

INTERCULTURELE DIENSTVERLENING VOOR TOERISTEN UIT INDIA



toerisme
vlaanderen



INHOUD

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

India is een land van contrasten en diversiteit, van meditatie en spiritualiteit. Het is de grootste democratie ter wereld met een enorm verschil tussen arm en rijk. Het heeft een intense en verbazingwekkende cultuur. In India gaan geschiedenis en traditie hand in hand met het dynamische technologische heden.

India heeft meer dan 1 miljard inwoners. Maar dé Indiër bestaat niet. Het beeld dat in het Westen leeft van een man met een tulband en een vrouw in een sari is een te gemakkelijk cliché. De meeste Indiërs zijn erg vriendelijk, hulpvaardig en vooral nieuwsgierig.

Op het eerste zicht lijken Vlamingen overeenkomsten te hebben met Indiërs, maar bij nader inzien beleven we die overeenkomsten op een andere manier.

Vlaanderen en India staan bekend voor hun festivals. In Vlaanderen heb je een ruime keuze uit muziek-, straattheaterfestivals en historische evenementen. Ook Indiërs houden hier van, hoewel het in India meestal religieuze festivals zijn.

Vlaanderen en India kunnen terugblikken op een rijk verleden, een verleden dat in het heden nog beleefd kan worden.

En in beiden landen zijn we zot van diamanten.

Filmliefhebbers zijn talrijk aanwezig, zowel in Vlaanderen als in India. Naar de Bollywood bioscoop gaan is een totaalbeleving; een Indiër leeft luidruchtig mee met de personages en laat zijn emoties de vrije loop. In de Vlaamse cinema's is het muisstil en 'snotter' je in stilte.

Goed om weten: de Indiase toerist reist graag in familieverband. En dan bedoelen we 'groot' familieverband, met ouders, kinderen, grootouders, kleinkinderen, tantes en ooms. Zelfs op huwelijksreis gaat de grote familie mee!

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

Dé Indiër 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 Indiase 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:

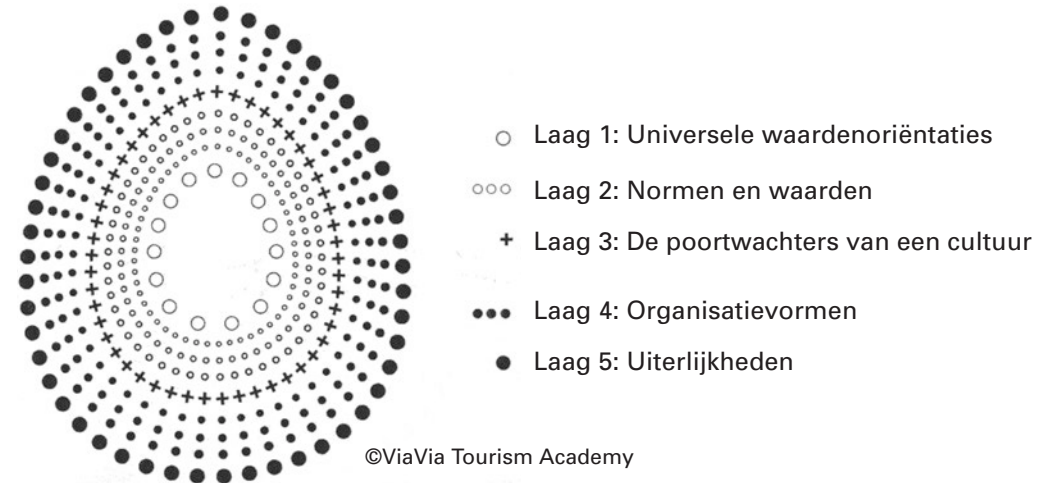
- **Openheid**
Je ontvangt de andere cultuur zonder oordeel of vooroordeel. Dit vereist geduldig observeren, actief luisteren en het loslaten van zekerheden.
- **Respect**
Je (h)erkent andere waarden en wereldbeelden als gelijkwaardig. Dit leidt tot een reflectie over je eigen cultuur die minder centraal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

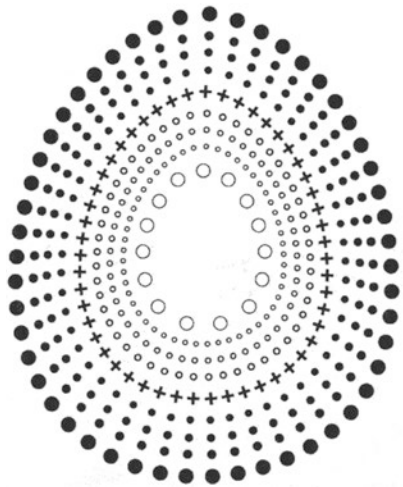
o werk, instellingen: organogram, loopbaan, verloning

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 Indiase 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 INDIA” IN VLAANDEREN

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



Volgens de grondwet zijn er in India, een land met meer dan 1,2 miljard inwoners, vijftien officiële talen. De officiële federale taal is Hindi, daarnaast heb je nog 14 hoofdtalen en meer dan duizend talen en dialecten. Tot in 1965 was Engels de officiële voertaal. De Indiërs uit het zuiden begrijpen geen Hindi en communiceren meestal in het Engels met hun landgenoten uit het noorden. In het parlement wordt Engels gesproken. Vaak wordt gezegd dat Engels de enige taal is die alle Indiërs begrijpen. Dit impliceert dat elke Indiër die hogerop wil geraken Engels zal leren.

Een Indiër en Engels:

- o Engels is de taal van de geschoolde Indiërs, ook onder elkaar spreken zij Engels.
- o Ook al hebben ze een speciaal accent, het Engels van de meeste Indiërs is doorgaans vrij gemakkelijk te verstaan. Goed om weten is dat de ‘f’ vaak uitgesproken wordt als ‘p’. In plaats van fifty hoor je ‘pipty’. De ‘j’ wordt vaak een ‘z’, july klinkt als ‘zuly’. De ‘sh’ klinkt als ‘s’, sheep klinkt als seep. De ‘w’ ten slotte lijkt meer op een ‘v’ zoals in het Spaans.
- o ‘Namaste’ is de normale begroeting. Dit komt uit het Sanskriet en betekent ‘ik buig voor de godheid die in u is’. Daarbij maakt de Indiër een lichte buiging en vouwt de handen met de vingers omhoog voor de borst.
- o Voor Indiërs is welsprekendheid belangrijk, daarom houden ze vaak lange gepassioneerde toespraken.

Praktische tips:

- o Indiërs voelen zich op het gemak als ze in het Engels worden aangesproken. Spreek duidelijk en aan een normaal tempo.
- o Als je het Indiaas Engels niet begrijpt, dan vraag je heel beleefd om even te herhalen.
- o Een traditionele begroeting hoeft niet. De stand van de handen wat hoger of lager heeft alweer een andere betekenis. Een warm welkom daarentegen is belangrijk.

2. SOCIALE ONGANG - VERBALE COMMUNICATIE



Een Indiase familienaam vertelt wie je bent. Indiërs kennen graag de achtergrond van iemand.

Aanspreking in India:

- o Formaliteit is belangrijk.
- o Indiërs antwoorden vaak sociaal-wenselijk op een vraag, dat wil zeggen dat ze antwoorden met wat zij denken dat jij wil horen. Een Indiër zegt niet gemakkelijk 'Ik weet het niet'.
- o In het Hindoe bestaat er niet echt een woord voor sorry en dank u. Voor ons kan dit soms onbeleefd overkomen.

Praktische tips:

- o Spreek een Indiër enkel met de voornaam aan als hij/zij het zelf voorstelt.
- o Blijf steeds kalm en beleefd.
- o Een Indiër zegt het niet altijd met veel woorden maar aan zijn lichaamstaal kan je zien of hij iets apprecieert (zie lager).

De Indiase lichaamstaal bestaat uit subtiele maar belangrijke signalen. De karakteristieke wiebelende hoofdbeweging van de Indiër kan zeer verwarrend overkomen. Het kan zowel ja, nee als misschien betekenen. De betekenis moet je proberen te halen uit de context en lichaamstaal.

3. SOCIALE ONGANG - LICHAAMSTAAL



Indiase lichaamstaal:

- o Het is heel aanvaardbaar dat Indiase mannen hand in hand op straat lopen als teken van vriendschap.
- o Het tonen van affectie tussen mensen van het verschillend geslacht daarentegen gebeurt niet in het openbaar.
- o Iemand van het andere geslacht raak je niet aan.
- o Het richten van je voetzolen naar een andere persoon is een teken van geen respect.
- o Fluiten en knipogen wordt ervaren als onbeleefd.
- o De linkerhand wordt als onrein beschouwd.
- o Wijzen met je vinger is onbeleefd.
- o Indiërs wenken met hun handpalm naar beneden en trekken dan de vingers naar binnen.
- o Het hoofd en de oren zijn heilig.



4. CULINAIR GENOT



De verschillende godsdiensten (waarvan de belangrijkste het hindoeïsme en de islam) hebben een grote invloed op de Indiase keuken die kleurrijk en pikant is.

Garam masala, tandoori, curry, naan en paneer....stuk voor stuk exotisch klinkende namen die visioenen van diepe kleuren en hete smaken oproepen. De Indiase keuken hoort tot de meest smaakrijke en karaktervolle ter wereld, dat lijkt geen twijfel.

In India is het woord 'curry' de naam van een gerecht. Het kruidenmengsel dat in het westen kerrie heet wordt daar 'garam masala' genoemd. De samenstelling van de garam masala verschilt al naar gelang de toepassing bij vis, vlees of groenten en de streek waar het wordt klaargemaakt.

Praktische tips:

- o Als man kan je een Indiase vrouw beter geen hand geven, behalve wanneer zij als eerste haar hand aanbiedt.
- o Let er op dat als je met je benen over elkaar zit, dat je niet met je voetzolen naar je gesprekspartner gericht zit.
- o Gebruik alleen je rechterhand om iets aan te geven of aan te duiden.
- o Indiërs wijzen met een kin beweging.
- o Je aait niemand over het hoofd, ook geen kinderen.

Indiase maaltijden:

- o Bij een traditionele maaltijd heeft iedereen een blad (thali) met 3 tot 8 schaaltes, waarin de verschillende gerechten worden geserveerd. De basis van de gerechten is rijst, al dan niet vergezeld van één soort Indiaas brood (naan, chapati). Soms is er een zoet nagerecht.
- o De koe is volgens het hindoeïsme een heilig dier en daarom zullen hindoes geen rundvlees eten. Moslims zullen daarentegen geen varkensvlees eten omdat zij een varken als onrein beschouwen. Omdat een groot aantal hindoes helemaal geen vlees eet, zijn veel Indiase gerechten vegetarisch. Brahmanen (hoogste priesterkaste) eten strikt vegetarisch, geen vis of eieren maar ook geen knollen die uit de grond komen (ui, aardappel...).
- o Indiërs eten drie keer per dag warm.
- o De Indiase keuken is 'hot': wat voor een Indiër mild is, is voor onze smaakpapillen al pikant.
- o Indiërs drinken veel zwarte thee, chai (thee met melk, suiker en een kruidenmengeling) en mineraalwater.

Praktische tips:

- o Vraag op voorhand de voorkeur van de klant. Voorzie alternatieven voor ronds- en varkensvlees.

5. AAN TAFEL



- o Informeer steeds goed op voorhand of er vegetariërs in de groep zitten. En of ze ook eieren en vis eten.
- o Zet de Indiase keuken geregeld op het programma. Vele Indische restaurants bij ons worden gerund door Bengalen (Bangladesh) en dat geeft geregeld smaakverschillen.
- o Zorg voor een Engels ontbijt of ontbijtbuffet met enkele warme gerechten.
- o Serveer pittige, kruidige gerechten.
- o Zorg er voor dat er op de kamer mogelijkheid is om thee te maken.

Elke min of meer begoede familie in India heeft personeel in huis. Ze zijn het dan ook gewoon om bediend te worden. Als Indiërs voor iets betaald hebben, vinden ze niet dat ze er voor moeten bedanken.

De Indiase tafel:

- o Traditioneel eet men in India met de rechterhand. De linkerhand raakt het eten nooit aan en wordt als onrein beschouwd. Men neemt het eten op met het Indiaas brood.
- o Voor een Indiër is het weigeren van aangeboden drank of voedsel een belediging. Maar het is wel gebruikelijk om het eerste aanbod af te slaan uit beleefdheid.
- o Voedsel heeft een rituele kwaliteit, maar wordt onrein als het aangeraakt is.
- o Soms willen vegetariërs niet samenzitten met vleeseters.
- o Bij een buffetformule is het in India niet ongewoon om toch het eten tot aan de tafel te laten brengen.

Praktische tips:

- o Voorzie mogelijkheid om handen voor en na het eten te wassen.
- o Als je drank of eten aanbiedt, bied het dan minstens twee keer aan. De eerste weigering is uit beleefdheid.
- o Raak het voedsel bij het opdienen niet aan met de hand.
- o Neem geen aanstoot aan het feit dat een Indiër/Indiase het normaal vindt dat hij/zij bediend wordt, zelfs al staat er een uitgebreid buffet. Maak duidelijke afspraken wat kan en niet kan bij de buffetformule.
- o Indiërs kunnen nogal bruuskerend zijn t.o.v. bedienend personeel. Weet dit en schat in hoe te reageren.
- o Indiërs kunnen ook schotels weigeren van zodra ze het eten werkelijk op tafel zien en nieuwe schotels aanvragen. Schat dit in en weet dit op te vangen.



6. HIERARCHIE EN BESLISSINGSNEMERS



Officieel bestaat het strak hiërarchische kastensysteem niet meer maar het heeft wel nog een grote invloed op de huidige samenleving. Vooral bij het zaken doen zal je hier rekening mee moeten houden. Indiërs mogen kritiek geven op zichzelf maar ze dulden het slecht van anderen.

Indiërs zijn gezagsgetrouw aan hun meerderen, in ruil verwachten ze dat ze goed behandeld worden en dat ze geholpen worden bij promotie.

Indiase culturele kenmerken:

- o Gezichtsverlies is het ergste wat een Indiër kan overkomen.
- o Een Indiër neerbuigend toespreken is de ergste belediging.
- o Een Indiër verkiest het vermijden van een conflict boven het uitklaren van misverstanden.

Praktische tips:

- o Geef geen persoonlijke kritiek in het bijzijn van anderen.
- o Ook als je een probleem met je Indiase gast bespreekt omkader het dan zodanig dat je niet vertrekt vanuit het negatieve.
- o Wees zeer diplomatisch.
- o Probeer ten allen tijde een situatie te vermijden waarin jouw Indiase gesprekspartner gezichtsverlies zou kunnen leiden.
- o Toon steeds respect.
- o Bewaar je kalmte.

Gesprekken over koetjes en kalfjes zijn een vast onderdeel van het Indiase leven. De Indiërs zijn heel nieuwsgierig. Het is een blijk van beleefdheid om in het openbaar een gesprek te beginnen. Binnen de kortste tijd weten ze alles van hun gesprekspartner zoals je naam, je werk, wat je verdient, waar je woont, of je getrouwd bent...

Indiase gesprekken:

- o Indiërs stellen heel veel vragen.
- o In geen ander land speelt de speelfilm zo'n belangrijke rol in het dagelijkse leven als in India. Tv kanalen zenden de hele dag door videoclips uit van filmsongs met flitsende dansscènes uit de Indiase speelfilms. Een bezoek aan de bioscoop is één van de meest favoriete vrijetijdsbestedingen in India.

Praktische tips

- o Indiërs praten heel graag over hun familie, film en cricket, de nationale sport.
- o Laat je niet afschrikken door de vele vragen, ga zover mee in het gesprek als je zelf wilt. Maar het ijs is op deze manier heel vlug gebroken.
- o Absoluut te mijden als gespreksonderwerp: bruidsschatten en bruidsschatmoorden.

7. GESPREKS- ONDERWERPEN



8. KLEUREN EN SYMBOLEN



Bijna iedereen is bijgelovig. India is een centrum van wetenschappers en ingenieurs, maar ook één van hardnekkig bijgeloof. Je draagt geen nieuwe kleren op zaterdag, je laat je auto zegenen voordat je een ritje maakt. Indiërs beschermen zich op alle mogelijke manieren tegen het 'boze oog'.

Indiase symboliek:

- o De swastika is een symbool van voorspoed en geluk. Het is het heiligste teken in het hindoeïsme en jainisme en wordt ook gebruikt in het boeddhisme. De nazi's hebben het hakenkruis hiervan afgeleid. Met alle negatieve connotatie als gevolg.
- o De koe is heilig. Je ziet ze overal in het straatbeeld, zelfs op de drukste plaatsen in de grootste steden.
- o De tikka, tilak of bindi is de stip op het voorhoofd. Oorspronkelijk was dit enkel voor getrouwde Hindoe vrouwen. De rode, oranje of witte stip wendt het boze oog af. Het is het symbool voor bescherming. Ondertussen is het een modeartikel geworden, je kan het zelfs in stickervorm kopen.
- o Niezen brengt ongeluk, vooral als het voorvalt net voor je de weg opgaat of een belangrijke opdracht begint.

Praktische tips:

- o Je geeft hindoes best geen geschenken waar koe in verwerkt is (ook geen koeienhuid).
- o Zwart en wit zijn ongelukskleuren.
- o Verbaas je niet als een Indiër afspraken op een bepaald uur of een bepaalde dag weigert omdat het een 'slecht' tijdstip is.

9. RELATIE TOT TIJD



Conceptie van tijd wordt vaak anders ingevuld in India. De Indiërs vinden dat relaties op de eerste plaats komen en besteden hier veel tijd aan.

Indiase tijd:

- o Een Indiër haat het om zich te haasten.
- o Op tijd komen is soms een probleem.
- o Deadlines worden niet zo strikt nageleefd.
- o De geschiedenis van India verloopt volgens andere tijdslijnen dan de Europese.

Praktische tips:

- o Maak je programma niet te strak, voorzie steeds speling.
- o Als je een afspraak maakt mag je op een beleefde manier duidelijk maken dat je het enorm apprecieert als dit op tijd kan. Maar maak je er op het moment zelf niet druk over (vermijd gezichtsverlies, zie hoger), voorzie steeds een marge.



10. NORMEN EN WAARDEN



- o Voor een stads/museumgids:
 - Geef een tijdslijn: vergelijk de Europese historische gebeurtenissen met die van India.
 - Leg referenties tussen beide werelddelen. Tussen het Katholieke geloof en Hindoeïsme: heilige drievuldigheid kan je bijvoorbeeld vergelijken met de kosmische drie-eenheid die bestaat uit Brahma, Visjnoe en Shiva.
 - Voorzie tijd om foto's te trekken. Indiërs nemen van alles en overal foto's. En ze staan zelf heel graag op de foto.

Tradities en moderniteit gaan hand in hand. Een belangrijk aspect is het respect voor de ouderen. De familie staat centraal. In India wonen tot 4 generaties samen in 1 huis. Feesten en festivals zijn steeds een familiegebeuren. Ook op reis gaan ze met de hele familie.

Hindoes geloven in reïncarnatie: elke mens heeft een ziel die na de dood wordt herboren in een nieuw lichaam van een mens, een dier of zelfs een godheid, tot men het Nirvana bereikt heeft.

Het Indiase leven:

- o Respect en aanzien zijn heel belangrijk.
- o Er is goed en slecht karma. Heb je succes dan is dat goed karma, heb je pech dan is dat slecht karma. Alles wat jou in jouw leven overkomt is jouw karma en dat moet je lijdzaam accepteren.
- o Familiebanden zijn heel belangrijk. Indiërs reizen daarom graag in uitgebreid familieverband.
- o De tradities wegen in India zwaar door en bepalen eigenlijk alle aspecten van het dagelijkse leven. Enkele tradities komen voort uit eenvoudige gebruiken of bijgeloof die door de eeuwen heen doorgegeven werden. Toch vormen ze de echte basis, de essentie van de Indiase beschaving.
- o Privacy is voor een Indiër minder belangrijk dan voor ons.
- o Indiërs zitten minder in over gemiste kansen omdat ze geloven dat iets opnieuw zal gebeuren in een andere context.

Praktische tips:

- o Het gemakkelijk aanvaarden van een tegenslag wil niet zeggen dat een Indiër niet ondernemend is.
- o Voorzie activiteiten waar de volledige familie samen aan kan deelnemen. Je hoeft geen apart programma te voorzien voor de kinderen.

11. DIENSTVERLENING



In India heeft elke begoede familie één of meer personeelsleden in huis. Ze vinden het heel normaal dat ze bediend worden. In tegenstelling met België komt het bedienend personeel uit de lagere kaste. Dit uit zich soms in hun - soms hautain overkomende - houding ten aanzien van kelners, taxichauffeurs, kamermeisjes enz. Een Indiër is het niet gewoon om te bedanken voor een dienst waarvoor hij betaald heeft.

Gastvrijheid is heel belangrijk voor een Indiër want de goden komen via de gasten.

Omdat de meeste Indiërs met verschillende generaties tegelijkertijd reizen, vraagt dat extra aandacht. Je moet zowel rekening houden met de behoeften van de kinderen, als met die van de ouderen.

Indiërs en dienstverlening:

- o Verwelkoming is heel belangrijk voor een Indiër. Gasten moeten echt het gevoel hebben dat ze welkom zijn.
- o Indiërs trekken van alles en overal foto's. En ze staan zelf heel graag op de foto. Je wordt voortdurend gevraagd om hen te fotograferen. En ze hebben jou ook heel graag mee op de foto staan.
- o Indiase toeristen, die in groep reizen, verkiezen een formule waarbij alles in de prijs is inbegrepen.
- o Indiërs wandelen niet graag.
- o Indiërs veronderstellen dat hun bagage overal voor hen gedragen wordt.

Praktische tips:

- o Zorg steeds voor een speciale begroeting, een warm welkom. Daarentegen is een Indiër het niet gewoon om te groeten bij het binnengaan van een winkel.
- o Vind het een eer dat je steeds gevraagd wordt om foto's te nemen en zelf mee op de foto mag staan.
- o Verwerk het bedrag van een fooi in de totaalprijs.
- o Tijdens een rondleiding:
 - Zorg ervoor dat de wandelingen kort zijn en plan geregeld een stop.
 - Zorg voor variatie in transport zoals paardenkoets, bootjes, huifkar, treintje...
 - Indiërs verkiezen een gids boven een audioguide.
 - Bij families vertel je beter verhalen dan dat je gedetailleerde informatie met data geeft. Laat de geschiedenis en cultuur zoveel mogelijk tot leven komen.
 - Leg emotionele banden en linken met Indische films en muziek.
- o In een taxi:
 - Leg spontaan de bagage van je gasten in de koffer van je taxi.
- o In een hotel:
 - Verwelkom je Indiase gasten met een drankje.
 - Zorg voor flesjes mineraal water op de kamer.



- Zorg op de kamer voor de mogelijkheid om thee te zetten.
 - Families verkiezen connecterende kamers of kamers naast elkaar.
 - Bied familiekamers aan; kinderen slapen op de kamer van de ouders.
 - Breng de bagage naar de kamer van je gast.
- o In een winkel:
- Reageer niet beledigd als een Indiër iets van je prijs probeert te doen. Geef iets extra bij aankoop of een reductie vanaf een bepaald bedrag. Geef hen het gevoel dat ze een 'speciale prijs' krijgen.
 - Hou je niet op de achtergrond maar kom direct ter hulp.
 - Een Indiër is nieuwsgierig, geef daarom zoveel mogelijk uitleg over een product.
 - Voorzie informatie over taxfree winkelen 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 Indiase markt en de Indiase toeristen?
Surf dan snel naar: www.toerismevlaanderen.be/india

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 India, een leidraad voor gewoonten & etiquette', Nicki Grihault

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

Reisgidsen Trotter 'Noord-India' en 'Zuid-India'

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 veelevoudigd, 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.