

पर्यटन विश्वाला लागलेली घरघर.....

सिझन च्या ऐन तोंडावर, कोरोनाच्या हया धक्यातून पर्यटन विश्व, पर्यटक आणि पर्यटन संस्था सावरण्याची शक्यता फारच कमी आहे. एक अनिश्चितता आणि भीती च्या विळख्यात सापडलेली ही अभूतपूर्व परिस्थिती आहे जिला पर्यटक किंवा पर्यटन संस्था दोघेही जबाबदार नाहीत.

पर्यटकांच्या दृष्टीने जर विचार केला तर.....कोरोना च्या भीतीपोटी सर्व पर्यटकांना आत्ता टूर करायची भीती वाटणे हे अगदी साहजिक आहे. अशा दडपणाखाली टूर करण्यापेक्षा, त्यांना पुढच्या वर्षी ट्रॅव्हल करण्याचा पर्याय योग्य वाटतो आणि पैसे कमवायला अख्खा आयुष्य पडलेलं आहे, युरोप सुद्धा तिथेच आहे मग जिवापेक्षा काही महत्वाचं असण्याची गरज आहे का ?

पण पर्यटन संस्थेच्या दृष्टीनी जर विचार केला तर..... सिझन च्या तोंडावर सगळे पैसे एअर लाईन कडे किंवा हॉटेल कडे किंवा बस कंपनी कडे किंवा स्थल दर्शनासाठी आगाऊ पाठवल्यामुळे अडकलेले असतात. ते पैसे परत न येता अड्जस्टमेन्ट मध्ये किंवा कॅन्सलेशन मध्ये जातात. त्याच्यासाठी वेगळी भांडण करावी लागतात. त्याचा काही उपयोग होईल किंवा नाही हे काळच सांगू शकतो. टूर ऑपरेटरसना त्यांचा वर्ष भराचा खर्च, ऑफिसचे सर्व खर्च, बँकेचा इंटरेस्ट, पगार, जाहिरातींवर झालेला करोडो रुपयांचा खर्च, एअर लाईन, हॉटेलस, आगाऊ घेतलेली हजारो तिकिट्स (ट्युलिप गार्डन किंवा स्वरोवस्की किंवा तत्सम ही व्हॅलिडिटी सह येतात. तेव्हाकाळ ती, न वापरल्यास वाया जातात. त्यांच्या व्हॅलिडिटी वाढवण्यासाठी वेगळे पैसे भरावे लागतात.) ग्राहकांना गेल्या ऑगस्ट मध्ये बुकिंग झाल्यापासून व्हीसा, एअर तिकिट्स, इन्शुरन्स, परकीय विनिमय अशा सात ते आठ महिने दिलेल्या सेवा.....अशा अनेक संकटात फक्त पर्यटन संस्थाच अडकलेल्या असतात. एअर लाईन, व्हीसा, इन्शुरन्स, हॉटेलस, स्थल दर्शनाची ठिकाणे अशा अनेक गोष्टी हया पर्यटन संस्थेच्या नियंत्रणामध्येच नसतात.

जर आत्ता पर्यटकांनी सहकार्य केलं नाही तर हा संघर्ष वाढून हया समस्येचं स्वरूप अजूनच गंभीर होईल. पर्यटक एअर लाईनला किंवा इन्शुरन्स कंपनीला किंवा युरो च्या विनिमय दरातील फरक किंवा व्हीसा चे पैसे परत भरायला विना तक्रार तयार असतात, परंतु पर्यटन संस्थेनी कुठलाही मोबदला न घेता हे सर्व काम परत कराव.....हया मानसिकते मधून ते का बरं बाहेर येत नाहीत ? आज प्रत्येक पर्यटन संस्था आपल्या ग्राहकांना चांगली सेवा देऊन जास्तीत जास्त खुष ठेवण्याचा प्रयत्न करत असते. चांगली सेवा देण्यासाठी चांगल्या, अनुभवी, प्रोफेशनल आणि trained टीम ची 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 व्हीसा सुद्धा, 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 प्रश्न सुद्धा कारण नसताना जटिल किंवा कठीण करून ठेवतात. जर एखाद्या पर्यटन संस्थेनी खरंच कोणाची फसवणूक केली असेल, तर ग्राहक मंचाकडे जरूर जावं, परंतु जर एखादी पर्यटन संस्था, तुम्हाला अशा परिस्थितीतून आणि अशा अनिश्चिततेच्या वातावरणातून मार्ग काढण्यासाठी, प्रमाणिकपणे, खरोखर मदत करत असेल, तर अशा संस्थेला ग्राहक मंचाची भाषा वापरण, म्हणजे ग्राहक मंचानी देऊ केलेल्या चांगल्या सेवेचा गैरवापरच आहे.

पर्यटन विश्व दर वर्षी एक धक्का खात आहे. नोटबंदी झाली, मग गुंता गुंतीचा GST झाला, मग बुकिंग ला पॅनकार्ड ची जोडणी आली, किती कॅश घ्यायची ह्याच्यावर बंधने आली, मागच्या वर्षी जेट एअर बंद पडली, मग ह्या वर्षी आणखीन एक टॅक्स आला - TCS नावानी आणि ह्या सगळ्यांवर कहर म्हणून आता हा कोरोना व्हायरस आला. ह्या परिस्थिती मुळे, कारण नसताना चांगले ग्राहक नाराज होत आहेत आणि पर्यटन संस्थांची सगळी ताकद ही ग्राहकांची नाराजी काढण्यात, त्यांना वस्तुस्थितीची जाणीव करून देण्यात, एअर लाइन, व्हीसा कॉन्सुलेट, टुरिझम बोर्ड, परदेशी एजन्ट, तिथली पर्यटन स्थळे ह्यांना समजावण्यातच खर्च पडू लागली आहे. आज सर्व एअर लाईन नी अनेक उड्डाणं रद्द केलीत, स्टाफ ला सक्तीच्या सुट्टीवर पाठवलं आहे, हॉटेल्स रिकामी पडलीत, रेस्टॉरंट मोकळी आहेत, कोच कंपन्यांनी त्यांच्या बसेस विकायला काढल्यात, टूर मॅनेजर घराचा हफता कसा भरणार ह्या चिंतेत आहेत, पर्यटन कंपन्यांनी पगार वाढ रद्द केली, अनेक जणांना नोटिसा गेल्यात, तर काही पर्यटन कंपन्यांनी ताबडतोब पगारात 25% कपात सुद्धा केली आहे.....ही पर्यटनाला लागलेली घर घर हा आजचा खरा चिंतेचा विषय आहे.....जर मायबाप पर्यटकांनी किंवा सरकार नी किंवा मीडिया नी पर्यटनासाठी काही सकारात्मक हातभार लावला नाही, तर ही टुरिझम इंडस्ट्री अशा वादळांमध्ये कशी आणि किती टिकेल हे मला पडलेलं एक मोठ्ठ कोडंच आहे.

मिलिंद बाबर  
मॅगो हॉलिडेज

