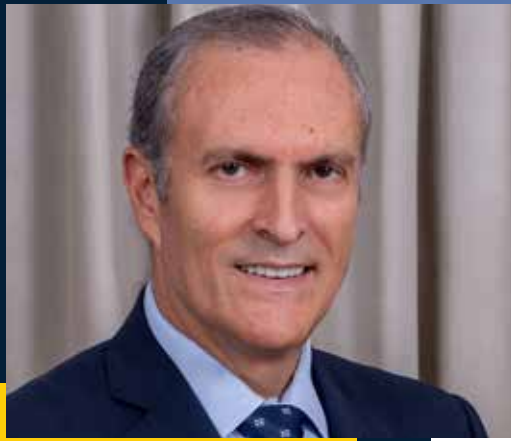




Ζαχαρίας Χνάρης
Ιδρυτής, Πρόεδρος και Διευθύνων
Σύμβουλος του Ομίλου CHC GROUP
– Chnaris Hotel, Management,
Development & Consulting SA.

Ζαχαρίας Χνάρης

Φιλοξενία & Βιωματικός Τουρισμός: Δυο πυλώνες της σύγχρονης τουριστικής ανάπτυξης

Με ιδιαίτερη χαρά συμμετέχω ως ιδρυτής και γενικός διευθυντής της CHC Group στην Παγκρήτια Ημερίδα Τουρισμού με θέμα «Φιλοξενία και Βιωματικός Τουρισμός», που διοργανώνεται στην πανέμορφη Σητεία από το Κρητών Επιχειρείν, τον Δήμο Σητείας και την Πανελλήνια Ομοσπονδία Διευθυντών Ξενοδοχείων.

Και επισημαίνω αυτή την χαρά, γιατί πράγματι πιστεύω ότι η φιλοξενία μας, η γνήσια, η αυθεντική Κρητική, Ελληνική φιλοξενία, μπορεί να συνδεθεί και να λειτουργήσει αλληλο-συμπληρωματικά με τον βιωματικό τουρισμό.

Και ξέρετε γιατί συμβαίνει αυτό;
Επειδή πρόκειται για δυο βασικούς άξονες, δυο πυλώνες της σύγχρονης τουριστικής ανάπτυξης.

Η φιλοξενία αποτελεί βασικό στοιχείο της κουλτούρας. Δεν είναι απλώς η παροχή υπηρεσιών διαμονής και εστίασης, αλλά μια στάση ζωής που περιλαμβάνει θερμή υποδοχή, σεβασμό προς τον επισκέπτη, προσωπική φροντίδα και αυθεντικότητα.

Η φιλοξενία δεν περιορίζεται μόνο στην παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών, σε καθαρά δωμάτια, στην άνετη διαμονή, στο καλό φαγητό, κλπ. Αλλά επεκτείνεται στην προσωπική επαφή. Στη ζεστασιά

και την αυθεντικότητα με την οποία οι άνθρωποι ενός τόπου υποδέχονται κάθε ξένο επισκέπτη.

Γενικότερα, στη χώρα μας, παραδοσιακά η φιλοξενία θεωρείται ιερό καθήκον. Από την αρχαιότητα, το γνωρίζετε καλά, δεν χρειάζεται να επεκταθώ.

Ειδικότερα, όμως, στον τουρισμό, η αίσθηση που μπορεί να αποκομίσει κάποιος από την προσωπική επαφή, η οποία θα του δώσει το μήνυμα του ότι είναι ευπρόσδεκτος σε έναν ξένο τόπο, σε μια άλλη χώρα, όχι ως ένας απλός «πελάτης» που πήγε - πλήρωσε - έφυγε, αλλά ως άνθρωπος, ως προσωπικότητα, δημιουργεί μια σειρά απίστευτων συναισθημάτων. Δημιουργεί την αίσθηση, η οποία είναι και η πραγματικότητα, ότι τον αντιμετωπίζουν ως άνθρωπο και όχι ως πορτοφόλι. Ως μοναδικό άνθρωπο και όχι ως γκρουπ. Ως έναν «δικό τους άνθρωπο» και όχι ως έναν ξένο.

Πώς τώρα μπορεί να συνδεθούν τα παραπάνω με τον βιωματικό Τουρισμό;

Πολύ απλά: Ο βιωματικός τουρισμός εστιάζει και έχει ως γνώμονα το να βιώσει ο ταξιδιώτης αυθεντικές εμπειρίες που τον συνδέουν με τον κάθε τόπο, τον εκάστοτε πολιτισμό και τους ανθρώπους του. Δεν είναι δηλαδή ένας παθητικός παρατηρητής, αλλά ενεργός συμμετέχων της καθημερινότητας. Ο βιωματικός τουρισμός δίνει έμφαση στη συμμετοχή του ταξιδιώτη σε αυθεντικές εμπειρίες που τον φέρνουν πιο κοντά στον τόπο και στους ανθρώπους του.

Για παράδειγμα, η συμμετοχή σε μαγειρικά εργαστήρια με τοπικά προϊόντα, σε αγροτικές εργασίες, σε μαθήματα παραδοσιακών χορών ή μουσικής, σε συμμετοχή σε τοπικά πανηγύρια, εθιμικά δρώμενα και θρησκευτικές γιορτές, σε φυσιολατρικές δραστηριότητες, κ.α.

Αυτές οι δραστηριότητες προϋποθέτουν την δημιουργία μιας «σχέσης» μεταξύ του «ντόπιου» και του «ξένου». Ο ντόπιος είναι αυτός που κατευθύνει τον ξένο, που του μαθαίνει τα μυστικά, του δείχνει τις διαδικασίες, του μεταφέρει πληροφορία και γνώση, κοκ., οπότε αναπτύσσει μαζί του μια πιο στενή σχέση από το «καλώς ήρθατε, καλημέρα, καλησπέρα, αντίο σας». Αυτές οι δραστηριότητες φέρνουν τους ανθρώπους πιο κοντά. Νιώθει ο ένας τον άλλο πιο οικείο – γιατί είναι αμφίπλευρη η σχέση.

Με αυτόν τον τρόπο, ο βιωματικός τουρισμός χρησιμοποιείται ως εργαλείο και η φιλοξενία, η οποία ειδικά στην Κρήτη βρίσκεται στο DNA μας, βγαίνει αυθόρμητα, γνήσια και καθαρά -τουλάχιστον από την πλειονότητα των συντοπιτών μας- γίνεται η γέφυρα που φέρνει τους ανθρώπους κοντά.

Η φιλοξενία αποτελεί το υπόβαθρο, ενώ ο βιωματικός τουρισμός είναι η εμπλουτισμένη εμπειρία που δημιουργεί συναισθηματικό δεσμό με τον τόπο.

Για να το πω όσο πιο απλά γίνεται, μπορεί να έρθει ένας τουρίστας, να μείνει σε ένα πεντάστερο ξενοδοχείο με όλες τις ανέσεις, να περάσει υπέροχα, να γυρίσει στη χώρα του και να μην θυμάται ούτε ένα όνομα από το προσωπικό που τον εξυπηρέτησε άψογα. Όταν όμως αυτός ο τουρίστας φύγει από τον τόπο μας και του έχουν χαραχθεί, για παράδειγμα, μια εμπειρία που αποτύπωσε το χαμόγελο του οικοδεσπότη, μια ιστορία που άκουσε σε ένα καφενείο χωριού, η βόλτα που έκανε με ένα γαιδουράκι, ή το κρασί που πάτησε με τα πόδια του, τότε έχει βιώσει επιπλέον και πολύ ιδιαίτερα συναισθήματα. Έχει μετατραπεί, έστω και για λίγο, σε ντόπιο, παρά το ότι είναι ξένος.

Τα οφέλη απ' όλα τα παραπάνω είναι προφανή, δεν θέλω να σας κουράσω, επιγραμματικά μόνο να αναφέρω ότι:

Για κάθε ταξιδιώτη, αυτές οι γνήσιες, οι αυθεντικές εμπειρίες προσφέρουν προσωπική ανάπτυξη και νέα πολιτιστικά ερεθίσματα.

Για την Κρήτη, για τον τόπο μας όπως και κάθε τόπο, συμβάλλουν στην ενίσχυση της τοπικής οικονομίας, στην ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς, στη βιώσιμη ανάπτυξη αλλά και στην ενίσχυση των αναπτυξιακών προοπτικών.

Για τις επιχειρήσεις, προσφέρουν στοιχεία διαφοροποίησης, ισχυρότερου δεσίματος με κάθε πελάτη και, φυσικά, θετική φήμη.

Η σχέση της φιλοξενίας και του βιωματικού τουρισμού, μπορεί να είναι αλληλένδετη και αλληλοσυμπληρωματική. Η φιλοξενία να λειτουργήσει ως το υπόβαθρο που θα δημιουργήσει κλίμα εμπιστοσύνης και ο βιωματικός τουρισμός να είναι η εμπειρία που θα κάνει τον ταξιδιώτη να νιώσει «σαν ντόπιος».

Και μαζί αυτά τα δύο, να προσφέρουν αξέχαστες εμπειρίες για τον ξένο επισκέπτη, ενίσχυση της τοπικής οικονομίας, διατήρηση πολιτιστικής κληρονομιάς. Να δώσουν αυθεντικότητα στην εμπειρία.

Να διαφοροποιήσουν το τουριστικό προϊόν. Και να μεγιστοποιήσουν τη φήμη κάθε τόπου, μέσα από τις διηγήσεις των αναμνήσεων που θα μεταφέρει κάθε ξένος επισκέπτης στη δική του χώρα. Και όπου, όπως όλοι γνωρίζουμε, αυτή η στόμα με στόμα διαφήμιση, έχει τα καλύτερα αποτελέσματα από κάθε διαφημιστική καμπάνια.

Σας ευχαριστώ για την προσοχή σας, εύχομαι τα καλύτερα για την συνέχεια.