

पर्यटन विश्वाला

लागलेली घरघर



जर आत्ता पर्यटकांनी सहकार्य केलं नाही तर हा संघर्ष वाढून ह्या समस्येचं स्वरूप अजूनच गंभीर होईल. पर्यटक एअर लाईनला किंवा इन्शुरन्स कंपनीला किंवा युरोच्या विनिमय दरातील फरक किंवा व्हिसाचे पैसे परत भरायला विना तक्रार तयार असतात, परंतु पर्यटन संस्थेनी कुठलाही मोबदला न घेता हे सर्व काम परत करावं... ह्या मानसिकतेमधून ते का बरं बाहेर येत नाहीत ?

सिझनच्या ऐन तोंडावर, कोरोनाच्या ह्या धक्क्यातून पर्यटन विश्व, पर्यटक आणि पर्यटन संस्था सावरण्याची शक्यता फारच कमी आहे. एक अनिश्चितता आणि भीतीच्या विळख्यात सापडलेली ही अभूतपूर्व परिस्थिती आहे जिला पर्यटक किंवा पर्यटन संस्था दोघेही जबाबदार नाहीत.

पर्यटकांच्या दृष्टीने जर विचार केला तर... कोरोनाच्या भीतीपोटी सर्व पर्यटकांना आत्ता दूर करायची भीती वाटणं हे अगदी साहजिक आहे. अशा दडपणाखाली दूर करण्यापेक्षा, त्यांना पुढच्या वर्षी ट्रॅव्हल करण्याचा पर्याय योग्य वाटतो तसंही, पैसे कमवायला अख्ख आयुष्य पडलेलं आहे, युरोपसुद्धा तिथेच आहे मग जिवापेक्षा काही महत्वाचं असण्याची गरज आहे का ?

पण पर्यटन संस्थेच्या दृष्टीने जर विचार केला तर... सिझनच्या तोंडावर सगळे पैसे एअर लाईनकडे किंवा हॉटेलकडे किंवा बस कंपनीकडे किंवा स्थलदर्शनासाठी आगाऊ पाठवल्यामुळे अडकलेले असतात. ते पैसे परत न येता अडजस्टमेंटमध्ये किंवा कॅन्सलेशनमध्ये जातात. त्याच्यासाठी वेगळी भांडण करावी लागतात. त्याचा काही उपयोग होईल किंवा नाही हे काळच सांगू शकतो. दूर ऑपरेटरसना त्यांचा वर्षभराचा खर्च, ऑफिसचे सर्व खर्च, बँकेचा इंटरस्ट, पगार, जाहिरातींवर झालेला करोडो रुपयांचा खर्च, एअर लाईन, हॉटेलस, आगाऊ घेतलेली हजारो तिकिट्स (ट्युलिप गार्डन किंवा स्वरोवस्की किंवा तत्सम ही व्हॅलिडिटीसह येतात. तेवढ्या काळात ती न वापरल्यास वाया जातात. त्यांच्या व्हॅलिडिटी वाढवण्यासाठी वेगळे पैसे भरावे लागतात) ग्राहकांना गेल्या ऑगस्टमध्ये बुकिंग झाल्यापासून व्हिसा, एअर तिकिट्स, इन्शुरन्स, परकीय विनिमय अशा सात ते आठ महिने दिलेल्या सेवा... अशा अनेक प्रकारे फक्त पर्यटन संस्थाच अडकलेल्या असतात. एअर लाईन, व्हिसा, इन्शुरन्स, हॉटेलस, स्थलदर्शनाची ठिकाणं अशा अनेक गोष्टी ह्या पर्यटन संस्थेच्या नियंत्रणामध्ये नसतात.

जर आत्ता पर्यटकांनी सहकार्य केलं नाही तर हा संघर्ष वाढून ह्या समस्येचं स्वरूप अजूनच गंभीर होईल. पर्यटक एअर लाईनला किंवा इन्शुरन्स कंपनीला किंवा युरोच्या विनिमय दरातील फरक किंवा व्हिसाचे

पैसे परत भरायला विनातक्रार तयार असतात, परंतु पर्यटन संस्थेनी कुठलाही मोबदला न घेता हे सर्व काम परत करावं... ह्या मानसिकतेमधून ते का बरं बाहेर येत नाहीत? आज प्रत्येक पर्यटन संस्था आपल्या ग्राहकांना चांगली सेवा देऊन जास्तीत जास्त खूप ठेवण्याचा प्रयत्न करत असते. चांगली सेवा देण्यासाठी चांगल्या, अनुभवी, प्रोफेशनल आणि trained टीमची गरज असते. जर चांगली सेवा पाहिजे असेल तर त्यासाठी चांगली टीम असली पाहिजे आणि चांगली टीम पाहिजे असेल, तर त्यांना चांगले पगार द्यावे लागतात. एखाद्या व्यावसायिक किंवा शैक्षणिक संस्थेमधून पास झालेल्या नवीन मुलांकडून जर ही कामं करून घेतली, तर ते कमी पैशात पण होऊ शकतील, परंतु त्यामुळे ग्राहकांना मिळणाऱ्या सेवांचा दर्जा खूपच खालावेल. एका तासाच्या कामासाठी दोन तास पण लागू शकतात किंवा सहज मिळणारा व्हिसासुद्धा, केवळ फाईल नीट न लावल्यामुळे नाकारला जाऊ शकतो. मग हे पैसे येणार कुठून ?

परंतु, जोपर्यंत पर्यटक एक पाऊल पुढे येऊन, पर्यटन संस्थेवर विश्वास दाखवत नाहीत, तो पर्यंत समस्या सुटण्याची शक्यता खूपच कमी असते.

बरेचसे पर्यटक हे, प्रेसची किंवा सोशल मीडियाची किंवा राजकीय दबावाची किंवा ग्राहक मंचाची भाषा वापरून सहज सुटणारे प्रश्नसुद्धा कारण नसताना जटिल किंवा कठीण करून ठेवतात. जर एखाद्या पर्यटन संस्थेने खर्च कोणाची फसवणूक केली असेल, तर ग्राहक मंचाकडे जरूर जावं, परंतु जर एखादी पर्यटन संस्था, तुम्हाला अशा अनिश्चिततेच्या परिस्थितीतून मार्ग काढण्यासाठी, प्रमाणिकपणे, खरोखर मदत करत असेल, तर अशा संस्थेला ग्राहक मंचाची भाषा वापरणं, म्हणजे ग्राहक



मिलिंद बाबर
फाऊंडर-चेअरमन, मँगो हॉलिडेज

मंचाने देऊ केलेल्या चांगल्या सेवेचा गैरवापरच आहे.

पर्यटन विश्व दर वर्षी एक धक्का खात आहे. नोटबंदी झाली, मग गुंतागुंतीचा GST आला, मग बुकिंगला पॅनकार्डची जोडणी आली, किती कॅश घ्यायची ह्याच्यावर बंधने आली, मागच्या वर्षी जेट एअर बंद पडली, मग ह्या वर्षी आणखीन एक टॅक्स आला - TCS नावाने आणि ह्या सगळ्यांवर कहर म्हणून आता हा कोरोना व्हायरस आला. ह्या परिस्थितीमुळे, कारण नसताना चांगले ग्राहक नाराज होत आहेत आणि पर्यटन संस्थांची सगळी ताकद ही ग्राहकांची नाराजी काढण्यात, त्यांना वस्तुस्थितीची जाणीव करून देण्यात, एअर लाईन, व्हिसा कॉन्सुलेट, टुरिझम बोर्ड, परदेशी एजन्ट, तिथली पर्यटन स्थळं ह्यांना समजावण्यातच खर्च पडू लागली आहे. आज सर्व एअर लाईन्सने अनेक उड्डाणं रद्द केलीत, स्टाफला सक्तीच्या सुट्टीवर पाठवलं आहे, हॉटेलस रिकामी पडलीत, रेस्टॉरंट मोकळी आहेत, कोच कंपन्यांनी त्यांच्या बसेस विकायला काढल्यात, दूर मॅनेजर घराचा हप्ता कसा भरणार ह्या चिंतेत आहेत, पर्यटन कंपन्यांनी पगार वाढ रद्द केली, अनेक जणांना नोटिसा गेल्यात, तर काही पर्यटन कंपन्यांनी ताबडतोब पगारात २५% कपातसुद्धा केली आहे... ही पर्यटनाला लागलेली घरघर हा आजचा खरा चिंतेचा विषय आहे... जर मायबाप पर्यटकांनी किंवा सरकारने किंवा मीडियाने पर्यटनासाठी काही सकारात्मक हातभार लावला नाही, तर ही टुरिझम इंडस्ट्री अशा वादळांमध्ये कशी आणि किती टिकेल हे मला पडलेलं एक मोठ्ठ कोडंच आहे.

‘मँगो’ स्पेशल
इंटरनॅशनल
आणि
डोमेस्टिक टूरस

milind@mangoholidays.in



Experience of a Lifetime!