

Invuldocument marketingpersona van je ideale gast

- [**Maria, 55+ers hoogtepuntenreis**] -

1. Algemene gegevens

Naam: **Maria**

Leeftijd: **59**

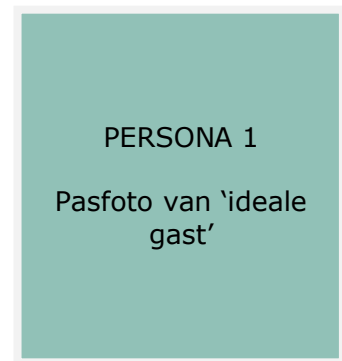
Geslacht: **vrouw**

Opleiding: **HBO**

Werk: **onderwijs**

Gezinssamenstelling: **Getrouwd met Hans (ondernemer)**

2 kinderen van boven de 30 die uit huis zijn



2. Voorkeuren

Als je weet wat je gasten belangrijk/ interessant vinden, dan kun je je aanbod nóg aantrekkelijker maken en je onderscheiden van je concurrenten

Waar en hoe gaat jouw ideale gast normaal gesproken op vakantie?

[Beschrijf hier de situatie van jouw ideale gast]. Denk aan type bestemmingen en vakanties, maar ook manier van organiseren: gaat jouw ideale gast vooral binnen Europa op vakantie, of ook naar Afrika, Midden-Oosten. Waar houden ze van: avontuurlijk, actief, strandvakantie, luxe, goedkoop, duur, kamperen of hotels, rondreizen of all-inclusive resort. En regelen ze normaal gesproken alles zelf of gaan ze liever op een groepsreis/ georganiseerde reis/ fly and drive etc.

Maria en Hans hebben eigenlijk altijd zelf gereisd, vroeger als backpacker of met de kinderen kamperen en wandelvakanties. Nu de kinderen uit huis zijn en ze best wel wat te besteden hebben gaan ze verder weg op reis. De afgelopen jaren zijn ze naar Vietnam geweest en hun zoon wezen

opzoeken in Australië en ook binnen Europa maken ze graag een rondreis in de zomer. Een groepsreis vinden ze niet zo fijn, want je weet maar nooit met wie je dan in een groep terecht komt. Maria heeft ook last van haar knie en ze wil niet het idee hebben dat ze 'de groep ophoudt', dus ze reizen liever met zijn tweetjes.

Binnen Europa overzien ze het wel om samen alles uit te zoeken en zelf te organiseren, maar Zuid-Afrika is toch een stapje te ver en ze vinden het moeilijk om via booking.com te vinden wat ze zoeken/ ze willen niet voor verrassingen komen te staan en opgelicht worden of op onveilige plekken terecht komen.

Maria en Hans houden niet van grote hotels of ketens, ze blijven graag in kleinschalige accommodaties die wel voldoen aan de 'Westerse standaard'. Homestays gaan hen een beetje te ver, maar kleinschalige guesthouses, waarbij ze contact hebben met de eigenaren vinden ze erg prettig.

Ze willen heel graag echt contact met de lokale bevolking en vinden het leuk om een beetje avontuur in de reis te hebben, maar ze willen ook de hoogtepunten zien en sluiten de vakantie graag af met 2 dagen op een rustige plek om nog even uit te rusten voor ze in NL weer aan het werk moeten (mag strand zijn, maar hoeft niet per se).

Ze willen een unieke reis waarbij ruimte is voor avontuur, voor wat meer culturele diepgang (Maria wil vanuit haar passie voor geschiedenis graag net wat meer meekrijgen van de apartheidsgeschiedenis dan alleen een bezoek aan Robbeneiland) en Hans gaat met vrienden regelmatig naar wijnproeverijen.

Ze hechten waarde aan goed eten, maar het gaat vooral om de prijs-kwaliteitverhouding: een keertje luxe eten en overnachten na een wijnproeverij op een bijzondere locatie vinden ze geweldig, maar een basic maaltijd is voldoende bij het merendeel van de overnachtingen. Tussendoor een nachtje slapen onder de sterren of kamperen vinden ze superleuk als ze daarna dan maar even weer een 'normale' overnachting en wat rusttijd hebben.

Wat is de 'uitdaging' waarvoor persona X een oplossing zoekt?

[Beschrijf hier de situatie van jouw ideale gast]. Beschrijf zo specifiek mogelijk voor welke situatie jouw ideale gast een oplossing zoekt. Zoeken ze de voordeligste reis naar Zuid-Afrika, zoeken ze een vakantiebestemming waar de zon schijnt in november, willen ze een yogacursus volgen tijdens hun verblijf etc., zoeken ze een groepsaccommodatie voor 35 personen met aparte slaapkamers etc.

De belangrijkste reden voor Maria en Hans om hulp te zoeken bij het boeken van hun reis is omdat ze geen zin hebben om uren en uren onderzoek te doen en uiteindelijk net zoveel geld kwijt te zijn, maar een minder goede ervaring te hebben dan wanneer ze een klein beetje meer betalen. Ze hebben het allebei druk met sport (Hans speelt tennis en Maria wandelt 2x per week met vriendinnen) en daarbij gaan ze nog briden en zit Maria bij een koor, dus bovenop hun werk (Maria 4 dagen en Hans 5) en bezoeken aan de kinderen/ kleinkinderen in het weekend hebben ze eigenlijk geen zin om online onderzoek te doen.

Daarnaast speelt voor Zuid-Afrika wel een beetje mee dat ze weten dat het land niet overal even veilig is. Ze maken zich daar overigens niet al te druk om, want ze hebben veel gereisd en snappen dat je

tegenwoordig overal wel risico loopt, maar ze willen wel zeker weten dat ze niet toevallig net hun auto huren bij een louche bedrijf of per ongeluk in een verkeerde buurt een overnachting boeken. Daarnaast hebben ze toch het idee dat ook in steden zoals Johannesburg, waarvan ze dan gehoord hebben dat het onveilig is, misschien toch ook wel prima overnachtingen te regelen zijn of iets bijzonders om te bezoeken.

Maria en Hans willen het 'echte Zuid-Afrika' meemaken en als ze zelf zouden boeken dan zouden ze misschien dingen overslaan omdat de burens zeggen dat het gevaarlijk is, terwijl die nooit verder zijn geweest dan de vaste Spanjebestemming en het eigenlijk juist misschien een heel bijzondere ervaring zou zijn. Ze willen zich niet laten leiden door wat er in Nederland over Zuid-Afrika gezegd wordt, maar gaan graag met een insider op pad. Iemand die hen geen standaardreis aansmeert, maar echt dingen aan de reis toevoegt die zij leuk vinden.

Hoe ziet zijn/ haar perfecte eindresultaat eruit?

[Beschrijf hier de situatie van jouw ideale gast]. Beschrijf wat hun ervaring met jouw product helemaal perfect zou maken/ wat maakt het verschil tussen een 'ok' vakantie en een 'perfecte vakantie'. Wat vertellen je gasten bijvoorbeeld over hun reis/ accommodatie/ vakantie aan hun vrienden wanneer ze thuis komen, wat zegt dit type gast in reviews over jouw product? Wat doen ze het liefst tijdens hun verblijf, wat willen ze zien? Kijk bijvoorbeeld eens wat je gasten in reviews noemen.

Maria en Hans hechten vooral waarde aan de spontane gebeurtenissen tijdens de reis: dat ze tijd hadden om in te gaan op de uitnodiging van de vrouw van de wijnboer om bij haar kerkoptreden te komen kijken, omdat ze lekker een vrije zondag hadden in het reisschema. En dat ze tijdens de reis nog (binnen de perken) dingen konden veranderen of bijboeken.

Voor Maria met haar geschiedenisachtergrond is het belangrijk dat als ze met een gids op pad gaat, deze ook echt verstand heeft van zijn/ haar vak (vrouwelijke gids is een pluspunt, want ze heeft graag het idee dat haar reis iets bijdraagt aan de positie van vrouwen in Zuid-Afrika). De excursies met gids moeten dus geen platte toeristentoertjes zijn, maar ze wil een gelijkwaardig gesprek kunnen hebben en persoonlijk contact hebben met de gidsen. Wat het echt bijzonder maakt is als de gids ook wat informatie over het dagelijks leven/ familie/ bijzondere plekken en events deelt, want Hans en Maria vinden het belangrijk om niet als 'witte rijkelui' door het land te crossen, maar echt de mensen te leren kennen.

Wie heeft invloed op zijn/ haar koopbeslissing en waarom?

[Beschrijf hier de situatie van jouw ideale gast]. Bijvoorbeeld kinderen in schoolleeftijd hebben invloed omdat men gebonden is aan bepaalde reisperiode, multigeneratie-/ familievakantie betekent dat accommodaties en tours toegankelijk moeten zijn voor ouderen en wanneer vrienden nooit of juist allemaal georganiseerde reizen boeken dan heeft dat invloed op iemands eigen reisvoorkeuren.

Door het werk van Maria in het onderwijs zijn Hans en Maria gebonden aan de schoolvakanties, waardoor de reis altijd vrij duur uitpakt. De kinderen zijn ook ooit in Zuid-Afrika geweest en door hun verhalen over hoe geweldig ze het vonden om op safari te gaan hebben ze besloten dat ze naar Afrika willen. Ze hoeven niet echt overtuigd te worden om de reis te boeken, ze hebben vooral zelf

al wel een beetje en idee van wat ze willen en willen dat een expert hier nog net een beetje iets aan toevoegt waardoor het extra bijzonder wordt, zonder dat de reis er extreem veel duurder van wordt, want Maria voelt zich toch altijd al een beetje 'in het nadeel' omdat ze aan de vakanties gebonden is.

Wat is voor persona X heel belangrijk / speciale interesses of voorkeuren?

[Beschrijf hier de situatie van jouw ideale gast]. Denk bijvoorbeeld aan grootschalig/ kleinschalig, voorseizoen/ naseizoen, op maat/ all-inclusive, met wie reizen ze, waar vertellen ze vrienden over als ze thuis komen, uit eten/ zelf koken, zelf ontdekken/ alles georganiseerd, wel/ niet avontuurlijk, voldoende tijd met de kids aan het zwembad etc.

Gasten zoals Maria en Hans schrijven in reviews vaak enthousiast over de 'niet standaard' excursies van de reis: eten bij een familie thuis, het bezoek aan de lokale school (vanuit Maria's werk vind ze dit heel interessant en vooral het vooraf gegeven advies over wat ze zouden kunnen meenemen als ze iets willen bijdragen aan deze school valt in goede aarde). Hans en Maria willen niet 'van die mensen' zijn die goedbedoeld pennen en boekjes meeslepen, terwijl zo'n school prima voorzien is eigen lesmateriaal en misschien meer heeft aan geld voor een gezamenlijk ontbijt op school).

De persoonlijke gesprekken met gidsen, acco-eigenaren en de reisadviseur zelf worden vaak genoemd als plus: mensen die een gezamenlijke interesse blijken te hebben en waar ze heerlijk mee hebben gepraat, ook al heeft die persoon een totaal ander leven dan hen, dat is waar de echte meerwaarde voor Maria in zit.

Verder vinden ze duurzaamheid/ verantwoord reizen wel belangrijk: als ze kunnen kiezen tussen een ecolodge en een 'normale' lodge dan zullen ze eerder voor eco gaan en ze vinden het belangrijk dat hun reis bijdraagt aan iets positiefs, ze hoeven niet de wereld te redden, maar boeken liever bij een organisatie die een persoonlijk verhaal en echte betrokkenheid bij de bestemming/ lokale bevolking/ specifiek onderwerp heeft dan bij iemand die 'gewoon' maar reizen verkoopt'. Juist het kijkje achter de schermen bij lokale projecten vinden ze heel mooi.

Wat wil persona X echt absoluut niet?

[Beschrijf hier de situatie van jouw ideale gast]. Bijvoorbeeld een vriendengroep op stapvakantie wil niet naast de speeltuin kamperen. Iemand die alleen reist wil zich niet onveilig voelen. Iemand met een beperkt budget wil geen onverwachte kosten op bestemming etc.

Ze willen absoluut niet 'langs commerciële bezienswaardigheden gesleept worden' met een busje of met andere mensen. Nu ze zelf niet meer met de kids reizen zitten ze niet per se te wachten op hotels met veel kinderen en ze willen absoluut geen buffetdiners.

Maria en Hans sluiten hun ogen niet voor de armoede op een bestemming, maar ze willen niet de hele dag 'lastig gevallen worden' door mensen die op straat toeristische prullaria verkopen. Ze willen graag bijdragen aan de community, maar dan graag met een privégids een project bezoeken waar ze echt leren over de situatie en gericht kunnen bijdragen in plaats van als 'wandellende portemonnee' door mensen benaderd te worden.

3. Drempels om te boeken

Als je weet wat jouw ideale gasten zich vooraf en tijdens de reis afvragen dan kun je die onzekerheden en vragen van tevoren wegnemen.

Waar twijfelt hij/ zij over. Wat houdt hen tegen om bij jou te boeken?

[Beschrijf hier de situatie van jouw ideale gast]. Wat kan mensen tegenhouden om met jouw bedrijf in zee te gaan? Denk aan: hoe groot is de kans dat het regent? Is het daar wel veilig? Is er wel genoeg te doen voor de kinderen? Ze bestaan nog niet zo lang, wat is het risico voor mij als gast?

De belangrijkste twijfel gaat om veiligheid in Zuid-Afrika, waar kunnen ze wel of niet zelf veilig rijden, stoppen, naartoe etc. Als dat duidelijk is dan is er eigenlijk geen drempel meer voor hen om te boeken.

N.a.v. corona willen ze wel meer duidelijkheid hebben nu dan dat ze eerst zouden willen. Over 'wat als dat nog een keer gebeurt', kunnen ze dan hulp krijgen op bestemming en hoe zit het met evt. geld teruggave bij annulering etc.

Wat voor vragen heeft Persona X met betrekking tot jouw product?

[Beschrijf hier de situatie van jouw ideale gast]. Denk aan vragen die je huidige gasten veel stellen (wat voor vragen krijg je vaak voordat mensen boeken, waar zoeken ze naar op je website, maar ook welke vragen stellen ze bij de receptie, tijdens hun verblijf/ reis/ activiteit of zelfs bij vertrek).

Hoeveel vrijheid zit er in de reis? Kunnen we tijdens de reis nog dingen bijboeken of aanpassen?

Wat gebeurt er als er weer een coronasituatie komt?

Welke plekken zijn wel/ niet veilig, kunnen we wel gewoon op straat lopen, kunnen we 's avonds uit eten in Kaapstad, kunnen we wel of niet naar Johannesburg.

Zijn excursies met dieren, zoals met haaien duiken etc. eigenlijk niet gewoon altijd onverantwoord? Want dan willen we dat niet doen.

4. Waar en hoe zoekt Persona X naar informatie en inspiratie?

Deze antwoorden geven inzicht in waar je in contact kunt komen met persona X.

Neem een bestaande gast in gedachte en beschrijf hoe hij/ zij jou gevonden heeft.

[Beschrijf hier de situatie van jouw ideale gast]. Misschien vraag je mensen bij reservering al hoe ze je gevonden hebben? Of pak anders je gastendatabase er eens bij en bedenk hoe je favoriete gasten de eerste keer bij jou terechtkwamen.

Maria en Hans hebben ons gevonden via Google. Ze hebben gezocht naar dingen als 'rondreis Zuid-Afrika', 'culturele reis zuid-afrika' etc. in de hoop een mooie reis tegen te komen die aansloot bij wat zij ongeveer voor ogen hebben. Ze vonden in eerste instantie vooral de grote commerciële partijen,

maar daar lazen ze over de Wijnroute en uiteindelijk hebben ze ons gevonden doordat Hans zocht naar informatie over de Wijnroute Zuid-Afrika, omdat hij erg geïnteresseerd is in wijnen en ideeën wilde opdoen voor waar die route precies loopt en waar ze dat mee zouden kunnen combineren.

Ze hebben ook vooral geprobeerd om via Google een beeld te krijgen van de veiligheid in Zuid-Afrika en welke hoogtepunten ze niet moeten missen en wat er misschien te doen is wat minder toeristisch en massaal is. Maria heeft wat reisblogs gelezen hierover en ze hebben een Lonely Planet gekocht.

Welke social media gebruikt/ volgt persona X?

[Beschrijf hier de situatie van jouw ideale gast]. Waar bevindt jouw doelgroep zich online? Facebook, Snapchat, LinkedIn, YouTube, Pinterest etc. Denk ook aan groepen waarvan jouw ideale gast lid is of personen/ bedrijven die ze volgen.

Bekijk bijvoorbeeld van specifieke eerdere gasten/ Facebook volgers eens welke facebookpagina's zij volgen. (ga in je Facebook bedrijfspagina in het menu aan de linkerkant naar 'community' > je ziet hier iedereen die jouw pagina leuk vindt > klik een profiel aan en ga naar het tabje 'info' en scroll naar beneden naar het onderwerp 'vind-ik-leuks' om te kijken welke andere FB pagina's deze persoon volgt).

Ze gebruiken vooral Facebook. Ze volgen wel een enkele reisorganisatie daar, maar ze gebruiken het vooral om contact te houden met vrienden. Maar tijdens hun zoektocht op Google kwamen ze wel wat interessante groepen over Zuid-Afrika tegen en reisforums waarin ze alvast wat vragen gesteld hebben over wat wel en niet veilig was om te bezoeken.

En ze hebben ook de foto's van hun dochter nog eens bekeken en het project waar hun dochter ooit stage liep opgezocht. Daar willen ze eigenlijk ook nog wel langs als ze toch in Zuid-Afrika zijn.

Instagram en Twitter gebruiken ze niet. Hans is wel heel actief op LinkedIn vanuit zijn eigen bedrijf.

Welke websites gebruikt persona X?

[Beschrijf hier de situatie van jouw ideale gast]. Denk bijvoorbeeld aan Google, websites die gaan over jouw producttype, bestemming, aanbod, maar ook algemene (lifestyle)websites die zij graag bezoeken (en die relevant zijn voor wat jij aanbiedt). Als je Google Analytics aan je website hebt gekoppeld kun je daar zelfs zien via welke websites mensen je nu al weten te vinden.

Met name Google en hun dochter heeft ook wat video's op YouTube laten zien van plekken die zij mooi vond toen zij stageliep in Zuid-Afrika.

Welke woorden gebruikt persona X wanneer hij/ zij naar informatie over [jouw product] zoekt?

[Beschrijf hier de situatie van jouw ideale gast]. Vaak weet je dit al een beetje uit eigen ervaring/ gezond verstand. Rondkijken op online forums, bij concurrenten die online goed vindbaar zijn en een zoekwoordonderzoek geeft meer inzicht. Bedenk ook welke stijl van communiceren/ welke woordkeuze persona X wel of niet aanspreekt (u/ je etc.). Ook in je Google Analytics account kun je terugvinden welke zoekopdrachten de bezoekers van jouw website intypen.

Individuele rondreis Zuid-Afrika, bijzonder overnachten Zuid-Afrika, maar ook zoekwoorden die gerelateerd zijn aan specifieke interesses die ze hebben of hoogtepunten die ze niet willen missen zoals de wijnroute, of rondreis vanuit Kaapstad, robbeneiland, 'wat te doen in Zuid-Afrika' en van alles wat te maken heeft vragen waar ze mee zitten 'kun je veilig op straat of uit eten in Zuid-Afrika in de avond' etc.

Welke kranten, magazines etc. leest hij/ zij?

Wat meer kwaliteitskranten (papieren versie ook nog gewoon), NRC, Volkskrant, maar zo af en toe ook wel eens reismagazines of speciale reisbijlages van kranten.

Welke tv-programma's kijkt hij/ zij?

Met name Nederland 1, 2 en 3 voor programma's met diepgang. Samen kijken ze graag naar Discovery en National Geographic en Maria kijkt graag crime series op Net 5 en Hans voetbal op zondag.

Welke evenementen/ locaties bezoekt hij/ zij om zich te informeren?

[Beschrijf hier de situatie van jouw ideale gast].

Bekijk bijvoorbeeld van specifieke eerdere gasten/ Facebook volgers eens op Facebook naar welke evenementen zij gaan. (ga in je Facebook bedrijfspagina in het menu aan de linkerkant naar 'community' > je ziet hier iedereen die jouw pagina leuk vindt > klik een profiel aan en ga naar het tabje 'info' en scroll naar beneden naar het onderwerp check-ins om te kijken naar welke evenementen deze persoon gaat).

Theater, museums, cabaret in het lokale theater, Maria gaat ieder jaar naar de huishoudbeurs en ze zijn 2x naar de Vakantiebeurs in Utrecht geweest, omdat ze een gratis kaartje konden krijgen, maar vonden daar eigenlijk niets aan... Dit jaar zijn ze naar de beurs voor Bijzondere Reizen in Breda geweest en daar hebben ze heel veel ideeën opgedaan voor hun reis. Dat was alleen voor hen niet het moment om al direct een reisvoorstel aan te vragen en ze konden de contactgegevens van de aardige vrouw die ze daar gesproken hadden niet meer vinden, dus uiteindelijk zijn ze toch zelf gaan Googelen.