



Kundens delaktighet och lärande

I detta verktyg för du stöd och möjlighet att utveckla måltidsupplevelsen genom att implementera delaktighet och lärande. På så sätt skapar du en mer attraktiv och interaktiv upplevelse anpassat efter gästens önskemål.

30-60 min



Förberedelser

Gå igenom "Lärande och delaktighet" för att få upp ögonen för vad detta innebär och få exempel på hur andra gjort.

Samla dina medarbetare eller andra du vill ha med dig när du definierar graden av delaktighet och lärande i din måltidsupplevelse.

Ha gärna tillgång till beskrivningen av dina personas, för att kunna utgå från dem när du definierar behovet av delaktighet och lärande.

Så här går det till

1.

Olika grad av delaktighet och lärande

2.

Något för alla besökare

3.

Något för den upplevelsesökande resenären

4.

Vad är lärande och delaktighet för dig?

Steg 1. Olika grad av delaktighet och lärande



Hur du skapar delaktighet och bygger in lärandet i upplevelsen beror mycket på vilken persona eller målgrupp du riktar din upplevelse mot. Börja med att gå tillbaka till dina personas och beskriv deras behov.

Vilket behov av lärande och delaktighet har dina personas?

Persona 1: Behov

Persona 2: Behov

Steg 2. Något för alla besökare



Den allmänna resenären kanske framförallt bara vill smaka det som du serverar. De flesta har dock även ett intresse att förstå lite mer om var produkten kommer ifrån.

Testa att definiera delaktighet och lärande som du tror passar alla resenärer, oavsett intresse och behov. Vad passar din verksamhet? Hur använder du idag skyltar, menyer och det muntliga berättandet för att erbjuda kunskap om det lokala?

Skyltar

t.ex. ursprung

Menyer

t.ex. människorna

Berätta

t.ex. den unika smaken

Steg 3. Något för den upplevelsesökande



Den upplevelsesökande resenären, eller en ”foodien”, är i högre grad engagerad och intresserad av vem du är och vad du kan lära dem om platsen och matkulturen där ni är. Då krävs lärande och delaktighet på en högre nivå.

Vad skulle du kunna erbjuda en resenär som önskar delaktighet och lärande på en högre nivå? Försök utgå från samma teman, men gå ännu djupare.

Lärande om

Beskriv lärandet

Delaktighet i

Beskriv delaktigheten

Steg 4. Vad är delaktighet och lärande för dig?



En bra grundregel är att inte underskatta måltidsresenärernas intresse av vem du är och vad du kan lära dem om platsen och matkulturen där ni är. Det är nämligen till stor del lärande och delaktighet som gör att man får uppleva nya och genuina saker och som kan skapa minnesvärda upplevelser.

Fundera och anteckna gärna flera svar på frågorna nedan.

Vilken kunskap har du att erbjuda din kund?

Om produkten

Om verksamheten

Om råvaran

Om omgivningen

Vad skulle dina besökare kunna lära sig?

Om ursprunget

Om historien

Om tillverkningen

Om hantverket

Den allmänna resenären

- Vi vill att alla ska veta att vi är Sveriges äldsta tunnbrödsbageri

Den upplevelsesökande resenären

- Vi vill öka sin kunskap om hur producerar tunnbröd och vad som gör den särskilda smaken

Hur ska du kunna engagera och göra dem delaktiga i upplevelsen?

Titta när andra gör

Hjälpa till att göra

Göra helt själva



Den allmänna resenären

- Vi vill att de ska besöka vår fabriksbutik, och ta del av vår historia

Den upplevelsesökande resenären

- Vi vill att de ska vara med och lära sig att baka tunnbröd i vår bagarstuga