

MITÄ MUUTA MURMANSKILAISILLE?

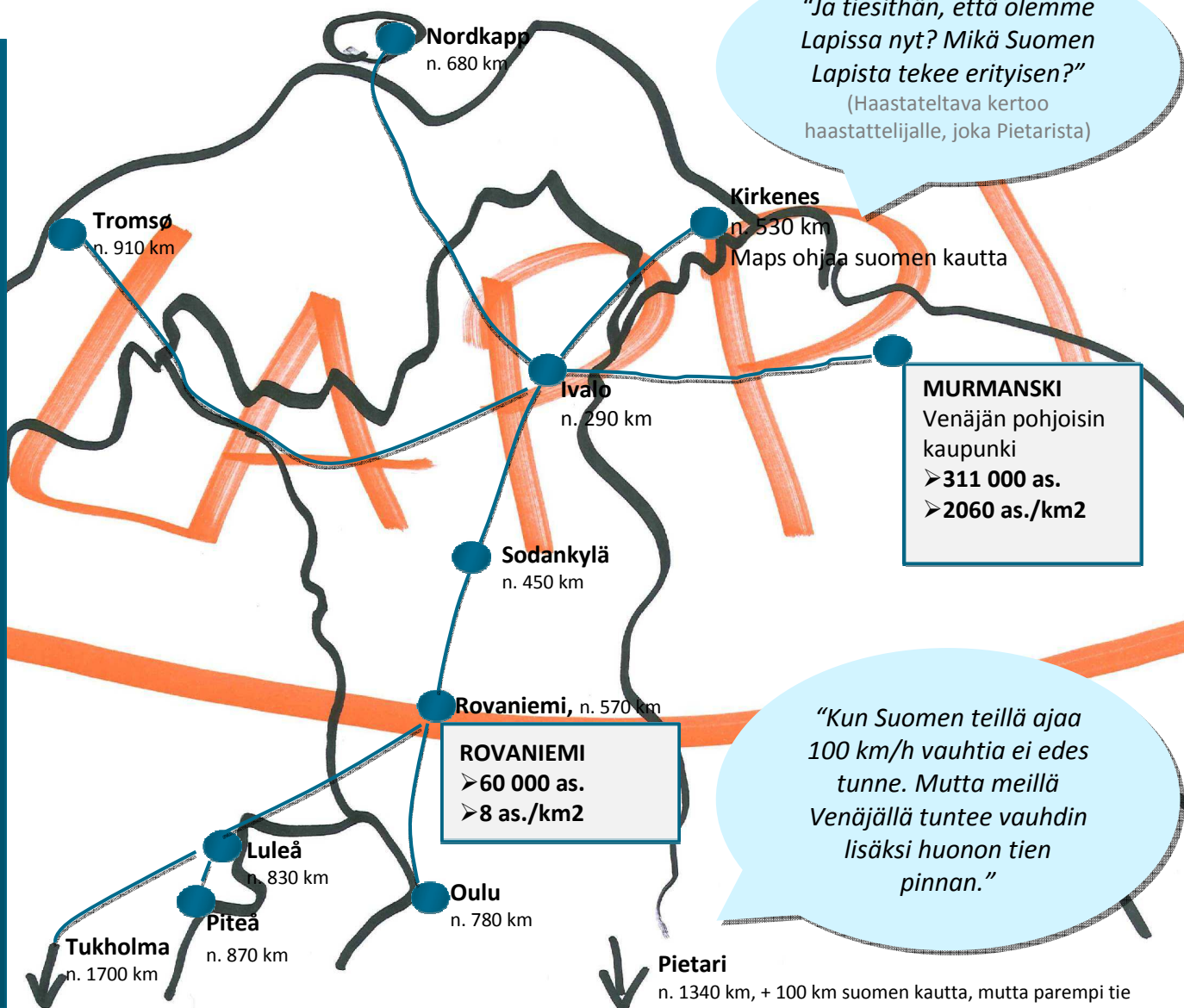
Tutkimus venäläismatkailijoiden tarpeista

LAPPIIN, SUOMEEN, RUOTSIIN VAI NORJAAN?

Murmanskista katsottuna Lappi ei ole ollenkaan niin eksoottinen ja kiinnostava kuin esim. Pietarista nähtynä. Luonto, maisemat ja matkamuistot ovat tuttuja.

Murmanskilaista matkailijaa ei kiinnosta pelkkä erämaa. Hän odottaa lomalta aktiviteetteja ja elämyksiä, joita ei tule kotona kokea. Yleinen mielikuva on, että näitä elämyksiä ei Lapista juurikaan löydy, vaan niitä varten pitäisi lähteä etelämmäksi. Myös Ruotsi ja Norja ovat houkuttelevia vaihtoehtoja. Suomen Lappi tarvitsisi oman vetonaulan.

→ Suomen Lapista tulisi viestiä Murmanskilaisille eri kärjellä kuin muille kaukaa tuleville matkailijoille. Se mikä muille on eksotiikkaa on murmanskilaisille tuttua. Suomeen on helppo tulla ja nopeille irtiotuille arjesta olisi paljon kysyntää. Mutta nyt Murmanskissa ei tiedetä, mitä Lapissa voisi tehdä.



LÄHDÖSSÄ MURMANSKISTA SUOMEEN?

Mistä löytyy tietoa? Ei ole yhtä helppoa paikkaa, josta etsisin...

Kuka tuttavistani on käynyt Suomessa? Tarvitsen suosituksia siitä, mitä Lapissa voi tehdä...

Olen kuullut, että Norjassa on järjestetty meille venäläisille matkailuasiant paremmin. Mutta siellä on kalliimpaa...

Lähtisin useammin, mutta matkustaminen täältä vie liikaa aikaa. Edes 3-4 päivää ei ole vielä oikein tarpeeksi...

Heillä on Joulupukki ja luonnonrauhaa. Mutta aktiviteeteista ja hauskanpidosta en oikein tiedä...

Suomessa on todella helppo matkustaa nopeasti paikasta toiseen...

Suosittelen Oulua, se on mielestäni paras kohde. Hyvä leirintäalue, kauniit rannat ja paljon kiinnostavaa tekemistä...

Ostosmahdollisuudet ja palvelut ovat laadukkait. Mutta esim. auton huoltaminen Suomessa on todella kallista...

MURMANSKILAINEN MATKAILIJA PÄÄLLIMMÄISET LAPPIIN JA SUOMEEN LIITTYVÄ MIELIKUVAT

- Hyvät tiet, helppo matkustaa omalla autolla nopeasti. Hyvät tieopasteet. Suomen kautta on mukava ajaa vaikkapa Pietariin asti.
- Lapissa on hyvin samanlainen luonto kuin kotona, mutta puhtaampi. Myös kaupungeissa puhdasta.
- Suomen hiljaisuus ja rauhallinen elämänrytmi sopii lepäämiseen ja rentoutumiseen. Mutta missä ovat aktiviteetit ja hauskanpito?
- Laadukkaat palvelut ja infrastruktuuri. Hyvä tehdä ostoksia ja suurempiakin hankintoja liikkeistä, joihin voi luottaa.
- Laadukas ruoka ja paikalliset herkut saavat erityiskiitosta. Mutta samalla paikallisen kohtuuhintaisen ruuan löytäminen koetaan vaikeaksi.

Pohdittavaksi:

Miten Lapin erilaisista lomailuun ja viihtymiseen liittyvistä mahdollisuuksista voisi antaa monipuolisemman kuvan? Voitko osaltasi kertoa venäläiselle asiakkaalle siitä, mitä kaikkea Lapissa voi kokea ja tehdä eri vuodenaikoina?

“Luonto on kuten meille mutta puhtaampi. Olen kävellyt siellä paljain jaloin ruohikossa. Se oli todella hienoa.”

“En ole missään maistanut yhtä herkullisia maitotuotteita kuin Suomessa. Kaikki maidosta tehty maistuu uskomattoman hyvältä. Ja heillä on mahtava jäätelöä, siinä on rusinoita. Ja myös liköörijäätelöä!”

“Puitteet ovat Suomessa aina laadukkaita. Esimerkiksi mökeissä on saunat ja takat. Kaikki on tosi siistiä ja maksaa vähemmän.”

TÄRKEIMMÄT SYYT TULLA SUOMEEN

"Matkustamme Rovaniemelle ostoksille. Se on lähempänä kuin muut ja siellä on kolme suurta ostoskeskusta."

Ostokset, shoppailu, palvelut

"Rovaniemi tietenkin houkuttelee, koska Joulupukki on siinä aivan lähellä."

Tunnetuissa turistikohdeissa vierailu, erityisesti Joulupukki

"Menimme Saariselälle hiihtämään, koska rinteet ovat mukavampia kuin meillä Venäjällä. Ja myös palvelu on parempaa."

"Käymme Oulussa ja Inarissa kesäisin. Olemme käyneet jo usein ja menemme jatkossakin. Venäläisiä ei ole paljon ja se on meille tärkeää."

Rentoutuminen, rauhoittuminen, loma luonnon helmassa ja veden äärellä, esim. mökit, leirintä

Läpikulkumatka Ruotsiin, Norjaan, Pietariin....

"Pidän enemmän Ruotsista. Siellä ihmiset ovat energisiä. He osaavat heittäytyä ja pitää hauskaa, pitävät tanssimisesta kuten mekin. Suomalaiset ovat lainkuuliaisia ja rauhallisia."



Kulttuuritapahtumat, kylpylät, nähtävyydet ja aktiviteetit kiinnostavat, mutta eivät tällä hetkellä ole keskeinen syy suunnitella lomaa Suomen Lappiin. Yleinen ajatus on, että hauskapito ja aktiviteetit ja elämä löytyvät vasta Etelä-Suomesta. Lapista puuttuu myös selkeitä vetonauloja. Murmanskissa ei ole paljon erityistä tekemistä (verrattuna esim. Pietariin), joten lomaan liittyy paljon odotuksia siitä, että pääsisi tekemään jotain, mitä ei ole ennen tehnyt. Miten Lappi voisi tarjota elämyksellisen irtioton arjesta?

MURMANSKILAINEN MATKAILIJA

MATKAKOKEMUKSEN VAIHEET JA TIEDONLÄHTEET



- WOM
- Tvoi Rovaniemi (palaavalle matkajalle)
- Twitter

- WEB: mm. mbnews, google, yandex, twitter
- WOM
- Tvoi Rovaniemi

- Booking.com
- Hotels.com
- Hotellien sivut

- Oma auto, vapaus muuttaa reittejä
- Ystävän auto
- Ongelmattomuus

- Spontaani kävely
- Tvoi Rovaniemi
- Älypuhelimien toiminnot, mm. translator

- 2 tapaa suositella:
- Kertoa matkasta
- Ottaa mukaan seuraavalla matkalle

“Onneksi meillä on Tvoi Rovaniemi. Otin tämän lehden tarkoituksella mukaan, kun viimeksi kävimme siellä. Olen selannut sen läpi ja nyt jo valmiiksi suunnitellut lomamatkan elokuulle. Silloin siellä on Lordi rock-festivaali.”

“Kävimme mbnews-nettisivuilla. Kirjoitimme ylös, että minne kannattaa mennä ja osoitteetkin. Oikeastaan me otimme kaiken tiedon sieltä.”

“Nykyään Suomen konsulaatti lähettää uutiskirjeitä, uusimmat uutiset, Twitterin kautta. Ne tulevat Murmanskin toimipisteeltä – kaksi tai kolmekin joka viikko, kaikista kulttuuritapahtumista ja lomista.”

“On olemassa tosi hieno booking.com -sivusto ja lisäksi hotellien sivustot. Rova-hotelleilla on oma nettisivu, jossa on kuvia ja arvosteluja.”

“On paljon mukavampi ajaa itse, kun ei tarvitse olla riippuvainen mistään bussiaikatauluista. Voi ajella vähän kiertoteitä. Mitä jos olet menossa Rovaniemelle, mutta Ivalossa olisikin mahtavat alennusmyynnit? Bussilla et voi poiketa reitistä, vai mitä?”

“Matka on menestys, kun ei turhaudu huonosta organisoinnista.”

“Aivan sattumalta päädyimme rannalle, josta emme tienneet – tosi puhdas ranta kaupungissa. Söimme snackiä ja menimme rannalle ja vietimme siellä koko illan.”

“Vein kummisetäni sinne. Olemme olleet Rovaniemellä – se on Lapin sydän. Minun suosituksestani yksi toinenkin kaverini on käynyt siellä viimeiset vuodet aina Uuden vuoden jälkeen. Häinkin varaa mökit aina heinäkuussa. Hän on puolestaan innostanut omia kavereitaan, jotka ovatkin nyt jo 4-5 joululomaansa viettäneet siellä. Maa on aina Suomi, mutta paikka vaihtuu joka vuosi.”

“Jos tutut tai kaverit suosittelevat jotain paikkoja, niin niihin voi aivan turvallisesti mennä itseksensä.”

IDEA

TIEDONHAKU

VARAUS

SAAPUMINEN

PAIKAN
PÄÄLLÄ

SUOSITTELU

Ennen matkaa

Matkan aikana

Matkan jälkeen

MURMANSKILAINEN MATKAILIJA

MATKAKOKEMUKSEN VAIHEET JA PULLONKAULAT



- Puutteelliset tai yksipuoliset tiedot ja mielikuvat asioista, joita Suomessa voi tehdä

- Ei sivustoa, josta löytää koko lappia koskevaa tietoa
- Kaupunkien sivut vaikeaselkoisia ja huonosti päivetettyjä

- Leirintäalueiden vähäisyys pohjoisessa
- Edullisten majoitusvaihtoehtojen löytäminen verkosta

- Jos ei omista autoa kulkuvälineet vähissä
- Huonot tiet Venäjän puolella pelottavat, korjaus suunnitteilla
- Viisumin saanti

- Missä...? Paikall. ruoka, kulttuuri, museot, tekeminen, viihde, tanssiminen, baarit
- Pieniä kieliongelmiä
- Infopiste tuntematon
- Hintataso

- Suppea kokemus jättää heikomman muistijäljen ja vähemmän kerrottavaa/suosittelavaa

“Ei tarpeeksi tietoa. En onnistunut löytämään ymmärrettävää lähdeä. Alat perehdyttää itse itseäsi, pala kerrallaan, ja sitten siirrätkin sen jo seuraavaan päivään. Lopulta ei synny mitään päätöstä.”

“Löysimme sattumalta Suomen leirintäalueiden top luokitukset; niitä on vain 6 tai 7. Huono puoli on se, että niitä ei ole Pohjois-Suomessa; Oulussa on pohjoisimmat ja siitä sitten alas kohti Helsinkiä.”

“Kun olimme lähtemässä matkaan, emme löytäneet minibussia Suomeen; Kirkkoniemessä kaikki kuljetus on hyvin organisoitua.”

“Mitä museoihin tulee, niin Lapin alue on aika yksitoikkoinen.”

“Meillä oli kyllä aivan hauskaa, mutta kun aloimme muistelemaan, mitään erityistä ei tullut mieleen.”

“Ihmiset ei vaan tiedä, mitä siellä voi tehdä. Kuten uusin tuttavuuteni. Hän ei tiennyt, minne mennä, missä pysähtyä ja mitä tehdä siellä. Hänellä olisi kyllä halua, mutta hän ei tiedä, mitä kannattaisi tehdä. Kun ihminen tulee rajan yli, hän ei osaa edetä. Informaation puute pysäyttää.”

“On olemassa portaali, Oulu-info tai jotain, mutta se on todella epäinformatiivinen ja niin hankala navigoida. Niinpä aloin vaan googlettaa, että “Oulu, nähtävyydet...” “Saimme myöhemmin tietää Rovaniemen nettisivuista. Puolet tiedoista oli kylläkin vanhentuneita.”

“Tie on aivan raihnainen: on taitteita, kuoppia ja koloja ja asfaltti on ihan käyrästynyt.”

“Me kyllä järjestimme kaiken itse, mutta kun pääsimme sinne, niin ehkä fiilis oli poissa tai.. Onhan siellä se kylä, emme vaan löytäneet paikkaa, mihin mennä ja lyöttäytyä olemaan.”

“Monet tutut kyselevät minulta, että miksi Suomi? Viisumi Norjaan olisi halvempi ja se on voimassa 5 vuotta. Niinpä he menevät Norjaan, eivätkä vielääkään ole päässeet Suomeen.”

“Kun me etsimme hapankermää ensimmäisen kerran, löysimmekin jotain – ja se ei ollut muuta kuin keltaista vettä. Käytän konetta kääntämään ja se käänsi sen “hapanmaidoksi”. En tiedä sitten, mitä se oikeasti oli.”

IDEA

TIEDONHAKU

VARAUS

SAAPUMINEN

PAIKAN
PÄÄLLÄ

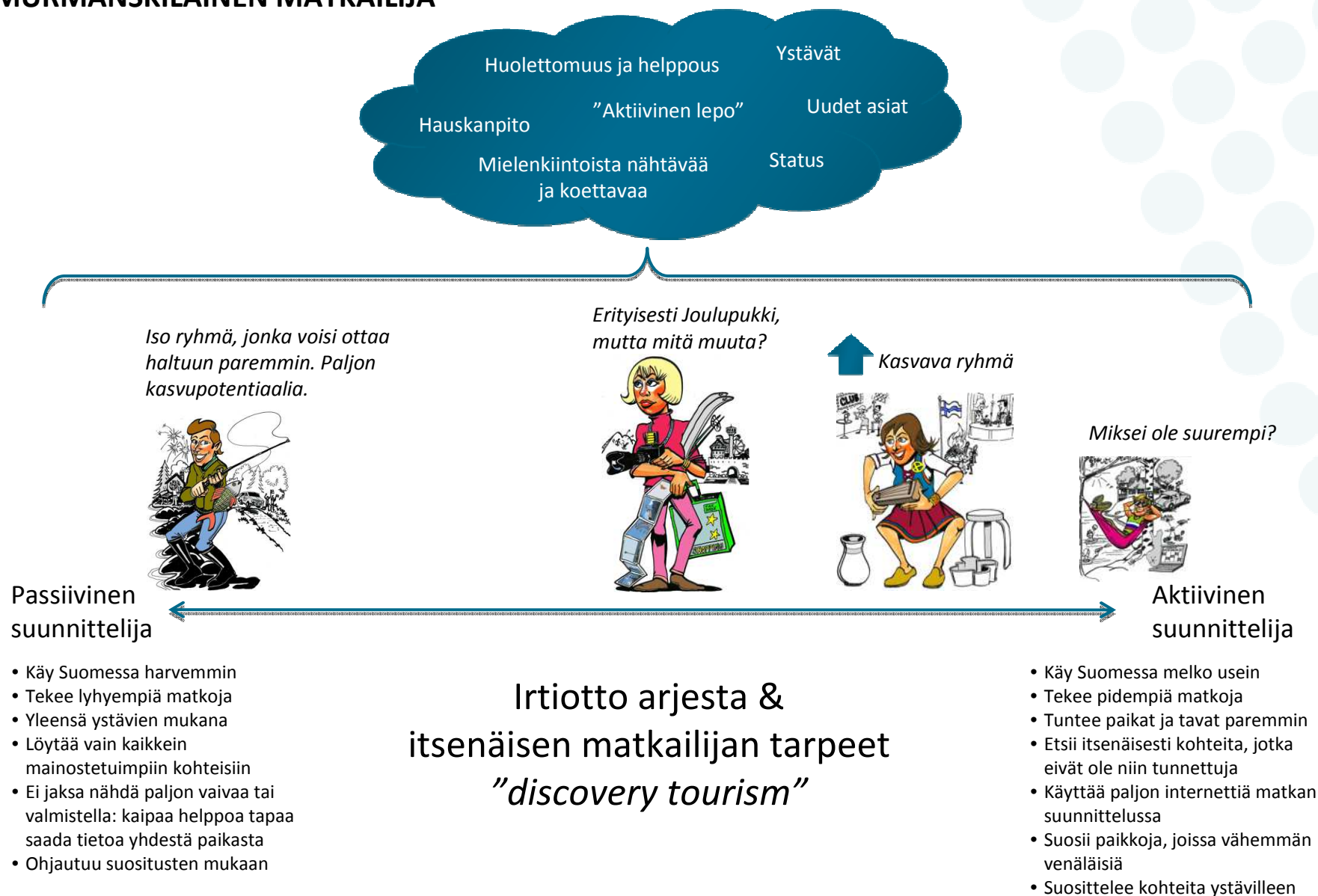
SUOSITTELU

Ennen matkaa

Matkan aikana

Matkan jälkeen

MURMANSKILAINEN MATKAILIJA



MURMANSKILAINEN MATKAILIJA MATKUSTAMISEN ARKISIA ONGELMIA JA HAASTEITA

- Leirintäalueista ja leiriytymisestä puuttuu tietoa. Koetaan, että niitä ei ole tarpeeksi.
- Kauppojen ja ravintoloiden lyhyet aukioloajat ärsyttävät. Tämä aiheuttaa isoja pettymyksiä ja vaikeuttaa matkasuunnittelua.
- Parkkisäännöt kaupungeissa aiheuttavat hämmennystä, huolettavat ja saavat välttämään keskustoja.
- Porot tiellä aiheuttavat päänsärkyä.
- Turisti-info ei ole tuttu konsepti, tätä palvelua ei osata etsiä.
- Muut venäläiset ja ”off the beaten track.” Mistä löytää paikkoja, joita maamiehet eivät vielä ole täyttäneet?

Pohdittavaksi:

Pelot ja ärsyntyminen johtuvat usein tiedon puutteesta. Voitko yrittäjänä osaltasi purkaa näitä ongelmia ja varmistaa, että venäläinen matkailija kokisi vähemmän pettymyksiä?

”Kaupat ovat auki vain pienen hetken viikonloppuisin. Jos minulta kysytään, ei ole mitään järkeä mennä Suomeen viikonloppuna.”

”Monia pelottaa Suomessa ajaminen, koska he eivät tiedä liikennesääntöjä ja parkkipaikan löytäminen on hankalaa. Tuttavani meni Suomeen ensimmäistä kertaa ja sai parkkisakon välittömästi.”

”En pidä Rovaniemeä hyvänä turistikohteena. Siellä on liikaa venäläisiä ja liian vähän nähtävää. Näen liikaa tuttuja, kuten entisen pomoni ja kollegani, jotka ovat lähteneet lomalle yhdessä.”

MURMANSKILAINEN MATKAILIJA VALINTAPROSESSIN JA KOKEMUKSEN PULLONKAULOJA

- Ei yhtä selkeää paikkaa, josta saisi ajantasaista tietoa Suomeen matkustamisesta. Liikkeellä paljon huhuja ja jopa väärää tietoa.
- Viisumin saamisen hitaus ja ongelmat. (Vrt. Norja)
- Museoita ja muita kulttuuriaktiviteetteja ei löydetä. Lomaan/Suomessa matkustamiseen kaivataan monipuolisuutta ja uusien asioiden näkemistä. Erityisesti nähtävyydet ja kulttuurikohteet kiinnostavat.
- Voiko Suomessa pitää hauskaa? Missä ja milloin? Lomalla pitää myös päästä irrottelemaan...
- Matkustaminen onnistuu oikeastaan vain omalla autolla. On olemassa tarve paketoituille kuljetuksille/kokonaisuuksille.

Pohdittavaksi:

Lomalta odotetaan erityisiä kokemuksia; asioita, joita ei voi tehdä kotona. Näistä kokemuksista kerrotaan tarinoita jälkeenpäin. Nyt venäläiset eivät löydä näitä kokemuksia Lapista. Erityinen ei välttämättä tarkoita suurta tai kallista. Miten voisit osaltasi tarjota venäläisille jotain ikimuistoista ja mieleenpainuvaa?

“Löysimme suomalaisten leirintäalueiden esittelyn, mutta niitä on vain 6 tai 7. Eikä yhtään pohjoisessa. Kaikki ovat Oulun alapuolella.”

“Edes Rovaniemellä ei ole nähtävyyksiä - paitsi Joulupukki. Jos hänet ottaa pois, jäljelle ei jää mitään!”

“Museoiden suhteen Lappi on köyhä ja yksipuolinen. Joka paikassa samat rautaesineet.”

“Olen kuullut, että Etelä-Suomi on täynnä toimintaa. Pohjoinen on tylsempi ja rauhallisempi.”

ITSENÄINEN MATKAILIJA EI LÖYDÄ TEKEMISTÄ!

*“Se oli yksi suurimmista **pettymyksistä**. Menimme Suomeen ja kävimme Rovaniemellä. Me kyllä järjestimme **kaiken itse**, mutta kun pääsimme sinne, niin ehkä fiilis oli poissa tai...”*

*“Onhan siellä se kylä, emme vaan löytäneet **paikkaa, mihin mennä ja lyöttäytyä olemaan**. Me kyllä suunnittelimme reitin, mutta kesti kauan aikaa löytää tie, sitten seuraava. Eikä mitään nähtävää...”*

*“Meillä oli kyllä aivan hauskaa keskenämme, mutta jälkeenpäin kun aloimme muistelemaan, **niin mitään erityistä ei ollut jäänyt matkasta mieleen**.”*

*”Joulupukin kylässä oli kyllä jotain kiinnostavaa, mutta siitäkään ei jäänyt mitään erityistä kokemusta. Ilmeisesti matkamme epäonnistui, koska meille **ei ollut tarpeeksi tietoa siitä, mitä tehdä**. Ja törmäsimme suljettuihin oviin kaikkialla.”*

Pohdittavaksi:

Tarjoamalla asiakkaallesi vinkkejä ja opastusta Suomessa toimimiseen omistat osan hyvästä kokemuksesta. Miten voisit vähentää itsenäisten matkailijoiden kokemia pettymyksiä ja antaa heille osoitettuja ideoita ja ”langanpäitä” siitä, mitä eri paikkakunnilla voi tehdä?

MURMANSKILAINEN MATKAILIJA KEHITYSTEEMOJA JA HYÖDYNTÄMÄTTÖMIÄ MAHDOLLISUUKSIA

- Laajennus Joulupukista ja villistä luonnosta tekemiseen, näkemiseen, kokemiseen ja hauskanpitoon. Ulkoilu, retkeily, leiriytymismahdollisuudet, kulttuuri, kiinnostavat vierailukohteet...
- Miten itsenäiselle matkailijalle voisi paketoida kulttuuria, tarinoita ja elämyksiä? Oppiminen, "tiedonjano", historia, kiinnostavat paikalliset tarinat.
- Erikoiset ja uniikit kokemukset. Mitä voi tehdä vain täällä?
- Ajankohtainen tapahtumatarjonta ja vinkit tekemiseen. Miten tietoa voi antaa myös kotiin viemiseksi seuraavan matkan suunnittelua varten?
- Ruokapromootio: paikalliset ravintolat, ruokaostosten tekeminen, reseptit
- Lisää käytännön plussia esiin: ostokset, autohuolto, liikkumisen ja asioinnin helppous, edulliset hinnat suhteessa Norjaan... Voisiko näitäkin etuja paketoida osaksi olemassa olevia tuotteita?
- Helpot "vierailutuotteet", paketit ja ohjelmat itsenäisille matkailijoille, joilla ei ole omaa autoa tai halua lähteä omalla autolla.

"Luulen, että Suomen mahdollisuudet lomakohteena liittyvät maaseutu- ja luontomatkailuun. Ei siellä saa rantoja ja glamouria."

"Toivon, että voisin yöpyä sellaisessa lumitalossa, se olisi kokemuksen arvoista. Ne ovat vähän kuin igluja, en muista miksi he niitä kutsuvat..."

"Onneksi meillä on Tvoi Rovaniemi. Otin tämän lehden tarkoituksella mukaan, kun viimeksi kävimme siellä. Olen selannut sen läpi ja nyt jo valmiiksi suunnitellut lomamatkan elokuulle. Silloin siellä on Lordi rock-festivaali."

ASIAKKAAN TARPEET PALVELUKEHITYKSEN KESKIÖÖN

Kehitä ja lisää näitä...

Nopea ja edullinen viisumi, kuljetusmahdollisuudet ja matkapaketit Suomeen, leirintäalueet ja muut edulliset majoitusvaihtoehdot, yksi selkeä ja ajantasainen tietolähde verkossa, ideat ja vinkit koko Lappiin ja eri alueille "mitä täällä voi tehdä?", pidemmät aukioloajat...

Tuo paremmin esiin ja korosta näitä...

Liikkumisen helppous, ohjeet parkkeeraukseen, puhtaus, palveluiden laatu, hiihtokeskukset, talvilajit, kalastus, mökkien vuokraus, vaellusreitit, kävelyreitit, kulttuuri, museot, paikalliset jutut ja erikoisuudet, historiaan liittyvät tarinat, tanssipaidat, baarit, hauskanpito, shoppailu, halvat hinnat suhteessa Norjaan...



TEE/MUISTA AINAKIN NÄMÄ

- ☐ Venäläinen matkailija on spontaani ja toimii impulsiivisesti. Pidä huoli, että matkailija löytää palvelusi ja voi ostaa sen halutessaan heti.
- ☐ Rakenna palvelustasi hyvä tarina. Kerro ylpeästi, miksi se on jotain, joka pitää ehdottomasti kokea. Opastus venäjänkielellä on madaltaa ostamisen kynnystä.
- ☐ Suosittelu on helppo tapa lisätä arvoa omaan palveluusi. Anna vinkkejä tekemisestä, aktiviteeteista ja päiväohjelmista. Aarrekartan antajaa ei unohdeta.
- ☐ Venäläinen matkailija haluaa heittäytyä ja pitää lomalla hauskaa. Jos et voi itse järjestää juhlia, kerro missä suomalaiset juhlivat ja miten.
- ☐ Anna asiakkaalle syy palata uudestaan ja suositella palveluasi tuttavilleen. Kerro tulevista tapahtumista, muista vuodenajoista, palkitse palaava asiakas, koukuta eduilla ja paketeilla. Muista myös jälkimarkkinointi. Nykyiset asiakkaasi ovat halvin ja usein tehokkain markkinointikanava.

Lisätietoja

Sanna Tarssanen, toimitusjohtaja
Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus LEO

Sanna.tarssanen@leofinland.fi

040 861 1149