

KÜLALISLAHKUS ENNEKÕIKE

Agroturismi inspiratsioonikonverents
12. aprill 2023 Jõgevamaa

Külli Eller
Piesta Kuusikaru talu



Külli & külalislahkus

- ... kõik saab alguse lapsepõlvest 😊
- 1996 konverentside ja ürituste korraldaja
- 1999 turismiasjaline
- 2003 magistritöö kliendikesksusest
- 2015 Piesta Kuusikaru talu perenaine
- elukestev õpe jätkub 😊

Ettekande koostamisel kasutasin avalikke materjale erinevatelt autoritelt/allikatest: Aira Tammemäe, Heli Tooman, Eesti Maitset/Martin Hanson, Albion Reised/Kertu Bramanis, Disney Institute, Brandon W. Johnson, Danny Meyer

Rääkides külalislahkusest ...

- ... räägin hoiakust ja suhtumisest.
- Klaster ja tööstus, koolitus ja kvaliteet ei ole täna minu teemad.
- P.S. majanduslik kasu on loomulik tulem, mitte eesmärk omaette

Külalislahkuse kihid

- Inimeseks olemine
- Hoiak otsustab
- Minu inimesed
- Kellele mida
- Sinna ja tagasi
- Kuidas see käib?



Inimeseks olemine

- *Kõige tähtsam on silmale nähtamatu*

Antoine de Saint-Exupéry

- (Külalis)lahkus on oluline osa inimeseks olemisest, sarnaselt mõistetud paljudes kultuurides ja religioonides – sealhulgas eriti just külalislahkus võõraste suhtes
- Siiras külalislahke olek pakub isiklikku rõõmu ja suurendab rahulolu

Hoiak otsustab

- *Selg sirgu ja lõbuslahke nägu pähe!*

Leelo Tungal

- Külalislahkus sünnib koostöös – kui kohtuvad külalislahke võõrustaja ja väarikas külaline
- Jaapani *omotenashi* on rohkem kui lihtsalt külalislahkus; täielik pühendumine külalisele; külalise vajaduste etteaimamine
- Vana-Kreeka *filoksenía* on külalislahkusest sügavam; armastuse ja sõpruse väljendus võõraste suhtes

Minu inimesed

- *Ja ma ei unustanud mitte kedagi*

Chalice /Jarek Kasar/

- Külalislahkus algab lahkusest iseenda ja oma inimeste vastu – kui su tiimiliikmed tunnevad end hästi, peegeldavad nad seda külalistele
- Brandon W. Johnsoni külalislahkuse valemi HEART komponendid:
 - H – humility ehk alandlikkus (mitte lipitsemine!);
 - E – energia ja elluviimine;
 - A – teadvustamine;
 - R – suhted;
 - T – usaldus ja tiimitöö

Kellele mida

- *Keegi ei saa kurvastada, kui tal on õhupall*

Karupoeg Puhh /Alan Alexander Milne/

- “Tee teisele seda, mida sa ise tahaksid” ei ole parim lähenemine
- Erinevatel inimestüüpidel on erinevad vajadused, hirmud ja ootused;
Aira Tammemäe käsituses analoogia tuntud raamatutegelastega:
- kuidas käituda, kui külla tuleb Puhh või Iiah, Notsu või Jänes

Sinna ja tagasi

- *Reisitakse reisimise, mitte kohalejõudmise pärast*

Johann Wolfgang Goethe

- Külaline ei tule kunagi “valge lehena”, vaid alati oma ootustega. Kui pakud rohkem kui oskas oodata, on hästi; kui suudad aimata talle endalegi teadvustamata vajadusi, on väga hästi
- Külalislahkust (või selle puudumist!) tajutakse klienditeekonna igas etapis, kaasa arvatud enne ja pärast külastust

Kuidas see käib?

- Loo **oma** retsept, leia **oma** lähenemine, kirjuta **oma** stsenaarium
- Disney külalislahkuse meelespea ehk seitse põialpoissi:
 - ole nagu Õnneseen – vaata silma ja naerata!
 - ole nagu Aevastaja – tervita rõõmsalt iga külastajat, rõõm nakkab
 - ära ole Häbelik – otsi külalisega kontakti
 - ole nagu Unimüts – paku külalisele unenäoline elamus
 - ole nagu Doktor – kui midagi läheb viltu, paku kiiret abi
 - ära ole Toriseja – jälgi oma kehakeelt
 - ära ole Ninatark – täna alati iga külalist

Julget pealehakkamist ja head jalgratta leiutamist!

- *I have learned to not outsource my thinking to the so-called experts*

Brandon W. Johnson