

ایجاد اعتماد و تعامل با مسافران:

# مواردی که برای بازیابی مقصد در دوران کرونا باید به آن توجه کرد

بیماری همه گیر کووید-۱۹ باعث شده تا بازار سفر رقابتی تر شود. مقاصد مشهوری که پیش از شیوع بیماری مورد توجه بسیاری از گردشگران بوده اند، ممکن است دیگر مناسب گردشگری نباشند. در عوض فرصت برای مقاصد کوچک تر، داخلی و کم جمعیت فراهم خواهد شد.



در بخش های دولتی و خصوصی همکاری کنند.

## تولید محصولات متناسب با روند جدید

محصولات گردشگری در مقصد باید با تغییر نیازها و رفتارهای مسافران تغییر کنند. ایمنی اولویت اول است و باید با تغییر نیازها و رفتارهای مسافران تغییر کنند. ایمنی اولویت اول است و باید با تغییر نیازها و رفتارهای مسافران تغییر کنند. ایمنی اولویت اول است و باید با تغییر نیازها و رفتارهای مسافران تغییر کنند.

DMO ها می توانند برای محافظت از سلامتی افسران، اطلاعاتی درباره بازگشایی، اقدامات ایمنی و بهداشتی و همچنین فناوری در مقصد ارائه دهند. به روزرسانی این نوع اطلاعات همچنین به تصویر نام تجاری مقصد کمک می کند تا حضور بیشتری داشته باشد و با گردشگران ارتباط برقرار کند.

علاوه بر ایمن، اطمینان از یک مقصد امن مستلزم همکاری نزدیک DMO با ذینفعان برای ایجاد تجارب ایمنی سراسر برای گردشگران است. برای ایجاد اعتماد به نفس گردشگران در سفر، موارد مرتبط با حمل و نقل، محل اقامت، غذا خوردن، خرید کردن و ارائه دهندگان خدمات مسافر باید استانداردهای بهداشتی مناسب را رعایت کنند. بنابراین، DMO ها برای ارائه پیام های ایمنی سازگار به مسافران باید با ذینفعان مربوط

مادر در کشور پرتغال پیام «اکنون با رویای آنلاین در خانه بمان، بعداً سفر کن» و دبی نیز پیام «زمانی که دوباره باهم ملاقات کنیم» را برای مخاطبان ارسال کردند.

## ایجاد اعتماد مسافران

از بازترین تغییراتی که در بینش مسافران در همه گیری بیماری کووید-۱۹ مشاهده می شود، این است، زمانی که دوباره قصد سفر کنند، ایمنی اولویت اصلی آنان است. بنابراین، مسافران به دنبال مقصدی هستند که اعتماد آنان را جلب و در برابر سلامتی، ایمنی و حقوق مسافران احساس مسئولیت کند. در حال حاضر، برای تشویق افراد به بازدید در آینده ایجاد اعتماد در گردشگران ضروری است و همچنین مقصد نیز فرصت بهبودی زودتر را خواهد

گروه گردشگری - سازمان مدیریت مقصد (DMO) در راهبردهای بازیابی خود برای انطباق با شرایط جدید باید تغییراتی ایجاد کند که شامل تعامل با مسافران، اعتماد مسافران و تولید محصولات سازگار با روند جدید خواهد بود که هر یک در ذیل توضیح داده شده است.

## تعامل با مسافران

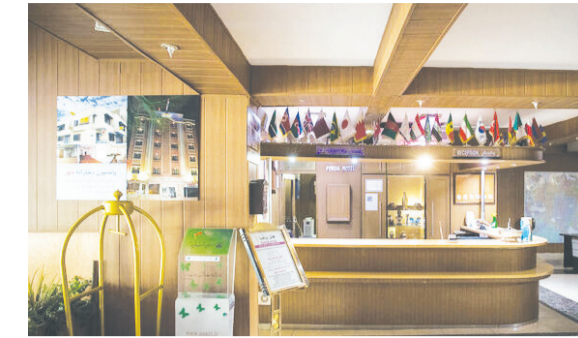
اگرچه در شرایط فعلی، بیشتر مقاصد نمی توانند پذیرای گردشگران باشند، اما بازیابی خود برای گردشگران را نباید متوقف کند. ممکن است مقاصد محبوب گردشگران در قبل از شیوع بیماری کووید-۱۹، عدم استقبال گردشگران مواجه شوند؛ در عوض، مقاصد برای مسافران مناسب تر هستند که احتمالاً گزینه های بازدید در آینده خواهند شد. بنابراین، DMO ها باید برای دسترسی و تعامل با مسافران کمپین های بازاریابی ایجاد کنند و آنان را در رویای سفر نگه دارند و به آنجا با ارائه اطلاعات مرتبط با رعایت دستورالعمل های بهداشتی در مقصد اطمینان دهند. در اوایل شیوع بیماری همه گیر، زمانی که کشورها برای کنترل ویروس مرزها را بستند و نمی دانستند که چه موقع مجدد بازگشایی انجام خواهد شد، بسیاری از مقاصد با پیام «سفر را به بعد موکول کنید» کمپین هایی در شبکه های اجتماعی راه اندازی کردند. بیشترین کمپین ها به صورت ویدئویی بود و به گردشگران یادآوری می کرد که باید فاصله فیزیکی و محدودیت سفر را رعایت کنند، اما همچنان تصاویر زیبا، هیجان انگیز است. به عنوان مثال، کشور سوئیس پیام «اکنون رویا، بعداً سفر» کشور پرتغال ویدیو «از امید غافل نشویم»، جزایر

حفظ مشاغل پرداخت شد. با وجود همه این معضلات وی، چند روز پیش در حاشیه مراسم افتتاح چند پروژه گردشگری در استان بوشهر با اشاره به اینکه کرونا ضربه بزرگی بود، گفت: با وجود این اتفاقات، حوزه گردشگری اروپا و سرحال در حال پیشرفت است. او وضعیت صنعت گردشگری را بسیار مناسب توصیف کرده اما در ادامه آسیب دیده از کرونا تقاضا کرده اند، آماری داده و گفته است: تاکنون حدود هزار و ۴۰۰ میلیارد تومان وام کرونائی درخواست داشته ایم که ۵۰۰ میلیارد تومان آن تاکنون پرداخت شده و به دست متقاضیان رسیده است و قرار شد وام ها تا بهمن ماه تمدید شود. اینجا به نظر می رسد باید پرسید آیا کسی که به دلیل ضرورت و زیان ناشی از کرونا، وام درخواست داده حال خوبی دارد یا فعالیتی که برایش ناچار شده تا وام بگیرد، در حال پیشرفت است. مونسان با اشاره به اینکه هفت هزار میلیارد تومان دیگر نیز برای سال آینده در نظر گرفته شده است، اظهار داشت: می دانیم که این اعتبارات پاسخگویی ۲۱ هزار میلیارد تومان خسارتی که وارد شده است نیست.

## حل خوب گردشگری فقط با ۷۴ گردشگر ورودی!

دفا تر فعال در حوزه توری های ورودی نیز بیکار شدند چون مرزها باز نبود و امکان ورود و خروج گردشگر مهیا نمی شد و هنوز هم این اتفاق نیفتاده است به همین دلیل اعلام شد که ایران در فصل بهار ۹۹ تنها میزبان ۷۴ گردشگر خارجی بوده است که احتمالاً آنها نیز با مأموریت های کاری به ایران پا گذاشته اند. بنا به گفته رئیس انجمن راهنمایان گردشگری ایران نیز نزدیک به ۱۳ هزار راهنمای گردشگری در ایران بیکار شده اند. از طرفی مونسان وزیر میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی در شهریور ماه گفته بود که گردشگری نزدیک به صفر شده و ۱۲ هزار میلیارد تومان تا مردامه ضرر وارد شد که برای جبران آن فقط ۱۷۵ میلیارد تومان به شرط می گوید.

## آیا واقعا گردشگری ایران سر حال است



که بیش از ۱۰۰ نفر در آن مشغول به کار بودند، تعداد نیروی انسانی خود را به حدود ۱۰ نفر کاهش داده اند. **حل خوب گردشگری فقط با ۷۴ گردشگر ورودی!** دفا تر فعال در حوزه توری های ورودی نیز بیکار شدند چون مرزها باز نبود و امکان ورود و خروج گردشگر مهیا نمی شد و هنوز هم این اتفاق نیفتاده است به همین دلیل اعلام شد که ایران در فصل بهار ۹۹ تنها میزبان ۷۴ گردشگر خارجی بوده است که احتمالاً آنها نیز با مأموریت های کاری به ایران پا گذاشته اند. بنا به گفته رئیس انجمن راهنمایان گردشگری ایران نیز نزدیک به ۱۳ هزار راهنمای گردشگری در ایران بیکار شده اند. از طرفی مونسان وزیر میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی در شهریور ماه گفته بود که گردشگری نزدیک به صفر شده و ۱۲ هزار میلیارد تومان تا مردامه ضرر وارد شد که برای جبران آن فقط ۱۷۵ میلیارد تومان به شرط می گوید.

گروه گردشگری - وزیر میراث فرهنگی درحالی وضعیت صنعت گردشگری ایران را روپا و سرحال توصیف می کند که آمارها از وضعیت ناخوش این صنعت در دوران کرونا خبر می دهد. شیوع ویروس کرونا در سال ۹۹ تیر آخری بود که به صنعت گردشگری وارد شد. از سال ۹۸ با توجه به اتفاقات متعددی که از اول سال رخ داده بود، صنعت گردشگری روز به روز حال ناخوش تری را حس می کرد تا اینکه اسفند ماه کرونا کاملاً صنعت گردشگری نه تنها جهان بلکه ایران را تحت تأثیر قرار داد. از آن زمان تا کنون که نزدیک به یک سال می شود، همیشه متولیان وزارت بهداشت مردم را از سفر و دیدن و بازدید منع کردند. بسیاری از شهرها با توجه به شیوع بیماری، قرمز اعلام می شد و تردد بین استانی امکان نداشت. سفرهای تفریحی همانند دیدن و بازدیدهای خانوادگی منع شدند و جلوی برخی از تورها که به صورت غیر مجاز برگزار می شدند گرفته شد. در این میان، هتلداران، آژانس داران و فعالان گردشگری بیکار شدند. خیلی ها تا ورزشکشی پیش رفتند. به عنوان مثال حرمت الله رفیعی رئیس انجمن صنفی دفا تر خدمات مسافرتی هوایی و جهانگردی ایران گفت: درآمد دفا تر خدمات مسافرتی در سطح کشور به حدود ۱۰ درصد قبل از شیوع بیماری این بیماری حدود ۵ هزار دفا تر خدمات مسافرتی

## لغو سفرهای بهاری در جهان به دلیل کرونا

شده است. «جو بایدن» رئیس جمهور ایالات متحده محدودیت ها برای مسافران چند کشور اروپایی را تغییر داده است. همچنین شهروندان آمریکایی که قصد بازگشت به کشور را دارند ملزم به ارائه نتیجه منفی بودن آزمایش کرونا شده اند. در تایلد، جایی که حدود یک دهه مردم برای گذران زندگی وابسته به گردشگری هستند، سفر مسافران خارجی باقرنطینه اجباری دوهفته ای در هتل های تعیین شده همراه است. در سال ۲۰۲۰ شمار گردشگران در تایلد به کمتر از هفت میلیون نفر رسید و انتظار می رود این آمار در سال جاری به ۱۰ میلیون نفر برسد در حالی که در سال ۲۰۱۹ آمار گردشگران ۴۰ میلیون نفر اعلام شده بود.

مورد از ۱۵ ایستگاه بازرسی راه آهن مرکزی پکن تعطیل نیستند. تعطیلات سال نو چینی که معمولاً از ۱۲ فوریه آغاز می شود، صدها میلیون نفر از چینی ها را راهی شهر زادگاه یا مقاصد گردشگری می کند. برای میلیون ها کارگر مهاجر، معمولاً این تعطیلات تنها شانس بازدید از شهر زادگاه شان در طول سال است. مقام های چین پیش بینی می کنند ۱۷ میلیون مسافر در طول این تعطیلات انجام شود که البته نسبت به سال ۲۰۱۹، ۴۰ درصد کاهش پیدا می کند. سفر از «پکن» و «چنگدو» واقع در جنوب غربی هم با ۷۵ درصد کاهش همراه است. در تقاسم مختلف جهان نیز محدودیت های سفری مختلفی اعمال

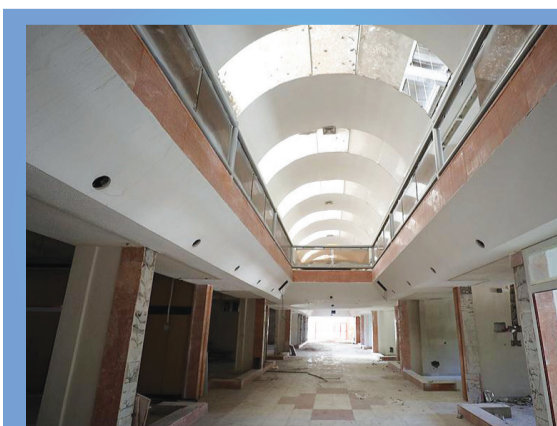
است. این یعنی مشکلات شرکت های هوایی، هتل ها، رستوران ها و مقاصد گردشگری که بیش از یک سال است با پیامدهای ناشی از این همه گیری دست و پنجه نرم می کنند. باز هم افزایش پیدا می کند و روند بهبود اقتصاد در کشورهای که گردشگری سهم بزرگی در درآمد آن ها دارد پیش از پیش کاهش پیدا می کند. دانشگاه های ایالات متحده تعطیلات بهاری را لغو کرده اند تا از سفر دانشجویان جلوگیری کنند. در ایستگاه های اتوبوس و قطار چین هم نشانه ای از رفت و آمدهای سالانه جشن سال نو وجود ندارد. دولت چین از مردم خواسته به دلیل گسترش ویروس کرونا از سفر کردن خودداری کنند. فقط پنج

گروه گردشگری - با وجود نگرانی های ناشی از گسترش انواع جدید ویروس کرونا انتظار می رود آمار سفرها در بهار پیش رو کاهش پیدا کند. کارگران چینی که برای تعطیلات سال نو به شهرهای شان سفر می کنند، دانشجویان آمریکایی که برای فصل بهار به جاده ها و سواحل می روند و آلمانی ها و بریتانیایی هایی که برای «عید پاک» به سواحل مدیترانه ای سفر می کنند، مجموعاً از سفرهای سالانه اواخر زمستان و اوایل بهار را تشکیل می دهند. به دلیل نگرانی ها از گسترش انواع جدید ویروس کرونا محدودیت های جدیدی برای فصلی که معمولاً فصل شیوع سفری سال است اعمال شده

## بازدیدمدیرعامل سازمان منطقه آزاد کیش از پروژه های خدمات شهری کیش



عکس ها: جعفر همافر



۴۴۴۲۴۹۶۹  
۴۴۴۲۴۹۹۹

پرتیراژترین و با سابقه ترین نشریه جزیره کیش

گسترده ترین شبکه اطلاع رسانی داخلی منطقه آزاد کیش

اقتصاد کیش