Hej,

Vi er en gruppe fra Copenhagen Business Academy der har indgået et samarbejde med Make Travel i forbindelse med vores eksamensprojekt. Vores eksamensprojekt omhandler turisme på Færøerne og om hvordan man kan forbedre kundeoplevelsen i forhold til praktiske informationer.

Vi håber at du vil hjælpe os, ved at svare på nogle få spørgsmål.

Spørgsmål:

1. Hvad finder du sværest ved at bestille, når du bestiller en rejse? F.eks. flybilletter, hotel, lejebil, oplevelser, udflugter, spisesteder eller andet. Venligst uddyb dit svar.
2. Mener du at du får tilstrækkelig praktisk information fra rejseselskabet, efter at rejsen er bestilt? Venligst uddyb dit svar.
3. Hvordan holder du styr på alle dine rejsedokumenter? F.eks. hvis du har flybilletter, hotelbooking, lejebil reservation og voucher til en udflugt. Venligst uddyb dit svar.
4. Har du nogle idéer til hvordan man kunne få et bedre overblik over alle rejsedokumenterne? Venligst uddyb dit svar.

Svarene vil udelukkende blive brugt til at forbedre oplevelsen for kommende Make Travel kunder.

Fortsat god dag 😊

Mvh

Magnus, Sven og Simon

Svar – Person 1

Hej Magnus Sven og Simon

Vi havde sammen med vore venner en fin tur sidste år med MakeTravel, som svar på jeres spørgsmål kan vi meddele:

1)  Det var lidt svært at finde ud af systemet som flyselskabet benyttede til reconfiguration af biletten.

2)  Gerne lidt mere praktisk information om selve rejsen.

3)  Printede alt ud og ordnede i rækkefølge.

4)  Måske henvisning til de relevante turistbrochurer, selvom det selvfølgelig også selv er muligt at finde dette.

Håber at dette kan hjælpe jer - Hils Kent og sig at vi var tilfredse med turen

M.v.h.

Gert Wittrup Sørensen

Svar – Person 2

Hej Magnus, Sven og Simon

Jeg vil gerne svare på jeres spørgsmål.

Ad. 1 Egentlig ikke noget specifikt, men nogle emner er af natur vanskeligere at beslutte sig for især grundet vejret og lokale forhold. Vi er derfor tilbøjelige til at bestille når vi er på stedet.

Fly, Hotel og bil bestiller vi hjemmefra via nettet, og har ikke specielle vanskeligheder hermed.

Det kan, som på Færøerne være en fordel at anvende en agent, og derved opnå fordele, samt lokalt kendskab. En agent må også formodes, at have en enteresse i at værne om sit eget navn og derfor ikke tilbyde et ringe hotel. Hjemmesider er taknemmelige, og Hoteller kan ”pumpes op” til noget, de ikke lever op til. Fly og Bil er mere ”Standard vare”.

Ad. 2. Jeg har modtaget den praktiske information vi havde brug for. Herunder kommunikation om udvidelse af standardrejsen, samt mulige hoteller og bookning af disse.

Ad. 3. Jeg printer de egentlige rejsedokumenter ud, Billetter, Vouchers, P-reservation og Rejseplaner, og medbringer disse fysisk og lettilgængeligt i hånbagagen. Fakturaer og kvitteringer medbringes i ”anden række” i tilfælde af tvistigheder. Vi har aldrig haft brug for det hos noget selskab.

Ad. 4. Vi tilhører den gamle generation, som har levet både i ”papirverdenen” og den digitale verden. Vi kan derfor godt lide at have papir på tingene, som beskrevet ovenfor. Her et det vigtigt at skelne mellem Nice to have, og Need to have. Vi tilstræber kun af have de papirer der vedrører selve rejsens logistik tilgængelige direkte. Alt andet vedr. oplevelse og beskrivelser, forslag og andet der kan besluttes på stedet, kommer i et let ringbind, og kan tages frem i ro og mag på hotellet eller i bilen. Man kunne også oprette tilsvarende filer og mapper i digitale hjælpemidler som Pads og SMARTphones.

Det er efter min menig vigtigt kun at have det nødvendige minimum af dokumentation i de ”Stressende” situationer så som P-checkin, check-in til fly, bagagecheck, billeje, og måske hotel. Kort sagt alle de steder hvor der står 100 mennesker på nakken af en. Disse dokumenter bør ordnes i den rækkefølge de skal bruges, med ikke hæftes sammen.

Ide: Man kunne forestille sig et afrivnings hæfte hvor formularerne var ordnet i rækkefølge således, at man startede med det nederste, som kunne være flybilletten. Rev den af og checkede ind. Dernæst kunne voucheren til billejen sidde, som den næste til afrivning i ankomst lufthavnen, og så fremdeles.

Det ville nok kræve et andet design af dokumenterne, men de behøver ikke at være A4 for at rumme ret få oplysninger.

Der vil sikkert være mange operatører, der vil hyle op om, at det kan man ikke, men dybest set er problemet måske, at så passer dokumenterne ikke i deres ringbind. (Men det er jo ikke kundens problem)

Måske kunne der tænkes en tilsvarene digital løsning?

Det har været en fornøjelse, at svare på jeres spørgsmål, og jeg står naturligvis til rådighed for evt. uddybning.

Held og lykke med jeres eksamensprojekt.

Med venlig hilsen

Poul Dahm Andersen

Svar – Person 3

Hej med jer

Jeg ved ikke om I kan bruge det til så meget,men jeg vil alligevel prøve at besvare jeres spørgsmål.

1. Da min mand og jeg havde bestemt os for en ferie på Færøerne,besluttede vi at kontakte et rejsebureau,som så blev

Make Travel.For at gøre det nemmest for os selv,ønskede vi et tilbud på en samlet pakke:Flybilletter,billeje samt leje af en

lejlighed.Efter nogen korrespondance frem og tilbage,fik vi et tilbud fra Make Travel som vi tog imod.Vi betalte et depositum

og fik oplyst,at vores rejsedokumenter ville blive sendt ,når sidste del af beløbet var betalt.Hvilket også skete.

2.Ja,vi har været godt tilfredse.Også fordi jeg følte mig sikker på,at vi bare kunne kontakte dem hvis der var tvivlspørgsmål,

og hurtigt få svar tilbage,hvilket var min oplevelse af vores tidligere kontakt.

3.Jeg er så gammeldags,at jeg printer alle dokumenter ud og opbevarer dem i et ringbind til jeg skal bruge dem.Sådan har

jeg bedst styr på det.

4.Jeg kan ikke svare på hvordan det vil være bedst for andre,af de ovenfor anførte grunde.

Til sidst vil jeg lige tilføje,at alting klappede og fungerede fint,så vi var glade for at bruge Make Travel.

Det var alt.Held og lykke med jeres eksamensprojekt!

Venlig hilsen Anette Jørgensen

Fra 62N rejsebureau

Hej,

Vi er en gruppe fra Copenhagen Business Academy der er i gang med vores eksamensprojekt. Vi er ved at undersøge lidt om hvad turister bestiller udover flyrejsen og om I oplever at der er evt. problemer med den praktiske information turisterne får.

Vi sender denne rundspørge rundt til alle rejseselskaber på Færøerne og håber at I vil hjælpe os med nogle svar.

Spørgsmål:

1. Hvor stor del af jeres kunder køber ekstra ting udover flyrejsen og hotel, fx udflugter eller lejebil? Det er langt de fleste og vurderer at det må være omkring 90%
2. Hvilke ting ekstra ting bliver efterspurgt mest? Fx hotel, lejebil, udflugter osv? Hotel nr. 1 da det jo er de fleste som bestiller det, dernæst lejebil og så udflugter
3. Hvordan sørger I for at kunden får den praktiske information de har brug for? Her menes der med om hvordan de får deres billetter leveret, vejdirektioner eller guides. De får alle rejsedokumenter og information tilsendt med mail. Vi sender flybilletter og andre rejsedokumenter, sammen med program og praktiske oplysninger
4. Har der været tilfælde hvor kunden har klaget over manglende praktisk information? Hvis ja, har I nogle eksempler på hvad det er for nogle informationer de mangler? Kan ikke huske at nogen har klaget over at de mangler information. Hvis de ønsker mere generel information sender vi Tourist Guide og/eller henviser til Visit Faroe Islands og turistinformationernes hjemmesider
5. Har I evt. nogle idéer til hvordan man kunne løse problemet med manglende informationer til kunderne? Egentlig ikke, da vi ikke helt har mærket at det er et problem

Mvh

Magnus, Sven og Simon