



Bodil, 66

Bodil är en varm och omtänksam person som tycker att relationer är viktiga. Hon är lojal, plikttrogen och trevlig. Hon är inte så resvan och reser gärna med sällskap. Bodil skulle inte beskriva sig själv som äventyrlig utan för henne är det viktigt att känna sig trygg och hon planerar sin resa noga.

Syfte med resan:

- Få ett miljöombyte och ha det trevligt.
- Umgås med sitt resesällskap.
- Uppleva trivsamma och vackra miljöer.
- Ta del av lättillgängliga och lättsamma aktiviteter inom natur och kultur.
- Äta och dricka gott.
- Vill gärna ha med sig någonting hem från resan (shopping).

Förväntasbild:

- Ett trevligt och personligt bemötande.
- Tydlig och tillgänglig information om praktiska saker så att hon kan planera.
- En person att fråga om saker, både på plats och inför resan.
- Bodil lägger märke till detaljer och vill ha en ren, säker och trevlig miljö och omgivning.
- God, klassisk och välagad mat.

Hållbarhet:

- Bodil är milt intresserad av hållbarhet som begrepp.
- Hon är plikttrogen och gör det som anvisas men tar inga egna initiativ.
- Social hållbarhet är mycket viktigt även om hon inte benämner det som just hållbarhet. Hon far mycket illa om det inte finns en jämlikhet och respekt mellan personal, andra gäster eller lokalbefolkning.

Digital kunskap:

- Kräver enkelhet och tydlighet.
- Är rädd för att göra fel.

Bokning & marknadsföring:

- Nås främst via Facebook och enkla google-sökningar. Hon lyssnar även mycket på personliga rekommendationer från vänner och bekanta, samt blir inspirerad av TV program och livsstilsmagasin.
- Behöver tydlig information för att känna sig trygg nog att boka. Hon kan boka via er hemsida, researrangör, bokningsportal, via telefon eller mail.

Här kommer några fler konkreta tips på vägen, som kan vara särskilt viktiga när du ska ta emot Bodil...

1. Gör det enkelt att hitta/få information, både inför bokning och på plats.
2. Krav på renlighet och ordning och reda - "Är det städlat i hörnen?"
3. Fokus på säkerhet - Ex. Låt det inte ligga sladdar eller blöta, hala löv framme.
4. Möt med ett leende och ställ gärna relationsbyggande frågor om vistelsen. Ge tips och hjälp gärna till med logistik, hur man bäst tar sig till olika platser etc.
5. Paket och olika typer av organiserade resor är mycket populärt. Tänk då på att utforma paketet eller upplevelsen i ett lugnt tempo och utifrån det som anges i Bodils syfte med resan.
6. Eftersom Bodil är mycket plikttrogen och gör det som anvisas på plats så är det viktigt att du hjälper henne med vad hon ska göra för att bidra till ökad hållbarhet. Exempelvis, en skylt som anger att spara på handduken genom att hänga den på kroken eller tydlig sopsortering. Då kan du lita på att hon gör det!

Det finns såklart många fler saker som man kan göra och som Bodil uppskattar.

Du hittar även tips hos övriga exempelpersoner som kan användas även mot kundgruppen Bodil.

Bolla tillsammans med dina kollegor vad NI kan göra!

Självfunderingsfrågor

Titta på beskrivningen av exempelpersonen och applicera på din verksamhet.

1. Varför kommer Bodil till dig? Vilka av de nämnda syftena med resan uppfylls hos dig?
2. Vilka erbjudanden/utbud har du till Bodil idag?
3. Vad kan du erbjuda som merförsäljning?
4. Vilka företag i närområdet kan du samarbeta med för att utveckla ditt erbjudande/utbud?
5. Hur väl lever du upp till den förväntansbild som Bodil har?
6. Finns det någonting som Bodil inte skulle gilla hos dig?
6. Vad kan du bli starkare på/förbättra för att Bodil skulle uppskatta sitt besök ännu mer?
7. Hur kan du uppmuntra Bodil att dela med sig av sina positiva upplevelser hos dig till andra?
8. Hur kan du göra bokningsupplevelsen så bra som möjligt för Bodil?
9. Hur når du Bodil idag? Vilka kanaler? Saknas det någon och hur underhålls de som du arbetar med i dagsläget?
9. Hur kommunicerar du er vision och hållbarhetsarbete på ett sätt som tilltalar Bodil?
10. Hur kan du få Bodil att göra mer hållbara val under sin vistelse hos dig?
11. Hur kan du få Bodil att stanna längre?