



## Sarah, 28

Sarah är en social och levnadsglad tjej som har rest en hel del tidigare i livet. Nu har hon skaffat sambo och barn och vill uppleva saker tillsammans med sin familj. I Sarahs umgängeskrets ses hållbarhet som viktigt och statusfyllt. Hon uppskattar barnvänliga och naturnära upplevelser.

### Syfte med resan:

- Uppleva saker tillsammans med sitt barn och att hela familjen ska ha det bra. Att resmålet är barnvänligt är mycket viktigt för henne.
- Att må bra i både kropp och själ på sin resa och känna sig utvilad och inspirerad.
- Vara ute mycket i friska luften och ta dagarna lite som de kommer.
- Uppleva vackra, mysiga och trevliga miljöer. Att det är estetiskt tilltalande är mycket viktigt.
- Ta mycket foton och dela på sociala medier.

### Förväntasbild:

- Tydlighet kring hur barnanpassat resmålet är.
- Sarah lägger märket till detaljer och vill att resmålet ska leva upp till hennes förväntningar i fråga om renlighet, estetik och trevnad. Vara "Instagramvänligt".
- Uppskattar ett varmt och personligt bemötande på plats.
- God, hälsosam och lokal mat som ser estetiskt fin ut.

### Hållbarhet:

- Sarah är intresserad av hållbarhet och har blivit än mer medveten sedan hon fått barn.
- Hållbara val anses som status i hennes umgängeskrets.
- För Sarah så hänger hållbarhet och hälsa ihop och det är en av hennes drivkrafter för att t.ex. välja bort besprutade produkter, plast, mm.

### Digital kunskap:

- Mycket van digital användare och hanterar komplex digital infrastruktur.

### Bokning & marknadsföring:

- Nås via digitala kanaler (sociala medier, poddar, facebookgrupper, rekommendationer från kända profiler som hon beundrar)
- Lockas mycket av vackra bilder och fina miljöer som inspirerar.
- Bokar via bokningsportaler eller direkt på hemsida. Vill kunna sköta allt digitalt, från mobiltelefonen.
- Tycker inte om att ringa. Om någon viktig information saknas på bokningssidan är risken stor att hon direkt väljer bort det alternativet och tar ett annat.

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

- 1.** Arbeta med hur ditt instagramflöde ser ut. Sarah använder instagram som inspiration till var hon ska åka så det är viktigt att detta är fint och färgkoordinerat.
- 2.** Uppmuntra dina besökare att tagga sina inlägg hos dig för att få ökad aktivitet på sociala medier. Sara vill gärna åka dit hon ser att andra varit.
- 3.** Samarbeta gärna med influencers inom livsstil och inredning.
- 4.** Lyft fram barnanpassningar innan bokning. Finns barnsäng, barnmeny osv?
- 5.** Lyft fram tips och inspiration om vad som finns att se och göra i närheten.
- 6.** Berätta vad ni gör för att minska påverkan på klimatet och berätta för Sarah att hon ger sitt barn bra ekologisk mat. Exempelvis genom fina, tilltalande skyltar på plats som lyfter fram hållbarhet, "Närproducerade ägg från granngården".

**Det finns såklart många fler saker som man kan göra och som Sarah uppskattar.  
Du hittar även tips hos övriga exempelpersoner som kan användas även mot kundgruppen Sarah.  
Bolla tillsammans med dina kollegor vad NI kan göra!**

## **Självfunderingsfrågor**

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

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