

HIGH LIGHT HOLIDAYS LTD

Sirpa Glad-Staf

KALASTUSMATKAILUN KANSAINVÄLISTYMINEN

Ulkomaisten kalastusmatkailuasiakkaiden tarpeet ja palvelu
Palvelupakettien rakentaminen ja kansainvälinen markkinointi

ProAgria Tampere 6.4.2011



Tavoitteena: Ikimuistoinen kalastuskokemus
kansainvälisellä tasolla mitattuna

Sirpa Glad-Staf

High Light Holidays Ltd

Kuka, mitä, miksi?

- ◆ elinikäinen kalastus-
kokemus onkimisesta
syvänmerenkalastukseen
- ◆ yli 30 v kansainvälistä kalastusvälinekauppaa
- ◆ kalastusmatkojen järjestämiskokemusta sekä
kotimaassa että ulkomailla
- ◆ kansainvälistä projekti- ja järjestöosaamista
- ◆ laaja-alaisesti verkostoitunut kv. yhteistyökumppani
kalastusmatkailussa, -mediassa ja -kaupassa



Kalastusmatkailun perusedellytykset vision ja mission toteutumiseksi

- ◆ hyvinhoidetut kalavedet = elinvoimainen kalasto (veden laatu, luontaiset kannat, istutukset, kalastussäännöt ja -rajoitukset)
- ◆ kalastuskohteiden infrastruktuuri
- ◆ palvelukokonaisuus, -taso ja -alttius
- ◆ matkailun perustiedot ja -taidot
- ◆ markkinointi- ja myyntitaidot, henkilösuhdetaidot, kielitaito
- ◆ pitkäjänteinen kehitystyö
- ◆ oikeat yhteistyökumppanit

Asiakaslähtöinen näkökulma kalastusmatkailuun

- ◆ valitse kohderyhmä: satunnaiset matkailukalastajat vai aktiiviset urheilukalastajat?
- ◆ selvitä asiakkaan tarpeet, toiveet, kokemukset, arvostukset
- ◆ rakenna palvelutarjonta asiakkaiden tarpeiden perusteella sopiviksi kokonaisuuksiksi (eri kohderyhmille omat)
- ◆ hinnoittelussa otettava huomioon kohderyhmän maksukyky (yritysassiakkaat vs. yksityiset matkailijat)
- ◆ yhteistyökumppanuus luo voimaa, vaikuttavuutta ja auttaa resursoinnissa
- ◆ valitse oikeat markkinointikanavat
- ◆ räätälöi markkinointitoimenpiteet valitulle kohderyhmälle

Yhteistyö ja verkostoituminen

Yhteistyöverkosto omalla toimialueella:

- Kuljetus: itse hoidettu tai autovuokraamo, julkiset kulkuyhteydet
- Majoitus: itse tai paikallisilta yrittäjiltä varattu
- Ruokailu: itse tai paikallisilta yrittäjiltä varattu
- Opastus: itse tai paikallisilta yrittäjiltä varattu
- Vene: itse tai paikallisilta yrittäjiltä varattu
- Luvat: valtion lupa + alueelliset/paikalliset luvat
-> kalastuskunta
- Muut mahdolliset oheispalvelut: kaupat, terveystalvelut, pelastuspalvelut

Verkostoyhteistyö:

- mahdollisuuksien tarkistus ja yhteistyön käynnistäminen
- sopimukset ja vuosihinnoittelu
- turvallisuusnäkökohdat -> viranomaiset

Kv. yhteistyö ja verkostoituminen

Kohderyhmälähtöinen lähestymistapa

- Mistä maista potentiaaliset asiakkaat yleensä Suomeen tulevat ja miksi?
- Kenelle oman alueen kalastus soveltuu ja keitä se kiinnostaa?
- Miten nämä asiakkaat tavoitetaan?
- Millä keinoilla asiakkaisiin voidaan markkinointiviestinnässä vaikuttaa?
- Mitkä kv. yhteistyökumppanit asiakkaiden tavoittamiseksi toimisivat parhaiten?

Asiakaspalvelutaidot

Palvelujen esivalmistelussa huomioitavat käytännön asiat

- Asiakkaiden taitojen, tarpeiden ja toiveiden selvitys
- Kv. kalastuksen tuntemus – auttaa ymmärtämään asiakasta ja hänen käyttäytymistään
- Palveluaittius, käyttäytyminen, ystävällisyys ja empaattisuus – miten suhtautua kv. asiakkaisiin ja miten se otetaan huomioon käyttäytymisessä
- Alueen kartat, ajo-ohjeet ja palvelutiedot
- Kalastus- ja turvallisuussäännöt: luvat ja ohjeet väh. englanniksi asiakkaalle kätehen!
- Joustavuus, varautuminen ongelmatilanteisiin ja säänvaihteluiden aiheuttamiin ohjelmanmuutoksiin

Asiakaspalvelutaitojen kehittäminen

Omien vahvuuksien hyväksikäyttö ja kehittäminen

- Listaa omat vahvuutesi, heikkoutesi, uhat ja mahdollisuudet (SWOT-analyysi)

Ohjelmallisen isännyyden haltuunotto ja esiintymistaito

- Suunnittele asiakaskeikan ohjelma, valmistele kaikki huolella ja ole täsmällinen asiakasta kohtaan.
- Harjoittele tilanteet ennakolta ja mieti, miten asiat selvität asiakkaille.
- Mieti mitä vastaat yllättäviin kysymyksiin ja miten toimit yllättävissä tilanteissa.

Kalastuspalvelupakettien tuotteistaminen

Alueen kalavesiin ja kalastoon perustuva tuotteistus

- Hauki: heitto (vieheet, perho), veto (uistin), pohjajiggaus
- Kuha: heitto (vieheet, perho), veto (uistin), pohjajiggaus
- Taimen: heitto (vieheet, perho), veto järvellä
- Harjus: heitto (vieheet, perho)
- Lohi: heitto, veto
- Ahven: onginta, heitto, veto, pohjajiggaus
- Särkikalat: onginta
- Siika: onginta
- Silakka: litkakalastus, pohjajiggaus

Talvikalastus: pilkkiminen eri muodoissaan oheispalveluineen

Harjoitustehtävä 1

Oman tuotteen kehittämisen

Miettikää, miten kehittäte omalla toimialueellanne toimivan kokonaisuuden yhteistyöverkoston kesken ja kukin omalta osaltaan?

Motto: Kateus ei kannata ja yhteistyö on voimaa varsinkin vaikeina aikoina!

SWOT-ANALYYSI

SWOT-analyysi (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) on Albert Humphreyn kehittämä nelikenttämenetelmä, jota käytetään strategian laatimisessa, sekä oppimisen tai ongelmien tunnistamisessa, arvioinnissa ja kehittämisessä. Se on hyödyllinen ja yksinkertainen työkalu yrityksen toiminnan, hankkeiden ja projektien suunnittelussa. SWOT-analyysin kohteena voi olla jonkin yrityksen toiminta koko laajuudessaan, jonkin tuotteen tai palvelun asema ja kilpailukyky tai esimerkiksi kilpailijan toiminta ja kilpailukyky.

SWOT-analyysissä kirjataan ylös analysoidun asian:

- sisäiset vahvuudet
- sisäiset heikkoudet
- ulkoiset mahdollisuudet
- ulkoiset uhat

Vahvuudet	Heikkoudet
Mahdollisuudet	Uhat

- ◆ SWOT-analyysi on kahden ulottuvuuden kuvaama nelikenttä. Kaavion vasempaan puoliskoon kuvataan myönteiset ja oikeaan puoliskoon negatiiviset asiat. Kaavion alapuoliskoon kuvataan organisaation ulkoiset ja yläpuoliskoon sisäiset asiat.
- ◆ Tämän jälkeen SWOT-analyysin pohjalta voidaan tehdä päätelmiä, miten vahvuuksia voidaan käyttää hyväksi, miten heikkoudet muutetaan vahvuuksiksi, miten tulevaisuuden mahdollisuuksia hyödynnetään ja miten uhat vältetään. Tuloksena saadaan toimintasuunnitelma siitä, mitä millekin asialle pitää tehdä.
- ◆ SWOT-mallia on tarkoitus käyttää ideointiin ja jatkokehittelyyn.

Lähteet:

- ◆ *Onnistu strategiassa*, Jan-Erik Lindroos ja Kari Lohivesi, 2004, ISBN 951-0-28547-1, WSOY

Harjoitustehtävä 2

Omien asiakaspalvelutaitojen kehittäminen

- Tehkää kukin omasta toiminnastanne SWOT-analyysi ja miettikää myös omia asiakaspalvelutaitojanne sen suhteen.
- Vaihtakaa ajatuksia keskenänne ja tehkää johtopäätöksiä.

Omaehtoinen etätyöskentely

- Listatkaa harjoitustehtävien perusteella omat kehittämiskohteenne.
- Miettikää myös yhteistyöverkostonne kannalta mahdolliset ideat ja kehittämiskohteet.



***Seikkailua kaiken maailman
kalavesillä!***

High Light Holidays Ltd

Marketing: Sirpa Glad-Staf

Address: LAHTI, FINLAND

Tel. +358 40 8465324

E-mails: sirpa.glad-staf@highlightholidays.fi
sirpagladstaf@gmail.com

MUISTIINPANOJA, HUOMIOITA JA KEHITYSIDEOITA