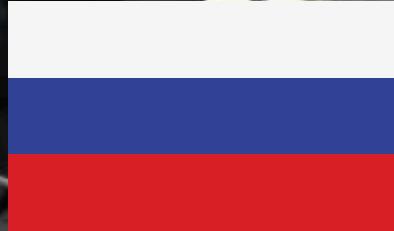


INTERCULTURELE DIENSTVERLENING VOOR TOERISTEN UIT RUSLAND



toerisme
vlaanderen



INHOUD

Inleiding	3
De complexiteit van culturen	4
“All Things Russia” in Vlaanderen	
1. Taal	7
2. Sociale omgang – verbale communicatie	8
3. Sociale omgang – lichaamstaal	9
4. Culinaire genot	10
5. Aan tafel	11
6. Hiërarchie en beslissingsnemers	11
7. Gespreksonderwerpen	12
8. Cijfers en symbolen	12
9. Relatie tot tijd	13
10. Dienstverlening	13
Bronnen	15



INLEIDING

Dit is een handleiding die je kan helpen bij het onthaal en de dienstverlening van toeristen uit Rusland. Hoewel de Russische cultuur aanleunt bij de Westerse, is ze toch verschillend van de Vlaamse cultuur. Met deze handleiding reiken we inzichten en tips aan om op een optimale manier om te gaan met de Russische 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.

Rusland is het grootste land ter wereld. Daarom denken de Russen graag groots.

Dat grote Rusland is een land van extremen met barre lange, ijskoude winters en korte, hete zomers. De Russen houden gelukkig van de vrieslucht en van de wodka om de kou te trotseren.

In de koude een wildvreemde aanspreken om op te merken dat hun kind best een muts draagt is hun vorm van goede raad geven. Gemeenschapszin zit zo ingebakken in de Russische cultuur dat het ook een storende, weliswaar goedbedoelde, bemoeizucht met zich kan meebrengen.

Voordat de barre winter begint begeeft elke Rus zich in het bos voor hun – misschien wel - nationale sport: de wilde paddenstoelenpluk. Daar reserveren de Russen hun glimlach voor mensen die zij graag zien en mee paddenstoelen plukken. "Alleen dwazen lachen zonder reden" zegt een Russisch spreekwoord. Misschien glimlachen ze naar jou op het einde van jullie ontmoeting?

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

Veel leesgenot!

DE COMPLEXITEIT VAN CULTUREN

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

Dé Rus 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 Russische 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.
- **Dialogoog**
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

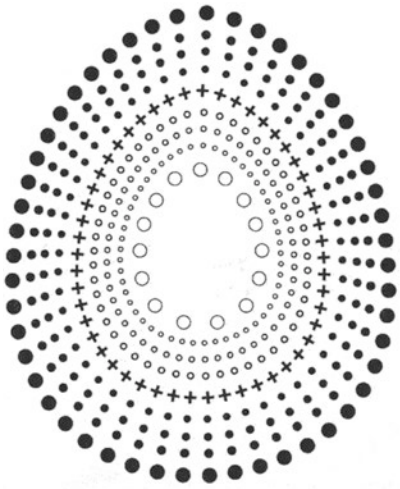
o werk, instellingen: organogram, loopbaan, verloning

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 Russische 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 RUSSIA” IN VLAANDEREN

1. TAAL



Als we inzicht willen verwerven in de Russische cultuur moeten we proberen algemene uitgangspunten vast te leggen en ze tot onderdeel maken van onze pogingen om de Russische 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.

Ongeveer 150 miljoen mensen spreken Russisch als moedertaal. In Rusland zelf worden er naast het Russisch nog een 100-tal andere talen gesproken. En in Europa zijn er heel wat Russischtaligen die in de Baltische Staten wonen, in Oekraïne, Moldavië... De Russische taal wordt gekenmerkt door het cyrillisch alfabet met 33 letters. Het aanleren van vreemde talen was voor de brede bevolking gedurende 70 jaar verboden en het talenonderwijs nu is nog steeds ondermaats. De huidige jonge bevolking is hierdoor meestal beter onderlegd in het Engels dan de iets oudere bevolking.

Russen en het Engels:

- o Russische toeristen zijn niet altijd even vlot en taalvaardig in het Engels.
- o Het Engels dat de doorsnee Rus kent is beperkt. Bovendien spreekt hij het op een imperatieve typisch Russische manier uit, wat voor ons onbeleefd overkomt maar voor een Rus perfect normaal is. Schrik dus niet van korte bevelende aansprekingen of reacties. Dit is niet zo bedoeld.

Praktische tips:

- o Wees geduldig als er naar het Russisch vertaald moet worden. Dit duurt iets langer dan je zou verwachten.
- o Leer een paar woorden Russisch. Je Russische gasten zullen dit appreciëren want ze weten dat het Russisch een moeilijke taal is en niet evident voor een buitenlander om te spreken.

Prívet	Hallo
Zdrástvutje	Goedendag
Dóbroye Utro	Goedemorgen
Dóbryy Den	Goedemiddag
Dóbryy Vecher	Goedenavond
Da svidániya	Tot ziens
Spasíba	Dank u
Pazháluysta	Alstublieft
Da	Ja
Njet	Nee

2. SOCIALE OMGANG - VERBALE COMMUNICATIE



Enkele youtube filmpjes die je met deze uitspraak kunnen helpen:

How to greet in Russian:

www.youtube.com/watch?v=SJ18HC9EyEE

Thank you & you're welcome in Russian:

www.youtube.com/watch?v=TCh4af2NzBs

- o Om Russen rond te leiden schakel je best native speakers in, of toch iemand met een zeer grondige kennis van de taal. Liefhebbers die in avondschool Russisch hebben gestudeerd en denken de taal voldoende machtig te zijn kunnen nog steeds onaangename fouten maken.

Russen praten graag en afhankelijk van de context en hiërarchie kunnen ze er een enorm formele, indirecte of net een informele, directe stijl op na houden. Die extreme verschillen komen overal in de Russische cultuur voor. In een indirecte stijl kan iemand een gesprek uitgebreid inleiden en tot in detail uitleg geven. Een Rus zal tevreden zijn als hij alles kan zeggen zonder dat iemand hem in de rede valt, bv. bij een hiërarchisch hoger geplaatst persoon die een groep aanspreekt of bij een autoriteit in een bepaald kennisgebied die zijn kennis willen etaleren. Ook luisteren Russen graag naar gesprekken en geven ze graag hun mening weer of stellen ze veel vragen als ze zich comfortabel voelen. In een indirecte context hanteren Russen een vrij formele aanspreekvorm. Er wordt zelfs gewichtig over gedaan als je niet de juiste aanspreekvorm gebruikt. Het Russisch bevat hiervoor de nodige beleefdheidsvormen die via verbuigingen tot uiting komen. Deze formaliteit is een beetje te vergelijken met het vousvoyeren in het Frans. Diametraal hiertegenover staat de directe benadering. In een toeristische context zou de Russische bezoeker deze stijl voor gesprekken kunnen hanteren. Dit zal wellicht vaak overkomen als een gesprek met weinig geduld en gelijkwaardigheid tussen de gesprekspartners (bv. een klant ten opzichte van een winkelbediende). Een Rus zal ook zelf aangeven wanneer het gepast is over te schakelen van een formele naar een informele omgangsvorm.

De Russische klanken:

- o De Russische taal komt voor ons wellicht kort en direct over. Toch bevat deze taal de nodige finesses en formaliteiten.
- o Als een Rus op zijn manier Engels spreekt en geen kennis heeft van de gangbare beleefdheidsformules (Would you be so kind..., Could you please..., I would like to...) kan dat behoorlijk ongeleefd of bevelend overkomen. Ze bedoelen het echter heel normaal. In het Engels ontbreken de voor het Russisch zo typische beleefdheidsverbuigingen. Dus wat ze in het Russisch perfect beleefd zouden formuleren, gaat verloren in hun Engels als ze de taal niet voldoende machtig zijn.

Praktische tips:

- o Spreek de mensen aan met Meneer of Mevrouw, gevolgd door de achternaam.
bv. Ivan Ivanovich Nikitin spreek je aan met Mister Nikitin.



- o Houd in het achterhoofd dat een Rus die zijn best doet om Engels te spreken voor ons nog steeds onbeleefd en bevelend kan overkomen maar dat dit zeker zo niet bedoeld is.

3. SOCIALE ONGANG - LICHAAAMSTAAL



Russen zijn soms beter in het tonen van hun gevoelens via hun lichaamstaal dan via woorden. Grote gebaren, stevige handdrukken en een duidelijk oogcontact zeggen al veel over de gemoedstoestand. Bij een eerste contact hoort er echter een zekere gereserveerdheid en zal de lichaamstaal bescheiden blijven. Als een Rus wat ontdooit zal je merken dat het heel emotionele en gepassioneerde mensen zijn.

Russische lichaamstaal:

- o Een Rus, en vooral de oudere bevolking, zal niet meteen emoties laten blijken. Tegenover een vreemde/onbekende heeft hij meestal een poker face, en zal hij niet meteen glimlachen of overdreven vriendelijk zijn. Dit stamt nog uit het Sovjettijdperk, toen emoties tonen gelijk stond aan je kwetsbaar opstellen en een teken van zwakte was. De jonge generatie is anders opgevoed en is daardoor meer toegankelijk en meer open. Ook bij de oudere bevolking ebt dit stilaan weg.
- o Glimlachen vinden de Russen idioot. Russen lachen wel degelijk als ze iets grappigs vinden of ze lachen 'van harte'. Maar glimlachen uit vriendelijkheid, zoals wij doen, vinden de meeste Russen maar niks.
- o Verder is de Russische lichaamstaal vergelijkbaar met de Belgische lichaamstaal.

Praktische tips:

- o Geef een hand, maak oogcontact, wees vriendelijk.
- o Ga met Russen om zoals je met Belgen om zou gaan.
- o Je mag gerust glimlachen. Dit hoort nu eenmaal bij onze cultuur. Maar verwacht in het begin geen glimlach terug en overdrijf niet. Houd in het achterhoofd dat een Rus die niet terug lacht niet wil zeggen dat hij of zij ontevreden is. Vergeet niet dat die poker face ook een manier is om onzekerheden weg te steken. Een vreemde omgeving, een vreemde taal, contacten met onbekenden kunnen voor een Rus als beangstigend overkomen, en het duurt hem iets langer om zich comfortabel te voelen in dergelijke context.

4. CULINAIR GENOT



De basis van de Russische gerechten ligt bij het plattelandsleven. In een uitgestrekt land met beperkt transport, stevige winters en hete zomers was men overgelaten aan regionale, seizoensgebonden producten en aan voedsel dat goed bewaard kon worden. Gepekeld vis, boschampignons, eigen gebrouwen wodka, wild..., je vindt het nog steeds terug in de Russische keuken. De Russische economische groei heeft er de laatste decennia uiteraard voor gezorgd dat de Russische keuken uitgebreid werd met allerlei ingrediënten en technieken waardoor er een meer internationale keuken ontstaan is. Russen gaan graag uit eten en aan gezellige restaurants en keukenstijlen geen gebrek. Vaak bieden restaurants in Rusland verschillende keukens op de kaart aan (traditioneel Russisch, Japans, Italiaans... in één restaurant is best normaal in Rusland).

Russische maaltijden:

- o Russen eten veel zure room, haring, rode biet, kaviaar of lompviseieren, vlees, aardappelen, soep, brood, zoete desserts en weinig groenten.
- o Russen drinken graag thee, ook als drank bij een warme maaltijd. Dit is voor hen best normaal.
- o De meest geliefde alcohol in Rusland is wodka. Maar wijn drinken is ook enorm populair, het is zelfs een teken van welvaart en goede smaak.
- o Russen zijn in het algemeen gewoon dat verschillende gerechten meteen samen op tafel komen.
- o Schrik er niet van op als Russen vreemde dingen bestellen. Ze durven nogal eens, naar onze normen, bizarre combinaties vragen. Ze zijn ook niet geneigd iets te bestellen dat ze niet kennen. Ze zijn bijvoorbeeld niet bijster enthousiast over filet americain want het is ondenkbaar dat rauw vlees in Rusland veilig is. Daarom zullen ze het ook bij ons niet bestellen.
- o Als Russen uit eten gaan willen ze ook graag extra entertainment. Een restaurant met luide (live) muziek is voor een Rus heel gezellig, terwijl het door ons vaak als te luid en storend ervaren wordt.

Praktische tips:

- o Voorzie een menu in het Russisch. Russen weten graag wat ze eten.
- o Laat de keuze tussen een aantal gerechten maar wees selectief om ontelbare combinaties te vermijden. Help hen en vooral jezelf door een groepsmenu met keuzemogelijkheden voor te stellen. Een Rus is een overvloed aan keuze gewend. Indien er kritiek komt op de beperkte keuze, wijs er dan op dat dit is om een vlotte service te garanderen.
- o Russen zijn onze grote porties en meergangen maaltijden niet altijd gewoon en eten daarom niet alles op. Dit wil niet zeggen dat het niet smaakt.
- o Russen zijn gewend snel bediend te worden, zorg er dan ook voor dat een kelner Russische gasten constante service en aandacht bieden.



5. AAN TAFEL



In Rusland bestaat gastvrijheid zonder twijfel uit het voorzien van eten en drinken voor gasten. Een onaangekondigd bezoek, een zakelijke vergadering... zal meestal uitmonden in een gezamenlijke maaltijd. Een weigering om de maaltijd te delen wordt dan ook als een belediging opgevat. De tafel zal rijkelijk gedekt worden met heel wat schotels waaronder soep, salades, kaas en vleessoorten, gerookte vis, aardappelen, pasteitjes...

Russische tafeletiquette:

- o Russen zijn zeer gastvrij en zullen steeds hun gasten van eten en drinken voorzien.
- o Russen eten graag, maar zijn niet altijd gewoon even lang te tafelen met pauzes tussen de gangen zoals wij. Ze zijn het gewoon om snel bediend te worden.
- o In groep kunnen Russen nogal luidruchtig zijn, zeker als er rijkelijk drank vloeit. Vrees echter niet voor losbandig gedrag. De meeste Russen die naar Vlaanderen reizen hebben al behoorlijk wat bestemmingen afgereisd en weten wat de etiquette in Europa voorschrijft.

Praktische tips:

- o Verzorg een tafel aan de zijkant van je restaurant, zodat een eventuele luidruchtige groep je andere klanten niet stoort.
- o Zorg voor een vlotte en snelle service.

6. HIERARCHIE EN BESLISSINGSNEMERS



In Rusland lijken de meeste organisaties geleid te worden door een sterke persoonlijkheid en heerst er een bijzonder hiërarchische en niet altijd duidelijke structuur. Ook in het gezin staat de vader centraal of de oudste persoon van de familie. Deze mensen zullen de strategische beslissingen nemen, al dan niet in overleg met hun naaste omgeving. Deze verhoudingen komen ook in groepen en delegaties voor.

Russische culturele kenmerken:

- o Respect voor ouderen, leiders en geleerden zijn belangrijke waarden in Rusland. Dit geldt zowel binnen de overheid, het zakenleven als het gezinsleven.
- o Doch kan men in Rusland ook informeel met elkaar omgaan, in het dagelijkse leven. De context bepaalt de omgangsvorm.

Praktische tips:

- o Probeer uit te zoeken wie de groepsleider is om hem of haar de nodige erkenning te geven. Het vormt echter niet echt een probleem als je iemand anders van de groep aanspreekt. Los conflicten met je Russische gasten op zoals je dat met iemand van hier zou doen. Zorg er echter voor dat je niemand beledigt en toon de juiste mate van respect. Geef geen kritiek op de groepsleider in het bijzijn van de anderen. Russen hebben een trots en eergevoel die hierdoor gekrenkt durft te raken.

7. GESPREKS- ONDERWERPEN



Russen houden van gesprekken en slaan gemakkelijk praatjes als ze zich comfortabel voelen. De grote Russische literatuur alsook de Russische volkscultuur is wel gekend bij de bevolking. Met plezier vertellen ze hier alles over. Russen kunnen zonder moeite quotes uit gedichten en klassieke romans citeren.

Russische gesprekken:

- o Russen houden van mopjes en anekdotes.
- o Russen zijn weetgierig en willen facts en figures.

Praktische tips:

- o Een Rus vindt dat een buitenlander het recht niet heeft om de situatie in Rusland te bekritisieren. Russen hebben een enorm nationaliteitsgevoel en zullen zich aangevallen voelen, ook al zijn ze het niet altijd eens met wat er in hun land gebeurt.
- o Indien je een gesprek met een Rus wil aangaan kan je altijd kiezen voor een veilig gespreksonderwerp zoals sport (tennis en voetbal), literatuur en het weer.
- o Opleiding en diploma's zijn een grote trots voor elke Rus. Met een vraag naar iemands opleiding en diploma's kan je nooit fout doen.
- o Gespreksonderwerpen die je best vermijdt zijn godsdienst, politiek, geschiedenis, homoseksualiteit en de huidige economische situatie. Begin zelf niet over de Sovjetunie en refereer niet naar Rusland als USSR. Die tijden zijn al lang voorbij. Denk/spreek niet in James Bond termen (KGB,...).
- o Zorg er voor dat je een verhaal anekdotisch vertelt. Russen houden van verhalen.
- o Spreek niet over iets dat je niet kunt zien. Wees concreet.
- o Pas je aan aan je klant. Niet alle Russen zijn gelijk, en niet iedereen is in hetzelfde geïnteresseerd. Pas dus altijd naar de verwachtingen en interessevelden van je klant of groep.

8. CIJFERS EN SYMBOLEN



In Rusland lijkt iedereen wel bijgelovig. Je geeft geen boeket met een even aantal bloemen, je maakt geen geschenkje open in het bijzijn van je gasten, je zet je niet graag neer op de hoek van de tafel, enz.

Russen en bijgeloof:

- o De meeste Russen zijn bijgelovig.

Praktische tips:

- o Ontvang je gasten altijd buiten voor de deur of binnen in de inkomhal. Schud geen handen in de deuropening. Dit brengt ongeluk.
- o Vermijd 13 zitplaatsen aan tafel of kamernummer 13 voor een Russische gast.
- o Vraag desnoods aan je klant/opdrachtgever of er bijzondere wensen zijn waar je rekening mee moet houden.



9. RELATIE TOT TIJD



Russen hebben een ander tijdsbesef en 10 tot 15 minuten later aankomen vindt men normaal. Te laat komen is ingebakken in het Russische dagelijkse leven, en wordt ook dikwijls veroorzaakt door het chaotische verkeer, de weersomstandigheden of een vorige afspraak die uitliep omdat de gesprekspartner zelf te laat was.

Russische stiptheid:

- o Te laat komen is erg normaal voor een Rus. Niet wachten op iemand en geen begrip opbrengen voor vertragingen beschouwen Russen zelfs als ongeleefd. Een vertraging ligt vaak aan factoren buiten hun zelf of valt in hun optiek te rechtvaardigen, bv. genieten van het moment en een aangename ervaring dus wat verlengen, meer vragen stellen bij iets interessants en langer blijven hangen.

Praktische tips:

- o Word niet lastig als Russen op zich laten wachten. Een Rus zal deze tijd ook ingebouwd hebben om alsnog op tijd te zijn op de volgende bestemming (zoals bijvoorbeeld de luchthaven).
- o Russische groepen zijn meestal wel behoorlijk volgzaam.
- o Volg je programma, wijd niet nodeloos uit waardoor de rest van je planning in het gedrang komt. Doe dus zelf aan time management.
- o Leg voldoende flexibiliteit aan de dag en speel in op onverwachte verzoeken.
- o Wijs Russen er op dat geplande afspraken in Vlaanderen ook op het afgesproken uur plaatsvinden en dat in geval van wijzigingen de beleefdheid voorschrijft dat er verwittigd moet worden.

10. DIENSTVERLENING



Russen verwachten, net als Japanners, Indiërs en Chinezen, een correcte service. Maar welke nationaliteit verwacht dit niet? Extraatjes op deze dienstverlening vallen dan ook erg in de smaak! Ze houden van het gevoel een 'bijzondere' gast te zijn. En ze halen snel hun portemonnee boven als ze een gouden zaak kunnen doen bij het shoppen.

Russen en dienstverlening:

- o In een hotel:
 - Russen zijn dol op Vipbehandelingen. Russische toeristen zijn echter vaak verwend doordat ze al vakanties doorgebracht hebben in gloednieuwe exclusieve all-in hotels in Turkije, Egypte, Dubai... en daardoor vinden ze hotels in het oude Europa vaak weinig spectaculair en klein.
 - Het Russische bankensysteem is nog niet zo eerlijk als in andere westerse landen. Zo gebeurt het dat bij het blokkeren van een provisie van 50 euro (als waarborg) de bank dat bedrag meteen van de klant zijn rekening haalt en het pas over een maand terugstort (volledig indien niet gebruikt, het verschil indien er effectief iets werd uitgegeven).

Vandaar dat Russische gasten niet graag hebben dat hun kredietkaart geregistreerd wordt bij de check-in.

- o In een winkel:
 - Russen zijn fervente shoppers en geven graag geld uit. Shoppen is een obligate tijdsbesteding tijdens een verplaatsing naar het buitenland.
 - De Russische consument is bijzonder promotiegevoelig. Russen zijn van het principe 'the winner takes it all', ze willen het gevoel hebben dat zij hebben gewonnen en jij verloren, dat zij een goede zaak hebben gedaan.

Praktische tips:

- o Zorg voor een Vipbehandeling. Russen zijn hier dol op.
- o In een hotel:
 - Russen hebben een voorkeur voor grote kamers.
 - Gratis WIFI is erg normaal in Rusland. Licht de WIFI-voorwaarden toe.
 - Probeer geen waarborg op een kredietkaart te vragen, maar vraag bijvoorbeeld cash geld of een kopie van een paspoort.
 - Russen zijn een all-in formule gewend, en een volle minibar. Informeer hen altijd of het gebruik van de minibar gratis is of niet.
- o In een winkel:
 - Kortingsbons, promoties, extra korting voor een aankoop boven een bepaald bedrag zijn dingen waar de Russische toeristen graag op ingaan. Bovendien moedigt dit hun koopgedrag aan.
 - Voorzie informatie over taxfree winkelen in het Russisch of over de manier waarop ze de belasting kunnen terugvorderen bij het verlaten van België. Informeer hen hier proactief over.

BRONNEN

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

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 Rusland, een leidraad voor gewoonten & etiquette', Mary Habibis

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 welke 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.