

GR 11 TOERISME

KWARTALE 4 OPSOMMENDE NOTAS



Klantediens vir buitelandse toeriste...



Die manier waarop buitelandse toeriste behandel word

Wees bewus van kultuurverskille:

- Mense van reg oor die wêreld reis na Suid-Afrika en verskillende lande verteenwoordig verskillende culture.
- Hul agtergrond verskil baie van dit waaraan ons gewoond is, soos byvoorbeeld:

Taal

Geloof

Tradisies en
gewoontes

Waardes

Sosiale
gedrag



Respekteer tradisies, gewoontes en gedrag van ander

- Moenie lag / staar as iemand iets op 'n ander manier as jy doen nie.
- Kultuursensitiwiteit: = sensitief teenoor ander kulture.
 - leer meer oor ander kulture. Vind meer uit oor ander kulture se:

Emosies

Idees en
gedrag

Humor

Stiptelikheid

Groetwyse

Belangrike dinge om oor ander kulture te weet

Stand en Status - die volgende sê baie oor mense se kulture en wie hulle is:

Voorkoms

Klere

Ouderdom

Groetwyse - indien jy onseker is, is 'n handdruk altyd die veiligste.

- Titels is baie belangrik: Prof. / Dr.
- Oogkontak: Sommige kulture sien dit as disrespekvol om oogkontak te maak.

Persoonlike ruimte - die volgende sê baie oor mense se kulture en wie hulle is

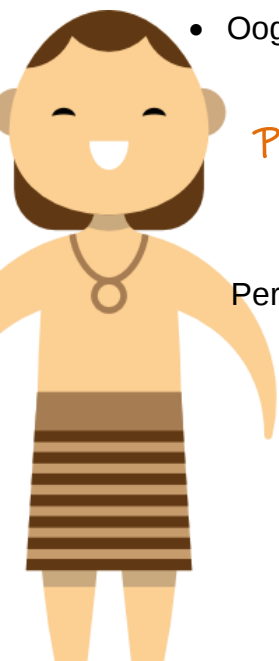
Persone beweeg gewoonlik weg indien hulle voel jy in hul persoonlike ruimte is.

Buk voor mekaar. Fisiese
kontak slegs met familie:

Chinese

Arabiëre /
Russe

...gee nie om oor persoonlike
ruimte nie.



Tyd en stiptelikheid – wissel van culture.

- Streng volgens tyd: Amerikaners & oral in die sake-bedryf
- Sien tyd as iets wat mens nie hoef te bepaal nie: Afrikane, Asië en Latynse Amerikaners
- Westerse kulture, veral in die sakewêreld is stiptelikheid baie belangrik.



Tafelmaniere:

- Sommige kulture = eet met hande, drink uit iemand anders se glas, opbreek van winde is aanvaarbaar (Arabië)
- China = raak nie aan jou mond as jy eet nie – spoeg eerder uit.

Eetgewoontes:

Chinese

Sien varkveis as onrein

Eet geen beesvleis. Beskou
beeste as heilig:

Hindu

Streng Boeddhis

Geen vleis / vis nie. (vegetariër)

Taboes en sensitiewe kwessies:

Politiek

Geloof

Etnisiteit

Humorsin

Pasop om grappe te probeer vertaal en vir ander kulture te vertel. Humorsin van verskillende kulture verskil.

Neem en gee aanstoot:

- Vind meer uit oor wat kulture as belangrik ag, sodat jou onkunde jou nie in die steek laat nie.
- Jy sal dan beter verstaan hoekom sekere kulture op 'n bepaalde wyse optree, en dis dan makliker aanvaarbaar indien jy nie daarmee saamstem nie.
- Respekteer ander se tradisies en gebruike al verskil dit van joune.



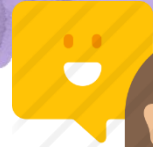
Kommunikeer doeltreffend met buitelanders

Taal: Vind uit hoeveel hul van jou taal verstaan

Geduld: Kommunikasie = uitdaging Praat stadig en duidelik. Gebruik liggaamstaal om te kommunikeer

Vaktaal en slêng: Vermoed dit. Iemand anders gaan dit dalk nie verstaan of dieselfde interpreteer nie

Respons: Indien die respons nie is wat jy verwag nie – verstaan hul nie wat jy bedoel nie



Maak seker: of jy reg verstaan – stop en vra kort kort of die persoon verstaan wat jy bedoel

Volume: Moenie jou stem verhef om 'n boodskap oor te dra nie.



SA se toerisme-industrie sal baat by goeie klantesorg

- Gelukkige buitelandse toeriste sal vir ander van hul ervaring vertel en weer na S.A toe terugkeer.
- Positiewe ervarings lei tot positiewe rekasies. – "Word of mouth"

Buitelandse toeriste veroorsaak dat ons toerisme-industrie en land se ekonomie groei en floreer



1. Meer toeriste = groter behoefte aan toerisme dienste en produkte. Hierdie maatskappye baat direk by toerisme.



2. D.w.s. dat meer hotelle gebou moet word of meer produkte en dienste voorsien moet word.



3. Daardeur word meer mense indiensgeneem. (arbeidsintensief)



4. D.w.s. meer mense werk en het dus meer geld. (hierdie mense spandeer die geld wat hul verdien in die omgewing – dus baat hierdie besighede indirek by toerisme.)



5. Wat meer besteebare geld in S.A verseker en veroorsaak dat SA se ekonomie groei.



6. Dus neem algehele lewenstandaard toe.

Unauthorised Distribution Disclaimer

Unless otherwise noted, the contents of this documents (worksheet) and the entire attachments, including all text, graphics, icons, hyperlinks, designs, visual material and the arrangement and layout thereof remains the sole property of the author (Me. A Jonker) thereof, and all rights are reserved. Reproduction, distribution without the consent of the author or copying of any material from this study material, in any form whatsoever will constitute a copyright infringement and will result in civil and criminal law penalties. All rights not expressly granted are reserved.



A. Jonker