

AKO SI AMERIČANIA VŠIMLI MALÚ SLOVENSKÚ cestovku

Text: Natália Ullerová

Majiteľka malej cestovnej kancelárie zo Zvolena Marcela Lauková sa vlani stala členkou predstavenstva významnej americkej turistickej asociácie. Ako sa jej to podarilo?



Marcela Lauková s kolegyňou Máriou Raškovičovou z incoming oddelenia na konferencii NTA v roku 2018

Hovorí sa, že všetko zlé je na niečo dobré. Minulý „koronarok“, na ktorý chcu cestovné kancelárie čo najskôr zabudnúť, priniesol do života majiteľky jednej z nich nečakanú príležitosť. Marcela Lauková sa stala prvou Stredoeurópankou a jednou z dvoch ľudí z Európy v 16-členom predstavenstve Národnej turistickej asociácie USA (NTA), jednej z najväčších asociácií, ktoré v USA pôsobia v oblasti turizmu. Združuje 1 700 členov – touroperátorov, cestovné kancelárie a agentúry, destinčné organizácie, dodávateľov služieb cestovného ruchu a iných pridružených členov zo 45 krajín sveta.

Ako sa majiteľka malej cestovnej kancelárie Agritours Slovakia/Discover Slovakia Tours dostala na takúto pozíciu? Predovšetkým nie šťastnou náhodou, ale výsledkom dlhodobej stratégie, keďže jej záujem o trh na druhej strane Atlantického oceánu trvá už takmer 15 rokov. Od roku 2008 je aj členom Národnej turistickej asociácie USA. O tri roky neskôr sa M. Lauková stala prvou

Európankou vôbec, ktorá úspešne absolvovala americký vzdelávací program Certifikovaný profesionál v cestovnom ruchu (CTP) organizovaný asociáciou.

Čo priniesla korona? Voľný čas

„Aby si nás potenciálni partneri v NTA všimli, museli sme toho urobiť veľa. Doplniť si odporúčené vzdelanie, zorganizovať product development trip pre touroperátorov aj press trip pre novinára píšuceho exkluzívne pre NTA, zúčastňovať sa stretnutí medzinárodnej komisie pre leadership, pravidelne 1 – 2x ročne cestovať do USA a zúčastňovať sa platených výstav a konferencií,“ vysvetľuje aktivity v asociácii.

Američania si malú slovenskú cestovku a jej majiteľku evidentne všimli, pretože už pred tromi rokmi M. Laukovú oslovil vtedajší predseda predstavenstva s ponukou, aby ako veľmi aktívna členka kandidovala do predstavenstva. V tom čase však bola extrémne pracovne vyťažená, a tak sa rozhodla túto ponuku neprijíť.

„Práca v predstavenstve NTA je neplatená funkcia, určite však nemá len reprezentatívny charakter, treba jej venovať pozornosť a energiu,“ vysvetľuje vtedajšie rozhodnutie. Pandémia však priniesla do jej života niečo, čo dlho nemala... voľný čas. Tak sa po pár mesiacoch od dychu rozhodla uchádzať sa o túto pozíciu. Nominácii do funkcie člena predstavenstva predchádzalo viacokolové výberové konanie a následne samotné voľby – a M. Lauková v nich uspela. Ako prvá Stredoeurópanka v histórii asociácie.

Učiť sa od najlepších

Laikovi logicky napadne, ako môže takáto prestížna pozícia reálne pomôcť biznisu cestovnej kancelárie zo Zvolena, ktorá v rámci Agritours Slovakia poskytuje napríklad lyžovačky v Rakúsku či študijné cesty a konferencie pre firemnú klientelu, a pod značkou Discover Slovakia Tours priváňa zahraničných turistov na Slovensko. Marcela Lauková vysvetľuje, že byť v predstavenstve NTA je pre ňu v prvom rade



Letná degustácia vína vo vinohradoch v Suchej nad Parnou pre klientov kancelárie

obrovská česť, ale hneď dodáva, že aj fantastická príležitosť učiť sa od tých najlepších.

„K povinnostiam členov predstavenstva patrí okrem iného aj zúčastňovať sa všetkých vzdelávaní a podujatí (aj online), ktoré asociácia organizuje, a teda je to skvelá príležitosť stretávať čo možno najviac našich členov. Predpokladám, že všetky tieto aktivity prispejú k rozvoju našich obchodných príležitostí na severoamerickom trhu, a ak všetko urobíme správne, prinesú nám aj návštevníkov zo zahraničia,“ je presvedčená M. Lauková.

Kvalitných zamestnancov treba chrániť

Koronakríza trvá už druhý rok a M. Lauková považuje momentálnu situáciu (aj) cestovných kancelárií za veľmi vážnu. Cestovný ruch je o poskyto-

vaní služby, preto je veľmi dôležité, kto a ako ju poskytuje. Hovorí, že odvetvie prichádza denne o obrovský počet skúsených, vzdelaných a šikovných ľudí, ktorých nahradiť bude obrovský problém.

„Pracovník v cestovnej kancelárii je náš najdôležitejší ‚výrobný prostriedok‘. Jednoznačne platí, že čím viac skúseností náš zamestnanec má, tým vytvára kvalitnejší produkt s obrovskou pridanou hodnotou a spokojnosťou klienta. Preto je veľmi dôležité mojich skúsených kolegov udržať v práci aj v tejto situácii. Veľmi nám preto pomôže financovanie 100 % celkovej ceny práce zamestnancov na prekážkach v práci avizované od februára 2021, na ktoré sme čakali takmer rok (napr. vo Francúzsku to takto funguje od začiatku pandémie). Naši francúzski partneri si svojich kvalitných zamestnancov chránia,

bránia, a štát im v tom veľmi pomáha aj tým, že ich opatrenia platia dlhodobo, až do konca roka 2021. A to vzhľadom na aktuálny vývoj situácie s očkovaním a cestovaním, to budeme určite nevyhnutne potrebovať aj my na Slovensku“ zamýšľa sa.

Ďalším dôvodom, prečo si treba udržať zamestnancov, vidí M. Lauková jasne. Vysvetľuje, že keď sa obmedzenia skončia, klienti i partneri veľmi ocenia, keď cestovné kancelárie a agentúry, čo sú väčšinou malé a stredné rodinné podniky, okamžite otvoria svoje brány a začnú poskytovať kvalitné služby. Bude to podľa nej určite lepšie, ako by voľné miesta na trhu zaplnili iné, najmä globálne spoločnosti so svojimi zamestnancami.

Poznajúc však situáciu aj na zá-
morských trhoch hovorí, že je

Foto: archív ML



Ždiarska svadba pre skupinu zo Škandinávie

veľmi vďačná aj za tú podporu, ktorú doteraz na Slovensku dostali. „Vždy by nám pomohlo viac, ale aj za to málo, čo nám už prišlo, som veľmi vďačná,“ vyznáva sa. Podpora z ministerstva dopravy a regionálneho rozvoja im napríklad pomôže dofinancovať energie, plyn či poisťky, ale bolo by podľa nej veľmi vhodné, aby do fixných nákladov pre túto podporu mohli začleniť aj dane (najmä. daň z motorových vozidiel) či náklady na mzdy zamestnancov, ktoré nebudú kryté z podpory na udržanie pracovného miesta od Ministerstva práce.

Budúcnosť turizmu – treba byť optimista

Napriek dlhotrvajúcej kríze, ktorá je najväčšia, akú kedy turizmus zažil, vidí M. Lauková budúcnosť optimisticky: „Po 11. septembri v USA viacerí pravi-

delne cestujúci klienti povedali, že už nikdy nevstúpia do lietadla. Do 12 mesiacov však boli lietadlá obsadené takmer rovnako ako pred touto hroznou udalosťou. Aj po súčasnej COVID pandémii musia najskôr pominúť obavy a strach.“

Na základe správania sa väčšiny partnerov jej cestovnej kancelárie predpokladá, že v 3. štvrtroku 2021 by sa veľmi pomaly (snáď sa súčasné tempo očkovania u nás zvýši ešte viac) mohlo začať klasické cestovanie v rámci kontinentu, a koncom roka aj interkontinentálne. V incommingu však všetko trvá oveľa dlhšie, a tak bude početnosť našich skupín stále veľmi malá. Chce veriť, že koncom roka už budú mať s plánovaním zájazdov pre rok 2022 veľa práce, a zahraničné skupiny k nim od jari začnú prichádzať vo väčších počtoch.



Večera v Malých Karpatoch pre skupinu z Brazílie

Zároveň si myslí, že niektoré fungujúce služby, ktoré vznikli a rozvíjali sa kvôli korone, tu zostanú. Napríklad hybridné konferencie (také, ktoré sa konajú prezenčne s možnosťou online pripojenia) či zoom mítingy tímov. „Predpokladám, že už zostanú súčasťou nášho bežného života. Aj preto sme vytvorili nový produkt, kongresové krabičky pre online konferencie, KOŠTOVKA – pravá slovenská. Keď už nemôže byť coffee break v reálnom prostredí kongresovej sály, bude aspoň z krabičky doručenej kuriérom na adresu účastníka webinára. Naša KOŠTOVKA je skvelou príležitosťou ako zvýšiť účasť na online podujatí, sprijemniť webinár, odlíšiť sa od ostatných a zároveň podporiť slovenských farmárov a výrobcov potravín,“ uzatvára majiteľka zvolenskej cestovky a členka predstavenstva prestížnej americkej turistickej asociácie. ■