

INTERCULTURELE DIENSTVERLENING VOOR TOERISTEN UIT JAPAN



toerisme
vlaanderen



INHOUD

Inleiding	3
De complexiteit van culturen	4
“All Things Japan” in Vlaanderen	
1. Taal	7
2. Sociale omgang –verbale communicatie	8
3. Sociale omgang – lichaamstaal	9
4. Culinaire genot	10
5. Aan tafel	10
6. Hiërarchie en beslissingsnemers	11
7. Gespreksonderwerpen	12
8. Cijfers en symbolen	12
9. Relatie tot tijd	13
10. Normen en waarden	13
11. Dienstverlening	14
Bronnen	16



INLEIDING

Dit is een handleiding die je kan helpen bij het onthaal en de dienstverlening van toeristen uit Japan. De Japanse cultuur is erg verschillend van de Vlaamse cultuur. Met deze handleiding reiken we inzichten en tips aan om op een optimale manier om te gaan met de Japanse toerist.

Als je culturen met elkaar vergelijkt zal je altijd gelijkenissen en verschillen opmerken. Eigenlijk gelijken we meer op elkaar dan we verschillen. Maar vaak zijn het net die verschillen die het meeste zichtbaar zijn en die een 'interculturele ontmoeting' erg boeiend maken.

Japan is een uitzonderlijk land met een bijzonder volk.

Een tweehonderd jaar durende periode van afzondering van de rest van de wereld heeft wellicht bijgedragen tot een sterke nationale identiteit. Japan heeft een erg boeiende en fascinerende cultuur die je in geen enkel ander land ter wereld zal terugvinden.

'Harmonie' is erg belangrijk in het Japanse leven. Het uitgebreid weefsel van normen en waarden legt specifieke omgangsregels op. Een enorm respect voor ouderen, een grote wij-cultuur, de schande van gezichtsverlies, de voorzichtige en indirecte aanpak, de juiste buiging... zorgen voor een harmonieus leven. Dit gaat mooi samen met de Japanse liefde voor verfijning, elegantie en netheid.

Laten we de ontmoeting tussen beide culturen als een uitdaging bekijken waarbij het beste van beide landen naar boven wordt gehaald.

Nog meer verschillen – met specifieke aandacht voor het toeristisch kader - vind je terug in deze handleiding.

Veel leesgenot!

DE COMPLEXITEIT VAN CULTUREN

Wie zijn de Japanners? Verschillen ze erg van de Vlamingen? Waarom bezoeken ze Vlaanderen? Hoe kunnen we hen de beste dienstverlening geven? Geen eenvoudige vragen!

Dé Japanner bestaat natuurlijk niet. Elk individu ter wereld heeft een eigen identiteit en verschilt daardoor al van zijn buurman. Bovendien spelen ervaringen, waaronder ook reiservaringen, een grote rol in het gedrag van een Japanse toerist in Vlaanderen. Met stereotypen passen we dus best op.

Een wonderrecept voor de ontvangst van toeristen uit andere culturen bestaat niet. Er zijn geen voorschriften die vertellen welke precieze dienstverlening je aan welke cultuur kan voorschotelen. Iedere situatie verwacht een eigen dosering. En jij bent de persoon die de uitdaging mag aangaan om de juiste dosering in te schatten! Daarvoor moet je in staat zijn zelf de situatie te beoordelen. En dit kan als je vertrekt van deze 4 waarden:

- **Openheid**
Je ontvangt de andere cultuur zonder oordeel of vooroordeel. Dit vereist geduldig observeren, actief luisteren en het loslaten van zekerheden.
- **Respect**
Je (h)erkent andere waarden en wereldbeelden als gelijkwaardig. Dit leidt tot een reflectie over je eigen cultuur die minder centraal wordt.
- **Dialog**
Je stelt vragen en durft fouten maken. Dit hoort bij het leerproces.
- **Verwondering**
Je bent verwonderd over de culturele verschillen. De uitdaging om hier mee om te gaan zal leiden tot persoonlijke groei.

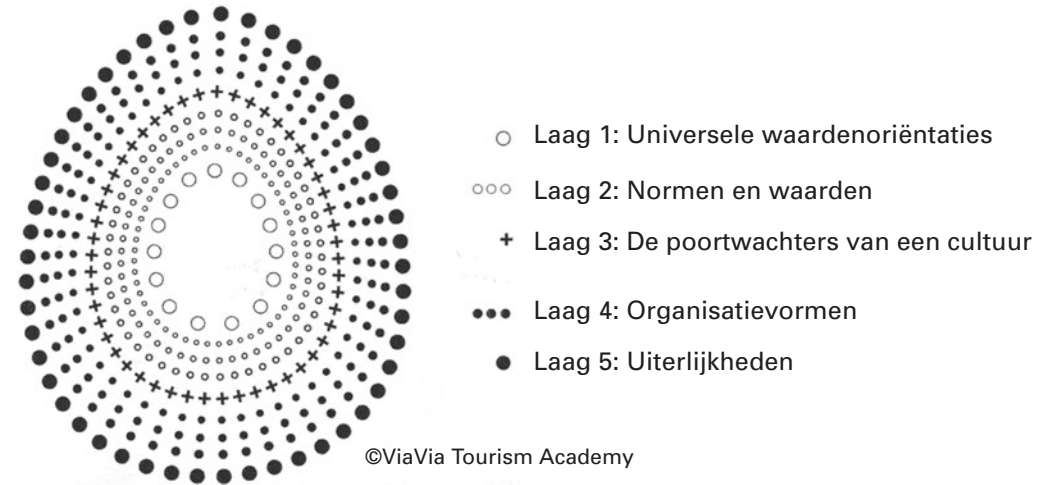


“De manier van kijken, de focus van ons blikveld is belangrijk”

ViaVia Tourism Academy vertaalde dit uitgangspunt in een cultuurmodel. Een model om te leren observeren en om de observaties te plaatsen. Algemeen wordt aangenomen dat een cultuur gelaagd is, waarbij de buitenste lagen gelieerd zijn aan waarneembare expressies, en de binnenste lagen aan waarden, overtuigingen en ongeschreven regels die gedragingen aansturen die voor buitenstaanders moeilijk te begrijpen zijn. De ovaalvormige voorstelling heeft als doel de aandacht naar het centrum te trekken. Alles is met alles verbonden.



De buitenste lagen zijn direct waarneembaar. De binnenste lagen veel minder.



Van buiten naar binnen:

- **Laag 5: Uiterlijkheden of fysieke manifestaties van een cultuur**

Je observeert mensen in hun cultuur. Je merkt dingen op die hun omgeving tekenen zoals reclame, straatcultuur, modetrends... Observeren met aandacht is gericht op het huidige moment zonder meteen een betekenis toe te kennen aan de opgevangen uitspraken en signalen. Deze laag is onmiddellijk en visueel waarneembaar.

- **Laag 4: Organisatievormen**

Door het stellen van vragen stoten we gemakkelijk door tot de systemen en instellingen. Nieuwsgierig zijn is een fundamentele menselijke trek en de brandstof voor het leerproces op reis. In deze laag situeren we hoe een samenleving zich organiseert. Relaties worden geformaliseerd en krijgen vorm op basis van afspraken:

o individu: familie, huwelijk, erfrecht, vrije tijd

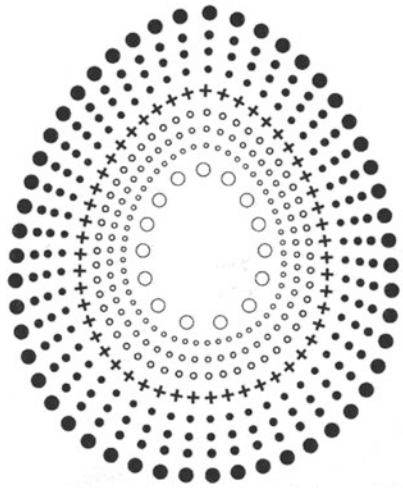
o werk, instellingen: organogram, loopbaan, verloning

o maatschappij: politiek en staatkundig, onderwijs, gezondheidszorg, wetenschap en technologie

Een gezonde nieuwsgierigheid zal deze laag snel bloot leggen.

- + **Laag 3 is symbolisch: +++de poortwachters van een cultuur+++**

Het meest betekenisvolle deel van een cultuur ligt verborgen onder de oppervlaktelagen, vaak zelfs onder het niveau van bewustzijn. In hoeverre zijn de mensen open en gaan ze in gesprek als je hen beter kent, of houden ze de boot af?



ooo

Laag 2: Normen en waarden

Normen en waarden kaderen het leven binnen een groep en bepalen de manier waarop haar leden de buitenwereld tegemoet treden. Het uitdagen van deze fundamenteën verklaart vele conflicten.

o **Normen** bepalen wat goed of slecht is en worden vaak opgelegd via sociale controle. Het zijn afspraken rond het omgaan met emoties, geweld, ouderen, vrouwen... Normen behoren vaak tot het domein van de 'ongeschreven regels'. Deze zijn moeilijk te achterhalen want meestal impliciet gekend binnen een groep. Ook taboes behoren tot deze laag: welke onderwerpen mag je niet aansnijden? Het wordt nog moeilijker als men te maken heeft met generatieverschillen omdat hier een sterke evolutie gaande is. Zo was het ook bij ons tot voor kort 'not done' over geld of seksualiteit te praten.

o **Waarden** worden individueel bepaald. Waarden beïnvloeden in hoge mate wat mensen doen of weigeren te doen, wanneer, hoe, met wie en voor welk doel. Overtuigingen behoren tot deze laag: voor veel mensen is hun geloofsovertuiging 'heilig'.

Om deze laag te begrijpen heb je eigenlijk wel wat ervaring en bijscholing nodig.

o Laag 1: Universele waardenoriëntaties

De kern is de minst tastbare, maar evengoed de meest onaantastbare laag. Deze laag bevat universele waardenoriëntaties die vaak onbewust in een groep mensen aanwezig zijn. Omdat zij vanzelfsprekend lijken, kunnen in bepaalde situaties emotionele reacties ontstaan wanneer men geconfronteerd wordt met andere uitgangspunten, bv. rond tijd (flexibel of strikt), omgang met natuur (controlerend of ondergaand), relaties met anderen (ik- of wij- focus).

Dit is de moeilijkste laag om bloot te leggen en te begrijpen. Soms weet een eigen cultuur zelf niet waarom iets 'zo' in elkaar zit; het is gewoon 'zo'.

Ben je benieuwd naar wat er achter deze 5 lagen schuilt in de Japanse cultuur? In het volgende hoofdstuk maken we je dat duidelijk. Omdat absolute waarheden over mensen eigenlijk niet bestaan geven we nog deze gouden regel mee:

'Behandel een ander zoals je zelf behandeld wilt worden'

of nog beter:

'Behandel een ander zoals hij graag behandeld wordt'



“ALL THINGS JAPAN” IN VLAANDEREN

Als we inzicht willen verwerven in de Japanse cultuur moeten we proberen algemene uitgangspunten vast te leggen en ze tot onderdeel maken van onze pogingen om de Japanse cultuur te begrijpen. Er zijn echter geen absolute regels voor het handelen met specifieke culturen die absoluut of in alle omstandigheden gelden. Elke

situatie vraagt een eigen dosering. Om die te kunnen bereiken moet je in staat zijn iedere situatie in haar geheel te beoordelen. Zonder te willen veralgemenen en met stereotypen te werken, geven we hieronder toch vaak voorkomende culturele verschillen weer met bijhorende tips om hier mee om te gaan. Het recept en de

juiste dosering liggen bij jou! We bespreken eerst de waarneembare en zichtbare verschillen. Vervolgens behandelen we de minder zichtbare verschillen die meer met normen, waarden, regels en gedragingen te maken hebben en die voor ons Vlamingen soms moeilijk te begrijpen zijn.

1. TAAL



Eén van de moeilijkste talen ter wereld is het Japans. Het Japanse schrift bestaat uit karakters waarvan er zo'n 2.500 regelmatig gebruikt worden. Bijkomend zijn er nog twee fonetische systemen. Je leest een Japanse tekst van boven naar onder en van rechts naar links. In tegenstelling tot de Chinese taal kent het Japans geen verschillende toonhoogten. Het Japanse schrift kent ook een uitgebreid grammaticaal systeem waarmee de nodige beleefdheidsvormen en formele vormen worden uitgedrukt.

Japans Engels verstaan:

- o De meeste Japanners spreken helemaal geen Engels. Diegenen die toch Engels kennen, beheersen een basis tot gemiddeld niveau. Weinig Japanners spreken vloeiend Engels.
- o Japanners die Engels spreken, spreken het dikwijls op zijn Japans uit. Dit is voor een westerling moeilijk verstaanbaar. Zo zetten ze bijvoorbeeld meestal een klinker achter een medeklinker.
- o De 'l'-klank is niet gemakkelijk uit te spreken voor een Japanner, waardoor die soms de 'r'-klank gebruikt (dit is in tegenstelling tot sommige Chinezen die het moeilijk hebben met de 'r'-klank en net de 'l'-klank in de plaats zetten).

Praktische tips:

- o Wees geduldig als een Japanner Engels spreekt. Ze vinden het zelf ook vervelend als je hen niet verstaat. Engels leren is voor een Japanner even moeilijk als Japans leren voor een Belg, zowel naar schrift, uitspraak en grammatica.
- o Als je niet zeker bent met welke nationaliteit je te maken hebt vraag je best 'Where are you from?'
- o Leer een paar woorden Japans. Het zal door je Japanse gast enorm geapprecieerd worden en leiden tot een hartelijke omgang:

Ohayoo gozaimasu	Goedemorgen
Ko'nichiwa	Goedemiddag
Konbanwa	Goedenavond
Arigatoo	Danku

2. SOCIALE ONGANG - VERBALE COMMUNICATIE



Irasshaimasu	Welkom
Doomo arigatoo	Hartelijk dank
Doomo arigatoo gozamasu (of gozaimashita)	Zeer hartelijk dank
Sumimasen	Sorry
Hai	Ja of ok
Iè	Nee

Enkele youtube filmpjes die je met deze uitspraak kunnen helpen:

Master basic Japanese greetings:

www.youtube.com/watch?v=BvH7T5vKTlc

Learn introduce yourself in Japanese:

www.youtube.com/watch?v=MYiEcPEZS2U

More basic greetings:

www.youtube.com/watch?v=y53Y1QFAWX4

Japanners hanteren een erg subtiele en zachte manier van spreken. Beleefdheidsvormen en respect voor de anderen staan centraal. Conflicten worden vermeden waardoor men de voorkeur geeft aan de indirecte spreekvorm. Zo worden gevoelens gespaard. In Japan maakt stilte steeds deel uit van de conversatie. Stilte is in Japan een deugd en een moment om elkaars gedachten aan te voelen.

Een gesprek met Japanners:

- o Japanners hanteren een 'zachte' vorm van spreken. Ze zijn niet luidruchtig en zoeken niet graag de confrontatie op. Indirecte gesprekken zijn dan ook de norm.
- o Een Japanner zal steeds 'ja' knikken of 'yes' zeggen. Dit kan zowel 'ja', 'misschien' of 'nee' betekenen voor een westerling.
- o Een 'no' wordt nooit direct uitgesproken. Het zou kunnen dat een Japanner 'do not bother' zegt wat 'nee' kan betekenen maar evengoed 'ja' kan betekenen.
- o Velen Japanners zeggen 'maybe'.

Praktische tips:

- o Het is een uitdaging om een 'yes', 'maybe' of 'do not bother' juist te interpreteren!
- o Ga uit van gastvrijheid. Zet je in de plaats van je Japanse gast en denk na wat die zou willen.
- o Blijf steeds kalm en beleefd, ook al ben je niet zeker van wat er van je verwacht wordt. Blijf geduldig proberen te achterhalen wat je Japanse gast wenst zodat je een beslissing kan nemen. Als een Japanner even een moment van stilte inlast, accepteer dit dan en wacht geduldig zijn reactie af.



3. SOCIALE ONGANG - LICHAAAMSTAAL



Japanners hebben een groot gevoel voor persoonlijke ruimte en privacy. Hoewel er zeer veel inwoners in de steden wonen, zal in het openbare leven de voorkeur gegeven worden om elkaar niet aan te raken. Een mooie houding aannemen en zitten met gesloten benen zorgt er voor dat je niemand anders ruimte in beslag neemt. Om te begrijpen wat een Japanner echt bedoelt als hij iets zegt moet je zeker ook zijn lichaamstaal 'lezen'.

Japanse lichaamstaal:

- o Japanners bewaren afstand tussen henzelf en iemand anders. En dit doen ze zeker met iemand van het andere geslacht zodat ze geen verkeerde indruk geven. Zo loopt bijvoorbeeld een man nooit achter een vrouw de trap op, maar ervoor. Ze houden van hun persoonlijke ruimte en vermijden liefst enig lichaamscontact.
- o Japanners hebben een beperkt oogcontact. Rechtstreeks oogcontact kan onbeleefd en agressief overkomen en voor een ongemakkelijk gevoel zorgen.
- o Japanners geven geen handen maar maken een buiging om te groeten. De jongste persoon buigt dieper dan de oudere persoon om zijn respect te tonen.
- o Japanners buigen niet alleen om te groeten maar ze maken ook kleine hoofdbuigingen om te danken, om afscheid te nemen, om te helpen... Ze lijken wel heel de tijd te buigen. Er wordt zelfs gebogen tijdens een telefoongesprek.
- o Japanners tellen omgekeerd op hun vingers in vergelijking met het Westen. Ze starten met een open hand. Een westerling start met een gesloten hand. Voor het getal 1 zullen ze een open hand tonen met de duim gesloten. De duim duidt dus het getal 1 aan. Voor het getal 2 wordt duim en wijsvinger gesloten. Enzoverder.

Praktische tips:

- o Houd afstand. Een Japanner zal zelf aangeven welke afstand hij comfortabel vindt. Houd hier dan ook rekening mee. Probeer een Japanner niet aan te raken, hoe sympathiek het contact ook is.
- o Je mag een hand geven om te begroeten. Japanners weten dat buitenlanders dit doen. Je mag ook een buiging maken als begroeting of afscheid. Hou het bij 45° en laat dit slechts een paar seconden duren. Hou je handen langs de zijkant van je lichaam. Vouw ze zeker niet voor je zoals in sommige andere Aziatische landen, want in Japan wordt er op die manier respect betuigd voor hun doden.
- o Maak kort oogcontact om aan te geven met wie je wil spreken en kijk dan lichtjes weg of kijk bijvoorbeeld naar de hals van je gesprekspartner.
- o Probeer niet met de vinger te wijzen, maar richt zachtjes je open hand naar de juiste richting.
- o De westerse 'duim naar boven' wat voor 'ok' staat, wil in Japan 'geld' zeggen en komt onbeleefd over.

4. CULINAIR GENOT



De traditionele Japanse keuken is gebaseerd op rijst, misosoep en andere schotels die elk in hun eigen kommetje of bordje worden geserveerd, met de nadruk op seizoensgebonden ingrediënten. Rauwe of gekookte vis, ingemaakte en gekookte groenten of een stukje vlees worden samen met de rijst en misosoep gegeten. Naast rijst vormen noedels ook een belangrijk onderdeel van de Japanse keuken. Japanse zoetigheden bevatten een rode bonenpasta, een bizarre smaak voor een westerling.

Japanse maaltijden:

- o Japanners eten 3 maal per dag warm.
- o Tot de dagelijkse voeding behoren noedels en noedelsoep, zeewier, rijst, rauwe vis. Tegenwoordig wordt de keuken ook aangevuld met Westerse voeding zoals croissants, pizza's, curries, pasta's...
- o Japanners drinken voortdurend groene thee.
- o Hun favoriete alcohol is sake, een alcoholische drank op basis van rijstwater. Ook Japans bier wordt graag gedronken.

Praktische tips:

- o Leg het seizoen op je bord. Laat bv. zien dat het lente is in je groenten.
- o Geef kleine porties. Japanners eten alles, maar houden niet van een 'mond vol'.
- o Zuivel en tarwe kunnen zwaar op de maag liggen voor Aziaten. Toch zijn yoghurt en brood de laatste jaren populair geworden in Azië.

5. AAN TAFEL



In Japan volgt men een erg verfijnde tafeletiquette. Er wordt veel aandacht geschonken aan de netheid van de eetruimte, de presentatie van de maaltijd en de tafelmanieren.

Japanse tafeletiquette:

- o Presentatie is erg belangrijk. Japanners vinden het esthetische aspect van een maaltijd even belangrijk als de smaak van de maaltijd.
- o Elke onderdeel van een Japanse maaltijd wordt in een klein kommetje geserveerd of op een klein bordje. De kommetjes en bordjes hebben een vaste plaats op het dienblad. Zo staat bijvoorbeeld het kommetje rijst links en het kommetje met misosoep rechts.
- o Japanners eten met fijne Japanse stokjes. Met de ene hand houden ze hun kommetje of bordje vast, met de andere hand de stokjes. Er zijn heel wat regels voor het gebruik van de stokjes. Zo mag je ze nooit rechtop in een kommetje rijst zetten omdat dit doet denken aan de wierrookstokjes die in een kom zand gezet worden ter verering van de doden. Eten uitdelen met je stokjes of wijzen met de stokjes wordt ook als ongeleefd beschouwd. En zo zijn er nog wel wat stokjes-regels.
- o In de dure restaurants zitten Japanners in kleermakerszit op een rieten mat aan een laag tafeltje. Omdat zo'n rieten tatami-mat moeilijk te poetsen is en ook gemakkelijk beschadigd kan worden moeten de gasten hun schoenen uitdoen alvorens de rieten mat te betreden. Lage stoeltjes en ook gewone stoelen zijn ondertussen standaard in restaurants.
- o Bij een snelle hap, in bijvoorbeeld een noedelbar, wordt er al staand of zittend



6. HIERARCHIE EN BESLISSINGSNEMERS



op een hoge stoel aan een toog gegeten. Noedels zal een Japanner al slurpend opeten, mannen ietwat luidruchtiger dan vrouwen, maar steeds bescheiden. Slurpen toont aan dat het lekker is.

Praktische tips:

- o Besteed aandacht aan details bij de tafelschikking. Zorg voor mooi servies (liefst geen wit servies, omdat dit de dood symboliseert in Japan). Gebruik tafellinnen. Controleer of alles piekfijn in orde is.
- o Menu's met foto's of vertalingen van menu's in het Japans vormen gegarandeerd een meerwaarde voor je Japanse gast.
- o Toon geduld, respect en nederigheid. Een Japanner ervaart dikwijls onbegrip. Word niet zenuwachtig als jouw Japanse gasten wat tijd nemen om de maaltijd te fotograferen.
- o Maak duidelijk dat BTW en service inbegrepen zijn. Men is dikwijls verward in wat men nu juist moet betalen.
- o Wuif gerust je gasten uit bij het verlaten van het restaurant. Dat wordt geapprecieerd.

Harmonie ligt aan de basis van de Japanse cultuur. Ten allen tijde wordt er gestreefd naar eensgezindheid en het vermijden van conflicten. De Japanse cultuur is, net zoals de Chinese en andere Aziatische culturen, een cultuur met 'gezichtsverlies'. Een complexiteit van regels beschermt de Japanner tegen gezichtsverlies. Door het streven naar overeenstemming bij iedereen van de groep duurt het steeds een poos alvorens een leidinggevende de consensus kan communiceren naar externen.

Japanse culturele verschillen:

- o Conflicten worden vermeden en liever niet besproken, er wordt steeds gestreefd naar eensgezindheid. Het principe van 'harmonie' zit ingebed in de Japanner.
- o Beslissingen worden genomen via de leider, maar die zal een consensus aan de groep vragen.
- o Er is respect voor iedereen die ouder is dan jezelf of die hoger in rang staat. Zeker in grotere bedrijven is er een relatie tussen leeftijd en rang.

Praktische tips:

- o Richt je steeds tot de leider van de groep! Indien je dit niet zou doen leidt die gezichtsverlies voor de hele groep en beledig je hem of haar enorm.
- o Indien er conflicten zijn neem je de groepsleider apart, en benader je die op een indirecte manier om het conflict te bespreken. Gebruik de sandwich-techniek, waarbij je eerst iets positiefs vertelt, dan de negatieve boodschap bespreekt, en weer met iets positiefs eindigt.
- o Toon steeds respect en wees ten allen tijde extra beleefd.

7. GESPREKS- ONDERWERPEN



Japanners zijn fier op hun land en hun cultuur. De jarenlange afzondering op hun eiland(en) heeft zeker meegespeeld in de bijzonderheid die Japan te bieden heeft en het bijhorende patriotisme. De verrijftheid, elegantie en hoffelijkheid die Japan kenmerkt vind je dan ook overal terug in het dagelijkse leven, ook in de gespreksonderwerpen.

Japanse gesprekken:

- o Persoonlijke gesprekken met Japanners voeren ligt zeer moeilijk.
- o Hou er rekening mee dat Japanners erg klein wonen en hard werken. Dit houdt in dat ze veelal weinig tijd hebben voor hun kinderen, vaak gestresseerd zijn en een andere vorm van humor hebben.
- o Iemand die ouder is kan een gesprek starten. Een jongere persoon zal steeds antwoorden maar hoort geen vragen te stellen aan een ouder persoon, tenzij in familieverband, dit uit respect voor de oudere persoon.

Praktische tips:

- o Indien je het gevoel hebt dat je een persoonlijk gesprek kan aangaan met je Japanse gast neem je best een veilig gespreksonderwerp zoals het weer of de reiservaring van je gast.
- o Hou gesprekken algemeen. Vermijd het oorlogsverleden of de status van het keizershuis. Geef geen kritiek op Japan of de Japanse bevolking. Ze beschouwen dat als erg beledigend.

8. CIJFERS EN SYMBOLLEN



Bijgeloof is een standaard gegeven in Japan. Objecten of namen die lijken op woorden zoals 'dood' of 'lijden' brengen ongeluk. Ook dieren kunnen Japanners geluk of ongeluk brengen. Veel bijgeloof delen de Japanners met andere Aziatische culturen maar ook het Westen introduceerde in Japan het bijgeloof voor bijvoorbeeld het getal 13 of voor een zwarte kat. In Japanse schrijnen en tempels kan je een amulet kopen om je te beschermen of om geluk, geld, een goede gezondheid... af te dwingen. Ook briefjes die je toekomst voorspellen worden gretig gekocht en vervolgens aan een boom gehangen om het geluk te laten uitkomen of het ongeluk te vermijden.

Japanse cijfers:

- o De getallen 4 en 9 symboliseren de dood en ongeluk. In sommige ziekenhuizen of hotels in Japan zal je geen 4e en 9e verdieping vinden of kamer 4 of 9. En een bloemenboeketje of een set servies zal nooit uit 4 stuks bestaan.

Praktische tips:

- o Leg Japanse gasten niet in kamer nummer 4 of 9 of op de 4e of 9e verdieping.



9. RELATIE TOT TIJD



Japan hoort wellicht tot één van de meest punctuele landen ter wereld. De treinen zijn altijd op tijd en het hele sociale en economische leven is zeer goed georganiseerd. Eén minuutje te laat en je hoort je al te verontschuldigen.

Japanners en tijd:

- o Japanners zijn zéér stipt.

Suggestie:

- o Wijk niet af van een op voorhand afgesproken schema!
- o Zorg voor goede service. Heb oog voor praktische dingen en voorkom vervelende situaties waarbij er gewacht moet worden.
- o Voor een stads-/museumgids:
 - Geef een tijdslijn: vergelijk de historische/hedendaagse gebeurtenissen in Europa met die van Japan. Spreek je bv. van Rubens, trek dan de lijn door naar de Edo Jidai in Japan.
 - Legt referenties tussen wereldbeelden, bv. christendom en boeddhisme.
 - Geef geen data of hagiografieën of verhalen over de Heilige Drievuldigheid of de Onbevleete Ontvangenis. Vertel iets leuks, iets beklijvend, iets wat een Japanse toerist kan bekoren.
 - Een half uur in 1 museum is in doorsnee ruim genoeg voor een Japanse toerist. Voor bijzondere tentoonstellingen kan dat tot 1 uur zijn.
- o Voorzie tijd om foto's te maken. Japanners fotograferen alles en overal.

10. NORMEN EN WAARDEN



Japanners wensen een harmonieus leven te leiden. Al in de kleuterschool wordt 'harmonie' aangeleerd in de vorm van basiswaarden zoals je best doen, aan anderen denken, niet opgeven, respect hebben voor ouderen, in groep werken...

Het Japanse leven:

- o In Japan heerst een sterke wij-cultuur. De stem van de groep is belangrijker dan de stem van het individu. Een Japanner distantieert zich van een persoonlijk standpunt om het groepsstandpunt weer te geven.
- o Gezichtsverlies leiden is een schande. Je verliest waardigheid, respect en prestige.
- o Japanners verkiezen in alles de 'zachte' benadering.
- o Japanners werken lange dagen. Hun werk maakt een groot deel uit van hun identiteit.
- o Japanners hebben een sterk gevoel voor wederkerigheid. Ze geven geschenken of bieden vermaak, maar verwachten dit op latere termijn ook terug.

11. DIENSTVERLENING



- o Een Japanse woning is erg klein, met weinig privacy.
- o De meeste Japanners leven volgens een boeddhistische en shintoïstische filosofie.
- o Japanners tonen hun gevoelens niet in het openbaar.

Praktische tips:

- o Probeer ten allen tijde een situatie te vermijden waarin je Japanse gesprekspartner gezichtsverlies zou kunnen leiden.
- o Behandel Japanners op een zachte, indirecte manier.
- o Kleine geschenkjes worden geapprecieerd, zeker iets typisch van de streek. Zorg wel dat het geschenkje is ingepakt.

Japanners verwachten, nog iets meer dan Chinezen, Indiërs en Russen, een feilloze service. Elk onderdeel van de dienstverlening zou maximaal moeten zijn. Een continue bijsturing in het proces van de klantenervaring is dan ook standaard in Japan.

Japanners en dienstverlening:

- o Japanners hebben de gewoonte om uitvoerig te bedanken, zelfs voor een kleinigheid.
- o Japanners zullen steeds hulp aanbieden waar ze kunnen.
- o Japanners bezitten een enorm esthetisch gevoel. Zo heeft een bloemstuk en een schilderij een vaste plaats in de kamer, heeft elk kopje en kommetje een verhaal, volgen ze de fengshui-regels...
- o Japanners houden van eenvoud, maar niet van symmetrie. Dat brengt ongeluk.

Praktische tips:

- o Zorg voor eenvoud en elegantie.
- o Zorg voor netheid en properheid.
- o Toon geduld, respect en nederigheid tegenover je Japanse gasten.
- o Dank Japanners meer dan je normaal zou doen!
- o Voorzie informatie over restaurants, winkels, transportmogelijkheden...
- o Voorzie stadsplannen; noteer eventueel de tijd om te wandelen van de ene locatie naar de andere.
- o Indien mogelijk wuif je Japanse gasten uit bij vertrek. Ga buiten staan voor je voordeur en blijf wuiven met je rechterhand tot je hen niet meer ziet.
- o Waarschuw je Japanse gasten als je hen argeloos met hun geld en camera's ziet rondlopen. In Japan kan dit wel omdat men daar zeer eerlijk is.



- o Geef je Japanse gasten wat extra aandacht. Zorg bijvoorbeeld voor een speciale begroeting, een welkomstwoord en/of een klein geschenkje.
- o Als je een taxi zou regelen voor Japanners, werk dan met een firma waarvan je weet dat de taxi's proper en net zijn, fris ruiken, stipt zijn en waarvan de taxichauffeur Engels spreekt.
- o In een hotel:
 - Japanners hebben de voorkeur voor twin bedden.
 - Slippers, badjassen en schoenpoets zijn een enorm surplus.
 - Besteed aandacht aan elk detail.
 - Zorg voor warm water en thee op de kamer.
- o In een winkel:
 - Verwelkom en doe de deur open bij het buitengaan en groet hen vriendelijk.
 - Wees ten allen tijde vriendelijk, ook als men veeleisend is. De klant is god in Japan.
 - Informeer hen over kortingen en aanbiedingen.
 - Maak Japanse klanten attent op mogelijke belastingteruggave (tax refund) bij het verlaten van België.
 - Verstuur de aangekochte goederen indien gevraagd.

BRONNEN

Wil je meer weten over de Japanse markt en de Japanse toeristen?
Surf dan snel naar: www.toerismevlaanderen.be/japan

Deze uitgave werd gemaakt door ViaVia Tourism Academy, in opdracht van Toerisme Vlaanderen. Ze deden beroep op volgende bronnen:

Bronnenlijst:

Toerisme Vlaanderen, www.toerismevlaanderen.be

ViaVia Tourism Academy, www.viaviatourismacademy.com

Centre for Intercultural Learning, www.intercultures.ca

Boek 'Cultuur Bewust Japan, een leidraad voor gewoonten & etiquette', Paul Norbury

Reeks Noord-Zuid voor lokale besturen

'De interculturele dialoog, grensverleggend voor lokale besturen', VVSG

Boek 'Grenzeloos, interculturele communicatie in de wereld van toerisme en gastvrijheid', Ankie Hoefnagels

COLOFON

Deze uitgave werd gemaakt door de ViaVia Tourism Academy in opdracht van Toerisme Vlaanderen.

Verantwoordelijke uitgever:

Peter De Wilde – Toerisme Vlaanderen
Grasmarkt 61, 1000 Brussel
www.toerismevlaanderen.be



Creatie:

ViaVia Tourism Academy
Geerdegemvaart 96-98, 2800 Mechelen
www.viaviatourismacademy.com



Vormgeving:

Gum bvba
gunnar@gum.be



Alle rechten voorbehouden. Behoudens de uitdrukkelijk bij wet bepaalde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, op welk wijze ook, zonder de voorafgaande en schriftelijke toestemming van de uitgever.



toerisme
vlaanderen



Reeks Interculturele Competenties voor het onthaal van toeristen uit China, Japan, Rusland en India.