

## **RAPPORT FRÅN USA-resa, januari 2017**

*NB. Alla möten följes upp med ett mail där jag bifogar presentationen samt återkopplar kring frågor och speciella önskemål.*

### **Crystal Cruises**

Miami/Los Angeles

6-stjärnigt rederi

High end, all inclusive, har en världskänd asiatisk restaurang ombord

Antal passagerare: ca 1100

Har anläpt Visby tidigare

Kom ej 2016, ej heller bokade 2017

Företaget har lagt en offensiv strategi just nu, och man gör följande investeringar:

- 3 st nya yachts
- 1 nytt kryssningsfartyg – storlek som tidigare
- 5 st nya river cruise fartyg
- 1 st nytt flygplan
- Har köpt ett eget varv i Tyskland

Hade möte med rederiets representant i Miami. Arbetar på marin-operation sidan, behöver ett möte med Shore-excursion department. Fick kontakt med två personer på kontoret i LA. Kommer att försöka arrangera möten med dessa i samband med kryssningsmässan i USA "Seatrade Cruise Global" i mars 2017.

### **Norwegian Cruise Line**

Miami

Stora fartyg

Antal passagerare: 2000-3000

3-4 stjärnigt rederi

"Mass market"-produkt

(Koncept "freestyle-dining" ombord – deras stärkande varumärke i varumärket)

Har sedan många år ett upplägg på kryssning i Östersjön som fungerar och man ser inte idag att man ska ändra på den befintliga rutten.

Fortsatt kontakt och införsäljning av Gotland.

### **Regent Seven Seas**

Miami

6-stjärnigt rederi

Medelstora fartyg

Kundprofil: High end  
Alla utflykter är inkluderade i priset  
Har gått till Visby tidigare

3 st anlöp till Visby 2017 – Seven Seas Explorer:  
16/6  
20/7  
7/9

Vi träffade rederiets ansvarige för Marine Operations samt en strategiskt ansvarig person.  
Vi fick därför inte så mycket input kring just behov och trender kring turer och utbud.  
Ska försöka boka möten med deras Shore-Excursion avdelning i samband med kryssningsmässan Seatrade Cruise Global i mars 2017.

### **Oceania Crusies**

Miami  
4 stjärnigt rederi  
Stora fartyg  
Antal passagerare:  
High end  
Anlöper bland annat en mindre ort som Lysekil. Där erbjuds bland annat cykelturer i stan med omnejd – finns intresse för aktiva turer.

Har anlöpt Visby tidigare  
6 st anlöp till Visby 2017 – MS Marina och MS Nautica  
7/6 Marina  
14/8 Marina  
4/9 Nautica  
9/9 Nautica  
19/9 Marina  
22/9 Marina

### **Royal Caribbean Cruise Line**

Miami  
3-4 stjärnor  
Större fartyg  
Antal passagerare:

Blandad profil, både äldre och yngre  
Även familjer

Har anlöpt Visby tidigare men inte de senaste åren främst på grund av klagomål på hantering av passkontroll i samband med att man skulle gå till ett Shengen-område.

**Rederiet vill ha garanti att detta inte återupprepas om de kommer tillbaka.**

**Återkoppling behövs kring detta.**

### **Rederiet ställde en fråga kring den nya kajens kapacitet**

Kan kajen ta två stora fartyg samtidigt? Är kajen bred nog för detta eller vad blir den maximala/optimala kapaciteten? **Återkoppling.**

### **Jag fick en presentation av statistik/utfall från anlöp till Visby under åren 2013-2016.**

Generellt ligger vi över "average", men ett behov av innovation behövs inom tur-utbudet. De passagerare som har besökt ön/Visby på egen hand ger högre poäng än de som har varit på turer. Amerikaner och Kanadensare ger generellt högre poäng till Gotland än Europeiska resenärer. Översikten finns att tillgå.

### **Celebrity Cruises**

Miami

5-stjärnigt rederi

Antal passagerare:

Ett något mer exklusivt än RCCL – lite mer mogen åldersgrupp och mer kulturellt intresserad gäst jämförelsevis med RCCL's profil.

Rederiet har gått till Visby tidigare och enligt våra noteringar 4 st anlöp inbokade i juni 2017.

**NB. Tyvärr var detta en planerad charter som blev inställd.**

### **Azamara Cruises**

Miami

5-stjärnigt rederi

Mindre och mer exklusiva fartyg och något äldre kundprofil

Antal passagerare:

Vill gärna kunna erbjuda "Night tourism" – något exklusivt på museet en kväll, arrangemang i någon av ruinerna, även aktiva turer med något lokalt inslag eller "behind the scenes".

Kan detta erbjudas, är man generellt villig att förlänga anlöpstiden

### **Silversea Cruises**

Miami

6-stjärnigt rederi

Antal passagerare:

Har gått till Visby tidigare och anlöper 2017

3/7 Silver Wind

12/7 Silver Cloud

26/7 Silver Cloud

15/8 Silver Wind

Rederiet kommer att ta Silver Cloud ur trafik till nästa år och göra om fartyget till ett Expedition ship. Detta går i linje med trenden om ökat behov av expedition-cruises på marknaden.

Rederiet kommer under sina expedition-cruises att erbjuda turer i land med max 100 medverkande passagerare åt gången. De andra, om jag har förstått det hela rätt, stannar

ombord, och sedan skiftar man. Detta för att öka möjligheten till kreativa och mer inkluderande och exklusiva upplevelser.

### **Tips från Mary Shaw, director Shore Excursions, Silversea Cruises**

#### **Gästerna vill ha:**

Exklusivitet

Innovativa koncept

The mass market is more active – vill alltså ha "gentle walking – gentle biking-tours" etc. Det är väldigt viktigt att kunna erbjuda evenemang som Medeltidsveckan – skraddarsy förslag på arrangemang.

Jag berättade om Roma Kungsgård och utvecklingsmöjligheterna där – intressant att få förslag på upplägg på paket med exempelvis guidad vandring, kort teaterstycket samt sampling av lokal mat och dryck.

UNESCO-perspektivet viktigt att lyfta fram i alla sammanhang från Gotlands sida.

Mindre rederier har högre "repeat factor" bland sina kunder – detta ställer högre krav på innovation och variation i tur-utbudet.

#### **Angående transporter från kaj till city-område:**

Silversea Cruises har en policy när det gäller transporter från fartyget till centrum.

Är det 10-20 minuters gångavstånd till centrum – inga shuttlebussar.

Längre avstånd – då arrangerar rederiet transport. Detta innebär det en högre "operational cost" för rederiet, alltså negativ aspekt. Vägs in i det totala avvägandet om destinationen är intressant för anlöp.

(Större fartyg kan slå ut transportkostnaderna på fler passagerare – billigare för dem än för de små fartygen).

#### **Princess Cruises**

Santa Clarita, Los Angeles

Stora fartyg – 3-4 stjärnor

Antal passagerare:

Populärt rederi

Serien "Love Boat" producerade ombord en av deras fartyg under 70-talet

Mass market ships

Har inte varit på Gotland tidigare men är intresserade av att prova att lägga in anlöp efter vårt besök

Arbetar med gemensamma teman för olika regioner – look at common festivals with common themes – medieval, vikings etc

### **Holland America Line**

Seattle

4 stjärnor

Antal passagerare:

Något mer exklusiv profil

Mass market produkt

#### **Vill ha tur-upplägg enligt nedan:**

1. "Best of" – tours – all highlights included – bigger groups – something for everyone
2. "Exclusive/ultimate tours" – smaller groups – highlights included and with an exclusivity to it.
3. "Adventures – culinary boutique tours" – i vissa fall samarbetar rederiet med leverantör direkt om denna har ett internationellt känt namn – exempelvis i Italien.

### **Seabourn Cruise Line**

Seattle

6-stjärnigt rederi, rankas som en bland de mest exklusiva i världen.

Mindre fartyg – exklusivt turutbud

Antal passagerare:

Kundprofil: repeat traveller – high end focus – van vid lyx – vill betala om det är intressant och levereras med hög kvalitet

Har ett samarbete med UNESCO – högintressant för Gotland

Anlöper inte Visby 2017

Man har snart ett nytt möte med UNESCO för att titta på samarbetsformerna, då skulle man ta med Visby som förslag på intressant destination att anlöpa i Östersjön.

### **Windstar Cruises**

Seattle

4-stjärnigt rederi

Kundprofil – 55 + amerikaner

Två motordrivna segelfartyg

Antal passagerare:

Två mindre "yachts"

Antal passagerare: 450

Dessa fartyg tillhörde tidigare Seabourn Cruise Line men såldes till Windstar Cruises för ett par år sedan.

Har anlöpt Visby tidigare och kommer tillbaka med två anlop 2017 – "Wind Surf"

#### **Rederiet ser gärna att man kan erbjuda följande:**

Overview tours with highlights

Concierge tours

Wider variety of exclusive tours

Meet with the locals  
Festivals important – Medieval week very interesting

## Övrigt

VR som verktyg för "augmented reality" är en trend som kommer mer och mer och som rederierna ser som viktigt.

Jag presenterade en idé om att ta fram ett pilotprojekt där destinationerna kring Östersjön kan erbjuda en VR-tur bland destinationens historiska highlights.

I Visby kan det exempelvis vara en "ruin-trail" där man går in i ruinerna och får uppleva hur det var på 1100-talet, i Roskilde kan det exempelvis vara en vikinga-fest, i Tallinn kan det vara en vandring i den gamla staden med samma medeltida förtecken som finns i Visby osv.

Är detta något som Visby skulle kunna ta lead på, med hjälp av Campus Gotland? Projektet skulle kunna samordnas inom organisationen Cruise Baltic, men där förslagsvis Campus Gotland skulle kunna ha en rådgivande roll – och Visby skulle kunna vara pilot-destination? (Medel kan tas för Gotlands del inom ramen för Näringslivspaketet – digital innovation inom besöksnäringen?)

## **Deployment (hur rederierna planerar att placera sina fartyg under kommande år)**

På grund av den politiska situationen i Medelhavet (the Med is a mess) kommer man fortsatt att placera fler fartyg i norra Europa, något som Östersjön även kommer att kunna ta del av. (Ref, kommentar från en av representanterna Holland America Line)

Monica Frisk  
Gotland Cruise Network  
Gotlands Besöksnäring AB  
2017-01-05