



بررسی رضایت چینی‌ها از سفر به ایران / غذای محبوب چینی‌ها چیست؟

میزان رضایت گردشگران چینی از سفر به ایران توسط دو فعال در حوزه گردشگری بررسی شد و آن‌ها در نظرسنجی انجام شده به نتایجی قابل تأملی رسیده‌اند.

میزان رضایت گردشگران چینی از سفر به ایران توسط دو فعال در حوزه گردشگری بررسی شد و آن‌ها در نظرسنجی انجام شده به نتایجی قابل تأملی رسیده‌اند.

به گزارش خبرنگار مهر، فائزه آخوندی و سعید کامیستانی از فعالان حوزه گردشگری هستند که چندی پیش در اولین همایش بررسی راهکارهای افزایش روابط گردشگری بین ایران و چین مقاله‌ای با عنوان بررسی انتظارات و رضایت گردشگران چینی در سفر به ایران ارائه کردند. آن‌ها برای تهیه این مقاله از ۱۵۰ گردشگر چینی که به ایران سفر کرده بودند سوالاتی پرسیده و نظر آنها را درباره میزان رضایت شان از زیرساخت‌ها و وضعیت گردشگری ایران را جویا شدند.

آن‌ها به این دلیل سراغ چینی‌ها رفتند چون معتقدند که هرساله بیش از ۱۵ میلیون گردشگر چینی به کشورهای مختلف دنیا سفر می‌کنند.

باتوجه به اینکه گردشگران چینی هنگام سفر به مقاصد رتبه بالایی در میزان خرید از کالاهای محلی و پول پرداختی را میان سایر گردشگران دارند، ورود آنان به هرکشوری منجر به درآمد قابل توجهی در زمینه مشاغل مرتبط با گردشگری خواهد شد.

جای خالی کتاب‌های تبلیغاتی درباره ایران

این فعالان گردشگری در نظر سنجی خود به این نتیجه رسیده‌اند که در مورد جذب گردشگران چینی و ایجاد انگیزه سفر به ایران در آنها، ارتباط با دوستانی که قبلاً به ایران سفر کرده‌اند و خاطره خوبی از این سفر داشته‌اند و یا ارتباط کاری و دوستی با دوستان ایرانی و همچنین تبلیغات مثبت رسانه‌ها و نمایشگاه‌ها و نمایی‌ها فرهنگ‌های بیشترین تاثیر مثبت برای سفر به ایران را به وجود آورده است. در مقابل، اخبار و تبلیغات منفی رسانه‌های غربی و عدم رضایت دوستان و اقوامی که قبلاً به ایران سفر کرده‌اند بیشترین جلوگیری از سفر به ایران را در پی خواهد داشت. آنچه از فرهنگ و تاریخ و سفر به ایران تاکنون در تلویزیون چین نشان داده شده و یا کتاب‌های تاریخی و توریستی موجود، اکثراً توسط نویسندگان و تهیه‌کنندگان چینی منتشر شده است و جای کتاب‌های توریستی و منابع تبلیغاتی به زبان چینی که توسط متخصصان صنعت توریسم ایرانی تهیه شده باشد بسیار خالی است زیرا اکثر افراد ایرانی که با زبان چینی و کشور چین ارتباط دارند، مهمترین موضوع فعالیتشان بیشتر به امور بازرگانی اختصاص یافته و به دلیل عدم حمایت مادی، کمتر افرادی هستند که با وجود دارا بودن دانش زبان چینی و آشنایی با فرهنگ چین اقدام به تهیه پروژه‌های تبلیغاتی و فرهنگی کنند.

بازدید چینی‌ها از امکان مذهبی

براساس نتایج به دست آمده از نظرسنجی، مکان‌های تاریخی و قدیمی ایران همچون تخت جمشید، روستاهای قدیمی و محله‌های تاریخی از جمله مکان‌هایی است که بیشترین جذابیت را برای مسافران چینی دارد. بسیاری از مسافرینی که به ایران سفر کرده‌اند اعتقاد دارند ایران کشوری تاریخی و پر رمز و راز است و باید برای کشف آن به این سرزمین سفر کرد.

بسیاری از گردشگران به این نکته اشاره کرده‌اند که با توجه به آشنایی با جاده ابریشم و حتی براساس کلمه فارس که به زبان چینی Bo Si نامیده می‌شود و به معنای پرشیا یا ایران قدیم است، ارتباط زیاد اقتصادی و فرهنگی مابین ایران و چین وجود داشته و برای یافتن داستان‌ها و افسانه‌های این ارتباط به ایران سفر کرده‌اند.

از دیگر مکان‌های موردعلاقه گردشگران چینی در سفر به ایران مکان‌های مذهبی همچون مساجد و امام

زاده است. زیبایی‌های هنری همچون آینه کاری، گچبری، نقاشی‌ها و کاشی کاری‌های به کار رفته در این مکان‌ها برای گردشگران بسیار جذاب است. با توجه به مقایسه سادگی مکان‌های مذهبی و رعب آور بودن محل دفن پادشاهان قدیمی‌چین، بسیاری گردشگران چینی با ورود به چنین مکان‌هایی، زیبایی آن را تحسین می‌کنند.

چهره ایرانی‌ها برای چینی‌ها جذاب است

یکی دیگر از جذابیت‌های مورد توجه گردشگران چینی چهره ایرانیان و سبک زندگی آنان است. با توجه به سادگی خانه‌های چینی، ورود به خانه‌های پر زرق و برق ایرانی و آشنایی با آداب و رسوم ایرانیان موقع پذیرایی از مهمان، برای گردشگران چینی بسیار قابل توجه است. می‌توان با گنجاندن بازدید از یک یا دو خانواده ایرانی از اقوام مختلف با شرایط متنوع مالی و فرهنگی، سفری جذاب و به یادماندنی را برای گردشگران چینی را به وجود آورد.

چینی‌ها در بازدید از مکان‌های ذکر شده علاقه زیادی به عکس برداری از آثار تاریخی، مناظر و حتی افراد ایرانی با چهره‌های متنوع و به خصوص کودکان دارند. گرفتن عکس‌های خوب می‌تواند رضایت بسیاری را برای آنان به وجود آورد و از طرفی دیگر از آنجا که گردشگران چینی به هنگام سفر، بهترین عکس‌ها از قسمت‌های جذاب سفر را در برنامه‌های اجتماعی به اشتراک می‌گذارند.

ارائه آموزش‌های عمومی‌ برای پذیرش، احترام و برخورد خوب با گردشگران خارجی به خصوص در شهرهای کوچک است. اگر مردم محلی بتوانند به این آگاهی دست یابند که ورود گردشگران چینی به منطقه آن‌ها باعث افزایش اقتصاد محلی و گسترش کار و درآمد آن‌ها خواهد شد، قطعاً آمادگی پذیرش گردشگران خارجی در منطقه خود را پیدا می‌کنند. همانطور تاکنون در بسیاری از روستاهای ایران خدمات متنوعی برای جذب گردشگران مهیا شده است.

چینی‌ها غذا را با چای می‌خورند

به نظر می‌رسد جهت بالابردن میزان رضایت گردشگران چینی از راهنمای تور، بهتر است برای راهنمایی که قصد همراهی گروه‌های چینی را دارند آموزش‌هایی در نظر گرفته شود تا راهنمایان با آشنایی بیشتری مربوط به گردشگران چینی، آنان را همراهی کرده و خدمات بهتری به آنان ارائه دهند.

در این آموزش‌ها سبک خاص عادات و علائق چینی می‌تواند جهت آشنایی راهنمایان عنوان شود. به طور مثال اکثر مردم چین همراه با غذا چایی می‌نوشند و نوشابه نمی‌خورند. علاوه بر آن در طول روز نیز عادت زیادی به استفاده از چایی و آب گرم دارند. این مساله باعث می‌شود تا در طول روز به دفعات زیادی نیاز به استفاده از سرویس بهداشتی داشته باشند. یکی دیگر از موضوعات مهم که راهنما باید در نظر گیرد این است که گردشگران چینی علاوه بر اطلاعات کلی تاریخی بیشتر به داستان‌های تاریخی، افسانه‌ای و اساطیری علاقمند هستند و جزئیات ریز و دقیق تاریخی برای اکثر آنها جذاب نمی‌باشد. بنابراین راهنمایان می‌توانند در طول مسیر به موضوعاتی همچون داستان‌های تاریخی مرتبط با دو کشور و یا تطابق ساده کتاب‌های ادبی و حماسی ایران و چین بپردازند.

از دیگر مهارت‌های قابل توجه در مورد راهنمایی که گروه‌های چینی را همراهی می‌کنند، هنر ایجاد ارتباط در میان مسافر و مردم محلی برای عکس برداری و ایجاد رابطه دوستانه است. همانطور که اشاره شد گردشگران چینی علاقه زیادی به عکاسی از مکان‌های تاریخی و مردم محلی دارند و گاهی این علاقه زیاد ممکن است منجر به بروز مشکلاتی در جوامع محلی شود. درواقع راهنما رابط بین گردشگران خارجی و جامعه و مردم محلی است و با مدیریت و ایجاد چنین ارتباطی می‌تواند خاطره زیبایی از سفر را در ذهن گردشگران به وجود آورد. براساس همین ارتباط ساده، رضایت زیادی از عکس برداری و ارتباط با مردم محلی در گردشگران به وجود می‌آید.

قدیمی‌ بودن بسیاری از اتوبوس‌های توربر، غر زدن راننده برای دریافت انعام بیشتر، عدم رعایت قوانین رانندگی همچون سبقت‌های غیرمجاز و روشن نکردن چراغ ماشین قبل از غروب آفتاب، نبودن چایی و آب جوش در ماشین. در عوض نکاتی همچون ساعت زدن در ایستگاه‌های پلیس راه در مسیرهای بین شهری و توانایی رانندگان ایرانی در پیمودن مسیرهای طولانی کوهستانی و ناهموار از نظر گردشگران بسیار قابل توجه بوده است.

چینی&zwjzها کنار هر وعده غذا سبزیجات پخته می&zwjzخورند

یکی از مشکلات مهم گردشگران چینی، عادت نداشتن به غذاهای ایرانی است. به تازگی چندین رستوران چینی در تهران و چند شهر دیگر شروع به فعالیت کردند. اما به دلیل بالا بودن قیمت&zwjzها و عدم دسترسی مکانی در طول مسیر سفر نمی&zwjzتوان بیش از یک یا دو وعده از غذای چینی استفاده کرد. در این صورت بهترین راه برای رضایت آنها استفاده از غذاهای ایرانی مورد پسند گردشگران چینی است. به طور مثال چینی&zwjzها بیش از یک یا دو وعده غذای سرخ شده و خشک را نمی&zwjzپسندند و معمولاً در کنار هر وعده غذایی گوشتی عادت به خوردن سبزیجات پخته و چایی دارند. بنابراین با کمی&zwjzاطلاعات درمورد نحوه غذا خوردن چینی&zwjzها می&zwjzتوان نزدیک ترین غذاهای ایرانی به سلیقه چینی را برای گروه&zwjzهای چینی تدارک دید. غذاهایی همچون ظرف سبزیجات، دیزی، کباب شیشلیک، انواع آش و حلیم، برنج مخلوط با سبزیجات و خوراک&zwjzها بیشتر مورد علاقه گروه&zwjzهای چینی است.

هتل&zwjzها در ایران گران است

قیمت تمام شده اقامت در هتل&zwjzهای ایران در مقایسه با برخی کشورهای توریست پذیر و به خصوص کشور چین گرانتر به نظر می&zwjzرسد. از آنجا که قیمت هتل یکی از عوامل مهم و موثر در قیمت گذاری تور است و به دلیل عدم ارائه سوبسیت دولتی برای هتل&zwjzهای ایرانی، معمولاً از نظر اقتصادی قیمت تمام شده تور ایران در مقایسه با سایر کشورها برای گردشگران چینی بالاتر است. علاوه بر مساله قیمت، مواردی دیگر همچون عدم برخورد مناسب با مراجعه کنندگان، سرعت پایین در پذیرش گروه&zwjzها و گاهی بی نظمی&zwjzهای اتفاقی در امور اداری هتل از مهمترین عوامل نارضایتی گردشگران چینی بوده است.

جدای از آن برای حل مشکلات داخلی هتل&zwjzها و بالا بردن میزان رضایت گردشگران چینی از هتل&zwjzهای ایران، آموزش و تغییر الگوی رفتاری مجموعه کارکنان هتل&zwjzها بسیار ضروری به نظر می&zwjzرسد.

علاوه بر مسائل فوق، موارد دیگری که در رضایت گردشگران چینی از هتل بسیار تاثیر گذار خواهد بود عبارت اند از:

* ارائه خدمات ساده&zwjzای همچون اضافه کردن یک یا دو غذای چینی در بوفه صبحانه مانند رشته و سبزیجات پخته و دامپلینگ.

* برای گروه&zwjzهای چینی وجود کتری برقی در اتاق&zwjzها از ضروریات سفر است زیرا چینی&zwjzها عادت زیادی به مصرف چایی و نودل دارند.

* وجود اینترنت با سرعت بالا یکی از مهمترین نیازهای گردشگران پس از بازگشت به هتل است. گردشگران چینی معمولاً هر روز بعد از اتمام تور گزارشی کوتاه همراه با بهترین عکس&zwjzهای خود در برنامه اجتماعی ویچت به اشتراک می&zwjzگذارند، وجود اینترنت رایگان با سرعت بالا می&zwjzتواند رضایت مسافران را بسیار فراهم کند.

* کارکنان پذیرش هتل و راهنمایان تور باید این مساله را بدانند که حتی المقدور اتاق&zwjzهای گروه&zwjzهای چینی در طبقه چهارم نباشد زیرا به دلیل باورهای خرافی ممکن است بسیاری از مسافران چینی در این طبقه احساس راحتی نداشته باشند.

* بهترین اندازه تخت در اتاق&zwjzها از نظر گردشگران چینی، عرض ۱۲۰ سانتیمتر برای تخت یک نفره و عرض دو متر برای تخت دو نفره است.

یکی از نارضایتی&zwjzهای مسافران چینی فرودگاه&zwjzهای ایران است که خدمات بین المللی ضعیفی دارد. آن&zwjzها به مساله تاخیر پروازها و عدم اطلاع رسانی دقیق نیز اشاره کرده اند.

باتوجه به اینکه حل چنین مساله ای خارج از اختیارات و توان آژانس هواپیمایی و راهنماست در این موارد تنها راه بالا بردن رضایت مسافران تلاش برای ارائه خدماتی همچون مهیا کردن مکانی مناسب در هنگام تاخیر است.