

INTERCULTURELE DIENSTVERLENING VOOR TOERISTEN UIT CHINA



toerisme
vlaanderen



INHOUD

Inleiding	3
De complexiteit van culturen	4
“All Things China” in Vlaanderen	
1. Taal	7
2. Sociale omgang –verbale communicatie	8
3. Sociale omgang – lichaamstaal	9
4. Culinair genot	9
5. Aan tafel	10
6. Hiërarchie en beslissingsnemers	11
7. Gespreksonderwerpen	12
8. Cijfers en kleuren	13
9. Relatie tot tijd	13
10. Normen en waarden	14
11. Dienstverlening	15
12. Extra: Interesse van de Chinezen in Vlaanderen	17
Bronnen	19



INLEIDING

Dit is een handleiding die je kan helpen bij het onthaal en de dienstverlening van toeristen uit China. De Chinese 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 Chinese 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.

Wij hebben alvast één ding gemeen met de Chinezen. We zijn fietsers! En dan hebben we het niet over wielrenners, maar over mensen die de fiets nemen voor kleine afstanden. Zo fietsen we beiden naar de markt om boodschappen te doen of naar ons werk. Alleen fietsen wij gezwind en met aandacht voor het verkeer om ons heen, daar waar een Chinees niet veel verder kijkt dan het eigen voorwiel, en er een tempo op na houdt waarbij het een wonder lijkt dat de fiets rechtop blijft.

Wat we niet gemeen hebben is onze woning. De Vlamingen met de baksteen in de maag beschikken dikwijls over een eigen woning die best wel ruim is. In China zijn de woningen enorm duur en een Chinees beschikt gemiddeld over 7m² woning per persoon, piepklein dus. Maar in de Chinese woningen staan wel de nieuwste hightechnoestellen, jaren voordat je ze in de Vlaamse woningen zal terugvinden. Kleine ruimtes impliceren ook dat mensen dicht bij elkaar leven, geclusterd rond dat hippe toestel - dat is Chinese gezelligheid: dicht bij elkaar, lekker luid!

Wat we ook niet gemeen hebben is onze voorliefde voor zoetigheden, en zeker voor chocolade. Chinezen zijn niet zo'n zoetekauwen en houden liever van kleine gadgets om cadeau te geven. Dat cadeautje zullen ze dan weer niet openmaken in het bijzijn van de schenker want dat is niet netjes. Wij vinden het dan weer niet netjes als je een cadeautje ongeopend aan de kant zet. Maar erg verwonderlijk is dat niet: het is het gebaar dat telt, toch? Wij zijn blij met wat we krijgen, een Chinees is blij dát hij iets krijgt.

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

Dé Chinees 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 Chinese 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:

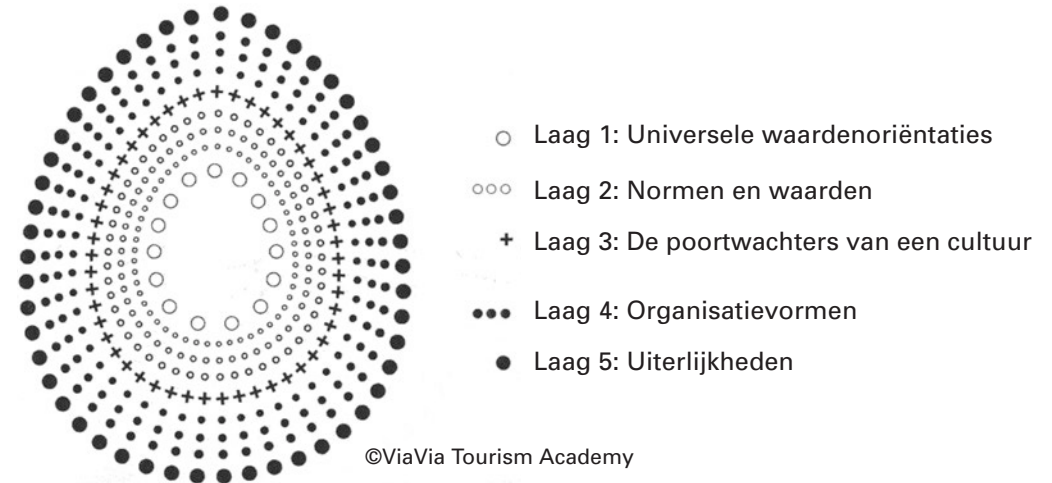
- **Openheid**
Je ontvangt de andere cultuur zonder oordeel of vooroordeel. Dit vereist geduldig observeren, actief luisteren en het loslaten van zekerheden.
- **Respect**
Je (h)erkent andere waarden en wereldbeelden als gelijkwaardig. Dit leidt tot een reflectie over je eigen cultuur die minder centraal 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

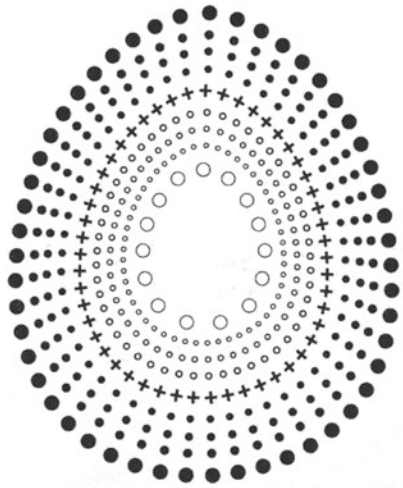
o werk, instellingen: organogram, loopbaan, verloning

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 Chinese 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 CHINA” IN VLAANDEREN

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



Het is niet verwonderlijk dat er in het derde grootste land ter wereld verschillende talen gesproken worden. Als er in België al 3 officiële talen zijn, verbaast het je niet dat er in China 7 talen gesproken worden. Het Mandarijns is de officiële taal, wordt in een groot deel van China en Taiwan gesproken, en zou in theorie door iedereen gesproken moeten kunnen worden. De Chinese schriften bestaan uit tekens en de klanken kennen verschillende toonhoogten. Een goed opgeleide, belezen Chinees kent gemiddeld zo'n 7.000 karakters. Om een Chinese krant te lezen heb je er zo'n 3.000 nodig.

Chinees Engels verstaan:

- o Chinese toeristen spreken vaak weinig Engels. Ze betrouwen op hun reisbegeleiders als 'taalbron'.
- o Sommige Chinezen verchinezen het Engels. Dit Chinglish is eigenlijk Engels op zijn Chinees uitgesproken (ze leren het Engels door het te 'vertalen' naar Chinese karakters) wat voor een westerling moeilijk verstaanbaar is. Omgekeerd hebben zij het vaak moeilijk met onze 'accenten'.
- o Chinezen zijn het gewoon om op veel lettergrepen de klemtoon te leggen, waardoor een Engelse zin niet vlot maar eerder gehakt zal overkomen.
- o In het Chinees gebruikt men de Chinese woorden voor dank u, alstublieft en sorry minder vaak dan in het Engels. Dit kan soms onbeleefd overkomen voor ons.
- o In bepaalde Chinese dialecten komen de klanken 'r' en 'n' niet voor, waardoor de 'l' in de plaats komt en westerlingen hier nog steeds grapjes over maken.

Praktische tips:

- o Wees geduldig als een Chinees Engels spreekt. Engels leren is voor een Chinees even moeilijk als Chinees leren voor een Belg; zowel inzake schrift, uitspraak als grammatica.

2. SOCIALE ONGANG - VERBALE COMMUNICATIE



- o Spreek zelf Engels in korte zinnen en gebruik geen moeilijke woorden. Als je niet begrepen wordt, formuleer je je zin best anders in plaats van te herhalen. Zorg er zeker voor dat je je stem niet verheft, want dat kan beledigend overkomen.
 - o Als je niet zeker bent met welke nationaliteit je te maken hebt vraag je best 'Where are you from?'. Vraag niet 'Are you from China?' want als je mis bent kan dit beledigend overkomen.
 - o Leer een paar woorden Chinees. Het zal door je Chinese gast enorm geapprecieerd worden en leiden tot een hartelijke omgang:

Ni Hao	Hallo
XieXie	Danku
Shi	Ja
- Enkele youtube filmpjes die je met deze uitspraak kunnen helpen:
How to greet in Chinese:
www.youtube.com/watch?v=_aUDPHn_Jow
Thank you & you're welcome in Chinese:
[www.youtube.com watch?v=mkd7j0zkAM0](http://www.youtube.com/watch?v=mkd7j0zkAM0)

In China schrijft en zegt men eerst de achternaam en dan de voornaam, en dit omdat men van oudsher de familie belangrijker vindt dan het individu. De klank en de betekenis van een naam zijn ook erg belangrijk in China. Hoewel er immens veel karakters voorkomen in de Chinese taal bestaan er niet zo veel namen. Dit maakt het er voor een westerling niet zo gemakkelijk op. Bijkomend zijn Chinezen in hun aansprekingen ook veel formeler dan westerlingen. Zelfs als men elkaar al een tijdje kent blijft het gebruik van 'mevrouw' of 'meneer' aangeraden. Enkel in familie en vriendenverband wordt de voornaam gebruikt.

Chinees aanspreking:

- o Chinezen spreken elkaar aan met meneer, mevrouw of juffrouw, gevolgd door de achternaam.
- o De titel van de functie die iemand bekleedt zal ook dikwijls gebruikt worden, gevolgd door de achternaam, bv. directeur Wang, leraar Wang...

Praktische tips:

- o Spreek je Chinese bezoeker steeds aan met meneer en mevrouw, nooit met de voornaam.
- o Chinezen geven steeds eerst hun achternaam door, daarna hun voornaam, bv. Wang Li Peng spreek je aan met Mr. Wang (Wang is de achternaam).



3. SOCIALE ONGANG - LICHAAMSTAAL



In tegenstelling tot sommige andere Aziatische landen, zoals India en Japan, is lichaamstaal in China niet echt iets om je druk over te maken. Net zoals in Vlaanderen houden Chinezen graag wat afstand bij een eerste contact. Naarmate ze elkaar beter kennen wordt de lichaamstaal hartelijker.

Chinese lichaamstaal:

- o Heel wat Chinezen geven een slappe hand als groet. Oudere Chinezen zullen dan weer vaak met beide handen je hand omvatten.
- o Chinezen houden niet van cross-gender aanraking – anderzijds is het wel heel aanvaardbaar dat een man een andere man spontaan aanraakt, of een vrouw een vrouw.
- o Als een Chinees voor ons ongepast lijkt te lachen, is dat omdat hij nerveus is of opgewonden.

Praktische tips:

- o Geef een hand om te begroeten. Buig niet en geef geen te stevige hand.
- o Sta recht als je iemand groet en een hand geeft.
- o Met Chinezen mag je oogcontact maken, maar niet te sterk. Een open glimlach doet wonderen.
- o Bewaar afstand zonder 'koel' te zijn. Een Chinees zal zelf aangeven welke afstand hij comfortabel vindt. Hou hier rekening mee.
- o Hoewel spontane aanraking niet meteen veel voorkomt, kan het best dat een Chinees je empathisch op de arm of schouder klopt, zeker wanneer hij je als 'vriend' beschouwt. Omgekeerd kan ook, maar best niet cross-gender.
- o Voor zakencontacten: zorg dat je naamkaartjes bij de hand hebt en overhandig ze met beide handen (niet buigen). Het kan ook de moeite zijn om Chinese naamkaartjes te laten maken. Ook relatiegeschenkjes (niet meteen openmaken) zijn belangrijk. Samen toosten of samen op de foto maakt hen erg blij.

4. CULINAIR GENOT



Net zoals Vlamingen, eten Chinezen graag. Voor elke maaltijd gebruiken ze verse producten, liefst met vis of vlees van dieren die bij aankoop ter plekke gedood worden. Ze inspecteren de producten dan ook grondig bij het boodschappen doen. Ze eten veel groenten, eten kleine porties gespreid over de dag en koken erg snel. Ze zoeken steeds naar de juiste balans tussen zout, zuur, zoet en heet. China telt verschillende regionale keukens en in grote steden vind je ook buitenlandse restaurants en fast-food ketens.

Chinese maaltijden:

- o Chinezen eten 3 maal per dag warm eten.
- o Hun dagelijkse voeding bestaat onder andere uit noedels en noedelsoep, groene bladgroenten, rijst of porridge en tofu.

5. AAN TAFEL



Bij een feest of officiële gelegenheid hanteren Chinezen een echte tafeletiquette. De tafelschikking, de gesprekken, de verschillende gangen, de eetgewoonten en het toasten zijn vaste onderdelen. Het is een vrij formele bedoening die stilletjes aan wel van stijl verandert.

- o Chinezen drinken voortdurend (groene) thee of warm water, en slechts zelden koud mineraal water. Gedurende de hele dag wordt er warm water bijgegoten in de theekan, op dezelfde theeblaadjes. Warm water is overal gratis verkrijgbaar en wordt ook zo gedronken zonder thee toe te voegen.
- o Chinezen eten alles: kippenpoten, eendennek, hond, ezelstoofpot...

Praktische tips:

- o Chinezen houden vooral van... Chinees eten. Zeker voor Chinezen met een beperkte reiservaring biedt een Chinese maaltijd een soort vertrouwelijk gevoel tijdens hun buitenlandse reis. Net zoals brood dat voor ons biedt als we voor het eerst in Azië reizen.
- o Chinezen willen onze keuken wel eens uitproberen, als 'ervaring'. Voornamelijk onze typische (streek)gerechten, bv. waterzooi, stoemp, mosselen....
- o Serveer warm water voor thee i.p.v. mineraal water, ook bij warme maaltijden. De theekan mag je met warm water aanvullen, in plaats van opnieuw thee te zetten.
- o Zuivel en tarwe kunnen zwaar op de maag liggen voor Aziatische toeristen.

Chinese tafeletiquette:

- o Chinezen eten met stokjes in plaats van met mes en vork.
- o Alles wordt in serveerkommen of -borden geserveerd voor de hele tafel en wordt opgediend in het midden van de tafel. De gasten nemen dan zelf wat ze lekker vinden en scheppen dit met stokjes in hun eigen kommetje. Ook kan de gastheer het lekkers in jouw kommetje scheppen. Eten wordt dus gedeeld.
- o Chinezen houden van ronde tafels. Zo is iedereen gelijk en is het bovendien gemakkelijk om te reiken naar het eten dat midden op tafel staat.
- o Slurpen, boeren, een knoeiboel maken aan tafel; het zijn tekenen dat ze het naar hun zin hebben en lekker gegeten hebben. Vooral in stedelijke gebieden is hier de laatste jaren wel verandering in gekomen.
- o Het is altijd erg lawaaiig als Chinezen op restaurant eten. Ze praten veel en luid. Voor hen is dit hun belangrijkste sociaal contact.



6. HIERARCHIE EN BESLISSINGSNEMERS



Communicatie is altijd belangrijk in China, alsook het geven van input en feedback. Maar er wordt wel een 'Chinese' manier van communiceren gehanteerd. Zo gaat het veelal over indirecte gesprekstechnieken en positieve benaderingen van een probleem. Voor een Chinees is het namelijk heel erg om 'af te gaan' of zijn 'gezicht te verliezen' en dit al zeker in het openbaar. Ook een Vlaming zal zijn 'gezicht verliezen' als hij zich ongepast opwindt of zijn geduld verliest ten overstaan van Chinezen. Bovendien heerst er in China een sterker hiërarchisch systeem dan in Vlaanderen, zowel in een werkomgeving als in familieverband. Ervoor zorgen dat de hoogste in rang geen gezichtsverlies leidt is daarom erg belangrijk.

Praktische tips:

- o Menu's met foto's of vertalingen van menu's zijn gegarandeerd een meerwaarde in service.
- o Voorzie geen te grote porties, aangezien Chinezen westerse voeding niet gewoon zijn en de porties wellicht te veel vinden.
- o Omdat Chinezen graag hun eten delen kan je hierop inspelen door:
 - een buffet te voorzien.
 - borden met allerlei proevertjes op tafel te zetten.
 - grote potten/kommen op tafel te zetten waar ze zelf hun gewenste portie van kunnen nemen.
- o Stel je flexibel op voor culturele verschillen: met mes en vork eten is voor Chinezen even moeilijk als het voor ons is om met stokjes te eten. Chinezen zullen hun eigen stokjes meebrengen om bijvoorbeeld mosselen te eten.
- o Het voor ons onbeleefde gedrag van een boertje te laten, de tafel vuil achter te laten en luidruchtig te zijn is een teken dat je gasten het lekker vinden en plezier beleven.
- o Weet dat als elke Chinees een eigen bord krijgt, zoals in België de gewoonte is, ze alsnog uit elkaars bord zullen eten, omdat ze de gewoonte hebben om voeding te delen.
- o Vertel het 'verhaal' achter het gerecht dat je opdient: de geschiedenis erachter, hoe het wordt klaargemaakt, waarom het een specialiteit is...
- o Licht eventueel bij het opdienen toe wat er precies op het bord ligt en hoe je dit mag eten.
- o Verwacht geen fooi. Chinezen zijn het niet gewoon om fooien te geven.

Chinese culturele kenmerken:

- o Een belangrijk cultureel gegeven is 'mianzi' (gezicht). Het hebben van mianzi betekent prestige, eer, reputatie... Chinezen willen mianzi opbouwen en schande of gezichtsverlies vermijden. Onze directe manier van kritiek geven of discussiëren over meningsverschillen is voor hen vaak shockerend. Zelf zullen ze dat dus ook niet doen. Een 'neen' zal je niet

7. GESPREKS- ONDERWERPEN



snel horen. De kunst bestaat erin hun 'sociaal wenselijk antwoord' juist te interpreteren.

- o Er is zeer veel respect voor iedereen die ouder is dan jezelf.
- o Efficiëntie wordt erg geapprecieerd – al wordt Chinese efficiëntie door westerlingen niet steeds als zodoende ervaren: het bereiken van een 'compromis' zonder gezichtsverlies voor enige partij is het belangrijkste.

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 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 Chinezen waarderen het wanneer je een probleem niet als zodanig benoemt. Vermijd negatieve termen en probeer het probleem te omvatten door suggesties te geven, cross-culturele verschillen te kaderen, advies aan te reiken, begrip te vragen... Zo maak je er een positief verhaal van.
- o Toon steeds respect.
- o Wees steeds beleefd.
- o Bewaar je kalmte.

De Chinezen zullen niet onmiddellijk diepgaande gesprekken voeren en zeker niet hun land bekritisieren ten opzichte van buitenlanders. Nog steeds staan de media in China onder controle van de staat, waardoor niet al het binnen- en buitenlands nieuws hen onmiddellijk bereikt. De jonge generatie is hier echter niet mee gediend, en het medialandschap verandert dan ook snel.

Chinese gesprekken:

- o Chinezen praten graag over hun familie.
- o Chinezen houden van eenvoudige rechttoe-rechtaan humor.
- o Chinezen zijn fier op China en hun Chinese cultuur.

Praktische tips:

- o Indien je het gevoel hebt dat je een persoonlijk gesprek kan aangaan met je Chinese gast neem je best een veilig gespreksonderwerp zoals 'familie'. Stel vragen over hun kinderen want daar zijn ze fier op. Vraag ook naar de gezondheid van hun ouders.
- o Een ander veilig gespreksonderwerp voor alle culturen is 'het weer'.
- o Je praat best niet over seks, ziekten... of kritiek op China. Als je over China wil praten vertrek je best vanuit je eigen onwetendheid en stel je



- geïnteresseerde vragen (niet over politiek, Tiananmen, Tibet, Taiwan of het één-kind-beleid) of kan je terugblikken op erg positieve ervaringen die je wil delen (een reis, Chinees eten, eerdere Chinese gasten). Je zal al gauw een goede band smeden door China te loven.
- o Humor slaat aan maar gebruik eenvoudige moppen; humor waar geen extra laag of dimensie in zit. Visuele slapstick-humor slaat ook aan; trek gerust een gek gezicht of overdrijf wat met gesticuleren.

8. CIJFERS EN KLEUREN

123★

Bijgeloof komt overal voor. Wist je dat er in vliegtuigen geen rij '13' is? En is sommige hotels geen 13de verdieping? Rij 12 gaat over naar rij 14 en verdieping 12 wordt gevolgd door verdieping 14. Ook in de Chinese cultuur brengen bepaalde getallen en kleuren geluk of ongeluk.

Chinees ongeluk en geluk:

- o Getal 4 brengt ongeluk. Maar 8 en 6 zijn geluksgetallen.
- o Rood is de gelukkigste kleur. Geel en zwart zijn geen goede combinatie (wat zouden ze van onze Vlaamse vlag vinden?).

Praktische tips:

- o Leg Chinese gasten niet in kamer nummer 4 of op de 4e verdieping. Vermijd eventueel een getal dat eindigt op een 4.
- o Een rood accent wordt gewaardeerd.

9. RELATIE TOT TIJD



Chinezen zijn over het algemeen erg punctueel en vinden het onbeleefd als je te laat komt. Even verwittigen is dan ook noodzakelijk. Ze houden van een vast dagschema en zullen slechts een paar minuutjes napraten na afloop van een maaltijd, vergadering of rondleiding.

Chinees stiptheid:

- o Chinezen reizen meestal nog in groep en bezoeken verschillende Europese landen tegelijkertijd. Tijd in Vlaanderen is dus schaars en wordt graag optimaal besteed.
- o Punctualiteit is bij de Chinezen erg belangrijk.
- o Chinezen staan vroeg op en gaan vroeg slapen. Lunchen gebeurt rond 12u en dineren rond 18u. Na het eten vertrekt men snel zonder na te keuvelen met een kopje thee.

Praktische tips:

- o Voor een stads-/museumgids:
 - Chinezen zijn minder geïnteresseerd in museumbezoek, tentoonstellingen

10. NORMEN EN WAARDEN



De Chinese samenleving is nog steeds verweven met het communisme, hoewel dit zachtjes afzwakt. Kleine behuizingen, werken op het veld, het éénkindbeleid, een sterke nationale identiteit, het niet mogen tonen van emoties... in China is het nog steeds voelbaar. Ook geduld is een deugd waar een Chinees van doordrongen is en waar westerlingen soms wat van te kort hebben.

Het gezin wordt in China beschouwd als de hoeksteen van de samenleving en een basisvoorwaarde om gelukkig te zijn. Ongehuwde koppels, gezinnen zonder kinderen en scheidingen komen vrij weinig voor. En voor oudere familieleden wordt nog steeds thuis gezorgd.

- of culturele activiteiten. Beperk de duur van een museumbezoek en concentreer je op de topwerken (bv. Rubens).
- Voorzie wel voldoende tijd om rond te kuieren in de stad. Chinezen staan meer open voor populaire cultuur (bv. strips), erfgoed, lokale producten, verhalen en anekdotes die tijdens het wandelen kunnen waargenomen worden.
- Geef een tijdslijn: vergelijk de Europese gebeurtenissen met die van China. Leg emotionele banden en linken met Chinese films, muziek, literatuur en historische figuren: het is belangrijk om het 'verhaal' te vertellen. Alles wat Chinees is in België interesseert de Chinezen. Het is hun 'houvast' in onze westerse wereld.
- Laat geschiedenis, cultuur zoveel mogelijk tot leven komen. Maak een link met het nu. Chinezen willen zich 'amuseren' en 'geëntertaind' worden. Een workshop chocolade maken of brood bakken, je verkleden met historische kostuums...vallen in de smaak!
- Voorzie tijd en ruimte voor het maken van foto's. Vooral foto's met mensen voor een attractie hebben een meerwaarde. Weiger niet als je gevraagd wordt, het is een teken dat je aanvaard wordt in de groep.
- Zorg voor extra tijd voor een 'commerciële' afsluiter (bv. mogelijkheid om chocolade, kant, bier... te kopen na een bezoek aan het chocolade-, kantomuseum...)
- Beperk de wandeltijd. Chinezen houden niet van stevige wandelingen of flink door stappen. Ze nemen liever de bus van de ene naar de andere plaats. Indien er toch veel gewandeld moet worden, voorzie dan rusttijd.

Het Chinese leven:

- o Chinezen wonen in kleine woningen met weinig privacy.
- o In hun vrije tijd eten en drinken Chinezen graag en ze zijn dol op karaoke.
- o Chinezen eten alles: ook insecten, organen, hond en aap.
- o Na de lunch zijn ze een kort dutje gewoon. De meeste Chinezen kunnen ook overal een korte powernap houden.



- o Chinezen tonen hun gevoelens niet. Als Chinezen tevreden zijn kunnen ze dit wel tonen. Maar als ze ontevreden zijn zullen ze dit niet tonen. Het is dus niet gemakkelijk om te weten te komen of je Chinese gast oprecht tevreden was.
- o Dé traditionele Chinese religie bestaat niet, maar is de religie van het volk in het algemeen. De traditionele Chinese religie heeft elementen van confucianisme, voorouderverering, boeddhisme en taoïsme. Van deze elementen is voorouderverering het belangrijkste.

Praktische tips:

- o Aanvaard de drukte van de Chinezen. Wellicht hebben ze een fijne tijd. Je kan er preventief mee omgaan door hen te laten plaats nemen in een wat meer besloten hoekje in je restaurant, of hen op eenzelfde verdieping een kamer toe te wijzen in je hotel. Ze zullen het vaak appreciëren dat ze samen zitten, en bovendien bespaart het vaak wat ergernis voor andere gasten.
- o Korte dutjes zijn de gewoonte. Schrik niet als deelnemers in slaap vallen.
- o Het is zeer moeilijk te weten of iemand tevreden is of niet. Aanvaard dit.

11. DIENSTVERLENING



Chinezen verwachten, net als Japanners, Indiërs en Russen, 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.

Chinezen en dienstverlening:

- o In een land waar arbeidskrachten veeltalig en goedkoop beschikbaar zijn, wordt dienstverlening vaak als een vanzelfsprekendheid beschouwd en wordt die vaak met een zekere 'hautain' verwacht; klant is koning! Chinezen zijn dus erg gevoelig voor het ontvangen van klantvriendelijke bediening.
- o Chinezen houden van shoppen en het blijken daarbij big spenders te zijn. Shoppen is een belangrijk onderdeel van hun reis. Ze houden van merken en zijn statusgevoelig. Ze kopen vooral luxeproducten, zoals juwelen, horloges, kleding... Soms kopen ze in opdracht van Chinezen die thuis bleven. Een deel van hun status is ook cadeautjes meenemen voor familie, vrienden en kennissen thuis; dus vaak kopen ze kleine gadgets, souvenirs, chocolade... om weg te geven.
- o Chinezen zijn prijsbewust, zoeken 'value for money' en houden ervan om een 'goede zaak' te doen. Een 'vaste prijs' waar niet over onderhandeld kan worden zijn ze niet gewend.

Praktische tips:

- o Glimlach en verwelkom hen met 'Ni Hao'.
- o Zorg voor een VIP-behandeling. Toon veel, geef uitleg, overtuig, benadruk de waarde (en niet de prijs).
- o 'A special deal' is vaak de beslissende factor voor een geslaagde verkoop: een speciale korting 'especially for you'.
- o Zorg voor voldoende ruimte voor valiezen, shoppingbags... in bus of taxi.
- o Waarschuw de Chinese toeristen voor 'gevaren'. Zorg dat ze niet argeloos (in China kan dit wel) met hun geld en camera's rondlopen.
- o Zorg voor extra aandacht: een speciale begroeting of welkomstwoord door bv. de schepen, een speciaal uur van opening van bv. een museum, een speciale opening van bv. een privé gebouw, kleine geschenkjes.
- o In een hotel:
 - Zorg voor een waterkoker en thee op de kamer.
 - Chinezen zijn niet gewoon kraantjeswater te drinken. Extra flesjes water in de kamer zijn een meerwaarde naast een mededeling (in het Chinees) dat het kraantjeswater drinkbaar is.
 - Zorg voor slippers en badkamerbenodigheden: zelfs in het meest eenvoudige hotel in China is dit aanwezig.
 - Zorg voor warm eten bij het ontbijt. Dit hoeft niet te gevarieerd en complex te zijn. Warme havermoutpap, eenvoudige noedels of rijstpap maken hen al erg blij.
 - Gratis wifi wordt verwacht.
 - Men apprecieert het als de kamers van de groep gegroepeerd zijn. Vaak gaan dan de deuren open en wordt er bij elkaar langs gelopen.
 - Chinezen zijn het niet gewoon een fooi te geven voor de service.
 - Schrik niet als je Chinese gast 's avonds in pyjama naar buiten wandelt. Ze hebben soms de gewoonte een kleine wandeling te maken voor het slapen gaan.
- o In een winkel:
 - Stel een VIP-behandeling voor: rol de spreekwoordelijke rode loper uit, voorzie een shoppingassistent, geef een geschenkje...
 - Zorg voor productinformatie in het Chinees.
 - Informeer hen over kortingen en aanbiedingen. Zorg absoluut voor onderhandelingsmogelijkheden over de prijs. Dat geeft hen het gevoel dat ze een 'koopje' slaan!
 - Zorg dat je goed gedocumenteerd bent over de producten die je verkoopt en dat je uitleg kan geven over het productieproces en herkomst van chocolade, handtas... Deskundig advies is belangrijk en helpt hen de



12. Extra: Interesse van de Chinezen in Vlaanderen



(financiële) waarde van de goederen te begrijpen.

- Maak Chinese klanten attent op mogelijke belastingteruggave (tax refund) bij het verlaten van België.
- De meeste Chinezen reizen in groep onder begeleiding van een Chinese gids. Belangrijk om hen aan te trekken is commissie voor de gids. Dit kan ter plekke, of – vaker nog – op voorhand besproken worden met de gids dan wel de touroperator.
De Chinese wet 'Tourism Law of the People's Republic of China', in werking sinds 01/10/2013, ontmoedigt echter het geven van een voordeel aan de gids of tour operator. [Zie art.35: http://en.cnta.gov.cn/html/2013-6/2013-6-4-10-1-12844.html](http://en.cnta.gov.cn/html/2013-6/2013-6-4-10-1-12844.html).
- Ze zijn niet gewoon om hun beurt af te wachten, en zullen soms dus tussenkomen met een vraag wanneer de verkoper een andere klant helpt. Wees beleefd en vraag even geduld. Nog beter is een snel antwoord met de belofte om snelle bijstand.
- Chinezen betalen graag cash. Ook de mogelijkheid om te betalen met een Chinese Union Pay kaart is een absolute meerwaarde. Slechts weinig Chinezen hebben een internationale kredietkaart.

Hieronder vind je nog wat tips om de ervaring van Chinese toeristen in Vlaanderen te optimaliseren.

Speel in op hun interesses:

- o Beleving
- o Cultuur en erfgoed: architectuur in de straat (niet in musea), renovatie/restauratie, goed bewaarde historische stadskernen, koetsen en bootjes, het verleden herleven (Bokrijk)...
Populaire cultuur spreekt meer aan: strips (te ontdekken op straat), Gentse feesten...
Klassiekers: Rubens, Lam Gods.
- o Gastronomie: streekproducten, eten met een verhaal (mosselen, waterzooi, bierstoemp), chocolade van topkwaliteit (100% cacao, boter, handgemaakt), ook speciale bieren vallen zeer in de smaak.
- o Mode (en diamant): belangrijk als imago: nadruk op individualiteit (eerder dan designer labels), uniek, value for money, shopping.

Toegepast op een aantal bestemmingen:

- o Brussel: hoofdstad van Europa en van strips, klassiekers als de Grote Markt, Manneken Pis, Atomium.
- o Antwerpen: mode (with an attitude) en diamantcentrum, shopping, trendy adresjes...

- o Brugge: romantiek, terug in de tijd, chocolade, autoluw centrum, koetsen en bootjes, chocoladeworkshops. Kader voor 'honeymoon toerisme'.
- o Gent: een goed bewaard geheim, jeugdige dynamiek versus historische grandeur, cultuur en muziek (bv. Gentse Feesten).
- o Leuven: oudste universiteit, 's werelds grootste bierbrouwer...
- o Bokrijk: de geschiedenis herleven, natuur, een museum dat geen museum is.
- o Maasmechelen Village: shopping, bekende merken en grote kortingen, betalen met China Union Pay
- o Hasselt: gezellig, jenevermuseum, uitvalsbasis voor Bokrijk en Maasmechelen.
- o Tongeren: antiekmarkt op zondag, Ambiorix schoenen.
- o Haspengouw: natuur en fruit.

BRONNEN

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

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 China, een leidraad voor gewoonten & etiquette?', Kathy Flower

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

China Portfolio 2012, Living Stone Centrum

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.