukaan ei tule Suomeen yhden mökkikylän takia."
- Itse ei tarvitse osata kaikkea, eikä itse omistaa jokaista harrastevälinettä.
- *"Perisuomalainen kateus on syytä heittää roskakoriin."*



VASTUULLISUUS

- Yrityksille itselleen tärkeää. Joillekin kaiken olemassaolon perusta, toisille tärkeä asia, jota kohti pitää pyrkiä, mutta joka ei toteudu yhdessä yössä.
- Asiakkaille ei yleensä se kaikkein tärkein asia tai ostopäätöksen peruste.
- Perillä kohteessa asiakas näkee kuitenkin mielellään vastuullisia tekoja --> tyytyväisyys ostopäätökseen lisääntyy -> asiakaskokemus paranee.
- Uudistava, regeneratiivinen matkailu herättää kiinnostusta. Matkakohteeseen jätetään positiivinen jälki vierailusta, halutaan tehdä jotain merkityksellistä.
- Myös luksus ja korkea taso voi olla vastuullista, kestävästi rakennettua, pitkäikäistä ja laadukasta.



YHTEENVETOA HAASTATTELUISTA

- Erilaiset asiakasryhmät eri puolilta maailmaa hajauttavat riskiä.
- Omasta brändistä huolehdittava, osattava sanoa myös ei asioille, jotka eivät siihen sovi.
- Uudet tuoteideat voi ottaa nopeasti kokeiluun, ei tarvitse olla valmista.
- Yhteistyö muiden yritysten kanssa ja oman alueen menestys on erittäin tärkeää. Muiden yritysten näkeminen yhteistyökumppaneina mahdollistaa suuremmat asiakkuudet.
- Vastuullisuus tärkeää osalle asiakkaista (uudistava matkailu), toisille ei merkitystä ostopäätöstä tehtäessä.



TERVEISET MUIILLE MATKAILUYRITTÄJILLE

- Rohkeus, pitkäjänteisyys ja kärsivällisyys ovat yrittäjän hyveitä. *"Kyseessä on maraton, ei pikamatka."*
- Usko omaan tekemiseen ja rohkeus pysyä siinä.
- Pienestä on hyvä aloittaa, kaiken ei tarvitse olla valmista heti. Kaikkeen ei tarvita suuria investointeja. Ideat kokeiluun heti!
- Yhteistyö muiden kanssa tärkeää



Kerron mielelläni lisää!



Paula Salo-Valjakka

Insight Team Lead


✉ paula.salo-valjakka@sailer.fi


☎ +358 40 718 9707

in [Linkedin](#)

sailer

[people + curiosity]

 Oy Sailer Research & Development Ltd.

 Caloniuksenkatu 7 A 2, 00100 HELSINKI

 info@sailer.fi

 www.sailer.fi

