

# Produkt- rekommendationer för lyxturism 2022

---

"Finsk lyx betyder meningsfulla  
och autentiska upplevelser i en  
unik och ren miljö."



Visit Finland



---

## Kära läsare,

Dessa produktrekommendationer för lyxturism har utarbetats för att vara ett verktyg så att företag och entreprenörer inom turistnäringen ska kunna skapa högkvalitativa, minnesvärda, åtråvärda och lönsamma upplevelser. Visit Finlands internationaliseringskriterier ingår också som stöd i ditt arbete.

Förutsättningarna för en lyckad upplevelse inom lyxturism inkluderar till exempel ett skräddarsytt och högkvalitativt produktutbud och individuell service som omärkbart tar kundens önskemål i beaktande. Specialboende, naturfenomen, skräddarsydda aktiviteter i orörd natur, minnesvärda kulturupplevelser och ekolyxiga destinationer garanterar en unik finsk lyxupplevelse för internationella resenärer.

Bästa hälsningar,

**Kristiina Hietasaari,**  
Director, Head of Travel Business  
Development, Visit Finland

---

## Innehåll

Definitionen av finsk lyxturism.....	s. 3
Hur Visit Finlands internationaliseringskriterier kan tillämpas inom lyxturism.....	s. 4
Boende.....	s. 5
Programservice.....	s. 6
Mat.....	s. 7
Personlig anpassning.....	s. 9
Integritet.....	s. 9



Bild: Julia Kivelä/Visit Finland



# Definitionen av finsk lyxturism

---

Finsk lyx betyder meningsfulla och autentiska upplevelser i en unik och ren miljö. En lyckad upplevelse inom lyxturism i Finland baseras på ett hållbart erbjudande av hög kvalitet, stor bredd och hög professionalitet liksom gästvänlighet, flexibilitet och personlig service.

Det är lätt att sätta ihop ett skräddarsytt resepaket från det finska lyxutbudet, även för den mest krävande kund som söker en unik upplevelse. Så att kunden får möjlighet att lära känna vår kultur på djupet, vara aktiv eller att ta en paus från vardagslivets bestyr och uppleva något unikt.



Bild: Asko Kuittinen



# Hur Visit Finlands internationaliseringskriterier kan tillämpas inom lyxturism

## VISIT FINLANDS INTERNATIONALISERINGSKRITERIER

## HUR KAN KRITERIERNÄ TILLÄMPAS INOM LYXTURISM

**1. KVALITET** Du håller koll på kundnöjdheten och utvecklar kvaliteten på ditt erbjudande utifrån den återkoppling du får. Du ägnar särskild uppmärksamhet åt såväl renlighet och estetik som enskilda detaljer.

**1. KVALITET** Kvalitet är en hörnsten inom lyxturism och går inte att kompromissa bort! Kunden ges ett anpassat servicepaket som tar hänsyn till alla sinnen och den estetiska harmonin. Att överträffa kundens förväntningar och ta med inslag av överraskningar i erbjudandet skapar mervärde till upplevelsen.

**2. SERVICE** Du erbjuder din kund ett sömlöst servicepaket. Din personal är välbekant med kundgruppen, har goda språkkunskaper, är engagerad, kompetent och professionell.

**2. SERVICE** Inom lyxturism kan vikten av personlig service inte betonas tillräckligt mycket! Att betjäna kunden kräver att du är snabbfotad; kunden ges odelad uppmärksamhet, önskemål förutses om möjligt och speciella önskemål genomförs omgående, utan stelbenta rutiner.

**3. ANSVAR OCH JÄMLIKHET** Som ansvarsfull aktör främjar du principerna för hållbar turism; du tar hänsyn till lokalsamhälle och miljö i samband med dina aktiviteter, du stöder den lokala ekonomin genom de val du gör och behandlar alla kunder lika.

**3. ANSVAR OCH JÄMLIKHET** Ansvarsfullhet och jämlikhet i samband med alla aktiviteter ökar attraktionen inom lyxturism. Vikten av ansvar i valet av destination är utmärkande inom lyxturism (ny lyx).

**4. SÄKERHET** Du garanterar säkerheten för lokalbefolkningen, din personal och dina gäster samt följer myndigheternas lagar, regler och rekommendationer.

**4. SÄKERHET** Säkerhet är av största vikt när det kommer till skräddarsydda och exklusiva turismtjänster och är ett bra säljargument.

**5. KAPACITET OCH NÄTVERK** Din egen kapacitet eller den kapacitet som erbjuds genom nätverkssamarbete garanterar en bred service för enskilda resenärer och/eller grupper. Du nätverkar med andra tjänsteleverantörer i din region.

**5. KAPACITET OCH NÄTVERK** Lyxresenären vill uppleva många saker under resans gång, så ett mångsidigt nätverk av tjänster garanterar ett högkvalitativt servicepaket som väcker kundernas intresse.

**6. TILLGÄNGLIGHET** Din plats för tjänsten har goda transportförbindelser, eller så kan du arrangera transport från närmaste buss- och tågstation eller flygplats.

**6. TILLGÄNGLIGHET** Skräddarsydda, högkvalitativa och perfekt fungerande transportförbindelser till destinationen är en grundförutsättning för en lyckad resa.

**7. TILLGÅNG OCH MÖJLIGHET TILL KÖP** Dina produkter och tjänster är tydligt beskrivna och prissatta på din hemsida på målgruppens språk (eller engelska). De är lätta att hitta och kan köpas genom researrangörer eller andra säljorganisationer samt på din hemsida eller via andra digitala bokningskanaler.

**7. TILLGÅNG OCH MÖJLIGHET TILL KÖP** Att välja rätt distributionskanaler är avgörande inom lyxturism. Texter som engagerar och beskriver tjänsterna samt bra bilder och videofilmer av hög kvalitet är grundläggande i kommunikationen.

**8. AUTENTISITET OCH ATTRAKTION** Inom produktutveckling och marknadsföring använder du dig av äkta finska upplevelser och komponenter som är baserade på tillgångar, traditioner, kultur och livsstil i regionen.

**8. AUTENTISITET OCH ATTRAKTION** Upplevelsen måste alltid vara absolut autentisk: företaget måste sträva efter att skapa möjligheter till en unik upplevelse. Den unika upplevelsen gör att just den enskilda kunden känner sig utvald. Vi identifierar kundens behov och drömmar och vill uppriktigt tjäna dem. Tjänsteleverantören har ett genuint intresse av att göra kundens upplevelse enkel och rolig.





Bild: Asko Kuittinen

# 1. Boende

---

## FÖRSTKLASSIGA OMGIVNINGAR:

- Bygg på en unik plats (t.ex. landskap, avskildhet). Om möjligt använd dig av redan existerande byggnader som skapar den rätta atmosfären för berättelser.
- Dra nytta av speciella kännetecken i den lokala kulturen när det gäller byggnader och inredning (t.ex. en finsk stuga av hög kvalitet, ett trähus i fjällstugestil, en finsk herrgård).
- Försäkra dig om att infrastrukturen har hög standard (byggnader, möbler, fina ytmaterial, textilier av hög kvalitet, osv.).
- Ta i beaktande de faktorer som skiljer ditt företags boende från andras.
- Sängen är den viktigaste möbeln för många gäster. Investera i god kvalitet och försäkra dig om att den är tillräckligt bred. På exklusiva internationella hotell betyder det att enkelsängar är 110-120 cm breda. Erbjud inte en bred enkelsäng (twin bed) som en dubbelsäng. Försäkra dig även om att sängkläderna är av hög kvalitet.
- Installera mörkläggningsgardiner i rummen. De är nödvändiga under sommaren.
- Var noggrann med detaljer och estetiska lösningar – de är betydelsefulla.
- Designa en konsekvent och harmonisk helhet och var kompromisslös när du regelbundet ser över kvaliteten.
- Försäkra dig om att trädgården och planteringar är väl omhändertagna och att landskapsarkitekturen samspelar med naturen.



## FLEXIBEL, OKLANDERLIG, PERSONLIG SERVICE

- Försäkra dig om att hela organisationen har anammat ett gästvänligt förhållningssätt. Var och en i personalen fungerar som "värd" för gästerna. Tillhandahåll en flexibel och omfattande service för gästerna.
- Om möjligt, ta reda på kundernas önskemål på förhand och ta i beaktande de speciella faktorer som baseras på kundernas kultur.
- Det är trevligt att överraska en stamkund på ett sätt som hen uppskattar.
- Tillhandahåll en flerspråkig receptionsservice dygnet runt och incheckning utan krångel (vilket inkluderar sittplatser och drinkar i lobbyn eller en incheckningstjänst i anslutning till boendet). Låt inte kunden vänta eller köa.
- Erbjud gärna en concierge-piccoloservice innan gästen anländer till boendet (vid flygplatsen, tågstationen, osv.).
- Kom ihåg att lämna ett personligt välkomnande i rummet.
- Erbjud uppbyggingservice.
- Fundera över hur du engagerar din erfarna personal att utveckla organisationens kundupplevelse.
- Träna din personal och belöna dem baserat på utmärkta resultat eller feedback från kunder.

## 2. Programservice

---

### PERSONAL

- Försäkra dig om att programservicen genomförs av professionell, vänlig och flexibel personal som är bekant med målgruppen och har befogenhet att ta självständiga beslut.
- Se till att personalen har genomgått säkerhetsutbildning och ta säkerhet i beaktande som en del av aktiviteterna.
- Se till att dina eventuella underleverantörer jobbar enligt samma principer gällande högkvalitativ service.

### MINNESVÄRDA UPPLEVELSER

- I ditt program bör du dra nytta av det som är unikt och typiskt för Finland eller din region, det som skiljer oss från andra länder.
- Integrera ren natur, ren luft och rent vatten i programmet och berätta om dem för dina kunder. De är äkta finska lyxigheter.
- Engagera dina kunder: låt dem lära sig om lokala vanor och människor. Dessa upplevelser är även av intresse hos de mer exklusiva resenärerna.
- Försäkra dig om att utrustningen som används i aktiviteterna är av hög kvalitet, rena och funktionella.
- Ta vädret i beaktande under upplevelsen och ta alltid hand om kunden. Att skapa en programservice kräver att du är snabbfotad så att aktiviteten är flexibel efter kundens behov och omständigheterna.
- Sträva efter att skapa välbefinnande för kunden med din service.





# 3. Mat

---

## PLATSEN

- Använd förstklassiga, färska, ekologiska, etiska och lokala ingredienser/matvaror.
- Försäkra dig om att måltiderna, där så är möjligt, är baserade på finska traditioner, utan att glömma oväntade kombinationer eller att erbjuda bekant mat på ett nytt sätt.
- När det gäller ingredienser, ta vara på närodlade och vildväxande produkter utifrån respektive säsong.
- Använda gärna högkvalitativa finska material i matsalen och komponenter som är typiska för regionens kultur.

## ESTETIK

- Tänk på matsalens estetiska helhet (färgharmoni, matchande möblemang, renlighet, dekorationer, ljudlandskap) och hygien.
- Servera vackra, upplagda, handgjorda och aptitretande maträtter (vanligtvis inte en buffet).

## SMAK

- Försäkra dig om att maten smakar utmärkt. När det är möjligt beaktar du målgruppens preferenser. Garantera rena smaker och renlighet.

## RIKTAD SERVICE

- Använd dig av professionell, uppmärksam, flexibel och hövlig servicepersonal.
- Garantera kunnig, avslappnad, äkta och personlig service.
- Berätta om ingredienserna, producenterna och matens bakgrund samtidigt som du lyssnar på kunden.
- Ge kunden möjlighet att delta i måltidens förberedelser och lära sig om vår matkultur om det är önskvärt.
- Om önskvärt, erbjud din kund möjligheten att få använda den kock de önskar.
- Om önskvärt, servera maten på boendet (hotellrummet, stugan, osv.).
- Ta specialdieter i beaktande, vare sig de är baserade på allergier, en frivillig diet eller kulturella specifikationer (t.ex. halal, kosher, vegetarianskt).







Bild: Emilia Porro/Visit Finland



## 4. Personlig anpassning

---

- Respektera alltid kundens behov av integritet.
- Identifiera kundens behov och drömmar och tillmötesgå dem på ett uppriktigt sätt.
- Gör upplevelsen minnesvärd och unik så att just den enskilda kunden känner sig utvald.
- Skräddarsy programmet enligt önskemål från den enskilda kunden – erbjud inte en bulkvara (även om det skulle vara enklare att förverkliga).
- Visa ett genuint intresse av att ge kunden bästa möjliga och personliga service vilket gör kundens upplevelse enkel och rolig.

## 5. Integritet

---

- Ge kunden den nivå av enskildhet som den önskar.
- Försäkra dig om att det inte uppstår några situationer när kundens integritet kan äventyras.



# Bilagor

---

## ANSVAR OCH HÅLLBARHET

Verktyg för hållbarhet och kommunikation, grundläggande hållbar turism,  
Visit Finland

Tips för hållbar kommunikation, Visit Finland

## LYXTURISM

Mitä on suomalainen luksusmatkailu – opas,  
endast på finska, Visit Finland

Vad är finsk lyx – forskningsöversikt, Red Note, Visit Finland



Bild: Harri Tarvainen/Keksi/Team Finland



# FINSK LYX

Upplöv ren natur.

[visitfinland.fi](http://visitfinland.fi)



Visit Finland