

Abimees turismiteenuse tutvustamiseks

Oleme koostanud enda ja koostööpartnerite kogemuste põhjal meespea ettevõttele oma teenuse tutvustamiseks. Väga üksikasjalikke nõuandeid pole mõistlik ega võimalik anda, sest iga olukord ja grupp on erinevad. Seetõttu on kõige tähtsam sõbralik, külalishakke ja loomulik vastuvõtt. Siiski on mõned soovitusel, millele mõtlemine külalisi vastu võttes kahtlemata kasuks tuleb.

Ettevõtte põhiinfo

- **Tervitus ja enda tutvustus:** nimi, positsioon (visiitkaardid)
- **Ajaline raamistik:** andke teada, kui pikalt tutvustus aega võtab
- **Ettevõtte üldtutvustus**
 - Kui kaua teenust on pakutud (mitte pikalt ja arvuderohkelt)
 - Töötajate arv
 - Kes on sihtgrupp, keda oodatakse kõige enam (huvipõhiselt, sooliselt, vanuseliselt jne).
 - Välituristide osakaal (nt kolm olulisemat välisriiki)
 - Põhiteenused, lisateenused, koostööpartnerid
 - Ettevõtte USP (*Unique Selling Point*) ehk eripära võrreldes konkurentidega. Lugu, mis jääb kõlama ja tekitab emotsiooni.
- **Piirangud:** hooajalisus, avamisajad, ettetellimisel, suurürituste ajal
- **Turundustegevused:** peamised turunduskanalid, koostööpartnerid turunduses
- **Arendusplaanid tulevikuks**
- **Klientide tagasiside** kogumine ja andmete töötlemine.
- **Ettevõtte kuulumine koostöövõrgustikesse ja turismiinfo allikad** (erialaliit, maakondlik või regionaalne turismiorganisatsioon, EAS turismiarenduskeskuse uudiskiri jne)? Mis on aasta olulisim seminar, konverents vm sündmus, millel osalemine on Teie ettevõtte seisukohast kõige olulisem?

Lisasoovitused

- Naeratus ja siiras heameel saabunud külaliste üle avab kõik ukсед. Üks külaline (reisikorraldaja) võib tuua sadu külalisi!
- Uuri eelnevalt, milline on grupi reisiprogramm – mida nad külastasid enne ja kuhu sõidavad pärast (äkki nad sõitsid 2 tundi bussis enne saabumist)? Vastavalt sellele valmista ette oma vastuvõtt ja jutt.
- Näita, et tead, keda parajasti võõrustad, täpsusta enne kokkuleppimist, kes on grupi liikmed, mõtle vastavalt grupile läbi, milliseid teemasid rõhutada.
- Teavita oma põhitöötajaid grupi saabumisest (kes nad on). Vajadusel kutsu teatud infolõikudest rääkima selle valdkonna eest vastutav kolleeg.
- Ise ei saa alati gruppi vastu võtta: Koosta nn meelespea oma ettevõtte tutvustamiseks, see on abiks töötajale, kui ta peab ootamatult Sinu ettevõtet tutvustama. Nii levib ettevõtte kohta ühene info.
- Mõtle läbi, kuidas toimida, kui grupp tuleb kokkulepitud ajast varem või pisut hiljem, mida rääkida, kui aega on rohkem/vähem.
- Pea kinni kokkulepitud ajast (reeglina liigub grupp tiheda graafiku alusel ja ollakse ajast maas). Jäta võimalusel kohtumise lõppu aega mitteformaalseks vestluseks.
- Varu vajalike ruumide võtmed enne valmis, et grupp võtmete toomise järel ootama ei peaks.
- Pane juba enne kohtumist valmis vajalikud materjalid, visiitkaardid jms, et nende otsimisele ei kuluks lisa-aega.
- Jälgi, et tutvustuse ajal peatudes oleksid külalised meeldivas keskkonnas: mitte vihma, tuule ega müra käes, et peatust ei tehtaks läbikäidavas kohas (nt vastuvõtulaua, spaa, tualettide läheduses jne). Oluline on ka jälgida, et tutvustamine ei häiriks teie kliente.
- Pikemaks aruteluks leia koht, kus saab vajadusel korraks istuda.
- Vajadusel jaga grupp kaheks-kolmeks (et grupp mahuks lifti, kõik kuuleksid grupijuhti, ei tekiks pikki järjekordi). Väiksem grupp liigub kiiremini.
- Välisgrupiga peab rääkima keegi, kes oskab hästi vastavalt keelt (vajadusel palu keegi abiks tõlkima).
- Kõnni alati grupi ees, esimesena. Grupi saatja kõnnib taga, hoiab uksi ja jälgib, et keegi ära ei kaoks.
- Veendu, et teenindav personal (koristajad jt) oleks juhendatud ja julgustatud külalisi naeratuse ja emakeelse sõnaga tervitama.

- Jälgi, et vastuvõtjatel ja töötajatel oleks korrektne ja puhas riietus (esmamulje on määrav, stiliseeritud või teemakohane riietus või paikkonna identiteeti rõhutavad elemendid riietuses aitavad eristada Sinu teenusepakkumist).
- WC kasutamine on inimeste loomulik vajadus ega näita huvi puudumist Sinu objekti vastu. Leia sobiv võimalus lasta inimestel rahulikult tualetis käia.
- Külmal ajal ja pikemal peatumisel anna võimalus üleriietest vabaneda, juhata kätte garderoob.
- Eelnevalt tuuluta toad ja vannitoad, vajadusel lase torudesse vett. Hoolitse selle eest, et ruumides poleks ebameeldivat lõhna ja et näidatavates ruumides oleks hea valgustus.
- Kindlasti näita ka tegevusvõimalusi: spaa, restoran, koosolekuruumid, aed, terrass jne.
- Külaliste kostitamine annab võimaluse eristuda ja meelde jääda. NB! Kostitamine ei pea olema rikkalik, nt vesi palaval ajal või soe ürditee külma ilmaga, sügisel õunad vms.
- Mõtle läbi, millised võiksid olla edasised koostöökohad; kuidas grupi liikmed Sulle või Sina neile tulevikus kasulik saad olla.
- Mõtle läbi, kuidas saaksid grupi liikmed liita oma andmebaasi / uudiste saajate listi.
- Küsi alati arvamust ning suhtu kriitikasse kui võimalusse paremini teha.
- Grupiga hüvastijätt on sama oluline kui vastuvõtt ja tervitus.

Mida teha ei tohi?

- Hilineda
- Vaikida
- Lugeda infot paberilt maha
- Keskenduda pikalt ajaloole
- Olla liiga familiaarne (nt „hop-hop guys!“)
- Rääkida halvustavalt oma klientidest, koostööpartneritest jne.
- Jätta gruppi omapäi objektiga tutvuma, kui nii pole varem kokku lepitud.