



Tobias, 40

Tobias är en aktiv och upptagen man, mitt i livet. Han är målmedveten och har ofta en klar bild om hur han vill att saker ska vara. Han är resvan och är en självständig besökare med hög integritet. Tobias reser gärna tillsammans med familj eller kompisar och uppskattar bekvämlighet.

Syfte med resan:

- Få en paus från vardagen.
- Unna sig av livets goda och ha något att berätta om för vännerna.
- Umgås med sitt resesällskap.
- När han reser med barn så vill han att de ska utvecklas och växa som människor.
- Kunna bocka av saker som han planerat att se och uppleva.

Förväntasbild:

- Professionellt bemötande och hög service
- Smidighet - hans resplan ska klaffa utan hinder
- Bra utbud av aktiviteter för hela familjen/sällskapet, som ska kunna bokas eller planeras i förväg.
- Bra mat och dryck som motsvarar förväntningarna utifrån prisbild och sammanhang.
- Att verkligheten lever upp till den information och budskap som har marknadsförts. "Hålla det man lovat"

Hållbarhet:

- Ordet hållbarhet är inte attraktivt för Tobias.
- Tror inte att hans personliga handlingar har så stor åverkan utan skillnad skapas på ett politiskt eller teknologiskt plan.
- Krävs en attraktiv morot, såsom ekonomi eller status för att locka Tobias att göra hållbara val.

Digital kunskap:

- Mycket van digital användare och hanterar komplex digital infrastruktur.
- Låg tolerans för dåligt skötta hemsidor, tex länkar som inte fungerar.

Bokning & marknadsföring:

- Nås via digitala kanaler (sociala medier, poddar, nyhetssidor, forum tv/dokumentär, facebookgrupper, rekommendationer från kända profiler som han beundrar)
- Lockas mycket av goda reviews, kvalitetsutmärkelser, priser och exklusiva erbjudanden.
- Vill känna att han gjort en bra deal och söker själv upp prisjämförelser.
- 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 Tobias...

1. Var beredd att ge hög service och underlätta genom att vara konkret och göra vistelsen smidig.
2. Få Tobias att göra hållbara val genom att anspela på ekonomisk vinning eller ökad status. Samt använd ordval som ökad kvalitet och unicitet framför minskad miljöpåverkan.
3. Se över era digitala kanaler. Länkar som krånglar? Onödigt många steg för att göra en bokning?
4. Viktigt att finnas med på Trip Advisor och att kontinuerligt se över dina recensioner samt bemöta kommentarer.
5. Locka med attraktiva erbjudanden.
6. Lyft fram priser och utmärkelser så att de är synliga redan innan bokning.

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

Bolla tillsammans med dina kollegor vad NI kan göra!

Självfunderingsfrågor

Titta på beskrivningen av exempelpersonen och applicera på din verksamhet.

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