

Du lịch nhân văn - hướng đi bền vững của ngành công nghiệp không khói

00:12 06/11/2017

Đôi khi, những điều lớn lao như uy tín của một thương hiệu, tình yêu với một điểm đến du lịch lại bắt đầu, ăn sâu và bám rễ trong lòng du khách, từ những điều rất nhỏ bé...



Ước mơ của cô bé xương thủy tinh

Bé Trà My, 7 tuổi, con gái chị Vân Anh ở Q. Hoàng Mai (Hà Nội) bị bệnh xương thủy tinh. Tuổi thơ của My chỉ quấn quanh trong căn phòng rộng lớn với những câu chuyện cổ tích của bà và mẹ. Em luôn ao ước một lần dạo bước bên những tòa lâu đài nguy nga, gặp gỡ nàng công chúa xinh đẹp, những chàng hoàng tử đẹp trai, hào hoa bước ra từ cổ tích.

Một lần xem truyền hình, thấy hình ảnh các tòa lâu đài cổ kính, carnival sôi động tại Sun World Ba Na Hills, Trà My reo lên: “Ước gì con được đến chỗ này”.

Thấy con háo hức, chị Vân Anh vô cùng khổ tâm. Chị muốn đưa My tới Bà Nà, nhưng lại lo sợ việc di chuyển ở một nơi núi cao như vậy ảnh hưởng đến cơ thể mong manh ấy.



Hình minh họa

Ở Việt Nam, tìm được một khu du lịch có lối đi riêng cho người khuyết tật không dễ. Nhưng vì con, chị lên mạng, điện thoại hỏi kinh nghiệm những người đã đi Bà Nà. Lo lắng bớt đi phần nào khi biết ở Bà Nà Hills có lối đi riêng cho người khuyết tật, chị quyết định đặt vé đi Đà Nẵng, thực hiện ước mơ của con gái.

Hành trình đến “tiên cảnh” của Trà My nhẹ nhàng và thích thú hơn chị Vân Anh tưởng tượng, bởi từ lúc con gái xuống xe ô tô, chị không phải lo lắng việc đưa con đi thế nào. Nhân viên an ninh của khu du lịch giúp chị đẩy xe lăn vào lối đi ưu tiên dành cho người khuyết tật. Một dải băng chuyên được khu du lịch thiết kế riêng cho du khách không may mắn như con chị. Nhân viên hướng dẫn, cô lao công của khu du lịch này cũng sẵn sàng giúp đỡ bất cứ lúc nào chị cần. Và họ vô cùng niềm nở, tốt bụng.

Nhìn con rạng rỡ, sung sướng khi lần đầu tiên được tận mắt chiêm ngưỡng những tòa lâu đài tráng lệ, nắm tay nàng công chúa xinh đẹp bằng xương bằng thịt lộng lẫy, được chàng hoàng tử đẹp trai đẩy chiếc xe lăn quay nhẹ một vòng theo nhịp điệu valse, chị Vân Anh rơi nước mắt vì vui mừng.

Tạo dựng tin yêu từ những điều giản dị

Sun World Ba Na Hills không phải là khu du lịch duy nhất ở Việt Nam có lối đi riêng dành cho người khuyết tật. Ở hầu hết các hệ thống vui chơi giải trí hay

khách sạn, khu nghỉ dưỡng của Tập đoàn Sun Group, những người khuyết tật như bé Trà My luôn được đón tiếp theo một quy trình riêng, với cả tấm lòng của người làm du lịch tận tâm.

Đến khách sạn Novotel Danang Premier Han River, sẽ thấy có khu vực vệ sinh riêng cho người khuyết tật. Nếu chinh phục đỉnh Fansipan huyền thoại, trên đoạn đường lên đỉnh bằng hơn 600 bậc đá ở Sun World Fansipan Legend, du khách luôn được các nhân viên an ninh và y tế hỗ trợ mọi lúc khi cần, bởi không phải ai cũng đủ sức khỏe để chịu đựng sự chênh lệch độ cao, sự thay đổi nhiệt độ cũng như không khí loãng trên đỉnh Fansipan.



Gần 2 năm đi vào hoạt động, Sun World Fansipan Legend đã nhận được rất nhiều thư tay, email gửi tới khu du lịch để cảm ơn, chỉ bởi họ đã được quan tâm như người nhà, được chăm sóc như những người đặt biệt nhất khi cần được giúp đỡ.

Một du khách bất ngờ lên cơn đau dạ dày khi lên đỉnh Fansipan đã được khu du lịch cử người đi mua bằng được loại thuốc đặc trị mà du khách cần có đã viết thư tay cảm ơn “ân nhân”. Một cô bé yếu sức được hồi phục ở trạm y tế khu vực đỉnh đã email để cảm ơn Ban quản lý Sun World Fansipan Legend. Mỗi bức thư, mỗi lời cảm ơn chân thành giản dị ấy chính là niềm tin, là tình yêu của du khách mà không phải điểm đến nào, khu du lịch nào cũng có thể có được.

Xây dựng thương hiệu, tạo dựng niềm tin cho một điểm đến trong lòng du khách có lẽ không đơn thuần chỉ là xây một khu du lịch hoành tráng, lộng lẫy, mà bắt đầu từ chính sự quan tâm, cách chăm sóc khách hàng chu đáo đến từng chi tiết như thế.

PV