

Tähelepanu külalislahkusele – miks just nüüd on see enam fookuses?

Külalislahkus on olnud alati turismiarenduskeskuse vaatest oluline, kuna sellel on märkimisväärne roll külastaja rahulolu, heaolu ja meeldejääva elamuse tagamiseks. See omakorda loob motivatsiooni korduvkülastuseks ja soovitamiseks, tõstab pakkumise lisandväärtust ning suurendab iga organisatsiooni, sihtkoha ning Eesti kui sihtriigi rahvusvahelist konkurentsivõimet.

Viimasel ajal on aga külalislahkuse teemaatika saanud veelgi suuremat tähelepanu ning tinginud vajaduse külalislahkuse edendamise ja juhtimise järgi. Peamisteks põhjusteks on:

- + **Muutunud turuolukord**, kus näeme uusi sihtturge ja külastajasegmente uutes sihtkohtades ning ettevõtetes. Tänapäeva külastajad otsivad ja ootavad erisust, ehedust ning väärtust ja elamust loovaid kestlike, ligipääsetavaid, personaalseid, paindlike, turvalisi ja kvaliteetseid pakkumisi kogu külastajateekonna ulatuses. Nad on ka teadlikumad, kogenumad, sageli nõudlikumad ning neil on palju valikuvõimalusi.
- + Vaadates külastajate poolt jäetud tagasisidet ja uuringu tulemusi peab nentima, et **teeninduse tase on ebaühtlane** ning mõnikord ei vasta pakutava turismitoote tasemele ja külastaja ootustele. Võttes arvesse suundumusi, sh tarbijakäitumises, ja tuleviku prognoose turismi taastumise osas, ootame külastajate arvu suurenemist ning näeme vajadust turismipakkumise arendamise osas, mis vastaks veelgi enam erinevate külastajate ootuste ja vajadustele või ületaks neid.
- + Tulenevalt COVID-19 pandeemiast ning piirangutest on paljud varem turismisektoris hõivatud inimesed leidnud uusi väljakutseid ning seda paraku teistes tegevusvaldkondades. **Personali väheses ja uued töötajad**, kellel on vähem kogemusi ja sellest tulenevalt ka suurem ebakindlus ning vähene teadlikkus võimendab olukorda veelgi. Võttes arvesse turismisektori külastajate ja töötajaskonna multikultuurilisust, muutub üha olulisemaks ka organisatsiooni sisene õhkkond kui oluline külalislahkuse tugisammas.
- + Teenuste ja teeninduse ebaühtlast taset, külalislahkuse olulisust ning vajadust teadlikust ja oskusi tõstvat koolituste ja programmide osas on välja toonud ka turismisektori ja turismisihtkohtade esindajad. Paljud sihtkohad ja ettevõtted on ka ise hakanud muutunud olukorras **enam pöörama tähelepanu külalislahkuse arendamisele** pakkudes vastavateemalisi koolitusi, koostööprojekte ning 2021. aasta augustis loodi ka külalislahkuse klaster.

Toetamaks turismisektorit sai koostatud turismiettevõtete ja sihtkohtade külalislahkuse arenguprogramm, mille eesmärk on suurendada teadlikkust külalislahkuse põhimõtetest, mõjuteguritest ja seda kujundavatest elementidest, kujundada külalislahkust toetavat hoiakut ja õhkkonda ning arendada olukorra süstemaatilise hindamise, külastajate ja nende teekonna analüüsimise oskust.



Külalislahkuse arenguprogrammi viib ellu EAS koostöös Turundusproff OÜga. Arenguprogrammi kaasrahastatakse Euroopa Regionaalarengu Fondist.