

Visit Finland Kansainvälistymis- kriteerit



2021



Visit Finland

Hyvä lukija,

Pitkäjänteisellä tuotekehitys- ja laadunparantamistyöllä matkailuyritys saavuttaa tyytyväisemmät asiakkaat, paremman kannattavuuden ja kilpailukykyisen palvelutarjonnan.

Visit Finlandin kansainvälistymiskriteerit edesauttavat omalta osaltaan, että kansainvälisille markkinoille tähdätyt suomalaiset matkailutuotteet ja – paketit ovat riittävän hyvälaatuisia ollakseen kilpailukykyisiä ja edistääkseen yrityksen kansainvälistä kasvua.

Markkinoiden kiristyvässä kilpailutilanteessa matkailuyrityksen tärkeimpiin menestystekijöihin kuuluvat kestävät toimintatavat, digitalisaation tuomien mahdollisuuksien hyödyntäminen, tietoon pohjautuva asiakasymmärrys sekä ympärivuotisen tarjonnan kehittäminen. Tutustu oheisiin kriteereihin varmistaaksesi, että yrityksesi palvelut vastaavat kansainväliseen kysyntään ja pärjäävät kovassa kilpailussa.

Yhteistyöterveisin,

KRISTIINA HIETASAARI

Senior Director, Travel/Visit Finland,
Business Finland Oy

1. Laatu

Seuraatte asiakastyytyväisyyttä ja kehitätte palvelunne laatua kohderyhmänne ja saamanne palautteen mukaan. Kiinnitätte erityistä huomiota siisteyteen ja estetiikkaan sekä yksityiskohtiin.

Olette määritelleet asiakaskohderyhmänne ja huomioitte heidän tarpeensa palvelutarjonnassa ja viestinnässä (huomioitu sekä tuotteen rakentamisessa että palvelusta viestimisessä kohderyhmälle).

Olette tutustuneet Suomen kansainvälisiin kohderyhmiin. Kehitätte tuotteen laatua jonkin laadunkehittämisjärjestelmän avulla ja seuraatte asiakaspalautetta (esim. sosiaalisessa mediassa kuten Trip Advisor). Palautteen perusteella kehitätte palvelun laatua ja vastaatte tarvittaessa heti saamiinne arviointeihin. Tiedolla johtamisen periaatteita noudattaen hyödynnätte tutkimuksia ja trenditietoa kohderyhmienne tarpeiden seuraamiseksi. Asiakkaan kokemusta parannatte huolehtimalla siisteydestä ja kohderyhmää puhuttelevasta estetiikasta.

2. Palvelu

Tarjoatte asiakkaallenne saumattoman palvelukokonaisuuden. Henkilökuntanne on asiakasryhmän hyvin tuntevaa, kielitaitoista, sitoutunutta ja ammattinsa osaavaa.

Asiakaslähtöisyys ja palvelualltius ovat palvelun kehittämisen kulmakiviä. Huomioitte asiakkaan jo ensikohtaamisesta lähtien ja annatte hänelle jakamattoman huomionne palvellessa. Pyritte toteuttamaan hänen toiveensa joustavasti ja viipymättä.

Henkilökunnan kouluttaminen yrityksen asiakaskohderyhmien huomioimiseen, oman ammatti- ja kielitaidon (tarvittaessa myös muut kielet kuin englanti) jatkuva kehittäminen sekä sitoutuneisuus yrityksen toimintaan ja omaan työhön on olennaista.



3. Kestävyys

Vastuullisena toimijana edistätte kestävän matkailun mukaisia periaatteita; huomioitte toiminnassanne paikallisyhteisön ja ympäristön hyvinvoinnin ja tarpeet, valinnoilla tuette paikallistaloutta ja kohtelette kaikkia asiakkaita yhdenvertaisina.

Tavoitteenanne on, että alueellanne on hyvä asua ja vieraila nyt ja tulevaisuudessa, joten teette päätöksiä, jotka ovat kestäviä myös tuleville sukupolville. Johdatte yritystänne jatkuvasti kestävämpään ja vastuullisempaan toimintaan huomioimalla yrityksen suorat ja epäsuorat vaikutukset ympäröivään yhteisöön ja ympäristöön; toimintanne ei ylitä luonnon kantokykyä tai yhteisön sietokykyä, vaan turvaa osaltaan hyvän elämän mahdollisuudet ja puhtaan toimintaympäristön säilymistä alueellanne. Työssänne ilmastonmuutoksen torjumiseksi huomioitte vähähiilisyden tavoittelun palvelujen toteutuksessa hyödyntämällä uusiutuvia energialähteitä, toimimalla energiaa ja vettä säästämällä sekä jätteen määrää vähentämällä ja kierrättämällä. Edistätte kulttuurista kestävyttä vaalimalla alueenne kulttuuriperintöä ja paikalliskulttuuria aidosti esittäen, ja paikallisen työllistämisen ja paikallisten palveluiden ja tuotteiden käytön sekä paikallisasukkaiden huomioimisen kautta hyödyttätte alueen hyvinvointia. Huolehditte myös matkailussa toimivien eläinten hyvinvoinnista ja arvokkaasta kohtelusta. Kerrotte arvoistanne asiakkailleen sekä opastatte heitä vastuulliseen toimimiseen kohteessa. Allekirjoitatte kestävän matkailun periaatteet ja lähette tavoittelemaan Sustainable Travel Finland-merkkiä.

Varmistatte, että palvelunne ovat kaikkien saavutettavissa iästä, seksuaalisesta suuntautumisesta, uskonnosta, kulttuurista ja erityistarpeista tai rajoitteista huolimatta. Edistätte yhdenvertaista vieraanvaraisuutta ja kehittäte toimintaa siten, että asiakkaanne voivat tasa-arvoisesti ja itsenäisesti kokea ja saavuttaa mahdollisimman monipuolisia matkailuelämyksiä. Kaikille avoin matkailutuote on jokaisen kulutettavissa, mutta sopii palvelumuotoiluratkaisuiltaan erikoisryhmille. Koulutatte, opastatte ja kannustatte henkilöstöä toimimaan vastuullisesti ja kohtaamaan asiakkaat yhdenvertaisina. Ketään syrjimätön, kaikkia koskeva matkailu takaa osaltaan avoimen, yhdenvertaisen, osallisuutta edistävän ja tasa-arvoisen yhteiskunnan toteutumisen, ja edistää kestävän kehityksen tavoitteita.

4. Turvallisuus

Huolehditte vieraittenne ja henkilökuntanne turvallisuudesta sekä lain ja viranomaisten määräysten ja suositusten noudattamisesta. Varmistatte myös, ettei toimintanne aiheuta paikallisille asukkailla turvallisuusriskiä.

Kuluttajaturvallisuuslain mukaan toiminnanharjoittajan tulee arvioida palveluun liittyvät vaaratekijät ja tehdä tarvittavat toimenpiteet niiden poistamiseksi. Noudatatte palveluissanne alakohtaisia turvallisuussuosituksia ja -ohjeita. Muistakaa myös tarvittaessa laatia turvallisuusasiakirja tarjottavasta kuluttajapalvelusta. Turvallisuuteen kuuluu myös terveysturvallisuus. Asiakkaille tulee viestiä turvallisuudesta ja sen tulisi olla osa markkinointia.



5. Kapasiteetti ja verkostot

Olette verkostoituneet alueen muiden matkailutoimijoiden kanssa. Oma kapasiteettinne tai yhteistyöverkoston kautta tarjottava kapasiteetti takaa kattavan ja vetovoimaisen palvelun omatoimimatkailijoille ja/tai ryhmämatkailijoille.

Ulkomaalainen matkailija ei tule yhden palvelun takia Suomeen, joten yrityksen tulisi miettiä asiakkaan kannalta vetovoimainen palvelukokonaisuus, olla tietoinen alueen muusta tarjonnasta ja pyrkiä mahdollisuuksien mukaan hyödyntämään sitä. Kansainvälisessä matkailussa edellytetään yritykseltä tiivistä yhteistyötä oman alueorganisaation kanssa.

6. Saavutettavuus

Palvelunne sijaitsee toimivien liikenneyhteyksien varrella tai kuljetus kohteeseen on järjestetty lähimmältä bussi- tai juna-asemalta tai lentokentältä.

Miettikää saapuminen ulkomaalaisen asiakkaan näkökulmasta ja kertokaa se mahdollisimman selkeästi esim. omilla nettisivuillanne. Kertokaa millä kaikilla tavoin kohteeseen pääsee: aikataulut, hinnat ja matka-ajat. Mahdollisimman sujuva saapuminen kohteeseen edesauttaa positiivista kokemusta. Huomioikaa myös inklusiivisuus (ks. Kohta 3. kestävyys).

7. Saatavuus ja ostettavuus

Kehitätte yrityksenne digitaalisia ratkaisuja jatkuvasti. Palvelunne ovat selkeästi kuvattuina ja hinnoiteltuina kohdemarkkinan kielellä tai englanniksi omilla verkkosivuillanne. Lisäksi tuotteet ja palvelut ovat helposti löydettävissä ja ostettavissa monikanavaisesti, esimerkiksi matkanjärjestäjien tai muiden jakelukanavien kautta, omalla verkkosivulla tai muissa sähköisissä varauskanavissa.

Online-varattavuus on kansainvälisen myynnin kannalta menestymisen edellytys. Visit Finlandin DataHub-alustalla mukana oleminen on suositeltavaa Visit Finlandin toimenpiteisiin osallistumiselle ja väylä menestyvään kansainväliseen matkailumyyntiin. Se myös helpottaa yrityksen omaa tuotetarjonnan hallinnoimista ja jakelua eri kanaviin. Varmistakaa, että tuotekuvauksenne sisältää kaikki olennaiset asiat. Ohjeita tuotekuvaukseen löytyy mm. [Visit Finlandin kansainvälistymisoppaasta](#) ja [My Stay ABC-oppaasta](#).

8. Autenttisuus ja vetovoimaisuus

Hyödynnätte tuotekehityksessä ja markkinoinnissa aitoja suomalaisia elämyksiä ja raaka-aineita, jotka pohjautuvat alueenne vetovoimatekijöihin, perinteisiin, kulttuuriin ja elämäntapaan.

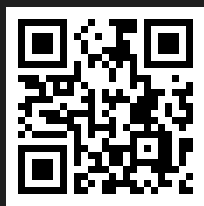
Miettikää oman yrityksenne tärkeimmät USPit ja tutustukaa myös Suomen ja alueenne USPeihin. Muistakaa matkailijan osallistaminen sekä tarinat täydentämässä elämystä ja avatkaa henkilöiden taustoja: esim. Suomen kulttuurihahmot ovat tuntemattomia ulkomaalaisille. Ympärivuotisen tarjonnan kehittäminen lisää palvelun vetovoimaisuutta ja kannattavuutta. [Tutustukaa teema-kohtaisiin](#) tuotesuosituksiin palvelutarjonnan autenttisuutta ja vetovoimaisuutta kehitettäessä.

9. Liiketoiminnan tavoitteellisuus

Toimitte ammattimaisesti, kannattavasti, tunnette alaa säätelevät lait ja olette määritellyt liiketoimintasuunnitelmassanne kansainvälistymisstrategian ja kansainvälistymisbudjetin.

Yrityksellänne on edellytykset kannattavaan kasvuun ja tavoittelette liiketoiminnallanne kansainvälistä asiakaskuntaa. Kehitätte kilpailukykyänne ja tunnette matkailun kansainvälisen kaupan toimintaperiaatteet, myyntipolun ja jakeluteiden käytänteet.

Lue kaikki matkailun
julkaisut:



[visitfinland.fi](https://www.visitfinland.fi)



Visit Finland