

# Asiakasryhmät

Torsti Salonen  
26.9.2016

# *Kuka on oppaan asiakas?*

- Toimeksiantaja
  - Ryhmä itse, matkanjärjestäjä, matkakohde, matkailutoimisto (ei Lohjalla)
- Ryhmä ja sen jäsenet
  - Matkanjohtaja/ryhmänjohtaja edustaa ryhmäänsä.

# *Erilaisia asiakasryhmiä*

- Koululaiset ja opiskelijat
  - Oppilaitosten opintoretket
- Työpaikka- ja ammattiryhmät
  - Sama ammatti tai sama työnantaja
- Yhdistykset
  - Sama kiinnostus, asuinpaikka, ikä, maailmankatsomus
- (Kaupalliset) matkanjärjestäjät
  - Usein hyvin heterogeenisiä ryhmiä

# *Erilaisia kulttuureja*

- Suomalaisissa ryhmissä kulttuurierot ovat pieniä
  - Eri ikäryhmät, eri poliittiset näkemykset
  - Suomenruotsalaisten ja suomenkielisten välillä ei ole oleellista kulttuuriero
- Ulkomaalaisten ryhmien kulttuuritausta on otettava huomioon
  - Uskonto, ruoka-aineet, aikakäsite (täsmällisyys), turvallisuusajattelu, sosiaalisuus-individualismi, kanssakäymisetäisyys, temperamentti