

Teksti: Saara Liukkonen, Jaana Konsti
Kuvat: Keskuskauppakamari
Copyright: Etelä-Savon kauppakamari



Oletko valmis palvelemaan venäläisiä asiakkaita?

Venäläisten matkailijoiden määrä on viime vuosina kasvanut ja vuosi vuodelta suurempi määrä heistä on suunnannut myös Etelä-Savoon. Maantieteellisesti täältä ei ole pitkä matka rajan ylitse, mutta joitakin kulttuurillisia eroja kansojen väliltä löytyy ja ne tiedostamalla sekä muutaman sanan venäjää taitamalla saat asiakaspalveluun lisää potkua.

Idea tähän artikkeliin syntyi Etelä-Savon kauppakamarin kaupan- ja palvelualan valiokunnan kokouksessa. Ennusteiden mukaan venäläisten osuus matkailijoista seudullamme tulee vielä kasvamaan nykyisestä ja kasvu on näkynyt jo viime aikoina katukuvassa. Jotta Etelä-Savo hyötyisi kasvavasta matkailijavirrasta on syytä kunkin palveluyrityksen varautua palvelemaan tätä potentiaalista asiakaskuntaa. Esimerkiksi hyödyntämällä tämän artikkelin informaatiota painamalla mieleensä joitakin käytännön vink-

kejä ja opettelemalla perusfraasit venäjäksi.

Venäläiset ovat samanlaisia ihmisiä kuin me suomalaisetkin. Huomioi heidän kanssaan samat asiat kuin muiden asiakkaiden palvelemisessa:

- Aloita katsekontaktista
- Laita hymyä huuleen
- Pilkkettä silmäkulmaan
- Muista eleviestintä

Erityispiirteitä

Hyvät tavat

Venäläiset arvostavat hyviä tapoja, jotka ovat meille suomalaisillekin tuttuja. Mies avaa naiselle oven, laittaa takin naulakkaan, auttaa lähtiessä päälle ja hän ojentaa käden avuksi. Venäläiset teitittelivät, tämä on hyvä muistaa.

Maskuliininen kulttuuri

Venäläisessä kulttuurissa mies on perheenpää ja vaimo on kaula,

joka kääntää päätä. Mies maksaa ja naisia huomioidaan. Edelleenkin monet venäläiset eivät kätelee naisia, vaan tervehdys tehdään päänyökkäyksellä tai poskisuudelmalla.

Tunteellisuus

Tunteet näytetään avoimesti, asiakaspalvelutilanteessakin saatetaan "räjähtää" nopeasti, mutta myös lepytään nopeasti. Joten tätä ei tule tulkita liiallisella vakavuudella. Venäläiset osoittavat myös selkeästi kiitollisuutensa.

Eleviestintä voimakasta

Venäläiset tulkitsevat erittäin taitavasti eleviestintää. Ota tämä huomioon liikkeissäsi ja kasvojesi ilmeissä.

Spontaanisuus

Venäläiset haluavat usein tässä ja nyt palvelua.

Aktiivisuus

Venäläiset matkailijat haluavat mökkeilyn vastapainoksi aktiiviteetteja: he haluavat nähdä ja kokea.

Kollektiivisuus

Suomalainen on tottunut pitämään ympärillään tietyn revii- rin, oman alueensa, jonka sisäpuolelle ei juuri kenelläkään muulla ole asiaa. Venäläisillä, kuten monilla muillakin eurooppalaisilla tämä revii- ri on huomattavasti pienempi. He tulevat lähelle ja koskettavat puhuessa toisia.

Seurallisuus

Venäläiset rakastavat keskustelua ja odottavat sitä myös asiakaspalvelutilanteissa. Pyri pitämään yllä small-talkia. He puhuvat paljon ja käyttävät aiemmin mainittua elekieltä paljon sanojen rinnalla. Perisuomalainen hiljaisuus voidaan tulkita epäkohteliaisuudeksi.

Kultturelli kansa

Venäläiset tuntevat hyvin historian ja ovat kulttuurin ystäviä. Asiakaspalvelutilanteessa voit kertoa asiakkaalle oman kaupunkisi ja yrityksesi historiasta.

Ajan käsite

Suhtautuminen aikaan poikkeaa suomalaisesta. Heti tarkoittaa useimmiten 1-2 tuntia, huomenna tarkoittaa viikkoa tai kuukautta.

Ajan lisäksi suhtautuminen lakiin ja ohjeisiin poikkeaa jonkun verran, periaatteessa nämä hyväksytään ja niitä noudatetaan, mutta aina on jouston varaa (если очень хочется - то можно).

Taikausko

Venäläiset ovat hyvin taikauskoisia. Älä kätelee kynnyksen yli, sillä oviaukossa olo tuo huonoa onnea. Viheltäminen sisätiloissa tarkoittaa, että perhe menettää kaikki rahansa. Ja mustat kissat ovat merkki huonosta onnesta.



Erityispiirteitä ravintolassa

Normaalisti alkupalat, keitto, pääruoka ja jälkiruoka syödään "pitkän kaavan mukaan".

Venäläiset ovat kiinnostuneita myös suomalaisesta ruokakulttuurista ja erityisesti paikallisista erikoisuuksista, muista suositella heille näitä.

Tee juodaan sitruunan, hunajan tai hillon kanssa.

Maljapuheet kuuluvat asiaan. Alkoholin nauttiminen ilman syömistä ei kuulu venäläiseen kulttuuriin, se katsotaan juopotteluksi.

Uskonto (ortodoksisuus) on vaikuttanut ruokailuun, edelleen tänä päivänä monet pitävät paaston tiettyinä aikoina.

Venäläisen kysyessä "Missä voin pestä käteni?", hän useimmiten tarkoittaa missä on wc.

... ja vaatekaupassa

Venäläiset ovat hyvin merkki- ja muotitietoisia ja status näytetään pukeutumalla muodin mukaisiin merkkituotteisiin.

Naiset pukeutuvat naisellisesti ja käyttävät paljon koruja sekä korkeita korkoja. Muista mainita Tax-free.

Lyhyt oppimäärä venäjää



Suomi

Tervehdys
Tervetuloa!
Minun nimeni on:
Miten voin palvella?
Olkaa hyvä!
Kiitos!
Kyllä!
Ei!
Anteeksi!
Tervetuloa uudelleen!
Näkemiin:
Kuinka paljon tämä maksaa?
Se maksaa:
Euro



Venäjä

Здравствуйте!
Добро пожаловать!
Меня зовут...
Чем могу помочь?
Пожалуйста!
Спасибо!
Да!
Нет!
Извините!
Приходите еще!
До свидания!

Сколько это стоит?
Это стоит....
Евро

Lausunta

Zdrávstvuitje!
Dabró pažalavat!
Minjá zavýt...
Tšem magý pamóts?
Pažálsta!
Spasiba!
Da!
Njet!
Izvinítje!
Prihadíte ješšó!
Da-svidánja!

Skóljka éta stóit?
Éta stóit
Jevro