

Những Bài Học Khi Du Lịch VN

Lại có thêm những ấn tượng không đẹp về du lịch Việt Nam. Mỗi câu chuyện thực tế từ du khách đề cập đến một vấn đề "muôn thuở" nhưng luôn đáng để suy ngẫm.

Bất ngờ đầu tiên mang tên "Taxi"...

Cô bạn Ceridwen xuống sân bay Phú Bài (Huế). Cô đưa địa chỉ ghi trên mảnh giấy cho anh taxi để yêu cầu được về đúng khách sạn đã đặt từ trước. Mọi thứ dường như ổn thỏa cho đến khi Ceridwen bước vào phòng tắm của khách sạn. Cô hoảng hốt vì địa chỉ ghi trên khăn tắm chính xác không phải là địa chỉ mà cô yêu cầu. Sau khi thanh toán tiền phòng 1 đêm ở khách sạn với giá: 500 ngàn đồng, thay vì 300 ngàn đồng như giá niêm yết, cô lập tức chuyển sang khách sạn như ban đầu cô muốn đến (khách sạn 2 sao với mức tiện nghi hơn khách sạn kia, với giá chỉ 10 euro = 280.000 VND). Ceridwen nói với tôi: *"Tôi không hiểu tại sao người taxi đã làm như vậy, nhưng dường như điều đó luôn xảy ra đối với những người nước ngoài tại Việt Nam. Khi tôi nhận ra rằng, tôi không phải ở DMZ, khách sạn đã lấy Passport của tôi, vì vậy tôi không thể thay đổi khách sạn"*.

Giá thức uống "bí mật" và 10 USD "boa" cho người chèo đò

Tôi nghỉ đêm tại Hạ Long trên con tàu gỗ H.. Trên tàu chỉ có vợ chồng tôi là người Việt, còn lại là khách nước ngoài. Ở đây có một điểm rất kỳ lạ là không cho du khách biết giá thức uống. Tôi ngồi ăn trưa cùng bàn với một gia đình người Pháp, họ có hỏi tôi về giá một số loại thức uống để gọi thêm. Tôi đã đến hỏi người tiếp tân cũng như người phục vụ, nhưng tuyệt đối họ không hé răng mà chỉ nói: *"Anh chị cứ uống thoải mái đi, trước khi lên bờ mới có phiếu tính tiền"*. Nhưng sau đó cả tôi và hầu như toàn bộ du khách trên tàu đều "méo mặt" khi phải thanh toán thức uống với giá "bí mật": Tiger lon 60.000 đồng (tương đương 2,5 USD), gấp gần 6 lần giá bình thường và gấp 3,4 lần giá dịch vụ trong các nhà hàng khác. Một cốc nước cam giá 80.000 VND (tương đương 3,9 USD), gấp 4 lần giá dịch vụ ở các nhà hàng khác....



Khi đoàn chúng tôi chia nhau lên các ghe nhỏ để đi thăm một số nơi trên vịnh Hạ Long (giá vé tour đã bao trọn gói) thì đến phiên người chèo thuyền không hề để cho tôi và 3 du khách yên chút nào. Cô ta luôn miệng kêu la như kiểu ráng hết sức mỗi khi vung tay chèo, một người khách quay sang hỏi tôi: *"Cô ấy bị đau à?"*. Tôi thấy rõ sự khó chịu hằn lên trên mặt các du khách. Suốt quá trình đi, cô ta luôn nhắc đến từ "boa" rõ to với đồng nghiệp của cô ấy đang tác vụ ở chiếc thuyền sát bên. Khi lên bờ tôi đưa cho cô ta 50.000 VND và tội thay, gia đình ở chiếc xuồng bên kia phải móc ra đến 10 USD để "boa" cho người chèo thuyền. Họ nói với tôi: *"Chúng tôi phải trả thêm tiền cho những người này để được họ chèo đi à?!..."*

Ấn tượng cuối cùng khi rời Việt Nam

Trên chuyến xe Bus 24 chỗ ngồi ra sân bay, Josiane, một du khách người Pháp nhớ lại: *"Tôi không thể hiểu tại sao người tài xế này có thể lái xe bằng một tay, còn tay kia lại có thể gọi điện thoại để luyên thuyên về một vấn đề gì đó suốt nhiều phút liên tục. Anh ta cũng không thèm thắt dây an toàn. Với chúng tôi tất cả điều đó là tối kỵ. Khi xe đỗ xích trước sân bay, chúng tôi mới thực sự tin là mình an toàn. Cầu chúa cho điều đó"*.



Cặp vợ chồng Josiane và Alain sau chuyến du lịch an toàn trở về Pháp

Ngồi trên máy bay với những nghĩ suy miên man về chuyến du lịch Việt Nam, đôi vợ chồng Josiane và Alain lại tiếp tục bất ngờ về cung cách phục vụ của tiếp viên hàng không: *"Họ chia trước mặt chúng tôi một trong hai cái bình gì đó và nói một cách cộc lốc "trà hay cà phê?", liệu có phải đó là cách mời chào thông thường của tiếp viên nước bạn? Josiane hỏi tôi như vậy!*

Khi tôi hỏi lại: *"Bạn thấy thế nào khi đến du lịch Việt Nam"*, bà cho hay: *"Tôi hài lòng khi được khám phá các nền văn hóa dân tộc bản địa của các bạn, Hà Nội thật tuyệt đẹp, nhưng có vẻ như người Hà Nội sống khép kín"*

hơn so với người Sài Gòn". Cũng đúng thôi, bất cứ du khách nào đến Việt Nam đều thấy cảnh quan thiên nhiên đẹp, với các nền văn hóa đậm đà bản sắc dân tộc. Nhưng với cách làm du lịch như trên thì Josiane đã kết thúc bằng câu nói: "Thật khó cho tôi khi nói về cách làm du lịch của đất nước bạn với các bạn bè của tôi khi họ muốn đến Việt Nam".

Bị đuổi, bị chửi và bị dọa đánh ở Hà Nội

"Cái con dờ hơi kia, tao có ăn cắp, có bóp chết gì mày hay bà kia đâu mà mày phải kéo bà ý đi như vậy. Mày có tin là tao tát thẳng vào mặt mày không?"- mấy người bán hàng rong ở Văn Miếu đã chửi chúng tôi như vậy khi không mua hàng của họ. Tôi thường qua Bờ Hồ, Hà Nội, để có cơ hội nói chuyện với du khách nước ngoài nhằm nâng cao kỹ năng giao tiếp. Hôm đó, khi đi quanh bờ hồ tôi gặp PamI, một giáo viên đến từ Mỹ. Bà ấy hỏi đường đến Văn Miếu nhưng rất khó khăn nên tôi đã chủ động đến làm quen và làm hướng dẫn viên miễn phí đưa bà ấy đi thăm thú Hà Nội. Trên đường đi chúng tôi trò chuyện rất vui vẻ, nhưng thỉnh thoảng lại có mấy người bán hàng rong đến chèo kéo. Tất nhiên điều này không thể tránh khỏi, nhưng vấn đề ở đây là PamI từ chối rất nhiều mà họ vẫn nhất quyết bám theo. Ngay bản thân tôi cũng thấy rất khó chịu huống chi là khách tham quan tới đây. Khi tới cổng Văn Miếu, có mấy người bán hàng rong đến hỏi han xem khách du lịch có mua gì không, rồi họ gọi mấy người khác cùng tới bán. PamI liền miệng nói "Sorry" (Xin lỗi) nhưng họ vẫn không chịu buông tha. Thấy vậy tôi bảo họ là bà ấy không muốn mua, họ liền trừng mắt nhìn tôi và mắng: *"Mày là đứa nào, tao hỏi bà ấy chứ có hỏi mày đâu!"* Tôi không bận tâm và dẫn PamI đi nhưng người bán hàng kia còn sừng sĩa chửi: *"Cái con dờ hơi kia, tao có ăn cắp, có bóp chết gì mày hay bà kia đâu mà mày phải kéo bà ý đi như vậy. Mày có tin là tao tát thẳng vào mặt mày không?"* Tôi chỉ là dân huyện lên đây học, chả bao giờ dám đôi co với họ làm gì nên thôi thì đi nhanh tới cổng mua vé vào là thượng sách. Nếu như PamI hiểu những gì mấy cô bán hàng kia nói thì không hiểu liệu bà ấy nghĩ gì về con người Việt Nam, về du lịch Việt?

Chuyện chưa kết thúc ở đó. Khi chúng tôi ra khỏi Văn Miếu, PamI muốn được đi xe xích lô quay về Bờ Hồ, chúng tôi đã hỏi và định giá trước khi lên xe là 120.000 đồng. Vậy mà khi xuống xe PamI đưa cho ông xích lô 150.000 đồng nhưng ông ta cố ý lờ đi, không thối tiền lại. Tôi hỏi lại ông ấy thì ông ấy ở à một lúc rồi mới trả lại 20.000 đồng và nói mấy câu băng quơ rồi bỏ đi luôn. Dẫu biết là Tây họ cũng chẳng tính toán thiệt hơn mấy đồng làm gì, nhưng dù sao nó cũng phản ánh một điều trong mắt họ là người Việt mình thiếu trung thực cho dù chỉ là bộ phận nhỏ.

Chưa hết, chiều hôm đó PamI có nhờ tôi dẫn bà ấy đến hồ Tây thăm thú. Sau khi đi loang quanh bờ hồ, vì khá mệt nên tôi và PamI chọn một ghé đá ngồi nghỉ chân. Một bà hàng nước bước tới hỏi chúng tôi có uống gì không, chúng tôi bảo không. Sau một hồi giới thiệu nước non này nọ nhưng không nhận được sự đồng tình từ vị khách Tây, bà hàng nước liền buông một câu xanh rờn: *"Mày dẫn bà kia đi đi, đây là chỗ tao bán hàng, không phải chỗ cho chúng mày ngồi"*. Không còn biết nói gì tôi đành cười bảo PamI tiếp tục đi. Thế đấy!

(Nguyễn Thị Trâm)

Nạn lừa đảo du khách rất đáng báo động

Phó tổng cục trưởng Tổng cục Du lịch Việt Nam nhận xét, báo chí đã đưa nhiều hình thức lừa đảo khách du lịch, do vậy bài viết 'Tại sao tôi không trở lại Việt Nam' của Matt Kepnes trên tờ Huffington Post (Mỹ) không phải là cá biệt. Ngành du lịch càng phải nhìn vào đó để có cách làm tốt hơn. Bài viết "Why I'll never return to Vietnam" ("Tại sao tôi không bao giờ trở lại Việt Nam?") do blogger Matt Kepnes viết về một chuyến đi tới Việt Nam, được đăng trên báo Huffington Post vào ngày 30/12/2011. Tác giả thẳng thắn tuyên bố *"Sau những trải nghiệm ở đây vào năm 2007, tôi sẽ không bao giờ quay lại đất nước này nữa. Không bao giờ. Một chuyến đi công tác hay một cô bạn gái có thể buộc tôi phải trở lại đây, nhưng trong tương lai mà tôi có thể hoạch định, tôi sẽ không bao giờ trở lại"*.

Lý giải cho lời khẳng định này, Matt kể về chuyến du lịch bụi của anh tới Việt Nam cách đây vài năm. Theo cảm nhận của anh, những người bán hàng rong dường như luôn tìm cách "chặt chém" khách du lịch, cố tình "quên" trả lại tiền thừa. Những người bán áo phông ở Hội An tranh nhau kéo áo du khách để mời mua hàng, taxi tính giá cao ngất ngưởng, tàu du lịch ở Hạ Long không có nước uống, những người giả nghèo khổ để ăn xin...

Trao đổi với VnExpress, ông Vũ Thế Bình, Chủ tịch Hiệp hội lữ hành Việt Nam, cho rằng, những ý kiến của Matt Kepnes là bình thường vì mỗi nước đều có mặt tốt mặt xấu, có người khen người chê, nhưng trước tiên cần trân trọng góp ý của du khách. "*Chẳng có gì đáng sợ, vì mọi điểm du lịch đều có luồng đánh giá hai chiều. Người Việt Nam vốn thích khen nên ít nói đến lời chê, chúng ta cần quen dần với những lời chê để sửa mình tốt hơn. Bài viết này không quá lo ngại, nhưng là tiếng chuông báo động nhắc nhở người làm du lịch cần chấn chỉnh*", ông Bình nói.



Hai bạn trẻ người Hong Kong Kay và Doris từng bị cướp bầy bán bưu thiếp kiếm tiền trên đường Bùi Viện (quận 1, TP HCM), tháng 12/2011. Ảnh: PV

Theo ông Bình, trong bài viết của Matt Kepnes có một phần sự thật, một phần cường điệu. Tuy nhiên, người quản lý cần xem và phải tiếp thu như tình trạng chèo kéo khách, cướp giật, vệ sinh môi trường. Đây cũng là vấn đề đáng báo động ở nhiều nơi. Người quản lý ở tất cả điểm tham quan cần rút kinh nghiệm, tăng cường kiểm tra các dịch vụ du lịch. Để bằng thực tế khách quan đó, khách du lịch quốc tế sẽ coi đây là hiện tượng nhỏ lẻ, không phổ biến.

Chuyên gia này cho rằng, hiện nay tình trạng kinh doanh du lịch bùng phát ở nhiều địa phương song nhận thức của người dân vẫn sơ khai, văn hóa du lịch chưa hình thành, các chuyện chộp giật không tránh khỏi, chưa kể trào lưu kiếm tiền chát chém khách ở mọi nơi mọi chỗ. Cơ quan chính quyền ở các điểm du lịch cần rút kinh nghiệm, tuyên truyền và có biện pháp hành chính để dần chấn chỉnh tình trạng đó và dần nâng cao dân trí của người dân. "*Thời gian qua, yếu tố vật chất quá được coi trọng, yếu tố văn hóa giảm dần ở xã hội ta, khách du lịch đứng ngoài nên nhìn khách quan, đánh giá xã hội ta đang ở mức nào. Nếu người dân trở lại truyền thống hiếu khách của dân tộc xa xưa thì khách sẽ yêu đất nước ta*", ông Vũ Thế Bình nói.

Theo chị Đoàn Thanh Trà, đại diện Saigontourist, trải nghiệm của Matthew Kepnes vào thời điểm năm 2007, từ đó đến nay đã có quá nhiều thay đổi, nhưng không có nghĩa những điều Matthew trải qua giờ không còn bị bắt gặp ở nhiều vùng Việt Nam, ngay cả thành phố lớn. Chị Trà cho rằng, những ý kiến của Matthew có thể gây cái nhìn thiếu thiện cảm về du lịch Việt Nam, nhưng lại rất cần thiết để ta tự phải nhìn lại mình. Không ít quốc gia hay một vùng miền đã lấy sự thân thiện và hiếu khách của chính mỗi người dân để làm thông điệp cho du lịch, và những danh lam thắng cảnh hay di sản ít ỏi của họ trở nên cuốn hút. Sự kết hợp hài hòa giữa thiên nhiên, văn hóa và con người mới chính là "vẻ đẹp bất tận". "*Bản thân du lịch luôn bao gồm một nội hàm rất quan trọng là sự khác biệt và cuốn hút của văn hóa bản địa, thái độ, hành vi của con người. Khi người dân vẫn còn nghĩ du lịch hay phát triển du lịch là chuyện của nhà nước, của ai đó chứ không liên quan gì đến mình thì không tránh khỏi cách đối xử mang tính phân biệt hoặc 'bóc lột' vì quyền lợi rất nhỏ của cá nhân*", chị Đoàn Thanh Trà bày tỏ.

Dưới góc nhìn của lãnh đạo ngành du lịch, ông Nguyễn Mạnh Cường, Phó tổng cục trưởng Tổng cục Du lịch Việt Nam nhận xét, ngành du lịch hiện nay đã có mặt sáng nhưng còn nhiều mặt tối. Báo chí đã đưa nhiều hình thức lừa đảo khách du lịch, do vậy bài báo của Matt Kepnes không phải là cá biệt. Thực tế, nạn lừa đảo du khách rất đáng báo động. "*Tôi rất bức xúc về nạn chát chém, lừa đảo. Chúng ta không thể ngăn được du khách nói xấu về du lịch Việt Nam, song qua đó thấy được trách nhiệm cơ quan quản lý, trách nhiệm chính quyền địa phương. Giải pháp hàng đầu của du lịch Việt Nam sắp tới là nâng cao trách nhiệm của người lãnh đạo và chính quyền địa phương*", ông Cường nói. Ông dẫn chứng, mới đây Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch, Tổng cục Du lịch đã có văn bản gay gắt gửi Khánh Hòa thì tình này mới có chiến dịch truy quét taxi lừa đảo, đảm bảo vệ sinh môi trường... Đề cập về khả năng lượng khách quốc tế ảnh hưởng sau bài viết của Matt Kepnes, ông Nguyễn Mạnh Cường cho rằng, chắc chắn là có ảnh hưởng vì bài viết đã được đưa lên phương tiện truyền thông thế giới. Song ngành du lịch càng phải nhìn vào đó để có cách làm tốt hơn.

Cứ mỗi chuyến bay từ các nước về TSN đều có một số vali của hành khách chui thẳng vào kho đặc biệt, hành khách đợi quá lâu không thấy đành phải đăng ký hành lý thất lạc, bọn Hải quan sẽ hẹn trở lại 2,3 ngày hôm sau nếu tìm thấy.

Những người ở Tp khác phải trở lại lâu hơn, trong thời gian này bọn HQ tha hồ lục lợi trong vali, mặt hàng nào ngon, có giá chúng sẽ lấy bớt, nhiều lọ thuốc tây chúng đồ ra để tìm hột xoàn, hay đá quý ????

Bất ngờ người nhà quay lại lấy vali thấy chúng đang thu gom đồng hồ thừ các vali khác để trên bàn, hỏi chúng tại sao, chúng trả lời: gởi nhiều quá tịch thu ...đây là một kế hoạch ăn cướp thật hợp pháp của bọn HQ. Có như vậy tụi HQ mới kháo nhau là mỗi đũa có cả trăm triệu mỗi tháng.

Cái vali của gia đình chúng cất mất ổ khóa lấy 1 số hàng rồi dán giấy niêm phong. Theo luật của HQ việt nam thì mỗi vali bị mất luôn chúng chỉ đền 250-300 dola không phải 1200-1500 như các hãng hàng không ngoài nước....Đây là sự thật vừa xảy ra trong tháng 7/12- khi về vn không nên đóng hàng mắc tiền trong vali .Mong mọi người thông báo cho thân nhân trước khi quá trễ..