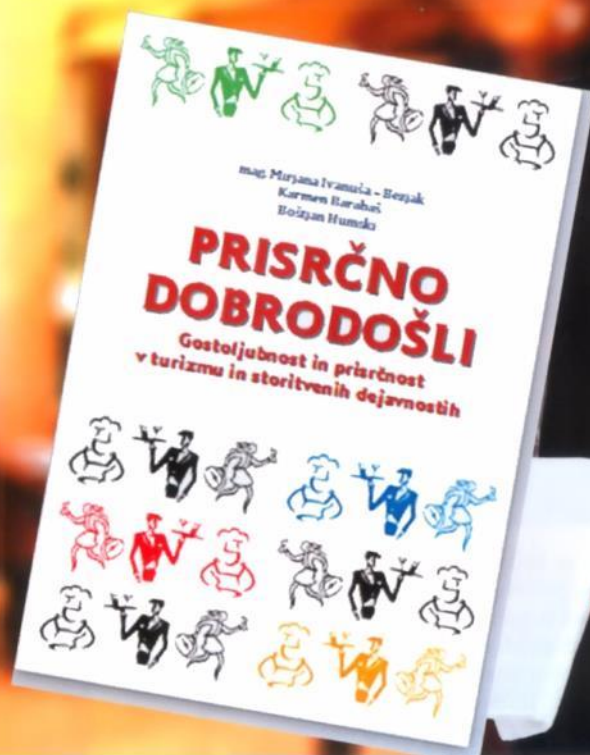


# PRISRČNO DOBRODOŠLI



Knjiga **PRISRČNO DOBRODOŠLI, gostoljubnost in prisrčnost v turizmu in storitvenih dejavnostih** je delo treh avtorjev, Karmen Barabaš in Boštjana Humškega, dveh študentov Fakultete za komercialne in poslovne vede iz Celja, in njihove visokošolske učiteljice mag. Mirjane Ivanuša-Bezjak. O vsebini knjige ter o gostoljubnosti smo se pogovarjali z avtorico.

revija Gostinec: Kako je nastala prva slovenska knjiga o gostoljubnosti in prisrčnosti?

M.I.B.: Ideja o knjigi je dolgo zorela. Dokončen povod pa je bila imenitna diploma študentke o gostoljubnosti ter diploma študenta o etičnem kodeksu. Preprosto sem morala povezati moj pogled in raziskovanje o gostoljubnosti z tema dvema diplomama.

revija Gostinec: Kaj z knjigo želite povedati bralcem le-te?

M.I.B.: S knjigo želimo dokazati, da sta v slogi in sodelovanju moč ter sinergija. Enako želimo pokazati in dokazati tudi slovenskim turističnim delavcem – samo skupaj nam bo uspelo. Stopimo skupaj in dokažimo, da zmoremo, znamo ter hočemo. Nam trem je to uspelo. Knjiga je naš skupen doprinos k obogatitvi slovenske literature s področjem gostoljubnosti in prisrčnosti, ki je osnova

vsake storitve – posebej v turizmu in gostinstvu.

revija Gostinec: Kdo so naši gostje – turisti v naših lokalih?

M.I.B.: Turizem je posebna oblika človekovega vedenja – nakup turističnega proizvoda ni primerljiv z nakupom večine drugih izdelkov. Turist (kupec) v proizvod ne vloži zgolj svojega denarja, ampak tudi svoj **prosti čas** (ki je danes pomembna vrednota). Gost je oseba, ki si je za obisk našega lokala vzela čas in je pripravljena za to storitev plačati.

**SPREJMIMO ... našega gosta  
z iskrico v obeh  
in mu ponudimo  
posebna doživetja  
ter dogodke v domačem kraju.**

Zadovoljstvo gostov v današnjem času dobiva zelo velik pomen, saj gostom ni več dovolj le misel, da so na počitnicah ali na poslovnem potovanju, temveč želijo, da se jim v času njihovega bivanja posveča vse večja pozornost. Poleg tega, da so današnji turisti vse bolj izobraženi, gostje opažajo tudi vse tiste malenkosti, ki so jih pred desetimi leti gostinci in hotelirji lahko zakrili. Pri tem mislimo predvsem na čistočo, prijaznost, izvedbo posamezne storitve. Skratka,

zaključimo lahko, da gostje postajajo vse bolj zahtevni.

revija Gostinec: Kaj je pravzaprav gostoljubnost o kateri govori knjiga?

M.I.B.: Gostoljubnost (ang. Hospitality, nem. Gastfreundschaft, it. Ospitalità) je topla in darežljiva sprejem obiskovalca – tujca. Biti gostoljuben torej pomeni skrb in spoštovanje drugega bitja. Vključuje odnose in procese med gostom ter gostiteljem. Je iskren izraz priznavanja, ljubezni in ponižnosti. Gostoljubnost do gosta vključuje stisk roke in nasmeh ter pogled. Gostje pričakujejo prijateljski odnos, pristnost in prijaznost ter ljubeznivost. Pričakujejo pa tudi zasebnost in diskretnost ter fleksibilnost gostitelja. Upoštevati moramo osebnost vsakega gosta ter mu storitve ponuditi z vso odgovornostjo in zanesljivostjo ter pozornostjo. Vsak naš gost je VIP gost, kjer to pomeni Very Individual Person – zelo individualna oseba.

revija Gostinec: V knjigi je tudi misel Ghandija, ki se nanaša na gostitelje in goste?

M.I.B.: Ghandi ni bil samo indijski predsednik temveč mislec in svetovljan. Dejal je: »Gost je najpomembnejši obiskovalec našega prostora. Niso odvisni od nas, temveč smo mi odvisni od njih. Ne more nas prekiniti pri našem delu, ker je on – gost smisel našega dela. On ni

mag. Mirjana Ivanuša-Bezjak



vsiljivec v naši dejavnosti, temveč je njen sestavni del. S strežbo mu ne delamo usluge, temveč jo on dela nam s tem, da nam dovoli, da mu strežemo.«

revija Gostinec: Kakšen pa je vaš nasvet - za biti dober gostitelj ?

M.I.B.: Od gostitelja se pričakuje akcija, ki se prične s prvim vtisom - s pozdravom. Pozdrav je osnovni odnos med ljudmi. Pozdrav je pogoj, brez katerega ne gre in nikakor ga ne smemo pozabiti. V poslovnem bontonu gostitelji pozdravljajo goste takoj, ko jih zaznajo, in to z jasnim, glasnim, s prijateljskim in z ljubeznivim tonom. Pozdrav bi moral biti »začinjen« z nasmehom in z očesnim kontaktom; prav tako je telo potrebno usmeriti v smeri osebe, ki se jo pozdravlja. Tudi v trenutku, ko teče pogovor z drugim gostom, gostitelj lahko in mora vsaj neverbalno - z očesnim kontaktom, nasmehom in rahlim priklonom dati gostu vedeti, da ga je opazil in da se mu bo takoj, ko bo na voljo, posvetil. Nepozdravljanje gostov je nesprejemljivo, neodzdravljanje na gostov pozdrav pa je preprosto žaljivo.

Izražena dobrodošlica ob prihodu je šele začetek. Za zelo pomemben prvi vtis so značilni še preudaren in usmerjen pogovor, uporaba vprašanj, aktivno poslušanje, sprejemljiv osebni videz oz. podoba. Po uvodnem pogovoru oz. dobrodošlici sledi nadaljnji kontakt z gostom, kjer gostitelj postane (in ostaja) prijeten sogovornik, ki prepozna, zadovoljuje in predvideva potrebe gosta. V času bivanja gosta pri gostitelju mora gostitelj nenehno graditi ta odnos s ciljem, da doseže najvišje možno zadovoljstvo gosta z željo, da se on vrne in postane stalna stranka. Po zaključku začasnega bivanja gosta ne smemo zamuditi slovesa ali poslovnega pogovora, kjer ne smemo pozabiti gostu zastaviti čarobno

vprašanje, ki je hkrati tudi poziv, da se vrne (»Kdaj se bomo ponovno videli?«) ter zabeležiti gostov odgovor v koledarju. In na koncu sledi še pozdrav v slovo, ki naj vsebuje sporočilo (»Veselimo se ponovnega srečanja z vami.«)

revija Gostinec: Kdo pa je v gostinskem lokalu »odgovoren« za gostoljubnost ?

M.I.B.: Odgovorni so vsi. Najbolj pa tisti zaposleni, ki pridejo v stik z gostom. To je največkrat strežno osebje in lastniki. Premalokrat se gostom pridružijo kuharji, da bi jih pozdravili in povprašali kako so zadovoljni s hrano? Slovenci smo še vedno preveč »sramežljivi in preskromni«. V tujini so kuharji prave »zvezde« gostinskega lokala.

revija Gostinec: Ali je gost še vedno kralj ?

M.I.B.: Gost ni samo oseba, ki stoji pred nami, temveč vsi, ki nas kontaktirajo po telefonu ali preko elektronske pošte in potrebujejo kakršne koli informacije, postanejo naše stranke še v istem trenutku. Zato si zaslužijo enak pristop kot tisti, s katerim govorimo »v živo«. Z vljudnostjo in s strokovnim ravnanjem gostu damo vedeti, da cenimo zaupanje, katerega nam je izkazal s tem, da se je obrnil na nas, pa čeprav išče samo informacije. S takšnim odnosom potrjuje svoje zaupanje do nas, kar prispeva k njegovi odločitvi, da ostane naš gost. Pri vsakem stiku z gostom moramo biti profesionalni. S strokovnostjo moramo biti sposobni premagati nezadovoljstvo gostov in konfliktno situacije. Na gostovo zadovoljstvo moramo odgovoriti z zahvalo,

### **POSPREMIMO ...našega gosta z iskrico v očeh ter nepozabnimi spomini, ki jih bo s seboj še dolgo nosil.**

na njegovo nezadovoljstvo pa z opravičilom. Gost je kralj in je smisel gostinstva in turizma. Strategija razvoja turizma in gostinstva je zasnovana na podlagi potreb ter želja gostov, ki jih povzročata spreminjajoča se rast in razvoj tehnologije ter industrije. Tisto, kar je stalno v tem živem procesu, je on - gost, s katerim in zaradi katerega se vse začne. Potrebno je dvigniti zavest o pomembnosti gosta, katerega želje moramo preseči in ne samo zadovoljiti; njegova vprašanja moramo predvideti in ne samo odgovarjati na že zastavljena; do njega moramo biti ljubeznivi, tako da se počuti kot da je edini in ne eden od mnogih. Predstavljamo si drevo, katerega korenine so želje in potrebe gosta. Iz korenin raste krošnja (naše znanje, izkušnje, delo). Na vrhu drevesa je gost, kot plod prepoznanih želja in našega vloženega

truda, ki pomeni samo eno stvar - mi smo odvisni od njega in ne on od nas, ker samo zadovoljen gost zagotavlja poslovno uspešnost ter dobiček.

revija Gostinec: Knjiga je tudi osnova za izvedbo delavnic na temo gostoljubnosti in prisrčnosti ?

M.I.B.: Namen knjige je širiti zavedanje in vedenje o gostoljubnosti in prisrčnosti med turistične delavce. Na eno ali dvodnevni delavnicah udeleženci spoznajo elemente gostoljubnosti in vse procese, ki jih posamezni turistični deležniki (gostinci, sobodajalci, informatorji v TIC, hotelirji, ...) posredujejo turistom-našim cenjenim gostom. Začne se že z telefonskim pogovorom, rezervacijo sobe, spletno stranjo ponudnika, hrano, informacijami, ki jih nudimo gostom. Zelo pomembno pa je slovo od gosta ter vtis ter doživetje, ki ga bo odnesel iz določenega kraja oz. destinacije. Odložajo drobne pozornosti in majhna presenečenja.

revija Gostinec: Poleg knjige imate tudi spletno stran [www.gostoljuben.si](http://www.gostoljuben.si) ?

M.I.B.: Spletna stran je logična nadgradnja vsebine knjige. Na njen so informacije o tematiki gostoljubnosti ter vsebine delavnic.

revija Gostinec: Kakšno je vaše sporočilo gostincem in turističnim delavcem za leto 2015 ?

M.I.B.: Bralcem revije Gostinec podarjam akrostiha kjer sem vso filozofijo in preprostost gostoljubnosti sem strnila v dve besedi - akrostiha.

Nasmeh in pogled ter pozdrav  
Ali vam lahko pomagam  
Storite več kot gost pričakuje  
Mislite in delujte s strastjo  
Enkratno doživetje za vašega gosta  
Hvala za obisk in nasvidenje  
  
Pozdrav, pogled, nasmeh  
Obzirnost, uslužnost, uvidevnost  
Zaželenost, pristnost, naravnost  
Dodajte višjo kakovost  
Razmišljajte in delujte s strastjo  
Ali ste bili zadovoljni ?  
Vabilo na ponoven obisk

Akrostiha nalepite na vsa vrata v vaših delovnih prostorih. O njih se pogovarjajte s svojimi sodelavci. Počasi jim bodo »zlezli v zavest« in jih bodo začeli uporabljati.