



Venäläiset matkailijat, venäläiset asiakkaina, kulutustottumuksia ja kulttuuria

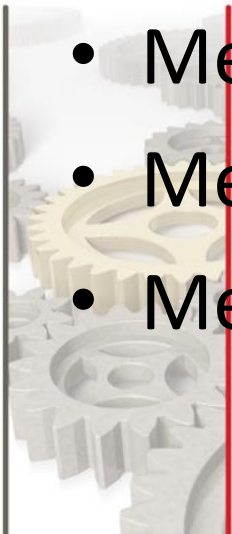
Kolme matkailun mahdollisuutta
Venäjä, Venäjä, Venäjä
7.3.2013

Esityksen valmistelussa käytetyt tietolähteet

- MEK eli Matkailunedistämiskeskus
- Kaupan Liitto
- Pietarilaiset matkatoimistot
- Vapaamuotoiset haastattelut
- Elena Lednitskaya Haaga Helia ravintolakulttuuri
- Minna Malankin Venäläiset matkailun asiakkaina




Yleistä matkailualasta

- 
- 2,8% BKT:sta
 - 26% kasvu vuosina 2007 – 11
 - Tulot vuonna 2011 13,802,000,000
 - Merkittävämpi kuin pankkisektori
 - Merkittävämpi kuin metsäteollisuus
 - Merkittävämpi kuin elintarviketeollisuus
 - Merkittävämpi kuin peliteollisuus



Yleistä matkailualasta

- 
- Odotetaan 50 000 uutta työpaikkaa vuoteen 2020 mennessä, etenkin nuoria
 - Yli 90% yrityksistä työllistää vähemmän kuin 10 työntekijää
 - [http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/9ed0f26d977e6f38c22571e6003e9afc/\\$FILE/Ven%C3%A4j%C3%A4%20puolivuotisraportti%202012-2.pdf](http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/9ed0f26d977e6f38c22571e6003e9afc/$FILE/Ven%C3%A4j%C3%A4%20puolivuotisraportti%202012-2.pdf)




Venäläiset matkailijat

- 
- https://www.tem.fi/files/27053/Matkailustrategia_020610.pdf
 - MEK 2011
 - Venäjä 45%, lisäys 27%
 - Ruotsi 10% (12% Tilastokeskus)
 - Saksa 10%/Viro (9% Tilastokeskus)
 - Iso-Britannia 7%
 - Yhteensä 7,3 miljoonaa ulkomaalaista matkailijaa




Venäläiset

- 
- Suurin osa matkoista on rajan läheisyyteen tehtäviä yhden päivän mittaisia ostosmatkoja
 - Valtaosa venäläisistä tulee Viipurista ja Pietarista
 - Suosituin kohde on Lappeenranta
 - Joka toisen venäläisen kohdekaupunki
 - 2011 kuluttivat Suomessa 860 milj. euroa
 - Venäjän koko matkailumenot 23 mrd. euroa



Matkailijoiden käyttämä rahamäärä

- Vuonna 2011 tulot 2,200,000,000



1.	Venäläiset	39%
2.	Saksalaiset	7%
3.	Ruotsalaiset	6%
4.	Virolaiset	6%
5.	Britit	5%
6.	Muut	37%



Matkailijoiden käyttämä rahamäärä

- Vuonna 2011 päivittäin käytetty rahasumma

1. Japanilaiset 407€

2. Saksalaiset 405€

3. Venäläiset 263€


4. Norjalaiset 238€

5. Ruotsalaiset 204€

”venäläinen käyttää lomallaan kahdeksan kertaa enemmän rahaa kuin eurooppalainen”




Venäläiset matkailijat Suomessa

- 
- Venäläiset ovat voineet vapaasti matkustaa vasta vuodesta 1992
 - status
 - All inclusive matkoista, matkatoimistojen asiakkuuksista siirrytty nettiin ja omatoimimatkailuun
 - Suomessa asuvat venäläiset
 - 90% venäläisistä ei ole koskaan käynyt ulkomailla




Venäläiset matkailijat Suomessa

- 
- Viisumivapaus
 - Odotammeko sitä vai pelkäämmekö?
 - 10 miljoonaa rajanylitystä vuodessa kaksinkertaistuu?
 - Schengen – edellyttää matkoja Suomeen
 - Viisumivapaus toisi matkailijoita myös Pietarin alueen ulkopuolelta
 - Ekonomi-luokan matkustajia?




Keskiluokka

- 
- Määritelmä ei kerro tulotasoa
 - 15000 ruplaa – 100 000 ruplaa kuukaudessa
(375€ - 2 500€)
 - Koulutus, sivistys, henkinen työ
 - Ovat uteliaita, haluavat tietoa etukäteen
 - Tuntevat oman maansa historian
 - ”tsaarinaikainen Suomi”
 - Kulttuurin suurkuluttajia Venäjällä




Keskiluokka

- 
- Ovat matkustelleet jo paljon
 - Hintatietoisia
 - Laatu-tietoisia
 - Ovat useimmiten tottuneet hyvään palveluun
 - Hakevat elämyksiä ja ovat vaativia
 - Lomalla halutaan ennen kaikkea nauttia ja syödä hyvin
 - Entistä enemmän rahaa aktiviteetteihin




Venäläiset Suomessa

- 
- Kasvua rahankäytössä vuosittain noin 15-20%
 - Keskiarvo 104 euroa
 - Päivämatkoja 67%
 - Suurin osa, 73% Pietarista
 - Pääkaupunkiseudulle 75%
 - Itä-Suomeen 61%
 - Turun seutu 24%
 - Viking ja Silja risteilymatkustajat




Pietarilaiset

- 
- 56% pietarilaisista on kahden viime vuoden aikana käynyt Suomessa
 - johtajat ja esimiestaso
 - Lapsettomat pariskunnat
 - Linja-autolla tai omalla autolla
 - Halvat edestakaiset bussimatkat Helsinkiin
 - Vuorobussit
 - Laivalla 17%, junalla 10%




Pietarilaiset

- 
- 37% niistä, jotka eivät ole käyneet Suomessa, aikovat tulla
 - Venäläisten lupaus
 - Kenen kanssa kilpailemme?
 - Eurooppalaiset matkailukohteet
Junayhteys Tallinnaan (spat, hoidot, kieli)
Ruotsalaisten ja norjalaisten matkailualan yritysten kampanjointi Venäjällä




Miksi tulevat Suomeen?

- 
- Turvallisuus
 - Läheisyys
 - Uskovat samankaltaiseen kulttuuriin
 - Perinteet
 - Helppo maa aloittaa matkailu
 - Ostoksia
 - hinnat edullisemmat, laatu parempi,
 - laajemmat valikoimat, tax free





Palvelut

- 
- Kaupat ja ostoskeskukset
 - Merkkituotteet halvemmalla
 - Vaikutus valikoimaan
 - Mökit
 - Ovatko tuotteet edelleen Venäjällä kopioita?
 - Tax freeen käyttöön venäjänkieliset ohjeet
 - Ruplan käyttö maksuvälineenä Suomessa?
 - Palvelu venäjän kielellä?



Mökit

- 
- 30% venäläisistä yöpyy mökeissä
 - Varustelutaso
 - Erilliset mökit venäläisille
 - Mökin vuokraaminen
 - Maksun saaminen
 - Sähköinen markkinointimateriaali
 - ”käyttöohjeet venäjäksi”
 - Valmiit paketit
- 



Hotellit

- 56% on yöpynyt hotellissa
- Yöpyjinä usein Suomessa käyvät sekä Lapissa ja Tampereen seudulla vierailevat
- Talvisin käytetään enemmän mökkejä ja hiihtokeskuspalveluita
- Venäläisten aikomusten ja toteutuneiden asioiden välillä suuri ero





Mitä venäläiset ostavat?

- Aikuisten vaatteet 75%
- Elintarvikkeet 74%
- Makeiset 63%
- Alkoholi 56%
- Jalkineet 48%
- Lasten vaatteet 40%
- Astiat ja taloustavarat 37%
- Kosmetiikka 34%



Mitä venäläiset ostavat?

- Kahvi
- Kala (savustettu, suolattu, tuore, lohi)
- Kaviaari
- Jogurtit
- Suklaa
- Leipä
- Liha, kinkku
- Tee



Mitä venäläiset ostavat?

- Oliiviöljy
- Keksit
- Voi
- Alkoholi
- Kodin puhdistusaineet, pesupulverit, Fairy
- Vaatteet
- Kengät
- Urheilutarvikkeita, vitamiineja ...



Shoppailua

- Lapissa matkustavat ostavat urheiluvaatteita
- Itä-Suomessa matkailevat ostavat elintarvikkeita
- Tampereen seudulla matkailevat ostavat kaikkea keskimäärin enemmän
- Jalkineita ostetaan aiottua vähemmän, kiinnostusta on (hinta/laatu/valikoima)
- Urheiluvaatteet ja lastenvaatteet




Shoppailua

- Suomalainen design
- Skandinavialainen tyyli
- Marimekko
- Iittala
- Fiskarsin puukot
- Pienet matkamuistot ja tuliaiset
- Turkikset ja nahkavaatteet (?)






Hinnat ja laatu -odotukset

- 
- Kesällä ja talvella matkustaneet tyytyväisempiä kuin syksyllä ja keväällä
 - Pettyneimmät olivat olleet joko Turussa tai Itä-Suomessa ja käyttäneet hotellipalveluja
 - Palveluun pettyneet olivat naisia, olleet Suomessa talvella ja matkustaneet muuten paljon Euroopassa
 - Luonnon läheisyys: Lappi (mökki/kylpylä)




Hinnat ja laatu -odotukset

- 
- Tax free –järjestelmä pitää osata selittää
 - Kielteinen palaute, jos palvelu on pelkästään suomeksi
 - Tyytymättömiä kauppojen aukioloaikoihin
 - Kesäaika ja viikonloput ovat ongelmallisimmat
 - Venäjällä kaupat ovat auki koko vuorokauden
 - Ostaisivat enemmän kenkiä ja vaatteita sekä urheiluvälineitä, jos valikoima olisi parempi



Hinnat ja laatu -odotukset

- 
- Tarjonnan monipuolisuuteen pettyneet olivat käyneet Tampereella
 - Kylpyläpalveluita käyttäneet (esimies- ja johtajataso) tyytyväisimpiä turvallisuuteen
 - Talvella matkustaneet antoivat huonomman arvosanan palveluhenkilökunnan kielitaidosta
 - Kaupan Liitto/ Innolink Research 2011 syyskuu




Vierailujen kesto

- Ei yöpymistä
- Useimmiten 1-3 yötä
- Seuraava ryhmä 4-14 yötä
- Vierailun perusteena muu vapaa aika
- Yöpymiset sukulaisten/tuttavien luona
- Suomessa asuvien venäläisten saavuttaminen?
- www.russian.fi



Venäläisten lomakaudet

- http://www.svkk.fi/tietoa_venajasta/yleistieto_a_venajasta/venajan_vapaapaivat
 - Alennusmyyntikaudet tunnetaan hyvin
 - Elokuu
 - Toukokuu
 - Tammikuu
 - Juhlapäivien yhteyteen muodostuu pidempi vapaa
- 




Venäläisten odotuksia

- Tapaamiset Pietarissa (matkatoimistot) syyskuussa 2012
- Ostokset
- Perheloma
- Kylpylät
- Safarit
- Hiihto
- Laskettelu




Venäläisten odotuksia

- 
- Kalastus (vaimoille oheistoimintaa, shoppailua)
 - Sienestys
 - Sauvakävely
 - Veneily
 - Laivamatkat (ekonomiluokan matkat)
 - Wellness ja fitness
 - Terveyspalvelut/terveysturismi
(Valko-Venäjä)




Venäläisten odotuksia

- 
- Valmiit paketit ja valmiit ehdotukset
 - Eri vaihtoehtoja ja eri hintaluokkia
 - 2-4 päivää Varsinais-Suomessa
 - Muiden matkojen yhteyteen
 - Koko viikon majoitus 1000 euroa
 - Päivähinta noin 100 euroa
 - Tahko, Vuokatti ja Rovaniemi
 - Perutaan harvoin




Venäläisten odotuksia

- 
- Valmiit paketit ja valmiit ehdotukset
 - Eri vaihtoehtoja ja eri hintaluokkia
 - 2-4 päivää Varsinais-Suomessa
 - Muiden matkojen yhteyteen
 - Koko viikon majoitus 2000 euroa
 - Päivähinta noin 100 euroa
 - Tahko, Vuokatti ja Rovaniemi
 - Perutaan harvoin



Ravintolan valinta

- 
1. Ruuan laatu
 2. Hinta (20-30€/37%, 30-40€ 28%, 50-/19%)
 3. Palvelu
 4. Sijainti
 5. Venäjänkielinen ruokalista





lyhyt kuvaus ruokalajista, brunssit

- Keitot ja leipä (kermainen lohikeitto)
- Suomalaiset perinneruuat




Venäläisten odotuksia

- 
- 
- Ravintolasta nettisivuille tunnelmallisia sisäkuvia
 - Parhaimmissa olisi tyytyväinen venäläisseurue ruokailemassa
 - Ruokailu kestää useita tunteja, on enemmän sosiaalinen tapahtuma ja vaatii aikaa
 - Ravintolakulttuuri on uutta: aperitiivina suklaalikööri tai koko menun tilaaminen



Venäläisen kulttuurin rikkauksia

- 
- Naiset ja miehet
 - Aikakäsitys
 - Kollektiivisuus
 - Raha
 - Juominen
 - Vieraanvaraisuus
 - Mitä he ajattelevat meistä?



Venäläisen kulttuurin rikkauksia


Naiselliset venäläiset naiset

- Pukeutuminen ja ulkonäkö
- On useimmille miehille status
- Entistä enemmän vaikutusvaltaa
- Tottuneet kohteliaisuuksiin ja lahjoihin
- Haluaa ”todellisen miehen” ja on valmis panostamaan siihen
- Pettyneimpiä palveluun



Venäläisen kulttuurin rikkauksia

Suhtautuminen aikaan

- Vastakkainen aikakäsitys
 - Tekee asioita tunteella, spontaanisti
 - Lyhyen ajanjakson elämää, ilman selkeitä tavoitteita
 - Muuttaa helposti sovittuja aikoja
 - Tekee samanaikaisesti useita asioita
 - Erittäin joustava
- 



Venäläisen kulttuurin rikkauksia

Kollektiivisuus

- Yksinäisyys on elämän pahimpia asioita
- Viihtyy ryhmässä ja on sosiaalinen
- Työpaikka on toinen perhe
- Päätöksenteko on vaikeampaa
- Ihmisten välinen etäisyys lyhyt
- Huomioitava markkinoinnissa eli mainoksiin muutakin kuin luontokuvia



Venäläisen kulttuurin rikkauksia

Raha


- Venäläinen ei säästä pahan päivän varalle
- Varallisuus saa näkyä
- Ulkonäön merkitys (hoidot, fitness, vaatteet)
- Lomalla ei lasketa rahaa
- Yksi seurueen jäsenistä on ravintolaillan isäntä ja maksaa laskun
- Pöydän kattaminen



Venäläisen kulttuurin rikkauksia



Juominen

- Ei ole humalahakuista
 - Maljapuheet
 - Vodka, viinit ja shamppanja
 - Koko pullon tilaaminen ravintolassa
 - Suomalaisten tapa mitata alkoholi
 - Alko ja ”kuiva laki eli kieltolaki”
- 



Venäläisen kulttuurin rikkauksia

Vieraanvaraisuus

- Pienet lahjat
- Leipä
- Viinipullo huoneessa
- Isännän tai emännän henkilökohtainen läsnäolo tai tervehdys
- Tarina paikan historiasta
- Varusteet lasten ulkoiluun



Venäläisen kulttuurin rikkauksia

Vieraanvaraisuus

- Pienet lahjat
- Leipä
- Viinipullo huoneessa
- Isännän tai emännän henkilökohtainen läsnäolo tai tervehdys
- Tarina paikan historiasta
- Varusteet lasten ulkoiluun



Venäläisen kulttuurin rikkauksia


Mystiikkaa

- Taikausko
- Tarinat ja kertomukset
- Suomalaista mystiikkaa
- Kertomuksia suomalaisten perinteiden ja perinneruokien taustalla
- Tsaarin ajan Suomi
- Kartanoita



Venäläisen kulttuurin rikkauksia

Mitä he ajattelevat meistä?

- Mikko ja Pekka
 - Suomalaiset naiset
 - Polttavan kuumat suomalaiset miehet
 - Lain noudattaminen ja viranomaiset
 - Hitaus
 - Suomalainen hauskanpito juhlapyhinä
- 

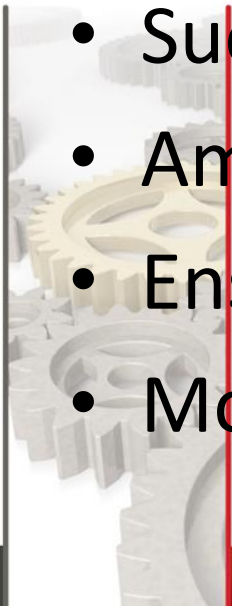


Lisää tietoa Suomesta

- Jokamiehen oikeudet venäjäksi


<http://www.ymparisto.fi/download.asp?contentid=83402&lan=fi>

- Myrkylliset marja ja sienet
- Suomen hätänumerot
- Ambulanssi
- Ensiapulaukku
- Moottorikelkkailu





Markkinointi ja jälkimarkkinointi

- 
- Booking.com
 - On-line booking
 - Hotelworld.fi
 - Sähköposti asiakkaille, tiedote uusista tapahtumista, asiakaspalaute
 - Moskova ja Moskovan alue
 - Erilaiset yritysseminaarit
 - Lasten kielileirit

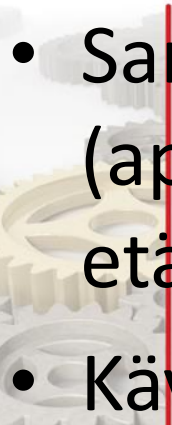


Venäjänkielinen materiaali

- Sähköinen materiaali
- Selkeästi päivitetty
- Ei suora käänнос suomenkielisestä vaan sen perusteella venäjäksi kirjoitettu
- Yrityksen nimi sekä suomeksi että venäjäksi, jotta voivat mm kysyä ajo-ohjeita
- Tarkista nimen venäjänkielisen version merkitys (Salo, matka, bomba)



Venäjänkielinen materiaali

- Hyvät kuvat, raikkaat ja kirkkaat värit
 - Video
 - Mökin pohjapiirros ja selostus
 - Mahdollisuus antaa palautetta
 - Samalle sivulle linkitetty alueen muut palvelut (apteekki, lääkäri, ravintolat, aktiviteetit, etäisyydet kilometreinä)
 - Käyttöohjeet (suomi-ruotsi-englanti-venäjä)
- 



Sosiaalinen media ja netissä käytävä keskustelu

- Erittäin suosittu Venäjällä
- Kuvia ja videoita seurataan tarkkaan
- Tiedotetaan tapahtumista
- www.travel.ru
- www.turinfo.ru
- www.info-finljandija.ru ja www.vse.fi
- Venäläinen käy keskimäärin viidellä nettisivulla ennen kuin valitsee kohteen




Markkinoinnin haasteita

- Varaukset tehdään netissä
- Heterogeeninen kohderyhmä
- Booking.com
- On-line booking
- Hotelworld.fi
- Maksu etukäteen
- Moskova ja Moskovan alue
- Erilaiset yritysseminaarit




Kielitaidon merkitys

- 
- Venäjänkielentaitoinen tarjoilija myy viisi kertaa enemmän
 - Kasvojen menetys: arkoja käyttämään huonoa englantia
 - Eivät kysy, vaikka eivät olisi ymmärtäneet asiaa
 - Tarvittaessa voidaan käyttää puhelintulkkausta
 - Paras markkinoija olisi venäjänkielentaitoinen suomalainen



Pietarilaisia näkökulmia

- 
- Aidot suomalaiset ravintolat
 - Mistä voi ostaa paikallisia tuotteita?
 - Tutustuminen suomalaisiin
 - Lavatanssit ja lyhyt koulutus
 - Suomalainen sauna ja avantouinti
 - Lasten ohjattu leikki lumessa (varusteet)
 - Trampoliini
 - Onko tiedon saaminen vaikeaa?



Kysymyksiä

N
U
O

T
S
L

E
I
U

R

N
E
I

A
S
O

T

I

O

N

A

L

Hanna Aanila

hanna.aanila@ibs-group.fi

050 409 6401

