

Туриста надо соблазнить | Séduire les touristes

Автор: Лейла Бабаева, [туристические маршруты](#) , 08.05.2015.



Туристам в Швейцарии хорошо... а может стать еще лучше (letemps.ch)
Швейцарский туризм продолжает активно внедрять программы «любезного приветствия» (Friendly Host) для привлечения туристов: в разных городах – от Церматта до Базеля и от Женевы до Люцерна и Санкт-Морица – приезжих радушно приветствуют не только владельцы ресторанов и отелей, но и простые граждане-добровольцы. Смысл нововведений – гостя надо очаровать с первых же шагов по швейцарской земле.

|
Le tourisme suisse mise sur l'expérience relationnelle et l'accueil chaleureux pour attirer plus de toutistes. De Zermatt à Bâle et de Genève à Lucerne, dans ces programmes

prennent part non seulement des restaurants ou des hôtels, mais également des volontaires. Le but des innovations est de charmer le touriste dès son arrivée en Suisse. Séduire les touristes

Так как сегодня туристическая индустрия Конфедерации находится в непростом положении, создавшемся из-за событий последнего времени – экономический кризис, укрепление франка, падение курса фунта стерлингов, падение курса рубля и резкий рост франка по отношению к евро – то в Швейцарии все больше делают ставку на «личное отношение» к каждому гостю страны.

В Базеле в апреле этого года началась операция «летучие консьержи»: во время массовых мероприятий около ста добровольцев будут присутствовать на улицах города, подсказывая туристам, на какой трамвай следует сесть, чтобы доехать до нужного адреса, или какой «типично базельский» ресторанчик стоит посетить.

В работе над планом операции базельцы вдохновлялись программой [«Friendly Host»](#) (англ.: доброжелательный хозяин), которая существует в Люцерне с 2012 года. Добровольцев в красных бейсболках и красных куртках легко заметить, они имеют при себе карты и специальные брошюры, с радостью помогут проложить маршрут и дадут много полезных советов.



В Люцерне есть те, кто выходит на улицу помогать туристам (luzern.com)

В Монтре в рамках программы «BeMyGuide» с июля 2014-го можно посетить город в компании местного жителя: такой оригинальный способ позволит открыть для себя жемчужину швейцарской Ривьеры вплоть до ее потаенных уголков. На сайте [BeMyGuide](#) можно подать заявку, чтобы стать «гидом». Для туристов здесь же представлены фото более 20 местных жителей в возрасте от 23 до 82 лет, многие из которых говорят на нескольких языках, а также перечень маршрутов, по которым они готовы отправиться.

С августа 2014 года аналогичная программа – «Genevagreeter» – запущена в Женеве, где любой желающий может прогуляться с приветливым женеvцем по городу. Услуга предоставляется бесплатно, но если турист захочет угостить своего «гида» в кафе, то последний не станет отказываться. Для желающих присоединиться к Genevagreeter существуют простые условия: уделять занятию от 20 до 40 часов в год,

любить свой город, обладать глубокими познаниями хотя бы об одной «грани» города Кальвина, уметь разработать маршрут для туристов в зависимости от их пожеланий. Желающие получить «гида» должны заполнить форму на [сайте](#) как минимум за 10 дней до приезда.

Что касается центральных кантонов, то с 29 мая в этой части страны начинаются основные мероприятия в рамках «года гостеприимства»: на огромной [кувшинке](#) туристы смогут отправиться в плавание по Фирвальдштетскому озеру, посмотреть оригинальные шоу, послушать рассказы о поездах, передвигающихся по зубчатым рельсам, о знаменитых отелях и другие истории о развитии туризма в регионе.

Главная цель описанных «уловок»: соблазнить туриста, сделав из него советчика. Советчика, который, вернувшись домой, расскажет всем, как замечательно его принимали в Швейцарии, до чего милые там люди и добавит, что туда непременно нужно поехать всей семьей, прихватив друзей. «Из-за непростой конъюнктуры сегодня для нас важно привести гостей в восторг сразу по прибытии», - подчеркнул директор туристического офиса Базеля Даниель Эглофф.



С женеvцем по городу (tdg.ch)

Заметим, что для получения таких результатов порой приходится изрядно потрудиться. В 2010 году в Санкт-Морице с неудовольствием отметили, что в соседней Австрии гораздо лучше принимают туристов, о чем рассказывали многие швейцарцы, которые съездили туда в отпуск. В местном туристическом офисе задумались, что они делают не так, и эти размышления привели к созданию программы «Allegra». С представителями самых разных профессий – лыжными инструкторами, сотрудниками кантональной полиции, водителями общественного транспорта – проводят ряд бесплатных семинаров, посвященных качеству общения, приветливости и ценностям региона. На сегодняшний день семинары посетили 2400 человек.

В Церматте уже четыре года действует программа Zermatt Insider, в которой участвуют практически... все местные жители. Для них (особенно для тех, кто занят в сфере обслуживания) разработаны советы: не забывайте улыбаться, глядя на собеседника; подчеркните достоинства вин Бордо, прежде чем предложить валежанский сорт французам; помните, что гости из стран Азии любят фотографироваться на фоне Маттерхорна. Кроме того, местный туристический офис

периодически проводит специальные семинары, на которые ежегодно выделяется 40 000 франков.

Также в Церматте каждые четыре года проводится исследование с целью выяснить уровень удовлетворенности туристов от проведенного здесь отдыха. В 2013 году сотрудники туристического офиса имели основания довольно улыбаться, так как больше половины отдыхающих приезжали в Церматт по рекомендации друзей, три четверти туристов бывают здесь регулярно, а многие семьи возвращаются из поколения в поколение.

В Церматте не забывают выражать свою признательность, торжественно вручая медаль тем, кто приезжает сюда в течение более двадцати лет. Глава местного туристического офиса Даниель Лугген отметил, что, хотя из-за укрепления франка наплыв отдыхающих и не увеличился, но все же остался на прежнем уровне.



В Церматте встречи с улыбкой на устах составляют часть обширной программы (twitter.com)

Говоря о Швейцарии в целом, можно отметить [Prix Bienvenu](#) – награду, которая достается самым гостеприимным отелям. В конце апреля этого года в третий раз прошла церемония награждения победителей (одним из организаторов выступает Suisse Tourisme), определенных на основе сотен тысяч отзывов, оставленных путешественниками на 250 интернет-сайтах. Поскольку в центре внимания было гостеприимство, то во внимание принималось количество положительных отзывов о внимательности персонала, готовности помочь и способности предугадывать желания гостей. В этом году первый приз в категории от «небольших отелей» до «отелей класса люкс» получили заведения: Schlosshotel Chaste в Тараспе (кантон Граубюнден), Hotel Ascovilla в Асконе (кантон Тичино), Hotel Giacometti в Локарно (кантон Тичино), Bellevue Palace в Берне и Hotel Villa Honegg в Эннетбюргене (кантон Нидвальден).

«Швейцария уже не может рассчитывать только на свои красивые пейзажи и инфраструктуру, в то время как глобализация порождает большое число конкурирующих туристических направлений», - отметил консультант по вопросам туризма и бывший профессор Высшей школы коммерции Лозанны (HEC Lausanne) Франсис Шерли. Его слова подтверждают данные Федеральной службы статистики (OFS), специалисты которой подсчитывают доходы от туризма в Швейцарии с 1975 года. По информации OFS, рекордным годом стал 2008-й, но с тех пор дела идут не

столь блестяще.

Как исправить положение? По словам Франсиса Шерли, следует «идти туристам навстречу с радушной улыбкой, и быть лучшими во всем!»

[туризм](#)

[интересные рецепты](#)

[маттерхорн](#)

Статьи по теме

[Центральная Швейцария: два века на службе туризма](#)

[Путешественники любят Швейцарию за гармоничное сочетание туризма и люкса](#)

[Церматт и Маттерхорн готовятся к 2015 году](#)

[Большой тур по Швейцарии](#)

Source URL: <http://www.nashagazeta.ch/news/ma-suisse/19592>