Un turista nada accidental

'Ní hâo' es el saludo que van a tener que aprender los profesionales del turismo en España, si quieren dar la bienvenida a los cerca de treinta millones de turistas chinos que según las previsiones pueden visitar nuestro país en los próximos diez o quince años

La Comunidad de Madrid y el Consorcio Turístico Madrileño han decidido elaborar un 'Manual de acogida del turista chino en Madrid', el cual ofrece una serie de consejos sobre cómo se debe tratar a estos honorables huéspedes orientales con costumbres y hábitos muy diferentes a los nuestros.

Esta edición se enmarca dentro del Plan Asia, que dotado con 1.762.000 euros, pone en marcha una serie de iniciativas para lograr un incremento del 14% en el número de turistas asiáticos que vendrán a España durante este año. Se ha prestado especial atención a China como una apuesta de futuro, por la cantidad de turistas potenciales que pueden visitar nuestro país en los próximos años.

China es, a día de hoy, el país más poblado de la Tierra con sus 1.300 millones de habitantes. Por supuesto, no todos disfrutan de una capacidad adquisitiva alta que les permita hacer turismo allende sus fronteras, pero dado que en el país de la Gran Muralla todo es colosal cuando se trata de cifras, también éstas son magnas. Así, de los 1.300 millones de chinos un 10% o, lo que es igual, 130 millones, tienen el mismo nivel de vida y la misma capacidad económica que la media de la Unión Europea. Esta nada despreciable cifra le coloca en el puesto número uno como país emisor de turistas. Aunque las cifras todavía son tímidas para lo que se avecina en un futuro, en 2004 vinieron a España 35.000 turistas chinos y 52.000 lo hicieron en 2005. La OMT sostiene que, según sus estimaciones, en el año 2020 China será el quinto país emisor de turistas del mundo.

Además existen otras circunstancias que van a propiciar un aumento del turismo de este país no sólo hacia España sino también a toda Europa.

EL CASINO Y EL BERNABÉU

Los turistas chinos conocen perfectamente la Liga española, les encanta visitar el estadio Santiago Bernabéu e ir a jugar al casino.

Vuelos directos y sin visado

Los residentes de Hong Kong ya pueden venir a España sin necesidad de un visado. Por otro lado, el acuerdo firmado por el gobierno chino con la Unión Europea da luz verde para que se puedan efectuar viajes turísticos desde China a Europa. Éste también permite que las agencias de viaje chinas tramiten los visados con mayor rapidez, y favorece así que los chinos sean unos turistas potenciales en alza en los diferentes estados de la Unión. Países como Alemania, Francia, Italia e Inglaterra ya han apostado por ello y disponen de vuelos directos diarios a Beijing (Pekín), Shangai o Cantón y han hecho promociones especiales dirigidas a su nuevo cliente chino.

En España, la aerolínea Air Europa ha sido la pionera en inaugurar una línea directa Madrid Beijing (Pekín), con dos vuelos semanales que llevan operando desde mayo de 2005. Iberia de momento todavía no se ha lanzado a este mercado aunque no descarta hacerlo en un futuro y dispone de un vuelo diario compartido con Cathay Pacific desde Madrid y Barcelona, vía Amsterdam a Hong Kong.

Hay razones más que suficientes para prestar la debida atención al futuro turista de tranquila sonrisa oriental. La cultura oriental es diferente y, si se quiere captar clientes, habrá que adaptarse o por lo menos conocer sus costumbres y peculiaridades. En este sentido, la Comunidad de Madrid ha hecho un gran esfuerzo con su 'Guía de acogida del turista chino' en la que se dan unas pautas primordiales para que su estancia en España resulte todo un éxito o sea lo más grata posible.

Dado que es el primer país productor de té del mundo y que cuenta con infinidad de variedades de té, no es raro que los chinos no beban nunca agua del grifo, por lo que es más que aconsejable ofrecerles un té o en su defecto un refresco. Si se quiere tener un buen detalle se aconseja facilitar un termo o un calentador en la habitación para que se puedan hacer una infusión cuando gusten porque esta bebida la beben como nosotros el agua.

Si se ha viajado al continente ama-

El *pinying* es el método que transcribe el sonido de cada carácter chino al alfabeto latino

rillo, se sabrá que para los chinos el cuatro es el número que trae mala suerte. Si es posible, es mejor evitar ofrecerles una habitación con dicho número o que se halle en la cuarta planta, en su lugar el seis, el ocho y el nueve son los números más apreciados por los miembros de esta cultura pues son muy supersticiosos con la numerología. En Hong Kong llama la atención que los coches de lujo tienen matrículas acabadas en ocho por ser un número que da mucha suerte, el *sumum* es que toda la matrícula esté compuesta de ochos.

La guía gratuita repartida por hoteles, restaurantes y centros culturales contempla también otras situaciones prácticas como facilitar folletos, mapas, menús y guías en chino. Indica cómo debe hacerse el registro de nombres en un hotel. Sería imposible copiar un carácter chino sin riesgo de error. Afortunadamente se creó el *pinying* que transcribe el sonido de cada carácter chino al alfabeto latino. Los pasaportes y tarjetas de visita están escritos tanto en mandarín como en *pinying.*

Sus costumbres no dejan de ser una caja de sorpresas y no será raro ver a un chino coger las tarjetas de visita con las dos manos y leerla atentamente en el momento de la entrega. Sería una falta de cortesía dejarla sobre la mesa o no molestarse en prestarle la debida atención. Es de buena educación hacer lo mismo cuando se reciba una tarjeta por su parte. Son gente muy detallista y cuidadosa, y ya se sabe que cuando algo es muy minucioso y elaborado se dice que es un trabajo de chinos. Baste ver las impresionantes obras de arte o miniaturas de jade, marfil y palo de rosa que tienen en sus museos.

Los nombres chinos constan de tres caracteres. El primero es siempre el apellido y los dos restantes corresponden al nombre. Equivocar el nombre con el apellido es una falta de respeto. Para dirigirse a una persona es conveniente llamarle siempre por su apellido y citar, en su caso, el rango o cargo que ostenta esa persona ya sea: profesor, gerente, director de una empresa o cooperativa, etc.

Comida china y adaptadores eléctricos

Si se quiere ofrecer un buen servicio los hoteles deberían disponer de adaptadores eléctricos chinos al menos en la recepción. Las comidas y los horarios de éstas son un capítulo importante. Los chinos, aunque viajen fuera de su país, prefieren la comida china. Si el hotel no puede ofrecerla, una opción es presentarles una lista de los restaurantes chinos más próximos o incluso concertar cenas con ellos. El horario de las comidas y cenas es similar al europeo.

MUSEOS Y MONUMENTOS

El turista chino es muy culto. Le gusta aprovechar al máximo el tiempo y realizar el mayor número de visitas a lugares donde se puedan tomar fotos.

El turista chino tiene un nivel cultural alto, sin embargo, dada la lejanía de este país, cuando salen al extranjero prefieren aprovechar al máximo el tiempo y realizar la mayor cantidad posible de visitas a lugares y monumentos donde puedan hacerse fotos de recuerdo. Las explicaciones deberán ser breves y lo mejor sería disponer de un guía chino más que de un intérprete para ahorrar tiempo. Y si se trata de un grupo numeroso evitar dividirlo en dos hoteles diferentes para evitar largos desplazamientos. A los chinos les encanta el juego y, aunque en su país está prohibido, una buena opción es llevarles una noche al casino, también se puede incluir una visita a un campo de fútbol, ya que conocen perfectamente la Liga de fútbol española.

Los chinos son muy hospitalarios y tremendamente educados y atentos con sus invitados y con los turistas que visitan su país. Por ello, es importante tener un buen comienzo para que obtengan una buena imagen y una magnífica acogida en Xy ban ya (España), ya que es un cliente potencial para el sector turístico español.