



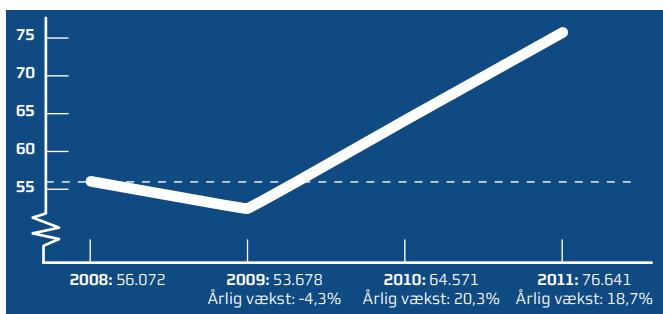
FOTO: POLFOTO



I forhold til det øvrige Europa vinder vi markedsandele.

Thomas Kastrup, VisitDenmark

UDVIKLINGEN I ANTAL RUSSISKE TURISTER I DANMARK FRA 2008 TIL 2011



Samlet vækst fra 2008-2011:

36,7 %

Kilde: VisitDenmark



Gennemsnitlig årlig vækst:

11 %

Kilde: VisitDenmark



Russerne kommer

De russiske turister har for alvor fået øjnene op for Danmark. Det betyder nye muligheder for danske hoteller og restauranter, og også nye udfordringer.

Dobro pozhalovat' betyder 'velkommen' på russisk, og det er en god idé at bede frontpersonalet i receptionen og tjeneren ved cafébordet om at lære de mest basale russiske gløser.

Antallet af russiske turister, der vælger at hoppe på flyveren i Moskva eller bussen i Skt. Petersborg for at sætte kursen mod Danmark, er nemlig inde i en særdeles positiv udvikling:

"Vi har set en stejlt stigende kurve, hvor væksten i antallet af russiske besøgende er steget med 43 procent fra 2009 til 2011," siger Thomas Kastrup, der er markedschef for nye markeder hos VisitDenmark.

Danmark vinder andele

Og faktisk vinder Danmark andele på det russiske rejsemarked.

"Vi er det skandinaviske land, der vokser hurtigst i Rusland, og i forhold til det øvrige Europa vinder vi også markedsandele," siger Thomas Kastrup.

Ser man på det samlede antal overnatninger, er de russiske turister stadig et mindretal. 76.641 russere besøgte Danmark i 2011, hvor der også kom 85.108 kinesere. Men det russiske marked har en kæmpe fordel i forhold til andre vækstmarkeder som Kina og Brasilien:

"Når vi skal tiltrække nye turister, er det jo ikke et spørgsmål om 'enten-eller', men et 'både-og'. Moskva og Skt. Petersborg ligger kun to timer væk med fly, det gør Danmark interessant for russerne til f.eks. et citybreak," forklarer Thomas Kastrup.

26 millioner rejser

"Russerne gennemførte sidste år over 26 millioner rejser, så vi har altså et marked med et kæmpe vækstpotentiale lige i vores baghave, det har mange nok tendens til at glemme," siger Thomas Kastrup, der peger på en anden fordel ved de russiske gæster. De kommer ikke i sommerferiekulper som f.eks. kinesere eller japanere:

"Russerne holder ferie på tidspunkter af sæsonen, hvor

vi typisk har ledig kapacitet. For eksempel holder de jule- og nytårsferie fra den 31. december til den 9. januar, og de er ikke bange for den danske vinterkulde," siger Thomas Kastrup. Maj og august er også store rejsemåneder for russerne.

Hele året

At russerne rejser på 'skæve' tidspunkter, har man opdaget hos DFDS, der satser benhårdt på at lokke flere russiske turister med ud på en sejltur mellem København og Oslo:

"Rusland er et uhyre vigtigt marked for os, og vi bearbejder det meget seriøst," siger Tommy Brink, international salgschef hos DFDS.

Antallet af russiske gæster på DFDS' skibe er steget fra blot 400 i 2003 til over 20.000 gæster i 2011.

"De er vigtige for os, fordi de kommer på store dele af året og ikke kun om sommeren. De er med til at udvide sæsonen for os," siger Tommy Brink, der også fortæller, at DFDS netop har opgraderet salgsstyrken med en key account-manager,



Vi har et marked med et kæmpe vækstpotentiale lige i vores baghave.

Thomas Kastrup, VisitDenmark

DE KØBER MEST



TOP 5

Turisternes gennemsnitlige forbrug pr. døgn i 2011

1

Rusland: 2.354 kr.

2

Brasilien: 2.349 kr.

3

Sydkorea: 2.112 kr.

4

Australien: 2.013 kr.

5

USA: 2.013 kr.

Kilde: VisitDenmark

RUSSERE VIL SE



TOP 10

1

København pga. topgastronomi, Tivoli, Christiania, Den lille Havfrue og cyklerne

2

De mange slotte og borge: Christiansborg, Amalienborg, Rosenborg, Frederiksborg m.fl.

3

Internationale konferencer og udstillinger

4

Legoland

5

Havet og de danske kyster

6

Den smukke natur: Skagen, Møns Klint og Bornholm

7

Vikingerne: Monumenter og museer med historier om Vikingetiden

8

Århus (arkitektur og kulturlivet), Odense (H.C. Andersens fødeby) og Aalborg (Utzon-centeret og Aalborg Akvavitten)

9

Dansk design

10

Økologi og miljø

Kilde: jazztour.ru

der alene får til opgave at bearbejde det russiske marked.

Af samme grund har DFDS udvidet sit brochuremateriale, så det nu også omfatter russisk. Nu kan de russiske gæster lettere orientere sig om, hvad man kan foretage sig om bord på skibet, hvilke kreditkort man kan benytte, hvornår skibet ankommer til destinationen osv.

”Det viser over for russerne, at vi tager det seriøst, når vi laver materiale på deres sprog,” siger Tommy Brink.

God idé

Den lektie har man også lært hos VisitRanders, forklarer direktør Anne-Mette Knattrup, der tillige er formand for Dansk Turismefremme.

VisitRanders har indgået en aftale med en russer bosat i nærområdet, som kan tilkaldes som guide, når et russisk rejseselskab ankommer.

”Han kan fortælle, hvad det er for en by, de er kommet til. Han kan også fungere som

guide eller blot som kontaktperson, hvis de ønsker det. Det betyder, at de russiske touroperatører har et ankerpunkt og en fornemmelse af, at vi tager dem seriøst,” siger Anne-Mette Knattrup.

Meget købestærke

”Det er min erfaring, at russerne er meget købestærke. De kan godt lide vores kultur og alt, hvad vi har at tilbyde, men vi skal være mere pågående med vores salg,” mener Anne-Mette Knattrup.

”Vi skal som værter virkelig tilbyde dem noget, da russerne ikke bare selv finder på. Der kan sproget godt være en barriere, for russerne er generelt desværre dårlige til engelsk,” fortæller Anne-Mette Knattrup.

”Som værter har vi jo opgaven og forpligtelsen til at agere, så sprogvanskelighederne ikke bliver en forhindring. Så har man russiske gæster, så bør man altså få de mest basale ting oversat – måske ikke hele menukortet, men bare de

mest praktiske ting,” fortæller Anne-Mette Knattrup. Af samme grund har VisitRanders også planer om at få lavet en russisksproget version af sin hjemmeside.

Vil have eventyr

Når man får besøg af russiske gæster, skal man være opmærksom på, at de tænder på nogle helt andre ting end f.eks. svenskere og nordmænd, forklarer Anne-Mette Knattrup:

”Vi skal altså hive H.C. Andersen op af posen. Det synes russerne er spændende, ligesom de er vilde med vores gamle slotte og herregårde,” siger Anne-Mette Knattrup.

”Og så må man ikke lade sig gå på af, at russerne slet ikke er så lette at begejstre som amerikanerne, der synes, at alt er ’oh so wonderful’. Russerne er meget mere indadvendte, men når man møder dem på tomandshånd, vil de meget gerne dele deres begejstring,” siger Anne-Mette Knattrup. >

” Russerne holder ferie på tidspunkter af sæsonen, hvor vi typisk har ledig kapacitet.



FOTO: SCANPIX



Sådan giver du god service til russiske gæster

”

De er meget glade for luksusvarer og vil sætte pris på det, hvis du for eksempel tilbyder at skaffe en ganske særlig champagne kun for dem.

Mette Bærbach Bas, ekspert i russiske forhold



Добро Пожаловать

'Dobro pozhalovat' betyder 'velkommen' på russisk

Hvad er god service for en russer? Visitor har bedt ruslandsekspert Mette Bærbach Bas give gode råd til, hvordan du målretter dine tilbud til de nye gæster.

”

De rige russere har rigtig mange penge, og de elsker at vise det.

Mette Bærbach Bas, ekspert i russiske forhold

Noget af det første, man skal huske på, når der kommer russiske gæster, er, at de meget groft sagt kan deles ind i to grupper:

Der er de meget rige, og så

den store russiske middelklasse. De to grupper er meget forskellige og kan også byde på forskellige udfordringer.

Tilbyd det bedste

”De rige russere har rigtig mange penge, og de elsker at vise det. De har en idé om, at

de kan opføre sig, som de vil, og det betyder, at nogle nok vil opfatte dem som usympatiske,” forklarer Mette Bærbach Bas.

Men som restauratør eller hotelejer kan man også vende det til sin fordel og virkelig sørge for at tilbyde det allerbedste, man har på menukortet. >

SUMMER TIME



AMSTERDAM NATUR

LONDON SORT



Z-LOUNGE MERKUR SOFASÆT

Stort udvalg af
UDENDØRSMØBLER



Fås med
logotryk

KJEMPE PARASOL - FÅS I FLERE FARVER



TERRASSEVARMER

VARMELAMPER

"De er meget glade for luksusvarer og vil sætte pris på det, hvis du for eksempel tilbyder at skaffe en ganske særlig champagne kun for dem. Russerne sætter nemlig pris på godt værtskab, og det er i en russers øjne vigtigt, at man gør alt for at få gæsten til at føle sig hjemme," siger Mette Bærbach Bas.

"Så sørg for at tilbyde dem noget helt særligt, kun for dem. Noget ekstravagant."

Hav en alkoholpolitik

En udfordring for en dansk vært kan være russernes forhold til alkohol:

"Selv om jeg nok kommer til at hælde benzin på et bål af fordomme, så er det altså rigtigt, at russere nyder en del stærk alkohol, også når de er på ferie. Og for en russer er det ikke pinligt at være fuld," siger Mette Bærbach Bas.

"Det skal man som hotelejer eller restauratør forberede sig på. Så man på forhånd har en code of conduct, og så personalet også ved, hvordan de skal håndtere det, hvis der opstår situationer med festglade russere," siger hun.

Ruslandseksperthen fremhæ-

ver den russiske tradition med skåltaler som noget ganske særligt:

Lange skåltaler

"Det kan være meget højrystede og lange skåltaler, hvor der skåles for værten, for Rusland, kvinderne ved bordet og mange andre ting. Det skal man være forberedt på, hvis man har et russisk selskab.

Hvordan kan man forberede sig på det? Hvor kan man placere selskabet, sådan at de kan have deres traditioner uden måske at genere andre gæster unødigt? Det er nok nemmere at ændre bordplanen end de russiske traditioner," svarer Mette Bærbach Bas.

"Noget, der vil give et fantastisk plus i bogen, er, hvis man lige stiller et lille russisk flag på bordet. Det vil de sætte umådelig stor pris på, for russerne er meget stolte af deres land."

Drømmen om Danmark

Den russiske middelklasse er et købestærkt publikum, der gerne bruger mange penge på tøj, restaurantbesøg og oplevelser, og så elsker de souvenirs, siger Mette Bærbach Bas.

”

For en russer er det ikke pinligt at være fuld.

Mette Bærbach Bas,
ekspert i russiske forhold

"De har en drøm om 'H.C. Andersens Danmark'. Et eventyrland med herregårde, slotte og den kongelige familie. Hvis vi tænker på at imødekomme deres drøm om dette eventyrland, så kommer man som vært rigtig langt i forhold til russerne."

En anden vigtig pointe er, at russerne ikke smiler bredt i offentligheden, det er et levn fra sovjettiden, hvor det gjaldt om ikke at udstille sin sårbarhed. Og de udtrykker slet ikke begejstring som for eksempel amerikanerne.

Stor stolthed

"Hvis en russer stiller kritiske spørgsmål, så er det ikke, fordi han er vred, men fordi han tager dig seriøst og er interesseret. Hvis du viser en hotelsuite frem til en russisk gæst, og han står med rynkede bryn og kræver nogle i dine øjne latterlige ændringer, så er han ikke utilfreds, men det er den russiske mentalitet: Jeg kommer her med mine penge, og jeg vil have noget for dem. Det er det her russiske selvbillede af, at de er stolte og noget værd," siger Mette Bærbach Bas.



Møbler & interiør til professionelle

Prins Christians Kvarter 28
7000 Fredericia
Tel: +45 8912 1200
www.zederkof.dk



En russisk turist bruger i gennemsnit 200 kroner mere om dagen i DK end f.eks. en japansk turist. En forretningsrejsende fra Rusland tilhører den gruppe, der bruger flest penge i DK.

Kilde: VisitDenmark



Russiske turister omsætter for knap **121 mio. kr.** om året i Danmark. Dertil kommer omsætningen skabt af krydstogtgæster, som ikke er registreret.



99 %

af omsætningen kommer fra hotelturisme.