



Γιώργος Κλεισαρχάκης
Καθηγητής
Αν. Διευθυντής της ΑΣΤΕΚ
Ηλεκτρολόγος – Ηλεκτρονικός Μηχ/ος
& Μηχ. Η/Υ

Γιώργος
Κλεισαρχάκης

Πώς μετατρέπουμε την φιλοξενία από «Υπηρεσία» σε «Εμπειρία» Όταν ο «πελάτης» γίνεται «καλεσμένος μας»

Τουρίστας για εμάς δεν είναι ... «ο πελάτης», αλλά είναι «ο καλεσμένος μας - ο φιλοξενούμενός μας». Τον γνωρίζουμε προσωπικά, τον ίδιο, την οικογένειά του, την εργασία του, την περιοχή προέλευσής του, τις επιθυμίες και τα θέλω του. Συχνά είναι και «επαναλαμβανόμενος», δεν είναι ο ανώνυμος πελάτης- φιλοξενούμενος του all inclusive.

Υπηρεσία, είναι αυτή που προσφέρουμε στον φιλοξενούμενο μας, είναι αυτή που ανταποκρίνεται σε φιλόξενες και βασικές ανθρώπινες ανάγκες πχ: ασφαλές καθαρό και περιποιημένο δωμάτιο, γρήγορο check in / check out, άμεση εξυπηρέτηση και ανταπόκριση στις ερωτήσεις και απορίες του, καλό φαγητό, ..κλπ.

Εμπειρία, είναι η δημιουργία συναισθηματικής σύνδεσης με τον φιλοξενούμενο μας, είναι οι μνήμες και οι αναμνήσεις για τον τόπο την περιοχή, τον τρόπο που συμπεριφερόμαστε μαζί του, που συνομιλούμε, που συνεργαζόμαστε. Είναι οι προσωποποιημένες στιγμές σε κάθε στάδιο της διαμονής του σε εμάς.

Η προσωποποίηση σε κάθε στάδιο περιλαμβάνει:

- Πριν την άφιξη: συλλογή προτιμήσεων (π.χ. τύπος μαξιλαριού, διατροφικές συνήθειες, ενδιαφέροντα, ..κλπ).
- Κατά την άφιξη: εξατομικευμένο καλωσόρισμα, χρήση ονόματος, μικρές εκπλήξεις (π.χ. ζεστό καλωσόρισμα, τοπικό γλυκό ή χειρόγραφη κάρτα).
- Κατά τη διαμονή: προτάσεις δραστηριοτήτων που

ταιριάζουν στο προφίλ του πελάτη.

- Μετά την αναχώρηση: προσωπικό follow-up, π.χ. email με ευχαριστίες και προτάσεις για μελλοντική επίσκεψη.

Η Εμπειρία ξεκινά όταν: Ο επισκέπτης νιώσει ότι μπαίνει σε μια ιστορία, όχι απλώς σε έναν τόπο ή χώρο. Όταν Δημιουργούμε μία θεματικής ταυτότητας του τόπου και της περιοχής (π.χ. «παραδοσιακό αρχοντικό», «βιώσιμη πολυτέλεια», «τοπική κουλούρα», ..κλπ).

Όταν εμπλουτίζουμε την εμπειρία, με την ιστορία του τόπου, του ξενοδοχείου.

Όταν επικοινωνούμε αυτήν την ιστορία μέσα από την μουσική, την διακόσμηση, με εμφανείς μικρές λεπτομέρειες, και με αυθεντική ανθρώπινη επαφή ..κλπ.

Σαφώς χρειαζόμαστε και την Τεχνολογία, και η τεχνολογία βοηθά σε αυτά, αλλά το ανθρώπινο στοιχείο είναι αυτό που μετατρέπει την υπηρεσία σε εμπειρία. Η εκπαίδευση του προσωπικού, έτσι ώστε να μην ακολουθεί απλώς διαδικασίες, αλλά να διαβάζει τη διάθεση και τις ανάγκες των φιλοξενούμενων μας είναι το κλειδί της επιτυχίας. Η ενθάρρυνση της αυθεντικής επικοινωνίας, Όπως, «πως ήταν η βόλτα σας σήμερα, αντί ενός απλού τυπικού χαιρετισμού. Η αναζήτηση της λεκτικής επαφής είναι αυτό που μετράει ..

Παρατηρούμε ότι, οι ταξιδιώτες σήμερα, αναζητούν τον τοπικό χαρακτήρα της περιοχής που βρίσκονται, κοντό στέκονται σε διάφορα τοπικά γεγονότα της περιοχής τους. Αναζητούν τα τοπικά προϊόντα στο πρωινό τους, θέλουν να έχουν εμπειρίες με τους ντόπιους παραγωγούς, επιθυμούν τις διάφορες ξεναγήσεις σε εκδηλώσεις και δραστηριότητες που αναδεικνύουν παραδόσεις, τέχνη, γεύσεις και την φύση.

Σύμφωνα με διάφορες θεωρίες (“peak-end rule”), οι άνθρωποι θυμούνται έντονα τις κορυφαίες στιγμές σε ένα ταξίδι. Η Δημιουργία κάποιον ιδιαίτερων στιγμών,

όπως κάποιο γεύμα σε απρόσμενο σημείο, μια έκπληξη για τα γενέθλια τους, ..κλπ. έχουν σαν αποτέλεσμα την επιτυχημένη και συναρπαστική εμπειρία του ταξιδιού τους.

Ένα αποχαιρετισμό που να αφήνει την αίσθηση της φροντίδας, και όχι ένα απλό check-out, είναι η συνταγή για την δημιουργία μιας έντονης συναισθηματικής αυθεντικής ανθρώπινης σύνδεσής με τον φιλοξενούμενό μας.

Η εμπειρία εν δυναμώνεται με τα τοπικά ήθη και έθιμα, με την τοπική κουλούρα και τον πολιτισμό κάθε περιοχής.

Η συνεχείς εμπειρική ανατροφοδότηση με νέες ιδέες για βελτίωση και εξέλιξη της συναισθηματικής επαφής με τους φιλοξενούμενους μας, δημιουργεί την «κουλούρα εμπειριών», και όχι ένα «πρωτόκολλο» των τμημάτων εξυπηρέτησης.

Συνοψίζοντας:

Η υπηρεσία εξυπηρετεί τυπικές ανάγκες για τους φιλοξενούμενους μας, ενώ η εμπειρία είναι αυτή που δημιουργεί συναισθήματα και δεσμούς μαζί τους. Η διαρκής έλλειψη Ντόπιου ανθρώπινου δυναμικού, από δυναμιτίζει την προσφερόμενη εμπειρία και καταλήγει στην τυπική και απρόσωπη υπηρεσία, ενός ταξιδιού.

Το μυστικό του επαναλαμβανόμενου ταξιδιώτη κρύβεται στην εμπειρία του με τον τόπο, στις αυθεντικές – ανθρώπινες συναναστροφές του με τους ντόπιους, και με τα ήθη και έθιμα της περιοχής που τον φιλοξενεί.

Βιβλιογραφία:

Η Τουριστική Ματιά, John Urry & Jonas Larsen(Ε. Παπαδάκη).

Έρευνα Τουριστικής Αγοράς, (Ε. Χρήστου).
Εισαγωγή στον Τουρισμό, (Ν. Ηγουμενάκης, Κ. Κραβαρίτης, Π. Λύτρας).

Παρουσίαση

Video

