

Kertu Vuks

Lõuna-Eesti turismiklastri
projektijuht



**Kui külalislahke
on Lõuna-Eesti?**



**Esimene
kogemus
on kõige
olulisem**



Külastajalähkus kui (teenindus)kultuur

- “Kultuur, milles tunnustatakse head teenindust ja kus nii sisemiste kui väliste klientide maksimaalselt head teenindamist peetakse loomulikuks eluviisiks ja igaühe kõige tähtsamaks väärtuseks”
(C. Grönroos)
- Seos usalduse ja rahulolu vahel- rahulolev külastaja suurendab usaldust organisatsiooni suhtes



Aga Lõuna-Eestis?

“Aastal 2025 on Lõuna-Eesti omanäoliste kogukondade ja looduse hästi kooskõlas toimiv pusle, hea olemise paik, mille loovad üheskoos suur ja väike tegija”

Lõuna-Eesti turismistrateegia tõstab esile **külalislahkusel ja hea teeninduse olulisust turismitoodete kvaliteedi tõstmise juures**



Ootused

- Kõrge teenindusvalmidus (naeratamine, tarbija igakülgne juhendamine ja piirkonna ja lisavõimaluste tutvustamine)
- Teenuse tarbimise igakülgne lihtsustamine ja tarbija aja säästmine teenusepakkuja või piirkonna arendaja poolt



Tegelikkus

- Lisateenuste puudumine
- Erinevate teenuste koondkogemuse ebaühtlus (nt märgatavad kvaliteedi ja kättesaadavuse erinevused)
- Tarbija aja kulutamine ja tema sundolukorra ära kasutamine



Soovitused

- Mõista klienti
- Kuula klienti
- Koge, märka ja teadvusta

Abiks on:

- Head praktikad /näited
- Tagasiside
- Külalislahkuse ja teenusdisaini
e-kursus (kättesaadav kõigile, tasuta)

