

A close-up photograph of a piece of brown, textured material, likely goose skin, showing fine hairs and a pebbled grain. The material is draped, creating soft folds and shadows. In the background, out of focus, are green plants and a grey surface.

Hvordan skape gåsehudopplevelser?

PhD Ann Heidi Hansen

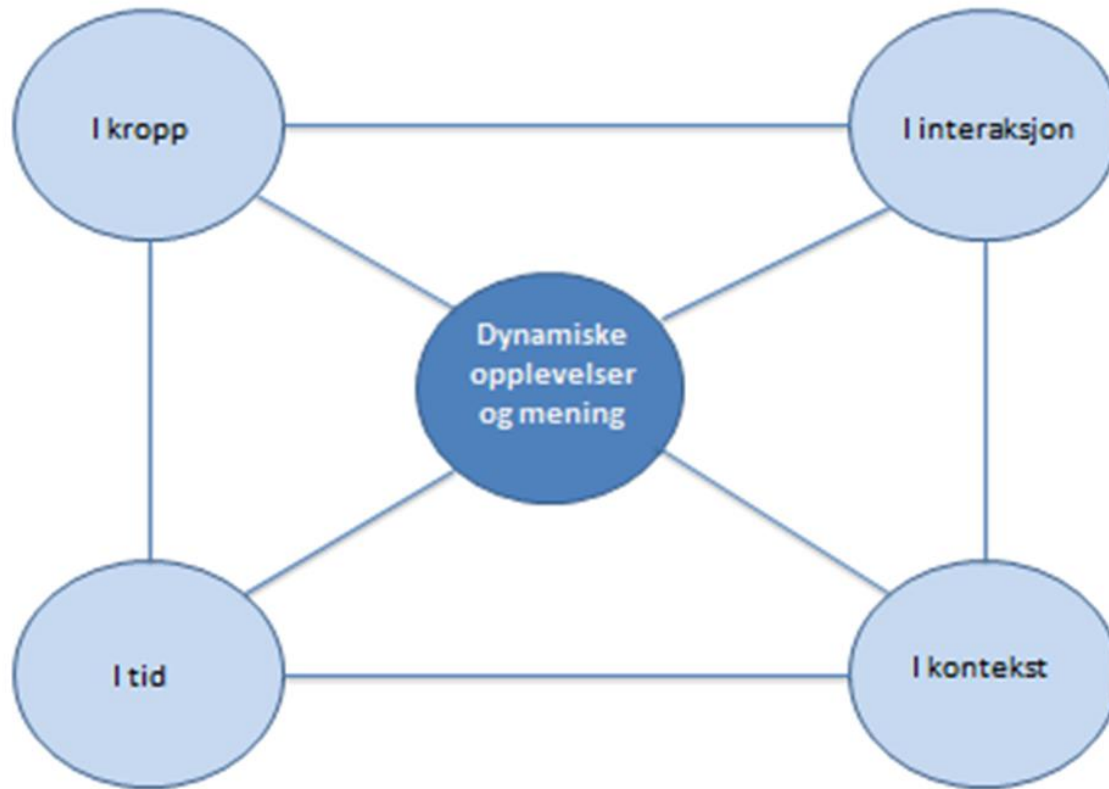
Merkevareansvarlig NordNorsk Reiseliv AS

«Fersk» doktorgrad

- Tittel: "Memorable moments. Consumer immersion in nature based tourist experiences"
- En del av forskningsprosjektet Opplevelser i nord
- Samarbeidet med bedrifter i Arena Innovative Opplevelser, bl.a. kajakk, hvalsafari, hundekjøring, hesteridning, tindebestigning og arktisk natursafari
- Consumer immersion
 - Totalt fokusert på det som skjer i øyeblikket
 - Tilstedeværelse, oppslukt i opplevelsen
 - Intense , emosjonelle, ekstraordinære og positive opplevelser der tiden står stille/flyr av gårde
 - Minneverdige øyeblikk som blir husket godt etterpå
 - Gåsehudøyeblikk, WOW-opplevelser, ekstraordinære opplevelser
- Tilstedeværelse og dyp involvering er en faktor som karakteriserer «gåsehudøyeblikk». Mer kunnskap kan hjelpe oss å tilrettelegge for at slike øyeblikk oppstår for våre gjester

Hva er en opplevelse?

Et multi-relasjonelt perspektiv på turistopplevelsen



Lindberg, F., Hansen, A. H. & Eide, D. (2014). *A Multi-Relational Approach for Understanding Consumer Experiences within Tourism*. Journal of Hospitality Marketing & Management, Vol. 23 (5), pp. 487-512

I relasjon til kroppen



- Taus kunnskap
- Sanseapparat, ferdigheter og kroppslig involvering påvirker opplevelsen

I relasjon til konteksten

Fysisk, kulturell og sosial kontekst

- Hvor er du? (relasjon til omgivelser, både natur og menneskeskapt)
- Hvordan fortolkes omgivelsene? (kulturell bakgrunn, kontrast)
- Hvem er du sammen med?



Ulike interaksjoner

- Interaksjon med:
 - Guiden
 - Andre gjester
 - Dyr
 - Objekter
 - Seg selv (selvrefleksjon)



I relasjon til tid

“Rettethet”/immersion



Fortid

Forforståelse

Nåtid

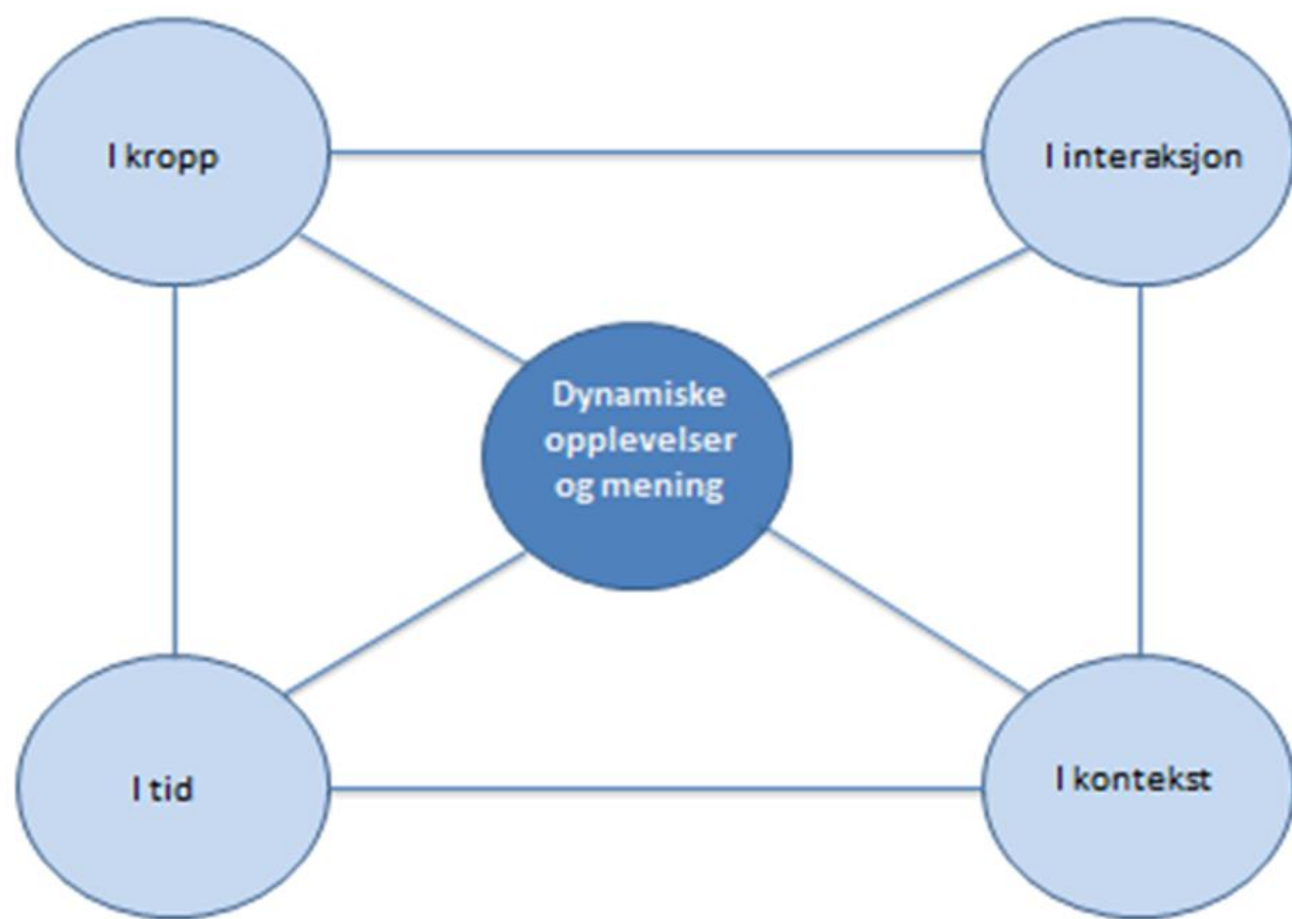
Opplevelse/sansing

Framtid

Minner/mening/historier

Foto: Hvalsafari Andenes/T. Lundqvist

Et multi-relasjonelt perspektiv på turistopplevelsen



To typer «gåsehud» i naturbaserte turist opplevelser

- **Oppslukt i det «å være»**
 - Trigget av relasjoner til vakker natur eller dyreliv
 - Oppstår under sekvenser med lav aktivitet, kontroll, tid for seg selv og for refleksjon
 - Harmoni, samhörighet, gi seg hen, tidløshet, ydmykhet, frihet, eksistensielle refleksjoner m.m.
- **Oppslukt i det «å gjøre»**
 - Trigget av relasjon til fysisk/kroppslig aktivitet
 - Oppstår under sekvenser med intens konsentrasjon, utfordrende aktivitet, følelsen av kontroll og mestring
 - Målrettet fokus på optimal prestasjon, balanse mellom ferdigheter og utfordringer, læring og personlig vekst, stolthet m.m.

Guidens rolle

Mossberg, L., Hanefors, M. and Hansen, A.H. (2014) **Guide Performance: Co-created Experiences for Tourism Immersion**. In Prebensen, N., Chen, J. and Uysal, M (eds) Value Creation in Tourist Experiences, CABI

Hansen, A. H. and Mossberg, L. (forthcoming): **Tour Guides' Performance and Tourists' Immersion: Facilitating Consumer Immersion by Performing a Guide Plus Role**. Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism

Guidens basis rolle:

- Gruppeleder/turleder
- Tilstrekkelig informasjon
- Sikkerhetsansvarlig og problemløser



Guidens 'pluss' rolle:

- God historieforteller, hjelpe turistene med fortolkning av det de ser/gjør
- God instruktør, skape læring og mestringsfølelse
- Stimulerer til positive sosiale relasjoner mellom guide-gjest og mellom gjestene



Ringenes Herre tur, New Zealand





Footprints Waipoua, New Zealand

- En av 82 opplevelser i Lonely Planet's «Code Green: Experiences of a Lifetime»
- www.footprintswaipoua.co.nz: «Join us at Footprints Waipoua for an intimate encounter to learn how these trees are inter-twined with the lives of local Maori and the important role they play in the eco-system that is the Waipoua Forest»
- Vårt møte med Father of the Forest (Te Matua Ngahere)
 - 2500-3000 år gammel. Verdens eldste Kauri tre
 - Nest største Kauri tre på NZ, over 5 meter i diameter og over 10 meter høyt
 - Kauri er en viktig del av Maorienenes skapelsesberetning



Hvordan skape meningsfylte opplevelser for dine gjester?

- **Kontekstuell ledelse**

- Fysisk miljø
- Kulturell kontekst
- Sosial kontekst

- **Endringsledelse**

- Tilstedeværelse og overganger
- Dramaturgi og læring
- Hvor oppstår gåse huden?  forber



- **Omsorgsledelse**

- Fokus på samskaping og meningsskaping for den enkelte gjest
- Fra mene, overtale og produserer → lytte, lære og eksperimentere
- Dialog og forståelse/brukerinnsett
- Opplevelsesdesign



Betydning for reiselivsnæringen

- Markedsføring

- Tradisjonell markedsføring mindre viktig. Kundens egen erfaringer og vareprat (andres erfaringer) blir viktigere
- Dialogbasert markedsføring
- Må gjøre oss fortjent til merkevaren gjennom troverdighet i leveransen

- Brukerinnsikt

- Krever en annen og dypere forståelse av målgruppene våre
- Reisemotivasjon og verdier



Betydning for reiselivsnæringen

- Kundereiseperspektivet
 - Helhetlig leveranse, før-under-etter reisen
 - Samarbeid med andre, ansvar ut over vårt eget produkt
- Konseptualisering
 - Et konsept er et mentalt rammeverk for å forstå kombinasjonen av enkeltelementene (A.J. Pedersen, Mimir)
- Kvalitetssikring
 - Hva er god opplevelseskvalitet? (pågående forskningsprosjekt)
- Konkurransetrinn
 - Fra å konkurrere på pris til å konkurrere på opplevelsesverdi



**Life is not measured by the number of breaths we take,
but by the moments that take our breath away**



Takk for oppmerksomheten