



Savonlinnan
HANKEKEHITYS OY

SAVONLINNAN MATKAILIJAKOKEMUKSEN KEHITTÄMINEN

Savonlinnan matkailijaprofiilit ja matkailijapolku



Savonlinnan
HANKEKEHITYS OY



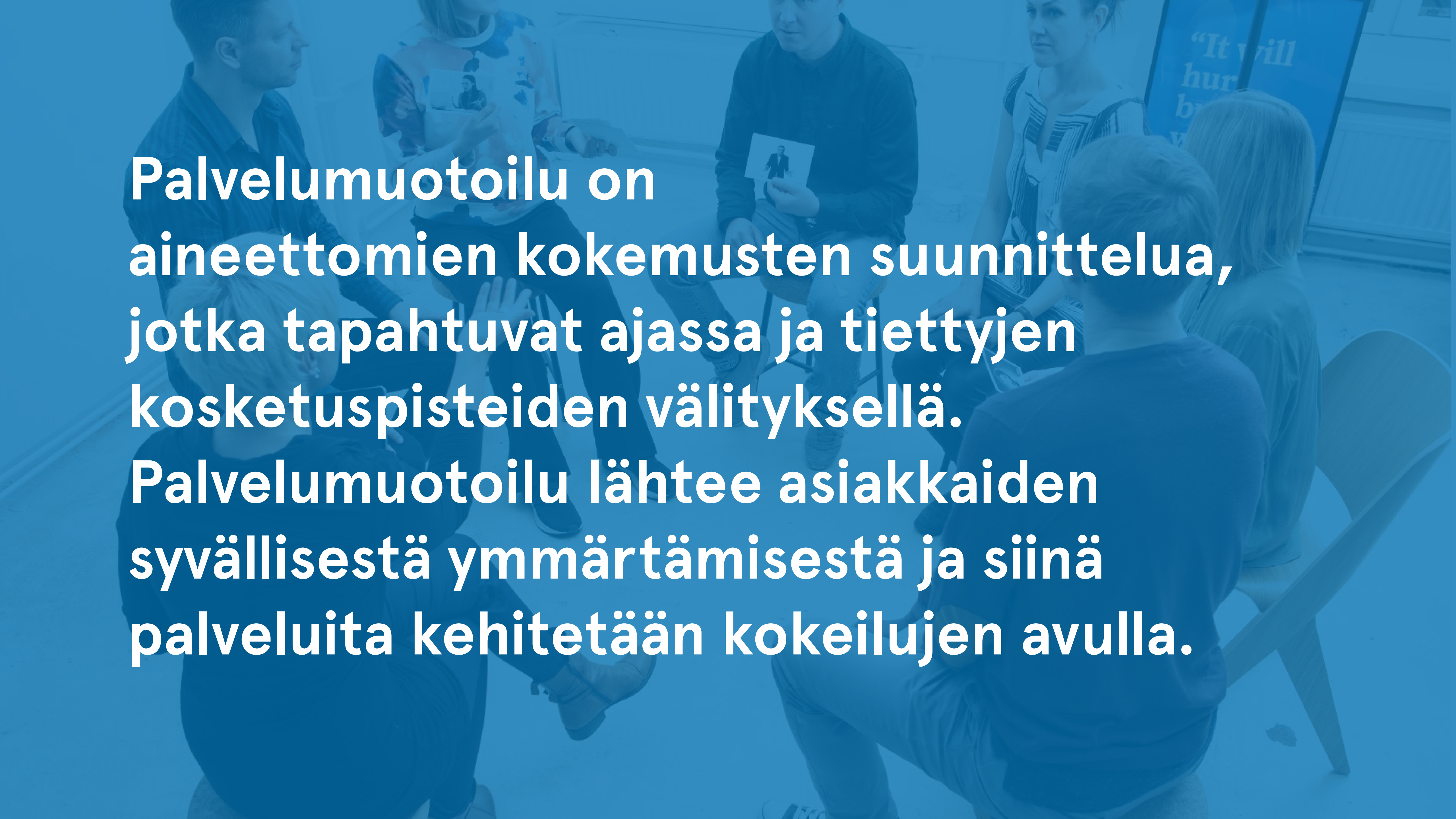
Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus





Palvelumuotoilu on aineettomien kokemusten suunnittelua, jotka tapahtuvat ajassa ja tiettyjen kosketuspisteiden välityksellä. Palvelumuotoilu lähtee asiakkaiden syvästä ymmärtämisestä ja siinä palveluita kehitetään kokeilujen avulla.

Savonlinnan matkailijaprofiilit



Profiili ≠ Segmentti

Profiilit kuvaavat erilaisia asiakkaiden (eli matkailijoiden) tarpeita, tavoitteita ja käyttäytymismalleja matkailuun liittyen. Segmentit puolestaan kuvaavat asiakasryhmiä, joita yhdistävät tietyt yhteiset demografiset tai sosio-ekonomiset tekijät.

Profiili ei ole siinä mielessä pysyvä, että sama ihminen toimisi aina saman profiilikuvauksen mukaisesti. Pikemminkin profiilit kuvaavat ihmisten erilaisia käyttäytymismalleja vaihtuvissa tilanteissa.

Profiilit ovat työkaluja, jotka varmistavat asiakkaiden tarpeiden huomioimisen suunnittelussa ja toiminnan kehittämisessä. Lisäksi profiileja voidaan käyttää hyödyksi markkinointiviestinnän suunnittelussa.

Profiilit varmistavat sen, että suunnittelu tuottaa asiakkaiden tarpeita ja odotuksia vastaavia ratkaisuja, jolloin riski epäonnistua suunnittelussa ja toiminnan kehittämisessä pienenee.



Aiemmin laaditut Savonlinnan profiilit



KOHDEBONGARI & SHOPPAILIJA

- Hakee hyvää laadukasta palvelua, ruokaa, rentoutumista ja iltaelämää
- **Ja osoitettuja nähtävyyksiä**



OOPPERAVIERAS & PYHIINVAELTAJA

- konkari, palaa, asiat tuttuja, vaativa, konservatiivinen, kaupunkikeskeinen?
- Tulee suorittamana tietyn riitin?
- Tarvitsee "lisätekemistä" ja ravintolapalveluita, uutta nähtävää.



AKTIIVINEN, VIIHDYTETTÄVÄ,

- Tarvitsevat **ideoita tekemisistä**, tapahtumista **iltaelämästä** ja **ravintoloista**
- Tapahtumaturistit, ralli?
- **Seura** tärkeää



TYÖMATKAILIJA

- Konferenssit, työmiehet
- **Tarve helpolle ilta tekemiselle**, ruokailuun vaihtoehtoja hotellille.
- **Kaupungissa liikkuminen**



(KESÄ)ASUKAS

- Tarvitsevat lapsiystävällistä tekemistä ja näkemistä ympäri Savonlinnaan helposti ja ennustettavasti tarjolle.
- Sekä kotimaiset että ulkomaiset perheet, usein mökillä
- **Laaaja-alue skouppissa**



LUONTOMATKAILIJA

- Suhtautuu ylipäättään luontoon enemmän "luonnon ehdoilla" ja pitää ihmistä ja luontoa tasa-arvoisena.
- Hyvin eri tasoisia luontoon suuntautumisia.



HILJENTYJÄ & HEMMOTTELIJA

- Terveys ja **hyvinvointipalvelut**, SPA, hieronnat, rentoutuminen, nautiskelu.
- **Hiljentyminen**, luonto.



LÖYTÖRETKELIJÄ, INDIE

- **Paikallisuuden** ja erikoisuuksien kokeminen, tavat ja sulautuminen kulttuuriin.
- **Omatoimista tekemistä**, myös luonnossa.
- Yksilöllisyys, **piilotetut kokemukset**.



OHIKULKIJA

- Matkalla etelään tai pohjoiseen, myös vierasvenesatamalaiset
- Harkitsee pysähtymistä ja jotain tekemistä.
- Matkakokemus koostuu monesta osasesta matkan varrella.
- Tarvitsee **käytännönvinkkejä**, esim. ruokakaupoista ja bensa-asemista, helppoja, **saman päivän aikana tapahtuvaa** tekemistä ja mahdollisesti majoitusta.

Päivitetyt Savonlinnan matkailijaprofiilit

Millaisia asioita matkailijat tavoittelevat vieraillessaan Savonlinnassa?
Tunnistimme 7 erilaista matkailijaprofiilia.

AUTENTTISUUDEN
ETSIJÄ



TAPAHTUMA-
MATKAILIJA



HISTORIAN
METSÄSTÄJÄ



HEDONISTINEN
RENTOUTUJA



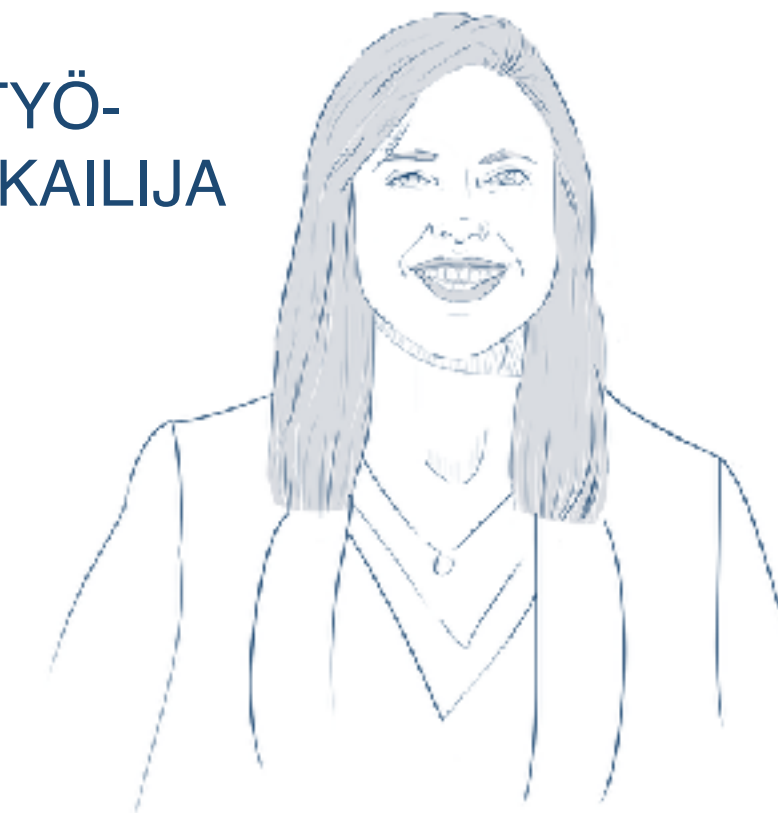
AKTIVITEETTIN
JAHTAAJA



KESÄ-
MÖKKEILIJÄ



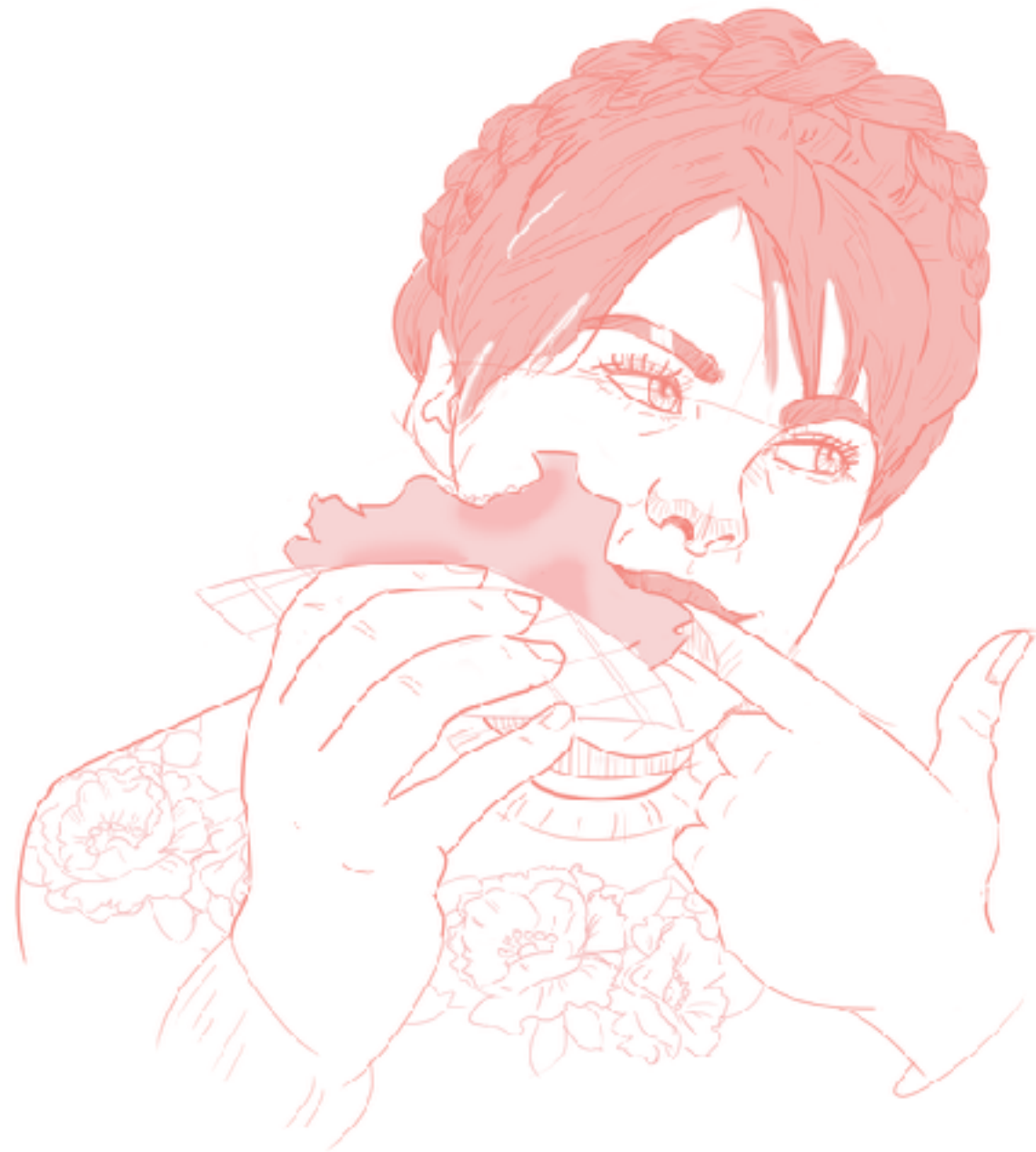
TYÖ-
MATKAILIJA



Autenttisuuden etsijä

“Haluan kokea paikallista meininkiä - tuntuu mahtavalta löytää kätkettyjä pikkuputiikkeja, tutustua paikallisiin ja kuunnella aitoa savon murretta.”

“Reissatessa koen itse olevani matkailija, en turisti. En hae lomalta rentoutumista, vaan kokemuksia ja seikkailua.”



MATKAILUN MOTIIVIT

- Autenttisuuden etsijä vierailee Savonlinnassa, sillä kaupunki tarjoaa hänelle historiallisesti ja kulttuurisesti kiinnostavat puitteet uusien kokemusten kerryttämiseen oman arkiympäristön ulkopuolelta, joissa korostuvat niin paikallisuus kuin ainutlaatuisuus.
- Hänellä on halu ohittaa ‘tavalliset turistit’ ymmärtämällä matkakohteensa kulttuuria heitä paremmin.

HÄNET TUNNISTAA

- Hän on aktiivinen ja näkee vaivaa kokemustensa saavuttamiseksi; hän etsii sinnikkäästi ihmisiä, seikkailuja ja kokemuksia - passiivisen nautinnon kuluttamisen sijaan.
- Hän haluaa kokea paikallista kulttuuria ja elämyksiä omassa rauhassa ilman häiriöitä - tästä syystä hän ei liiku massan mukana vaan suunnistaa kaupungissa omatoimisesti ja itsenäisesti.
- Hän saattaa hakeutua keskustelemaan paikallisten ihmisten kanssa ja kysellä heiltä suosituksia tai neuvoja paikallisten erikoisuuksien suhteen.

HÄNELLE TUOTTAARVOA

- Autenttiset ja paikalliset kokemukset, joita ei saa muualta.
- Kätkettyjen ja yllättävien kokemusten löytäminen.
- Erikoiset kulinaristiset elämykset.
- Mahdollisuus kokea asioita omassa rauhassa, erossa muista matkailijoista.
- Paikallisiin ihmisiin tutustuminen ja heidän kanssaan jutustelu.
- Paikallisten vinkit sellaisista paikallisista erikoisuuksista tai kiinnostavista aktiviteeteista, jotka eivät ole turistille itsestäänselviä.

HÄNTÄ TURHAUTTAA

- Ketjuravintoloiden läsnäolo katukuvassa.
- Muiden turistien läsnäolo.
- Matkailijoille tarjotut kokemukset tuntuvat lavastetuilta.
- Paikallisista erikoisuuksista on kaupallistettu räikeitä turistimarkkinoinnin kohteita.
- Matkan aikana jäi jotain välttämätöntä kokematta Savonlinnan autenttisen tunnelman aistimiseksi ja tämä huomataan vasta kotiinpaluun jälkeen.

Tapahtuma- matkailija

“Oopperajuhlat ovat itselleni se suurin vetovoimatekijä matkustaa Savonlinnaan.”

“Ei tule usein rikottua tuttua kaavaa. Ehkä Savonlinnalla olisi muutakin annettavaa.”



MATKAILUN MOTIIVIT

- Tapahtumamatkailija vierailee Savonlinnassa jonkin itseään kiinnostavan tapahtuman vuoksi.
- Hän on kiinnostunut itse tapahtuman lisäksi myös muiden ihmisten kohtaamisesta ja yhteisöllisyydestä tapahtuman ympärillä.

HÄNET TUNNISTAA

- Hän vierailee tyypillisesti Savonlinnan Oopperajuhlilla.
- Hän hakeutuu muiden tapahtumaan osallistuvien ihmisten ympärille ja on kiinnostunut tapahtumaa koskevista lisäpalveluista.
- Hän saattaa olla jonkin tapahtuman konkarivierailija, joka tuntee Savonlinnan hyvin ja suorittaa tyypillisesti tietyt vakioriittinsä, kuten ruokailee tietyssä luottoravintolassaan.

HÄNELLE TUOTTAA ARVOA

- Itseä kiinnostavat kulttuuritapahtumat.
- Viihtyisä tunnelma ja kokemus yhteisöllisyydestä varsinaisen tapahtuman ympärillä.
- Toimivat ja monipuoliset oheispalvelut, joista on helppo saada tietoa tapahtuman aikana.
- Mahdollisuus suunnitella sivutekemistä varsinaisen tapahtuman ympärille on helppoa ennen Savonlinnaan saapumista.

HÄNTÄ TURHAUTTAA

- Ei ennakoon tietoa tapahtumien etiketeistä, esimerkiksi miten oopperajuhlille tulisi pukeutua.
- Tapahtuman oheispalvelut eivät ole riittävät.
- Yksinmatkustajat kokevat olonsa yksinäiseksi kun heiltä puuttuu mahdollisuus virittäytyä tunnelmaan muiden ihmisten kanssa ennen tapahtumaa tai jakaa kokemuksensa muiden ihmisten kanssa tapahtuman jälkeen.
- Mikäli hän on jonkin tapahtuman vakiokävijä, häntä saattaa myös turhautua saman kaavan toistaminen.

Historian metsästäjä

“Vanha suomalainen taide kiinnostaa minua suuresti. Olavinlinnassa ei mielestäni ollut paljon kulttuurista tarjontaa hienojen puitteidensa lisäksi.”

“Matkailua tulee tehtyä kesäaikaan, katson mitä missäkin on nähtävillä - Oopperajuhlien aikaan on turha mennä Savonlinnaan kun on ihan täyttä.”



MATKAILUN MOTIIVIT

- Historian metsästäjä vierailee Savonlinnassa, sillä hän haluaa nähdä, kokea ja oppia tuntemaan Savonlinnan kaupungin ja lähialueen historiaa, kulttuuria ja arkkitehtuuria.
- Hän on kiinnostunut nähtävyyksistä ja niiden kulttuurisesta merkityksestä.
- Vierailun motiivina voi olla myös historian, kulttuurin ja nähtävyyksien jakaminen omille lapsille.

HÄNET TUNNISTAA

- Hän vierailee historiallisissa kulttuurikohteissa, gallerioissa ja osoitetuissa nähtävyyksissä kuten Olavinlinnassa.
- Hän käyttää tyypillisesti museokorttia ja suunnittelee museokorttikohteiden kautta omaa toimintaansa.
- Hän on usein jo ennen vierailuaan perehtynyt Savonlinnan historiaan ja tyypillisesti tietää jo ennen saapumistaan mitä hän haluaa kaupungissa nähdä.

HÄNELLE TUOTTAA ARVOA

- Osoitetut nähtävyydet ja näyttelyt.
- Paikallishistorian tuntemuksen ja yleissivistyksen kasvattaminen.
- Nähtävyyksiä taustoittavan tiedon ja tarinallisuuden tarjoaminen.
- Historian ja kulttuuritiedon tarjoaminen monilla eri rintamilla, kuten ostoksissa ja kulinaarisissa kokemuksissa.
- Historian tarjoaminen lapsiystävällisesti, mikäli hänellä on lapsia mukanaan.
- Nähtävyydet tarjoavat historiallisten puitteiden lisäksi muutakin annettavaa.
- Monipuolinen matkamuiستotarjooma helposti saatavilla.

HÄNTÄ TURHAUTTAA

- Historiallisen tiedon tai näyttelyiden määrän vähäisyys.
- Heikko tai olematon tiedotus historiallisista nähtävyyksistä tai näyttelyistä verkossa matkaa suunniteltaessa.
- Heikko tiedotus historiallisista nähtävyyksistä tai näyttelyistä Savonlinnassa.
- Jonottaminen näyttelyihin ja nähtävyyksiin.

Aktiviteettien jahtaaja

“Kaikenlainen ulkoilmassa liikkuminen ja esimerkiksi geokätköily ovat lähellä sydäntäni.”

“Olen melko aktiivinen lomaillessani ja toivoisinkin enemmän tietoa esimerkiksi kaupungin pyöräilymahdollisuuksista.”



MATKAILUN MOTIIVIT

- Aktiviteettien jahtaaja vierailee Savonlinnassa kaupungin tai sen lähiympäristön tarjoamien luonto- ja urheiluaktiviteettien vuoksi.
- Hänelle ulkoiluaktiviteetit ovat tärkeitä myös siksi, että ne tarjoavat mahdollisuuden viettää yhteistä aikaa perheen tai ystävien kanssa.
- Häntä saattaa ajaa matkailuun myös halu tarjota omille lapsilleen mieleenpainuvia kokemuksia luonnossa.

HÄNET TUNNISTAA

- Hän on kiinnostunut retkeilystä, valokuvaamisesta tai urheiluaktiviteeteista, joihin myös valtaosa vierailusta keskittyy.
- Hän matkustaa tyypillisesti ryhmässä, mutta saattaa olla myös yksin liikkeellä.

HÄNELLE TUOTTAA ARVOA

- Yhteinen aika perheen tai ystävien kanssa hauskojen luonto- tai urheiluaktiviteettien parissa.
- Hienot maisemat ja luonnon tarjoama “sielunruoka”.
- Aktiviteetteihin osallistuminen on helppoa, vaikka hän ei olisi saapunut Savonlinnaan omalla autolla.
- Aktiviteettien hinnoitteluun sisältyy henkilömäärälennuksia ja tarjouspaketteja.
- Maksuttomat kuljetukset aktiviteetteihin ja luontoon Savonlinnan keskustasta.

HÄNTÄ TURHAUTTAA

- Savonlinnan luonto- ja urheiluaktiviteeteistä ei ole tarjolla riittävästi tietoa kaupungissa.
- Tiedon hankkiminen luonto- ja urheiluaktiviteeteistä ennen matkaa on vaivalloista tai tieto on sirpaleista.
- Aktiviteetit ovat keskustan ulkopuolella ja niihin osallistuminen on hankalaa tai vaivalloista ilman omaa autoa.

Hedonistinen rentoutuja

“Tasokkaat kylpylät ja majoitus vetävät minua matkailijana puoleensa.”

“Myös Shoppailu osana matkailua on minusta rentouttavaa.”

“Seuraan myös, jos vaikka rakennetaan uusia hotelleja jonnekin päin Suomea. Olen kiinnostunut avajaistarjouksista.”



MATKAILUN MOTIIVIT

- Hedonistinen rentoutuja vierailee Savonlinnassa hemmotellakseen itseään tai rentoutuakseen perheensä tai ystäviensä kanssa.
- Hän hakeutuu pois arjen kiireestä ja etsii hiljentymistä, rauhaa ja luksusta.

HÄNET TUNNISTAA

- Hän tyypillisesti vierailee kylpylöissä tai risteilyillä.
- Hän majoittuu mielellään korkeatasoisissa hotelleissa
- Hän kuluttaa hotellien ja kylpylöiden helposti saatavilla olevia oheispalveluita.
- Vieraillessaan kaupungin keskustassa, hän mielellään shoppailee, ruokailee korkeatasoisissa ravintoloissa ja käy katsomassa helppoja ja nopeita nähtävyyksiä.

HÄNELLE TUOTTAARVOA

- Laadukkaat ja monipuoliset terveys- ja hyvinvointipalvelut.
- Mahdollisuus rentoutumiseen ja nautiskeluun.
- Oma rauha, hiljentymisen ja luonto.
- Laajat shoppailumahdollisuudet.
- Kylpylä- ja rentoutumispalvelut ovat helposti tavoitettavissa.
- Avajaistarjoukset ja lapsialennukset.
- Laadukkaat ravintolakokemukset.
- Palveltavana oleminen ja kokemus luksuksesta.

HÄNTÄ TURHAUTTAA

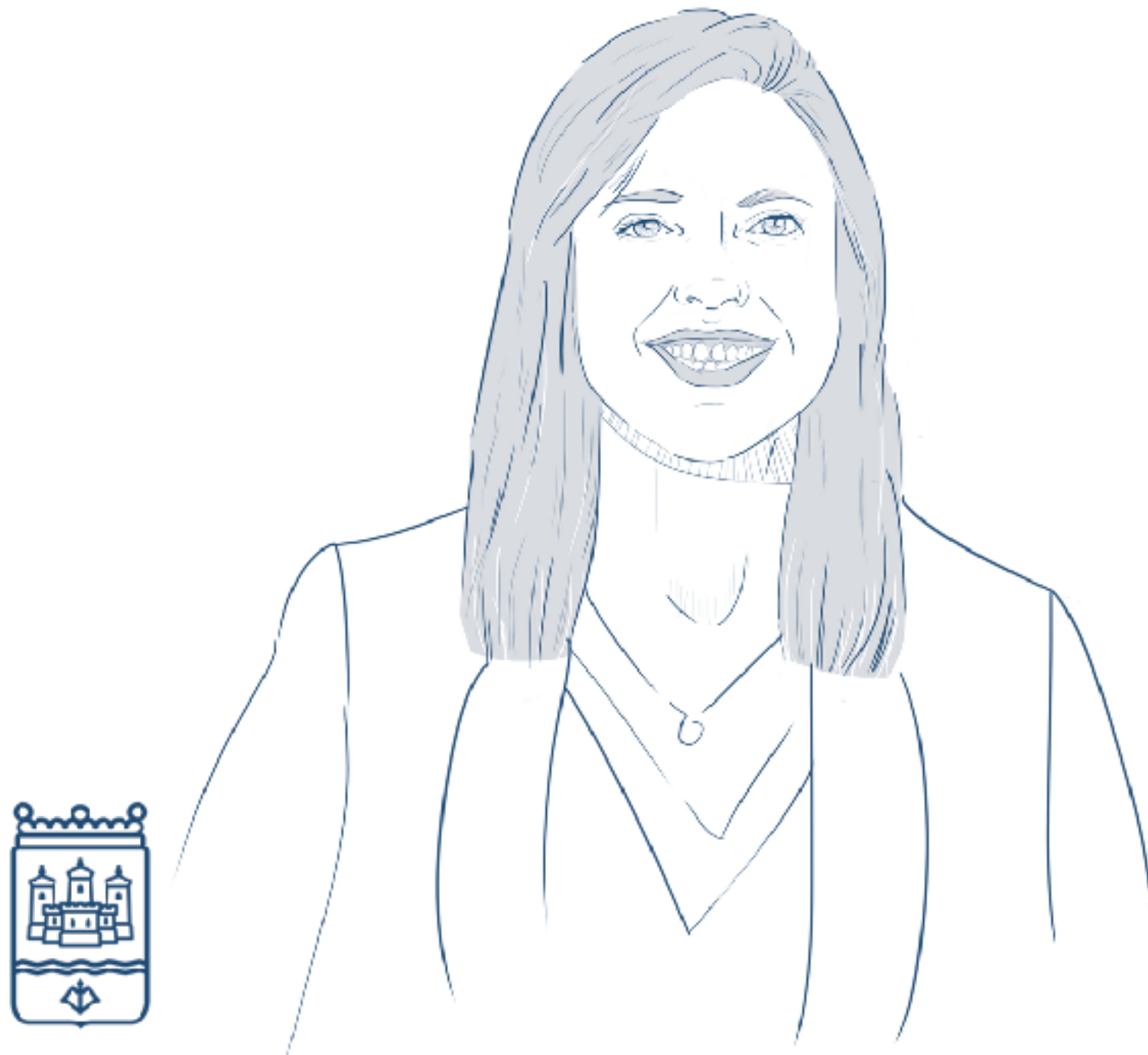
- Asiakaspalvelun heikko taso vierailun aikana.
- Vaihtoehtojen ja kokonaisvaltaisten palveluiden puuttuminen.
- Vierailukokemus on rauhaton ja stressaava.
- Liikkuminen palvelujen välillä vaatii ylimääräisiä ponnisteluja.

Työmatkailija

“Katson majoituksen sen mukaan, että palvelut ovat lähellä. Näin pääsen tapaamisten jälkeen syömään hyvin ja kenties pikaisesti haistelemaan kaupungin elämää ennen seuraavan päivän valmisteluja ja nukkumaanmenoa.”

“Arvostan työmatkoilla helppoutta ja vaivattomuutta, aikaa ei kauheasti jää kulttuurin parissa viettämiseen.”

”Työmatkoilla pyrin pitämään arjen aktiviteeteista kiinni, joten mahdollisuus urheiluun tai iltakävelyihin ovat minulle tärkeitä.”



MATKAILUN MOTIIVIT

- Työmatkailija vierailee Savonlinnassa konferenssien tai tapaamisen vuoksi.
- Tilanteesta ja henkilöstä riippuen, matka saatetaan kokea pakollisena pahana tai vaihtoehtoisesti kiinnostavana mahdollisuutena tutustua samalla Savonlinnan kaupunkiin.

HÄNET TUNNISTAA

- Hänen toimintaansa ohjaavat usein tutut rutiinit työmatkailuun liittyen.
- Saapumisen jälkeen hän tyypillisesti suunnistaa ensimmäiseksi hotellille, tapaamiseen tai ruokailemaan.
- Hän on mahdollisesti rutinoitunut toimimaan tehokkaasti ja tällöin uusiin asioihin tutustumiselle jää vähän aikaa ja tilaa kalenterissa.
- Hän tyypillisesti selvittää Internetistä tai hotellin henkilökunnalta aktiviteettimahdollisuudet sekä ravintolat.
- Matkailijalla saattaa olla käytössään etukortteja ja suosii niiden hyödyntämistä palveluiden valitsemisessa.

HÄNELLE TUOTTAARVOA

- Tehokkaat ja tutut palvelut.
- Lyhyet aktiviteetit kaupunkiympäristössä vastapainoksi työnteolle.
- Hyvät yhteydet Savonlinnassa.
- Oma rauha työhön liittyvissä asioissa.
- Vierailun aikaisten oheispalveluiden helppous ja vaivattomuus.
- Aikataulussa pysyminen ja palveluiden keston ennakoitavuus.

HÄNTÄ TURHAUTTAA

- Palveluihin tai aktiviteetteihin kuluvan ajan epäselvyys.
- Tyhjiin hetkiin ei ole tiedossa tai saatavilla sopivaa tekemistä, kuten nopeasti kierrettäviä nähtävyyksiä.
- Työn tekeminen on hankalaa, sillä siihen ei ole saatavilla sopivaa rauhallista tai yksityistä ympäristöä hotellihuoneen lisäksi.
- Heikot mahdollisuudet ylläpitää omia arkiaktiviteetteja, kuten kuntoilla.

Kesämökkeilijä

“Vanhemmat pyysivät vierailemaan mökillä ja kävimme Savonlinnassa pyörähtämässä.”

“Asun itse Kallion kuplassa ja pohdin mökkireissua suunnitellessa, että mahdanko Savonlinnan kaupoista saada kaiken mitä tarvitsen, kuten vegaanimakkaroita grilliin.”

“Välipysähdyksellä voi perinteiden mukaan nappaa torilta eväät sekä paikallislehdet mökille luettavaksi.”



MATKAILUN MOTIIVIT

- Kesämökkeilijä poikkeaa vierailemaan Savonlinnassa matkatessaan kesämökille.
- Vierailijan motiivina voi olla myös päiväretkeily mökille saapumisen jälkeen, jolloin motiivina on tyypillisesti löytää lapsille tapahtumia ja aikuisille kulttuuria.

HÄNET TUNNISTAA

- Pistäytyy tyypillisesti Savonlinnassa kaupassa tai bensa-asemalla, joista hän hankkii ruokaa ja tarvikkeita mökille.
- Hänelle on ominaista omakohtaisten perinteiden toteuttaminen, kuten kahvittelu torilla, kirpputorilla vierailu tai Olavinlinnassa käyminen.

HÄNELLE TUOTTAA ARVOA

- Helppous, nopeus ja sujuvuus.
- Käytännön vinkit ruokakaupoista ja bensa- asemilta.
- Lapsiystävällistä tekemistä ja näkemistä, joka tapahtuu saman päivän aikana.
- Tapahtumista tietäminen, johon voi pistäytyä mökiltä päiväretkelle.
- Maa- tai vesiteitse kaupunkiin saapuvien huomioiminen parkkeeraamisessa sekä palvelussa.

HÄNTÄ TURHAUTTAA

- Palvelut eivät tue päivävierailuja.
- Tietämättömyys menovinkeistä.
- Kaupunkiin pääseminen, jos ei ole omaa kulkuneuvoa tai on muutoin haluton käyttämään ajoneuvoa.

Savonlinnan matkailijapolku



Matkailupolkuymmärrys

Savonlinnan matkailija kokee vierailunsa polkuna, joka koostuu toisiaan seuraavista vaiheista, joiden aikana matkailija ja palveluntarjoaja ovat vuorovaikutuksessa keskenään ja palvelu tuotetaan.

Matkailijapolku rakentuu sekä palveluntarjoajien asettamien prosessien että asiakkaan tekemien valintojen mukaan. Hyvin suunnitellut kokemukset miettivät matkailijan polun alusta loppuun saakka (end-to-end).



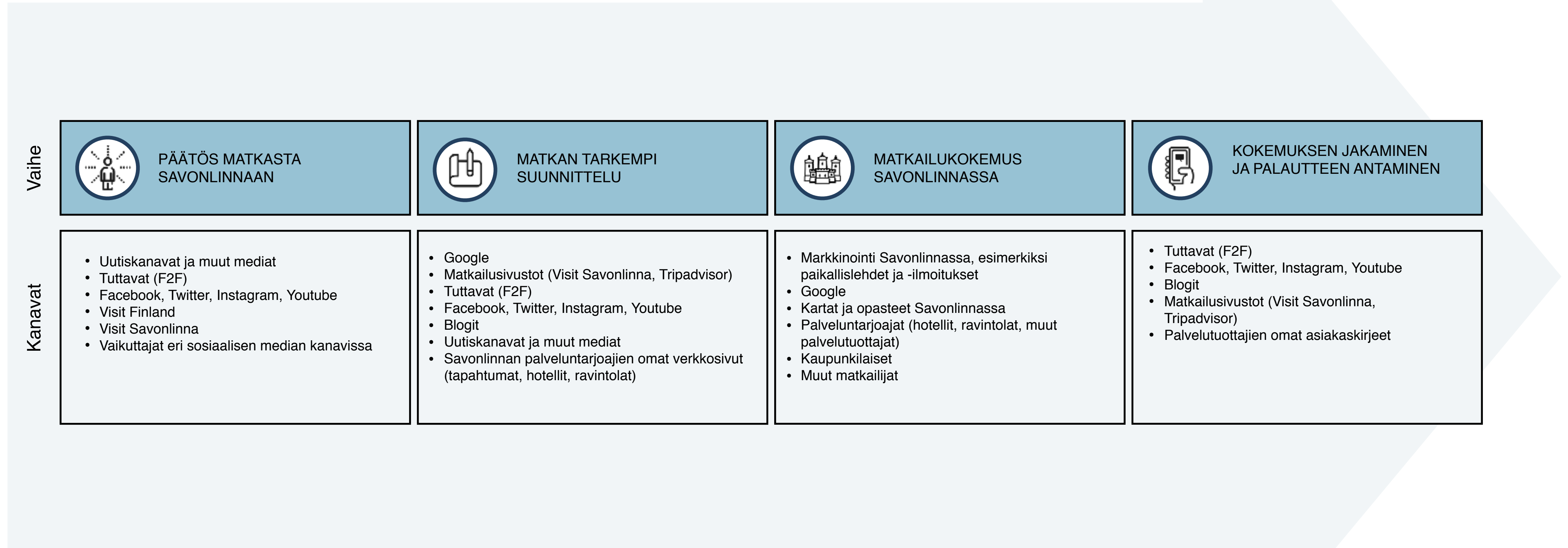
Savonlinnan matkailijoiden polku

Millaisista vaiheista Savonlinnan matkailijoiden toiminta muodostuu?
Tunnistimme neljä päävaihetta Savonlinnan matkailijoiden polkuun.

Vaihe	PÄÄTÖS MATKASTA SAVONLINNAAN	MATKAN TARKEMPI SUUNNITTELU	MATKAILUKOKEMUS SAVONLINNASSA	KOKEMUKSEN JAKAMINEN JA PALAUTTEEN ANTAMINEN
Toiminta	<ul style="list-style-type: none"> Savonlinnaan sijoittuvan matkustusmahdollisuuden kohtaaminen Kiinnostuminen mahdollisuudesta Matkan harkinta (mahdollisesti yhdessä matkakumppanien kanssa) Päätöksen tekeminen matkustamisesta Savonlinnaan 	<ul style="list-style-type: none"> Vinkkien, ohjeiden ja toisten ihmisten kokemusten etsiminen oman matkan suunnittelun tueksi Suunnitelman laatiminen (Varausten tekeminen) 	<ul style="list-style-type: none"> Matkustaminen Savonlinnaan Saapuminen perille Profiilikohtaisten aktiviteettien ja tekemisen etsiminen ja suorittaminen (Ruokailu) (Yöpyminen) Savonlinnasta poistuminen 	<ul style="list-style-type: none"> Kokemuksen muistelu Kokemuksesta kertominen perheelle ja tuttaville Valokuvien ja tarinoiden jakaminen Palautteen ja arvostelujen antaminen
Kanavat	<ul style="list-style-type: none"> Markkinointi Uutiset ja muut mediat Tuttavat (F2F) Sosiaalinen media (Työ) 	<ul style="list-style-type: none"> Google Matkailusivustot (Visit Savonlinna, Tripadvisor) Tuttavat (F2F) Sosiaalinen media Blogit Uutiset ja muut mediat Savonlinnan palveluntarjoajien omat verkkosivut (tapahtumat, hotellit, ravintolat) 	<ul style="list-style-type: none"> Markkinointi Savonlinnassa Google Kartat ja opasteet Savonlinnassa Palveluntarjoajat Kaupunkilaiset Muut matkailijat 	<ul style="list-style-type: none"> Tuttavat (F2F) Sosiaalinen media Blogit Matkailusivustot



Esimerkkejä kanavista matkailijapolulla



Kaksi tunnistettua toisistaan poikkeavaa matkailutyylä

Miten Savonlinnan matkailijat toimivat matkailun suhteen?

Tunnistimme kaksi matkailutyylä, jotka ovat matkailijaprofiileista riippumattomia.

Suunnitteleva

Suunnitteleva matkailija selvittää etukäteen Savonlinnan mahdollisuuksia ja tekee tarkan ohjelman aikatauluineen aktiviteeteille ja ajanviettamiselle. Saapuessaan Savonlinnaan, hän suorittaa suunnitelmaansa - ja suunnitelmassa on vähän tilaa joustamiselle.



Heittäytyvä

Heittäytyvä matkailija ei käytä paljoa aikaa matkan suunnitteluun etukäteen. Hän tekee päätökset vain keskeisistä aktiviteeteista ja Savonlinnassa heittäytyy joustavasti erilaisille mahdollisuuksille "fiiliksen mukaan".



Kaksi tunnistettua toisistaan poikkeavaa matkailutyyliä

Mihin vaiheisiin Suunnittelevan ja Heittäytyvän matkailijan päätökset ajanvietosta ja kuluttamisesta painottuvat?

Vaihe	PÄÄTÖS MATKASTA SAVONLINNAAN	MATKAN TARKEMPI SUUNNITTELU	MATKAILUKOKEMUS SAVONLINNASSA	KOKEMUKSEN JAKAMINEN JA PALAUTTEEN ANTAMINEN
Toiminta	<ul style="list-style-type: none"> Savonlinnaan sijoittuvan matkustusmahdollisuuden kohtaaminen Kiinnostuminen mahdollisuudesta Matkan harkinta (mahdollisesti yhdessä matkakumppanien kanssa) Päätöksen tekeminen matkustamisesta Savonlinnaan 	<ul style="list-style-type: none"> Vinkkien, ohjeiden ja toisten ihmisten kokemusten etsiminen oman matkan suunnittelun tueksi Suunnitelman laatiminen (Varausten tekeminen) 	<ul style="list-style-type: none"> Matkustaminen Savonlinnaan Saapuminen perille Profiilikohtaisten aktiviteettien ja tekemisen etsiminen ja suorittaminen (Ruokailu) (Yöpyminen) Savonlinnasta poistuminen 	<ul style="list-style-type: none"> Kokemuksen muistelu Kokemuksesta kertominen perheelle ja tuttaville Valokuvien ja tarinoiden jakaminen Palautteen ja arvostelujen antaminen
Kanavat	<ul style="list-style-type: none"> Markkinointi Uutiset ja muut mediat Tuttavat (F2F) Sosiaalinen media (Työ) 	<ul style="list-style-type: none"> Google Matkailusivustot (Visit Savonlinna, Tripadvisor) Tuttavat (F2F) Sosiaalinen media Blogit Uutiset ja muut mediat Savonlinnan palveluntarjoajien omat verkkosivut (tapahtumat, hotellit, ravintolat) 	<ul style="list-style-type: none"> Markkinointi Savonlinnassa Google Kartat ja opasteet Savonlinnassa Palveluntarjoajat Kaupunkilaiset Muut matkailijat 	<ul style="list-style-type: none"> Tuttavat (F2F) Sosiaalinen media Blogit Matkailusivustot
	<p>Suunnitteleva Käyttää paljon aikaa vaiheessa "matkan tarkempi suunnittelu"</p>		<p>Heittäytyvä Saattaa ohittaa vaiheen "matkan tarkempi suunnittelu" lähes kokonaan</p>	





Savonlinnan
HANKEKEHITYS OY