

Hvordan møte krav og forventninger til oss som reisemål fra fremtidens turister, og hvordan kan vi tilrettelegge lokalt for bransjen selv.

Vilt, vakkert, sanselig (Visit Nordvest)



F O R S E L I U S
H O S P I T A L I T Y
C O N S U L T I N G

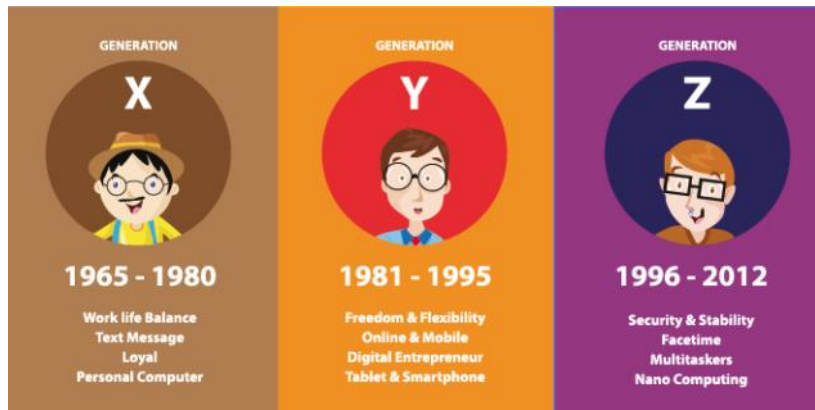


Kort om meg og FHC

- Opprinnelig «Østtrønder» som kom til Norge via Frankrike i 1999.
- Utdannet lærer men 25 års erfaring fra reiselivet.
- Røros Hotell, Britannia Hotell, Rica Nidelven, Røros igjen og så tilbake til Britannia-prosjektet 2017- 2021.
- FHC fra 2021 til nå parallelt med under visning i SSR.
- Styreverv bl a i Destinasjon Røros, DHHS og arbeid i styringsgruppen for piloten til bærekraftig destinasjon.
- FHC har bl a jobbet med bl a Seljesanden, Artic Landscape Hotels, Knutholmen, Holzweiler, Bekkjarvik, Stord Hotel, Kirkebyfjellet og Badelandene.
- Systemer, rekruttering, on-boarding, servicestandarder og optimalisering av bookingløsninger.



Hvem er fremtidens turister?



GenZ

- Digital natives – 3 timer pr dag online.
- Individualister med allergier.
- Verne sine nære fremfor å “redde verden”.
- *Generation Z preferred staying home and watching television or browsing social media networks to visiting museums or galleries. The researchers also found that cheaper tickets, more interactive exhibitions, a greater variety of events, more food and beverage options, more convenient opening hours, and greater online presence could attract the attention of more young people*

Trender (fritt tolket etter Anne Skare Nielsen i Universal Futurist, DNT og egne betraktninger)

- Fra eskapisme-turisme til idealisme-turisme
- Kvalitet fremfor kvantitet – fra «mer» til «bedre»
- Quiet luxury, barfotluksus eller New Nordic Luxury
- Educational travel – et ønske om å lære noe nytt
- Workcation
- Staycation
- Meningsfulle fellesskap
- Fysiske utfordringer





Hvilke krav og forventninger har fremtidens turister?

- Service
- Sikkerhet
- Samarbeid

Hva er service?



Servicestandarder

Markedsføring

De 5 nivåene

Nivåer av opplevd service

Bortskjemt

Gjesten føler seg unik og veldig spesiell – han er den viktigste personen i rommet, og betyr noe ekstra. De ansatte prøver hele tiden å legge til rette for å møte og overgå gjestenes behov. De ansatte ligger alltid et skritt foran. I tillegg er de var på signaler fra gjesten. De gir også en merverdi som imponerer.

Verdsatt

Gjesten får alle sine behov dekket på en profesjonell og god måte. De ansatte reagerer på signaler fra gjesten og er raskt frem og møter forventninger. De ansatte er smilende og positive

Respektert

Gjesten blir sett og behandlet på en profesjonell måte. De ansatte oppfører seg på en smilende og høflig måte. Personalet svarer på forespørsler fra gjestene

Uinteressert

Gjestene får dekket sine behov, men servicen er preget av mangel på engasjement og positivitet

Ikke sett

Gjestene blir ikke sett og de ansatte fanger ikke opp signaler om kontakt. Service preges av lange ventetider

Personlig
service



Selvservice



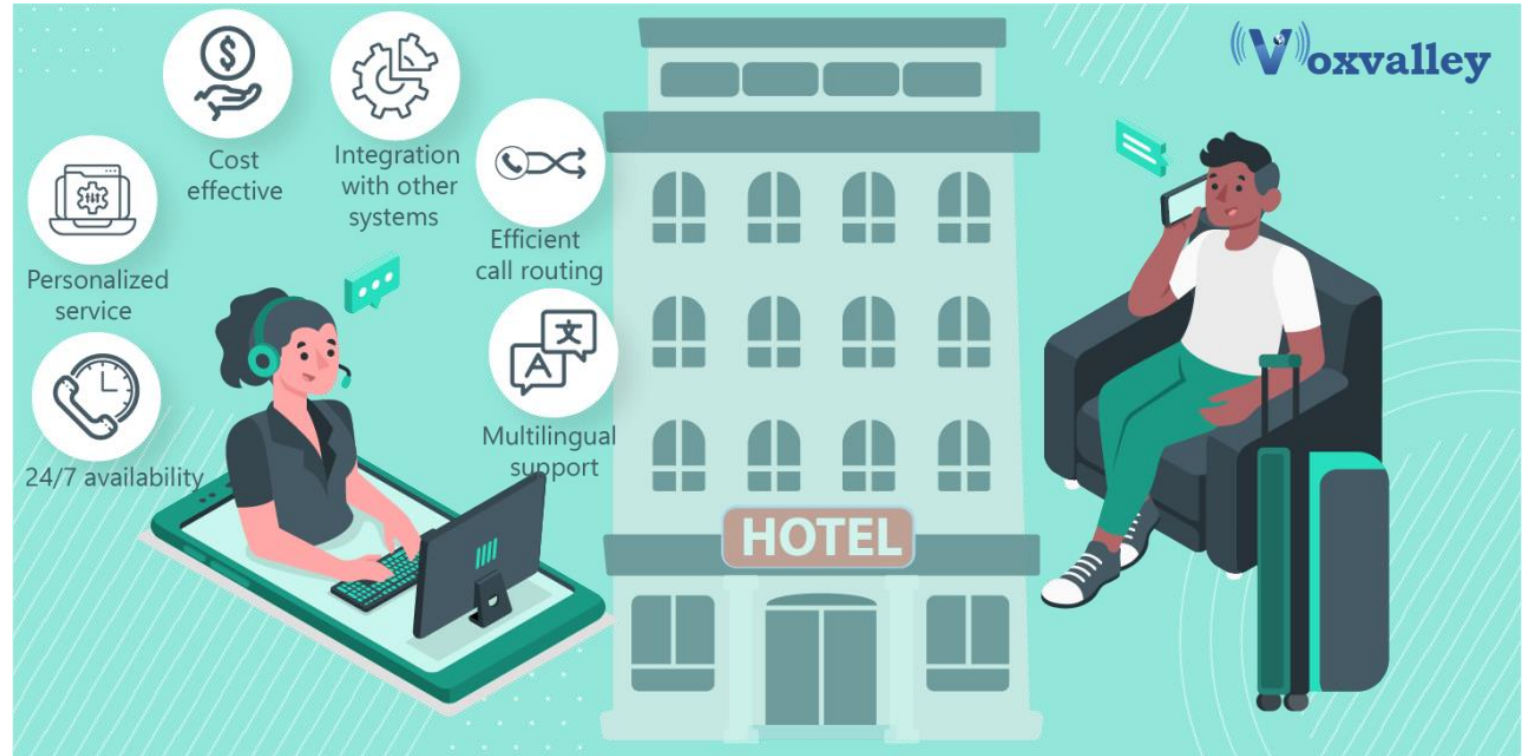
Materiell
service

MOSKENES VÅGAN REISELIV VESTVÅGØY FLAKSTAD

Frykter at bildet av Lofoten som overfylt av turister og skitt og søppel skal feste seg



Systemservice



Sikkerhet





Forskjellige krav og forventninger

Nrk

Nyheter

Sport

Kultur

Humor

Distrikt

Mer

Logg

Troms og Finnmark

Tips oss!

Nyhetscenter

Våre sendinger

Podkaster

Hvert år dør turister i fjellene rundt Arild: – Du lærer å leve med det

Fjellene rundt Lyngenfjorden har krevd nok et offer. Lokalbefolkningen regner med enda flere liv vil gå tapt i fjellene.



Eskild Johansen

Journalist

Sveinung Åsali

Journalist

Vi rapporterer fra Lyngen

Publisert 11. mars kl. 20:50

Arild Sørsand bor under fjellet der nok en turist mistet livet søndag. Lokalbefolkningen i Lyngen har vent seg til at turister dør i fjellet.

FOTO: SVEINUNG ÅSALI / NRK

Nrk

Nyheter

Sport

Kultur

Humor

Distrikt

Mer

Lc

Troms og Finnmark

Tips oss!

Nyhetscenter

Våre sendinger

Podkaster

Dødstallene som bør skremme både turister og båtutleiere

Hver fjerde person som døde i en fritidsbåtulykke i 2018 var turist. Tirsdag omkom to nye fisketurister. Både Redningsselskapet og Statens havarikommisjon åpner for at noe må gjøres med reglene for utleie.

Petter Strøm

Journalist

Linda Pedersen

Journalist

Publisert 15. mai 2019 kl. 18:03

Oppdatert 15. mai 2019 kl. 18:04

Tar grep ved norsk turistperle

En ny hjertestarter er på vei til Preikestolen, etter at en turist omkom der i august.

Flere turister omkom på sommerferie i Norge

Flere utenlandske turister har mistet livet på ferie i Norge i sommer. Mange forstår ikke godt nok risikoen ved å ferdes rundt farlige naturattraksjoner, tror Innovasjon Norge.

Mandag 11. august 2014 kl. 11:48

I sommermånedene i år har hittil mer enn ti utenlandske turister mistet livet i ulykker. Andre er blitt brakt trygt ned fra fjellet eller til land fra sjøen av hjelpemannskaper etter å ha skadd seg, gått seg bort eller blitt overrasket av dårlig vær.

Vi kan alle bidra for å forhindre og forebygge:

- [Sikkerhet på tur i fjellet - hva må du tenke på? Se våre tips! \(visitinnherred.com\)](https://visitinnherred.com/sikkerhet-i-fjellet/)

INNHERRED



MAT OG DRIKKE



ATTRAKSJONER



AKTIVITETER



OVERNATTING

HVA SKJER?



UTFORSK

KONTAKT



ALLEMANNSRETTE OG
SIKKERHET PÅ TUR

Samarbeid



Bedriftene hver for seg og næringen under ett har et ansvar for å utvikle seg slik at de i størst mulig grad bidrar positivt til lokalsamfunnet, og samtidig minimerer de negative effektene av besøkende. Kilde: business.visitnorway.com



Brøytestrid om Gjevilvassveien

Gjevilvassveien i Oppdal er blitt brøytet igjen. Det rammer et særdeles populært skispor.



Det er blitt brøytet vei helt inn til Gjevilvasshytta, men styret for Gjevilvassveien vil heller ha skiløyper i området.

FOTO: KARIN HELEN STØRSETH



Espen Sandmo
Journalist

Publisert 15. jan. 2013 kl.

Artikkelen er flere år gammel.

Nordreisen

NYHETSSTUDIO

NYHETER

SPORT

KULTUR

DEBATT

UKEADRESSA



De har fått retten til å brøyte Gjevilvassveien – nå kommer de med nytt forslag til skiløype



LES OGSÅ
Debattklima på Røros: – Tror det blir vanskelig å få folk til å stille når man ser hvordan folkevalgte blir behandlet



– Vi kommer til å se mer av denne type debatt

Av Linda Cathrine Herud

Publisert: 14.07.23 00:13

Del

Siden september 2021 har debatten om utbygging i Fruhaugen i Galåen på Røros gått. Noen har omtalt den som hard, mens andre mener såpass må tåles.

For abonnenter

Sitatene i saken er hentet fra leserinnlegg i lokalmedia og ulike kommentarfelt på Facebook.

I april 2022 oppfordret ordfører i Røros kommune, Isak V. Busch (Ap) og nestleder i Røros Senterparti Gudbrand Rognes, alle som er engasjerte i Fruhaugen-saken om å engasjere seg på en måte som ikke gjør det ubehagelig for andre å delta i ordsiftet.

– Debattklimaet er veldig eskalert målt mot andre saker i lokalsamfunnet og regionen, sa de da, og fortalte at de begge hadde blitt kontaktet av folk som ikke ønsket å uttale seg fordi de synes saken er blitt så betent.

– Debattklimaet er så hardt at folk ikke tør ytre seg om en sak som er veldig viktig. Det er sunt med en offentlig meningsbryting om slike betente spørsmål, men det er viktig at alle bidrar til å skape et debattklima med





Træna 365 er en satsing på hotell, restaurant, kulturlokaler, boliger, havn og næring – med plass for gründere, fastboende og besøkere 365 dager i året.

Målet er å skape et helt unikt overnattings- og møtested som samtidig er en lokal katalysator for innovasjon og skaperkraft.

Planlagt åpning vår 2026!

A hotel with a fantastic view, restaurant, sauna, cultural venues and co-working space – all are part of what we are developing on the islands of Træna, furthest out on the coast in Northern Norway. The architecture is inspired by the coastal fishing villages, creating an interesting mix of materials and colours. **Opening in 2026**

Les mer om Træna 365



Figur 1 Stokkøya, Bygda 2.0. (Distriktssenteret 2020, s. 6)

Stokkøya

Stokkøya i Ålfjord kommune har blitt et attraktivt bosted og reisemål på grunn av samspillet mellom arkitektur, natur, mat og kulturopplevelser. Her tenker de stedsutvikling først, næringsutvikling etterpå.

Ved å legge vekt på andre kvaliteter enn de tradisjonelle landlige, har satsinga blitt et levende laboratorium som har klart å trekke folk og kompetanse i motsatt retning av byene. – Det nytter ikke å skape arbeidsplasser hvis ingen vil bo der, sier Svenning. Forskning viser at det ikke er sammenheng mellom antall jobber, kommunens tilflyttingsarbeid og tilbakeflytting. De som flytter hjem gjør det av andre grunner. Svenning mener at tilbudet fra 16–8, dvs. aktivitets- og kulturtilbudet på et sted etter arbeidstid, er med på å avgjøre om du velger å flytte dit.

Bygda 2.0 er utvikling av en bærekraftig, oppgradert, urban og attraktiv liten landsby,

– en «microcity». I mektig natur, og med fokus på arkitektur, møteplasser, mat, kunst og kultur, arbeider de for et unikt, fortettet bo- og arbeidsmiljø.

Det handler om etablering av sosiale strukturer, moderne boformer, bruk av fornybar energi, matkultur og naturopplevelser. Alt dette sammen med et fremtidsrettet miljø for næringsliv og forskning – et levende laboratorium.

Kilde: bygda20.no

Resultater og gode grep:

Tørre å tenke store tanker på et lite sted.

Sosial infrastruktur og moderne boformer for ulike livsfaser og familiestrukturer.

Arkitektur med høy kvalitet skaper rammer for godt innhold og gode liv.

Lokal produksjon av mat, drikke, opplevelser og produkter gir autensitet og stolthet.

Et godt sted å bo er et godt sted å besøke:

Hvordan kan alle
bidra til en god
samarbeidskultur?

Vi skal unne og beundre hverandre

Vi er ikke konkurrenter. Dine gjester er også mine gjester

Vi trenger ikke å være enige om alt – tvert imot – men vi tar diskusjonene direkte «på bakrommet» og unngår å gjøre det via media / SoMe

Spørsmål?



Takk for meg!

