



Kommunikationsguide

för dig som paketerar och marknadsför erbjudanden
kopplade till Outdoor Qualified

→ Välkommen som Outdoor Qualified

Det här guiden vänder sig till dig med verksamhet inom boende och som erhållit diplomeringen Outdoor Qualified. Det är ett kvalitetsmärke som tydligt signalerar att du är en aktör som har en stor förståelse för "outdoor-gästens" behov och tillhandahåller erbjudanden och mervärden inom mtb-cykling, vandring och guidade upplevelser.

Med den här guiden vill vi skapa samsyn över vad det innebär att vara Outdoor Qualified, så att alla aktörer arbetar och kommunicerar på samma sätt. Det ger kvalitetssäkring samt att vi stärker märkningen, så att målgrupperna får samma höga kvalitet oavsett vem de besöker som har märkningen. Kommunikationsguiden ger även tips, råd och inspiration som stärker ditt varumärke och gör dig mer attraktiv hos dessa målgrupper.

Tillsammans med denna guide biläggs kommunikationsguiden som är framtagen för Biking Dalarna. Ta del av den för att dels se vilka värden som lyfts till besökarna och inte minst, få förståelse för målgruppen och deras drivkrafter för att kunna möta deras behov både fysiskt och i kommunikationen.



→ Märkningen skapar förväntan

Syftet med märket är att göra det tydligt för i första hand mtb-cyklister, att anläggningen eller verksamheten har en inriktning där de kan förvänta sig en viss nivå vad gäller faciliteter, service och mottagande. Dessa gäster ska veta att de möter människor som kan ge vägledning och tips, att boendet är utrustat med det som cyklister behöver och att de är välkomna in i restauranger som är förberedda på att hantera cyklar och ryggsäckar. Det handlar om att ge mervärden som höjer upplevelsen samt att stärka Dalarna som en attraktiv cykeldestination. Utgångspunkten är dina egna tillgångar som du lyfter tillsammans med de bekvämligheter som följer med kriterierna för Outdoor Qualified.



→ Hur du använder märket

Outdoor Qualified är en kvalitetsmärkning som du gjort dig förtjänt av. Den stärker ditt erbjudande och är en tydlig signal till målgrupperna vad de kan förvänta sig. Använd den väl synligt!

Vi rekommenderar att du använder märket i all kommunikation som riktar sig till målgrupperna, i alla dina kanaler och på plats.

- Sätt märket vid entrén.
- Ha märket synligt i receptionen.
- Tryck det på menyer, välkomstbrev etc.
- Använd det på din egen webb och i alla dina kommunikationskanaler.



Emaljskylden monterad väl synlig vid entrén.

→ Vad ingår?

För att få använda märket Outdoor Qualified behöver du ha klarat kriterierna som Visit Dalarna satt upp och erhållit diplom.

DET HÄR FÅR DU AV VISIT DALARNA

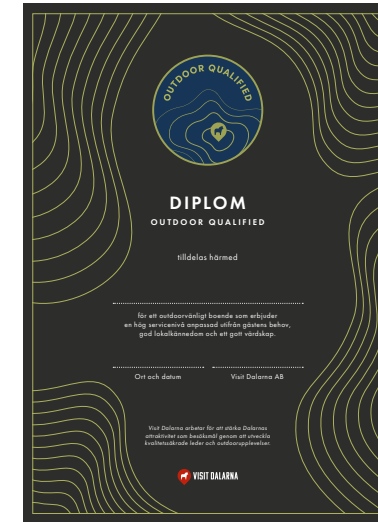
- Diplom efter uppfyllda krav.
- Emaljskylt.
- Informationstavla Biking Dalarna.
- Märket levereras som fil för print och digital användning.

FÖRVÄNTNINGAR PÅ DIG

- Uppfylla checklisten.
- Ett gott värdskap och kunskap om cykelområden/-leder samt övriga aktiviteter i närområdet.
- Bidra till att sprida konceptet Outdoor Qualified på webbplats och i sociala kanaler.
- Skyltar och tydlig information.
- En trevlig miljö som genomsyrar målgruppens behov och förväntningar.



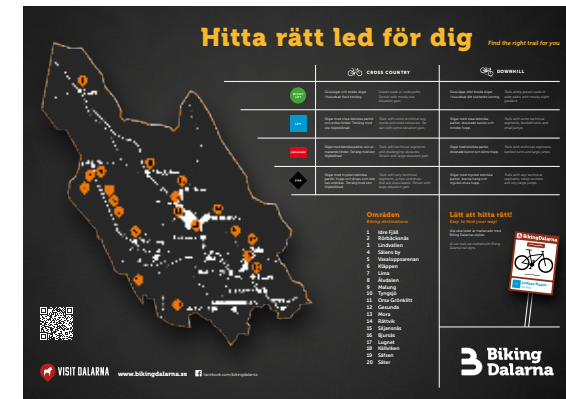
Märke som fil.



Diplom.



Emaljskylt.



Informationstavla Biking Dalarna.

→ Tillgångar som viktiga byggstenar

Dessa tillgångar är det som gör Outdoor Qualified-anläggningar unika.



Kvalitetssäkrade leder **Nära och tillgängligt**

Målgrupperna återfinns inom Biking Dalarna, som med väl utvecklade och kvalitetssäkrade cykelområden, gemensam skyltning och ledgradering är den huvudsakliga reseanledningen.

Det ska vara enkelt att cykla och vandra i Dalarna, från bokning till genomförande. Närheten mellan cykelområden/leder och boende är viktigt ur flera aspekter. På plats är det önskvärt att det är enkelt att transportera sig mellan olika destinationer.

Gott värdskap

Ett trevligt bemötande är en grundförutsättning. I ett gott värdskap ingår även kunskap och en hög service kring aktiviteter och ett högt engagemang. Det kan handla om att ge tips, skapa paket tillsammans med andra aktörer eller hjälpa till med transporter. Ett gott värdskap är också att rekommendera andra diplomerade anläggningar. Det gemensamma målet är att gästen stannar så länge som möjligt i Dalarna, inte minst med tanke på att 90 procent av gästerna är återkommande.

Egna tillgångar

Det som är särskiljande för upplevelsen är Dalarnas natur och kultur och inte minst din verksamhets egna tillgångar. Skriv ner dem så att alla i organisationen är medvetna om de fördelar ni vill lyfta som är unika för er verksamhet och omgivningen. Det är lätt att bli hemmablind!

→ Vårt kundlöfte

Kundlöftet sammanfattar vårt gemensamma åtagande och beskriver vad målgruppen ska kunna förvänta sig hos oss.

Vi finns längs vägen för att gör att göra din vistelse bekväm och upplevelserik.

- Ett engagerat bemötande, där alla problem vänds till möjligheter.
- Bra lokalkännedom och god guidning.
- Genuina och personliga tips av lokalbefolkning.
- Vi underlättar för gästen, genom att förutspå vad hen behöver.



→ Det här är vad vi lovar i vårt erbjudande

Diplomerade boendeanläggningar

Företag som uppfyller kraven för Outdoor Qualified.



...vid kvalitetssäkrade
leder...

Dessa leder ingår i Biking Dalarna och är den
huvudsakliga reseanledningen.



...som erbjuder målgruppsanpassade faciliteter och tjänster
samt ett gott värdskap.

Märkningen är en signal till gästen att den kan förvänta sig en viss nivå på faciliteter, service och ett mottagande som höjer upplevelsen.

MÅLGRUPP**→ Naturälskaren**

Inom denna målgrupp hittar vi Aktiva familjen, Cykelentusiasten och Nyfikna sommargästen. Resans syfte är det samma för alla, medan drivkraften och intresset skiljer sig något mellan varje grupp. Men de är alla aktiva med många intressen som gärna vill kombinera cykling och vandring med god mat och dryck, svensk kultur och tradition. Att ha en hälsosam livsstil är viktigt och träning är ofta en viktig del av deras liv.

De vill uppleva naturen, njuta av lugnet och stillheten och koppla av, känna sig fria, öka sitt välbefinnande, uppleva nya platser och ha roligt med sitt resesällskap.

**MÅLGRUPPEN ÄR HÄMTAD UR BIKING DALARNAS VARUMÄRKESPLATTFORM**

- Biking Dalarna – Naturälskaren.

DRIVKRAFTER & INTRESSEN

- Leder med kvalitet.
- Cykelvänligt boende.
- God lokal mat och dryck.
- Härlig atmosfär / After bike.

RESANS SYFTE

- Miljöombyte.
- Umgås med vänner eller familj.
- Aktivera sig.
- Unna sig extra god mat/dryck.
- Koppla av.

→ Så här berättar vi om Outdoor Qualified



VI FINNS LÄNGS VÄGEN FÖR ATT GÖRA DIN VISTELSE BEKVÄM OCH UPPLEVELSERIK

Håll utkik efter denna märkning, så vet du att du kommer till en boendeanläggning som förstår dina behov och erbjuder den service du behöver. Vi vill helt enkelt bidra med extra guldkant på din upplevelse. Här hittar du alltid kvalitetssäkrade leder, anpassade faciliteter och ett gott bemötande. Här möter du människor med god lokalkännedom som gärna delar med sig av sina smultronställen.



Veta

Vi vill att målgrupperna ska veta att Outdoor Qualified är en kvalitetsmärkning för anläggningar som erbjuder faciliteter och service för cyklister och att detta hör samman med Biking Dalarna – ett nätverk med kvalitetssäkrade mtb-leder.



Tycka

Att detta är en service väl värd pengarna och att det sätter guldkant på upplevelsen. Att Dalarna är den perfekta outdoordestinationen.



Känna

Målgrupperna ska känna sig förstådda, privilegierade och uppskattade. Att detta bidrar till att resan blir enkel och en större upplevelse



Göra

Boka in sitt besök och redan på plats planera inför nästa.

→ Tips längs vägen!

ATT JOBBA MED VÄRDSKAP

Formulera några punkter som ni tycker är viktiga för ett gott värdskap och arbeta regelbundet med punkterna så att alla i verksamheten är införstådda och engagerade i besökarens behov och förväntan. Det behöver också finnas någon som är huvudansvarig och som proaktivt kan sprida kunskap och inspiration i organisationen. Ta gärna med personalen ut på en studiedag och låt de testa aktiviteter, var man hyr cyklar eller annan utrustning. Det är ett bra sätt att skapa förståelse och engagemang!

SAMVERKAN

Skapa en relation med de som driver Biking Dalarna lokalt för att dela och sprida varandras kommunikation och erbjudanden.

Bjud in till samverkan med exempelvis guider och instruktörer för att kunna erbjuda fler tjänster till målgruppen.

Värdskapet är **viktigt**,
vi behöver dedikerade
ambassadörer!



→ Paketera och kommunicera!

Fundera på vad målgruppen skulle uppskatta. Utgå från dess drivkrafter när du skapar ditt paket. Kom ihåg att cykel- och vandringslederna är den huvudsakliga reseanledningen och att ni finns längs vägen.

- Beskriv vad som ingår i paketet och de värden som är specifika för din anläggning och närområdet.
- Nämn Outdoor Qualified och vad det innebär/vad gästen kan förvänta sig.
- Var gärna inspirerande i kommunikationen. Se exempel.
- Länka gärna till det aktuella cykelområdet på bikingdalarna.se.
- Var tydlig med "call to action", det vill säga en uppmaning till kunden såsom "Boka resa!" eller "Planera din dröm!" och att bokningen inte är för många klick bort.
- Rekommendera andra Outdoor Qualified boenden och bidra till att sprida konceptet. Målet är att få gästen att stanna längre i Dalarna och att återkomma.



INSPIRATIONSTEXT

Cykling i fäders spår

Vakna upp på Mora hotell och börja dagen med en stor frukostbuffé med råvaror från trakten. Hyrcyklarna står redo och väntar i receptionen, liksom fyllda vattenflaskor och en packad picknick. Personal finns på plats och säkerställer att cyklarna är rätt inställda och att ni kommer iväg. Den historiska Vasaloppsleden ligger endast några hundra meter bort, där fin terrängled tar er genom skogar och fåbodar. Efter 19 kilometer är det dags för en fikapaus på Hökbergs fåbodcafé, där nygräddade våfflor toppade med gyllengula hjortron ligger på en bädd av grädde. Om man inte vill ha en matig hembakad macka med hästkorv förstås! Med en go känsla i magen cyklar ni vidare till Oxbergssjön där bastuflotte och bad väntar. Vid grillstaden finns ved och nu är det dags att packa upp grillkorven och njuta av den sprakande brasan, innan det är dags att cykla tillbaka till hotellet för en tre-rätters middag.

→ Ta hjälp av kundresan

När du kommunicerar är det bra att sätta sig in i gästens situation.



→ Här följer några skrivtips!

Det är en konst att nå in, nå ut och nå fram. Här följer några råd på vägen.

GÖR RUBRIKEN INTRESSANT

Om du skriver för webb behöver texten ge en sammanfattning om innehållet, snarare än att vara ett citat. Om du skriver för magasin och trycksaker är du fri att vara kreativ i ditt uttryck.

LÄGG DET VÄSENTLIGA I INGRESSEN

Utgå från att människor inte läser hela texten, därför behöver ingressen ge en sammanfattande bild och vara så intressant att man vill läsa vidare.

DEN VIKTIGA SÖKORDSOPTIMERINGEN (SEO)

Den vanligaste metoden för att hitta det man letar efter på webben är att googla, därför är det viktigt att **de fraser som användaren söker efter finns med på din webbplats och i dina boendepaket**. Några av de **sökord** vi identifierat och som vi uppmanar dig att skriva ut både på din webbplats och använda som hashtag i sociala medier är följande ord: Cykla i Dalarna, cykelpaket, Outdoor Qualified, Biking Dalarna, cykla, mtb, cross country, downhill, XC.

SKRIV I AKTIV FORM

För att känna att man är en del av upplevelsen behöver texten vara skriven i aktiv form. Använd tilltalet "du" hellre än "man" och "ni".

TYDLIGA MELLANRUBRIKER

Hjälp läsaren att få överblick och hitta vad den söker genom tydliga mellanrubriker, så att det är möjligt att scanna efter information.

SKRIV MÅLANDE

Eftersom vårt uppdrag är att levandegöra historien så är det helt naturligt med målande berättelser. Använd denna berättarform för att återge historien om platser, människor och händelser. Även när något faktabaserat och konkret ska kommuniceras kan det vara trevligt med en målande inledning.

SÄKERSTÄLL RELEVANS

Det är lättare att skriva långa texter. Gå därför igenom och se vad du kan ta bort. Det som inte för historien framåt kan i regel tas bort. Ersätt långa, krångliga förklaringar med korta, kärnfulla texter. Ställ dig alltid frågan: "Behöver detta vara med?".

SKRIV FÖR MÅLGRUPPEN

Utgå alltid från målgruppens kunskaper när du beskriver. Om flera målgrupper är mottagare ska du alltid utgå från den lägsta kunskapsnivån.

LÅT NÅGON KORREKTURLÄSA

Det är svårt att korrekturläsa de texter man själv skrivit, så låt någon läsa åt dig. Texter med grammatiska fel ger inte ett professionellt intryck.

TILLGÄNGLIGHETSANPASSAD KOMMUNIKATION

Vi har olika förutsättningar för att ta till oss information, tänk därför på att:

- Ha kontrast mellan texter och bakgrund.
- Ha undertexter på filmer.
- Länktexter på webben ska ange vad länken handlar om.
- Bilder på webben ska ha ALT-text som förklarar vad bilden innehåller.



→ Checklista – Outdoor Qualified

Här följer en checklista över vad som behöver vara på plats för att erhålla utmärkelsen Outdoor Qualified. Listan finns även som PDF att ladda ner.

Vi ska tillsammans stärka Dalarna som en outdoor destination då vi ser en stor potential och kan nå hög nivå genom kvalitetssäkring av leder samt affärs- och produktutveckling inom kategorierna BO, ÄTA och GÖRA. Genom att gå ihop och samverka för att skapa en attraktiv destination kan vi höja omsättningen per gäst, få en mer balanserad och jämn besöksbeläggning samt skapa fler reseanledningar för besökaren.

Outdoorvänligt boende

- Utse en ansvarig/ambassadör (outdoor manager) som informerar och engagerar övriga i personalen (1).
- Personal ska kunna delge information om vandrings och cykelleder, teknikbanor/pumptrack, kartor, appar.
- Personal ska kunna delge information om cykeluthyrning och sportbutiker (2).
- Personal ska kunna delge startplatsinfo för vandring och cykling (3).
- Skyltar som Visit Dalarna tillhandahåller ska synas tydligt i entrén/receptionen (4).
- Förvaring och torkning av vandringskängor/kläder/ryggsäckar.
- Tvättmöjligheter för kläder (5).
- Förvaring och möjlighet att låsa in cyklar (6).
- Cykelställ gärna med låsmöjligheter utanför hotellet/stugan/restaurangen.
- Cykelvätt med hängare eller cykelstöd, tydligt skyltat.
- Verktyg för lättare reparationer av utrustning. Cykelpump, nyckelsats, skruvmejslar, däckavtagare, lagningskit (=slang, kolsyrepatron, klisterlapp) skosnören, silvertejp.
- Information om allemansrätten.
- Påbörja processarbete mot internationalisering, digitalisering och hållbarhet.

I hotellrummet/ stugan

- Extra skohylla/klädhängare för utrustning.
- Serviceskylt "allt du behöver veta" inkluderar: ledstarter, merförsäljningsprodukter, uthyrare.
- Hänvisa gärna till webbsidor och appar.

Marknadsföring i digitala kanaler

- Marknadsför vandring, cykling och relaterade aktiviteter, paketupplevelser etc (7).
- Marknadsför era outdoorpaket.

Rekommendationer/ merförsäljning/service

- Försäljning av skavsårsplåster, liniment, solskydd, myggmedel med mera.
- Försäljning av sportprodukter; vattenflaska, solglasögon, kepsar, buffar.
- Matsäck (gör din egen matsäck från frukosten/färdig picknickkasse) (8).
- Massage (9).
- After bike & hike.
- Egen teknikbana/pumptrack/skills area.
- Egen hemsida/plattform med "outdoor-information".
- Skapa outdoor-paket, exempelvis: Hiking paketet, Biking Dalarna paketet, Vandra Vasaloppet paketet, Bike & Beer, Hike med picknick, Fäbodfika (10).

FÖRKLARING

1. En "Outdoor manager" ansvarig som är extra insatt och tillgänglig i outdoorfrågor, lokal outdoor kännedom, informerar och engagerar övrig personal, tar med gruppen på "studiebesök" till viktiga platser och aktiviteter för att kunna tipsa gästen.
2. Information om cykeluthyrning (kan vara ett annat företag om man ej har egna t.ex. MTB. Viktig punkt för besökarna att smidigt kunna hyra. Samverka med cykeluthyrare)
3. Startplatsinfo för vandring och cykling (Vart börjar lederna? Och info om hur man tar sig dit)
4. Skylt, karta eller information om närliggande leder (reception & hotellrum). QR-kod, APP med mer info.
5. Tvättmöjligheter för kläder. Stor fördel om gratis men behöver inte vara det.
6. Tillåtelse att förvara cykeln på hotellrummet alt. låsa in i förvaringsrum. (100.000 kronors cyklar vill man inte lämna utanför entrén).
7. Viktigt att kommunicera ut vad ni erbjuder och står för. Har ni paketerade upplevelser, After bike eller annat måste den potentiella gästen veta om det.
8. Merförsäljning genom att erbjuda picknickpåse, frukostmatsäck etc. som underlättar gästens utflykt.
9. Anlita egen massör eller samverka med lokal massör under större aktivitetsevent/helger.
10. Skapa reseanledningar, mervärde och service genom färdiga, nytänkande och fantasifulla paket.

Behöver du hjälp?

Har du frågor kring Outdoor Qualified, kontakta:
Sofie Andersson, affärsutvecklare, Visit Dalarna.
Telefon: +46 (0) 10 600 29 33
sofie.andersson@visitdalarna.se

