KÜLALISLAHKE KOGUKOND

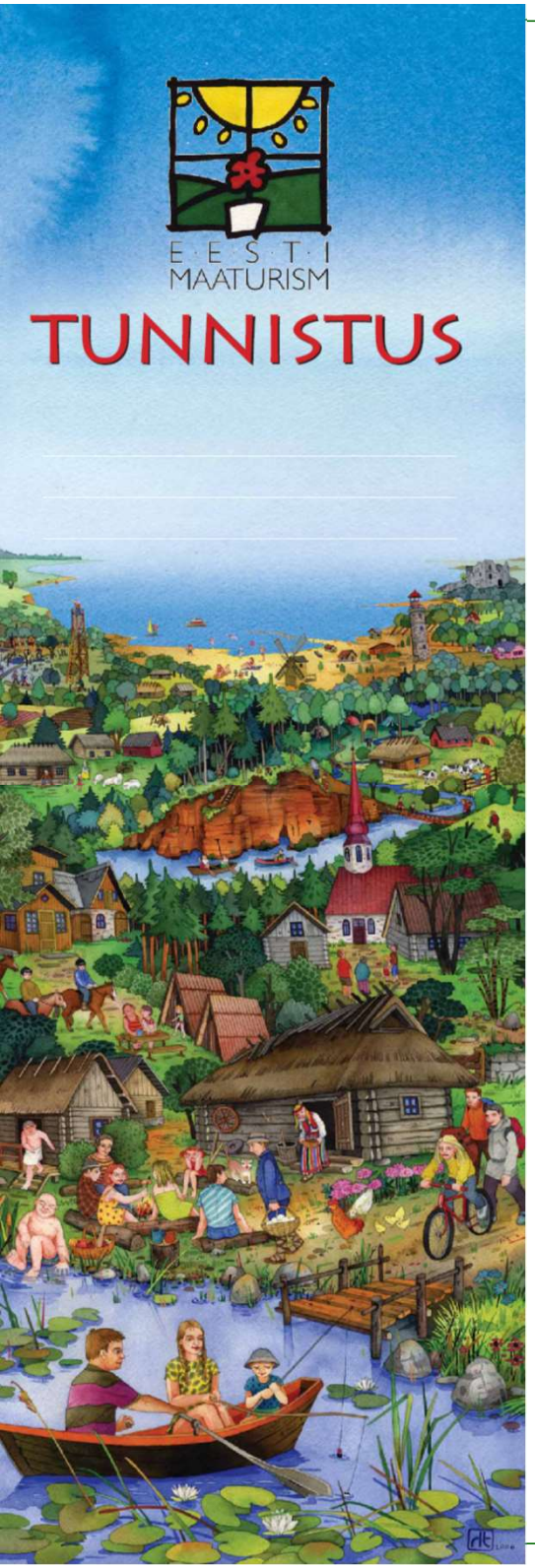
Kodukant Harjumaa külad, Ääsmäe

Projekt Maapäeva külalisi võõrustavate külade ettevalmistamine

15.02.2022

Raili Mengel

MTÜ Eesti Maaturism



MTÜ Eesti Maaturism

maaturism.ee

- Loodud aastal 2000
- Ca 300 liiget üle Eesti (peamiselt majutusteenuse, toidu ja aktiivse puhkuse pakkujad, väiketootjad jne)
- Eesmärgiks seista maaturismiettevõtjate huvide eest ja toetada maaturismi arengut.

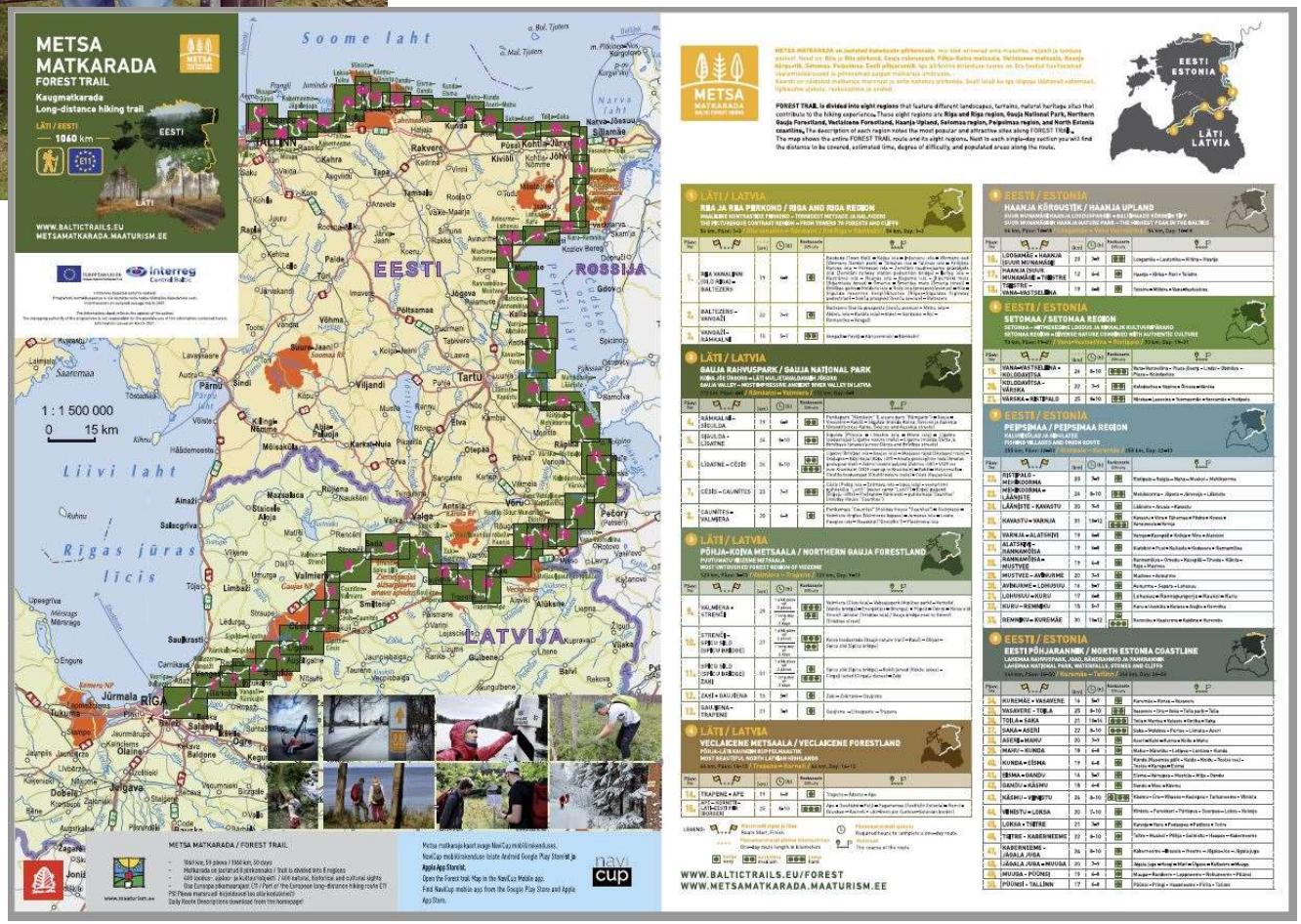
RURALTOUR
EUROPEAN FEDERATION OF RURAL TOURISM

Turismistrateegia 2022-2025
it's about time

MAJANDUS- JA KOMMUNIKATSIOONI-MINISTEERIUM

TEEMA	KULTUURITURISM	TOIDUTURISM	LOODUSTURISM	ÄRITURISM
	Kultuur — nii autentne Eesti kultuur (Kihnu, setod, laulu- ja tantsupidu jms) kui ka Eesti rikkalik ja kirev kultuuriruum ning -sündmused. Kultuuriturismi edendame nii sündmusi turundades kui ka neid toetades. Kultuurisündmused on oluliseks lisamotivaatoriks või esmakordseks põhjuseks Eestit külastada ning parim võimalus kohtuda kohalike kogukondadega.	**Toit** — harva motivaator Eestisse tulles, kuid väga sageli peamine, mida mainitakse Eestist lahkudes. Rahvusvaheliselt tunnustatud kvaliteedimärgised ja auhinnad gastronoomia valdkonnas on turismi arendamisel ja külastajate riiki meelitamisel olulised, et näidata Eesti toitlustusasutuste ja gastronoomiasektori kõrget taset. Gastronoomia kõrge tase annab suure panuse elamusse, mille turist riigis saab.	**Loodus** — Eesti loodus pakub vaimset kosutust, aktiivpuhkuse võimalusi. Eesti looduse varieeruvus on mitmekesise puhkuse heaks alustalaks. Väljakutseks on, kuidas pakkuda loodusturismi ilma keskkonda kahjustamata ja kogukonda häirimata, läbimõeldud teenusena ning võimalusel küsida selle eest ka väärilist tasu.	**Äriturism** — ehk MICE-valdkond *(Meetings, Incentives, Conferences, Exhibitions)* on kõige aeglasemalt taastuv segment, eriti konverentsiturism, mida mõjutab suuresti nii pandeemia kui ka hübriidürituste uus normaalsus. Võrreldes konkureerivate sihtriikidega on Eestis äriturismi osakaal väike. Pärast COVID-19 on aga suurenenud Eesti kui sihtkoha potentsiaal — otsitakse uusi ja kompaktsemaid kohti, kuid arenguriikidesse ei julgeta veel minna.
FOOKUS	→ pärandkultuur → arhitektuur → kultuurisündmused ja -festivalid → muuseumid → filmiturism	→ kvaliteeditaseme ja rahvusvahelise tuntuse tasakaal → restoranide tunnustamine → kohaliku tooraine väärtustamine → rahvusvahelised toidu- ja joogiüritused	→ koostöö kogukondadega → koostöömudelid sektoris → kättesaadavus → tasuta ja tasuliste teenuste tasakaal	→ korporatiivüritused → konverentsid → distantstöö ja diginomaadid → koostöömudelid sektoris

Koostöö kogukondadega loodusturismi teemal hinnatakse uue perioodi turismistrateegias eriti kõrgelt.



See on teie, Harjumaa külade ja kogukondade võimalus☺

Tänase kohtumise eesmärk on

SINASÕPRUS KÜLALISLAHKUSEGA

- KÜLALISLAHKUS (*ingl k. Hospitality*) - valmisolek pakkuda külastajatele parimat teenust ning tagada nende heaolu.
- KÜLALISLAHKUS on mitmesuguste materiaalsete ja mittemateriaalsete tegurite kooslus, mille hulka kuulub
  - füüsiline keskkond
  - atmosfäär
  - teenindajate käitumine ja suhtumine.

Allikas: Wikipedia

VIPERUSTETA KÜLASTAJATEEKOND

- Kas KÜLASTAJATEEKOND on vastavuses külastaja ootuste, vajaduste ja soovidega?
- Kuidas külaline tunneb ennast teekonnal?
- Kas see on talle arusaadav? Mugav? Toetav? Külalislahke? Kasulik? Väärtuslik? Aega säästev? Huvitav? Positiivset elamust (kogemust) kujundav? Jne.
- Mida peab külastaja kvaliteetseks?

POSITIIVNE KÜLASTUSELAMUS

Turismitoode/teenus on terviklik KÜLASTUSELAMUS, mis kujuneb kogu kliendi/külastajateekonna kogemuste põhjal.

Seda ei saa

- enne ostu käega katsuda
- proovida
- maitsta
- nuusutada
- ega pärast remontida kui midagi viltu läks

MIDA on PAKKUDA KÜLALISTELE?

- Kes on külast/kogukonnast teenuse pakkujad?
- Milliseid teenuseid meil on kogukonnas pakkuda?
- Kuidas plaanitakse teenust pakkuda?
- Milliseid teadmisi on vaja teenuse pakkumiseks?
- Millist inventari on vaja teenuse pakkumiseks?
- Kas teenuse pakkumiseks kehtib seda reguleeriv seadus millest peaks juhinduma?
- Kuidas ja keda oleks mõistlik kaasata teenuse testimisse? Kes on minu jaoks usaldusisik, kes võiks anda mulle ausat tagasisidet pakutavast teenusest?
- VõTMEKÜSIMUS – kes saab olema teenuse sihtrühm?

MILLELE MÕELDA?

Külastajateekonna analüüsimisel ja parendustegevuste kavandamisel tuleb kogukonna liikmetel enda jaoks lahti mõtestada mõned olulised küsimused:

- teadlik külastaja *versus* massid
- orienteeritus kindlale sihtrühmale *versus* kõik on oodatud
- eristumine, unikaalsus, originaalsus *versus* tavapärane, „meie ka”
- külastajakesksus *versus* toote-/teenusekesksus

Personaalsus (turismi)teenuse pakkumisel annab eelise teiste kogukondade ja/või ettevõtjate ees

E·E·S·T·I MAATURISM
ESTONIAN RURAL TOURISM

KUIDAS TEAVITATE POTENTSIAALSEID KÜLALISI (SIHTRÜHMA) OMA TEENUSEST?

Mõtleme läbi oma oodatud külalise teekonna:

- Kus ta leiab info meie küla/kogukonna ja siin osutatava teenuse kohta?
- Kuidas sõnastame oma turundussõnumi nii, et see oleks informatiivne, üheselt arusaadav ja õiglane?
- Milliseid pilte kasutame?
- Millistes kanalites kajastame oma teenuse kohta infot (kas on oma kodulehekülg, sotsiaalmeedia kanalid, võrgustike kaudu jm)?

TEIE ARVAMUSED JA KOGEMUSED

- Mis põhjustel võib klient/külaline/külastaja oma teekonna katkestada?
- Millisel moel olete Teie „meelitanud” uusi kliente asuma teekonnale oma ettevõttesse/kogukonda/piirkonda?

Millised on Teie vastavad isiklikud kogemused?

- Miks katkestasite klienditeekonna?

MINU VALMISOLEK KÜLALISTE JAOKS:

- Kas saan pühendada aega oma külalisele enne külastust kui ka külastuse ajal ja peale külastust?
- Kas olen avatud ja sõbralik?
- Kas olen valmis käituma nii, et ei ela oma argimuresid külalise peale välja?
- Kas olen ikka täpsustanud külalise soove ja ootusi, et olla kindel, kas minu teenus ikka vastab külalise ootustele – negatiivset kogemust on tunduvalt raskem muuta!
- Kas meil on olemas vajalik infra (viidad, parkla, dc/wc jpm) külaliste vastuvõtuks?

OLULINE KONTROLLKÜSIMUS:

- Kas kogukond teab teenusest ja see on kogukonnale OK, et teie külas käib külalisi?

Miks on see vajalik? Kõik kogukonna liikmed peavad mõistma, et nad on osa külalislahkusest ja oluline on, et külalised tunnevad end oodatud kogu piirkonnas.

- **Teenus tervikuna ja selle tulemusel kogetav külastuselamus on ülim**

- INFO KÄTTESAADAVUS JA TÕESUS ning kogemused KÜLASTAJA TEEKONNAL

OlyBet

KUK KAB RINGRITAST TI MIDAGI
UUT SÕITMAS - AITÄH 2. RING

Photo: Meeli Küttim

3

NÄKIMADALAD
VEINIKAART
2.50

E·E·S·T·I MAATURISM
ESTONIAN RURAL TOURISM

Külalised soovivad näha ja tunda külaelu ning näha oma silmaga kus ja kuidas maal elatakse, mil viisil kohalikku toorainet kasvatatakse

Arukate ja külalislahkete külade kogukonda iseloomustavad järgmised põhimõtted:

- Hoolida ümbritsevast loodusest, säästa ressursse ning tarbida kohalikku.
- Kasutada mõistlikult vett ja energiat, sorteerida jäätmeid ja vähendada nende teket, eelistada kohalikke toiduaineid ja loodussõbralikke materjale, valida ökonoomsed seadmed ning pakkuda külastajatele keskkonnasõbralikke tegevusi.

Nutikas koht on

(endise EASi TAK juht M.Sameli sõnul)

- Ligipääsetav
- Jätkusuutlik/kestlik
- Digitaalne
- Kultuurne
- Loov

Koha loomise aluseks on kohalik kogukond - nende osalus erinevates tegevustes.

Nutikus ei võrdu nutiseade, nutikas peab olema kogu kogukonna toimimismudel.

Kaasamine on arukas külas kõige alus ja nutikaim tegevus üldse, et saavutada soovitud tulemus.

Toetav ja külalislahke kogukond on vundamendiks!

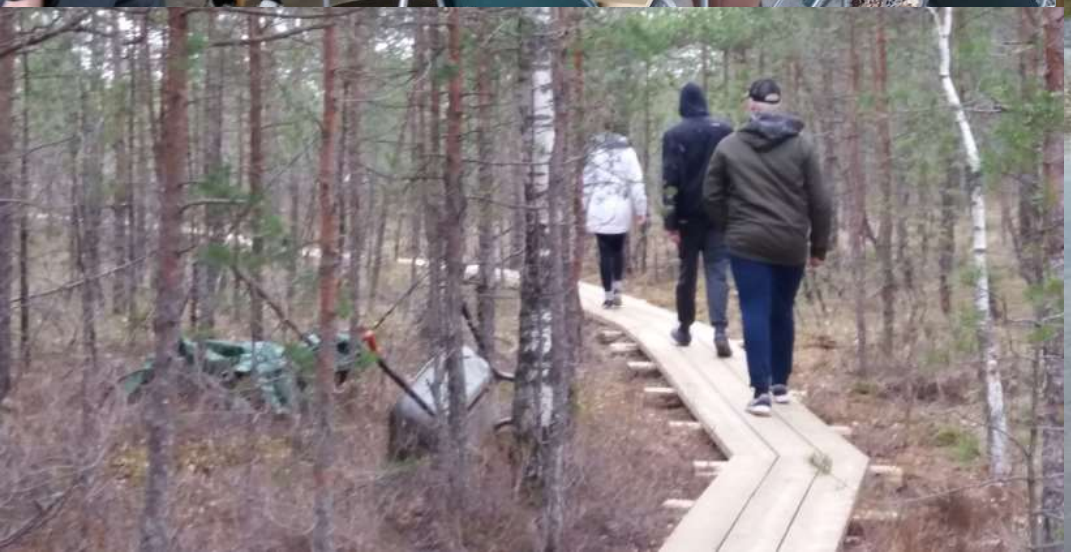
METSA MATKARADA

baltictrails.eu

METSA
MATKARADA
BALTIC FOREST HIKING

metsamatkarada.maaturism.ee

MAATURISMI ÕPPE KORRALDAMINE
kohalikus kogukonnas



MAAELULAAD

- Maaelulaadi pakkumine võimaldab (välis)külalistel tutvuda tänapäevase elu ja inimestega maal.
- Räägitakse lugu elustiilist, mis muudab traditsioonilist arusaama maaelust ja loob uue ning ainulaadse maakeskkonna identiteedi, ühendades traditsioonilised ja kaasaegsed väärtused.

OSALUSTURISM – viis, mille kaudu saada teadmisi nt loodusest

Nt oma ala asjatundja juhendamisel korjata taimi ja teha taimesegusid, magada lakas, niita

E·E·S·T·I MAATURISM
ESTONIAN RURAL TOURISM

E·E·S·T·I
MAATURISM
ESTONIAN
RURAL TOURISM

Baltic Sea Culinary Routes
Eesti Toidutee
Südamega valmistatud eestimaised maitsed

Looge riietusega oma küla/kogukonna/piirkonna/ettevõtte identiteet

Foto: Ülle Jukk

Foto: Ülle Jukk

Foto: Ülle Jukk

Soovin teile jätkuvat INDU ja LOOVUST
ning südamest tulevat KÜLALISLAHKUST!

Kel soov maaelulaadi (Rural Lifestyle) projekti raames kaasa lüüa oma kogukonnaga, siis andke teada esimesel võimalusel!

Raili
raili@maaturism.ee
www.maaturism.ee