



## Michel, 53

Michel är äventyrlig och mycket resvan. Han har djupgående specialintressen som ofta förklarar varför han har valt att komma till just dig. Som gäst är han öppen, nyfiken, vill gärna komma resmålet nära och få uppleva något utöver det vanliga. Kan resa med sällskap men uppskattar även att resa själv.

### Syfte med resan:

- Vill uppleva något unikt som matchar hans specialintressen. Dessa kan vara exempelvis mat, natur, design eller historia.
- Michel vill känna att han lär sig någonting nytt, fördjupar sina kunskaper eller får nya perspektiv på sin resa.
- Om Michael reser med sällskap vill han umgås med sitt resesällskap på ett kvalitativt sätt, men han kan även ge sig ut på egna utflykter under resan.

### Förväntasbild:

- Hög kvalitet inom de aspekter som utmärker resmålet (som gjort att han valt just detta resmål).
- Uppleva någonting unikt eller utöver det vanliga, "off the beaten track" eller "bakom kulisserna".
- När det gäller mat och dryck är upplevelsen kring måltiden och dess historia i fokus.
- Lära sig nya saker och tar gärna del av aktiviteter där han själv får göra saker, testa på, smaka eller uppleva olika typer av äventyr.

### Hållbarhet:

- Michel är mycket intresserad av hållbarhet och är högt medveten om sin egen påverkan.
- Han väljer aktivt alternativt som har en positiv hållbarhetspåverkan och tar ofta egna initiativ för att förbättra.

### Digital kunskap:

- Mycket van digital användare och hanterar komplex digital infrastruktur.

### Bokning & marknadsföring:

- Nås via digitala kanaler (sociala medier, poddar, nyhetssidor, forum tv/dokumentär, facebookgrupper, rekommendationer från kända profiler som han beundrar)
- Kan tänka sig att själv söka upp och ta till sig stora mängder information om resmålet och uppskattar djupgående artiklar, historia och dylikt.
- Bokar via bokningsportaler eller direkt på hemsida.

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

- 1.** Michael har kommit till dig av en specifik anledning. Försök ta reda på vad den anledningen är. Ex, har han bokat ett särskilt paket? Då anspelar det troligen på ett specialintresse. Fråga vid incheck vad han ska göra när han är här och ge sedan gärna information och tips utifrån detta.
- 2.** Lyft fram historisk koppling och det som är unikt med er redan innan bokning.
- 3.** Påläst och kunnig personal är viktigt för att kunna berätta om er historia, svara på frågor om maten med mera. Våga även berätta om dig själv för att han ska känna att han lär känna lokalbefolkningen.
- 4.** Vid framtagning av paket är det viktigt med en tydlig röd tråd. Boende, mat och aktiviteter ska matcha varandra och vara genuint.
- 5.** Uppmuntra egna initiativ och tankar kring hur hållbarheten kan förbättras. På så sätt känner Michael att han får vara med och göra skillnad, samtidigt som ni får hjälp med utveckling. Sätt exempelvis upp lapp som förklarar att förslag gärna mottages. Vid feedback och tips är det också viktigt att kunna bemöta att detta tas vidare och följs upp.

**Det finns såklart många fler saker som man kan göra och som Michel uppskattar.  
Du hittar även tips hos övriga exempelpersoner som kan användas även mot kundgruppen Michel.**

**Bolla tillsammans med dina kollegor vad NI kan göra!**

## **Självfunderingsfrågor**

*Titta på beskrivningen av exempelpersonen och applicera på din verksamhet.*

1. Varför kommer Michel till dig? Vilka av de nämnda syftena med resan uppfylls hos dig?
2. Vilka erbjudanden/utbud har du till Michel 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 Michel har?
6. Finns det någonting som Michel inte skulle gilla hos dig?
6. Vad kan du bli starkare på/förbättra för att Michel skulle uppskatta sitt besök ännu mer?
7. Hur kan du uppmuntra Michel att dela med sig av sina positiva upplevelser hos dig till andra?
8. Hur kan du göra bokningsupplevelsen så bra som möjligt för Michel?
9. Hur når du Michel 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 Michel?
10. Hur kan du få Michel att göra mer hållbara val under sin vistelse hos dig?
11. Hur kan du få Michel att stanna längre?