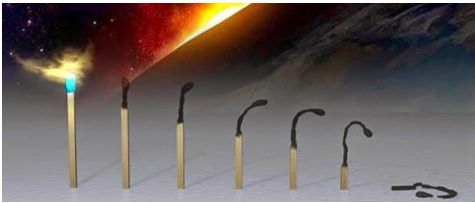


10 Lý Do Vì Sao 80% Du Khách Nước Ngoài Một Đi Không Bao Giờ Trở Lại Việt Nam



Bài viết này được dựa trên những lời phê bình của các du khách trong và ngoài nước về trải nghiệm của họ khi đi du lịch ở Việt Nam. Hiện tại 80 đến 90% du khách quốc tế nói sẽ không trở lại Việt Nam sau khi đến đây du lịch. Trên các diễn đàn du lịch luôn tràn ngập những phàn nàn, cái nhìn thiếu thiện cảm và sự không hài lòng về ngành du lịch Việt Nam. Đây là điều không bất ngờ vì báo chí đã lên án quá nhiều lần.

Nhưng bài viết này sẽ nói lên những thứ báo chí thường không nhắc đến, hoặc khi dịch sang tiếng Việt các nhà báo cố tình xóa đi vì nó quá nhạy cảm.

Việt Nam được tạo hóa ban tặng cho những danh lam thắng cảnh hiếm nơi nào có thể sánh được. Nhưng trong ngành du lịch yếu tố đó chỉ chiếm một phần trong sự hài lòng của du khách. Yếu tố quan trọng nhất là dịch vụ và thái độ của những người làm trong ngành. Ngành du lịch Việt Nam đến nay vẫn chưa hiểu được tầm quan trọng của phục vụ. Chúng ta, những doanh nghiệp lớn và các nhà kinh doanh nhỏ lẻ chưa làm tốt để xây dựng thương hiệu du lịch Việt Nam và để cho các nước khác lấy đi những gì đáng lẽ là của mình. Muốn thay đổi phải can đảm nhìn vào sự thật, dù sự thật mất lòng.

Sau đây là 10 lý do vì sao du lịch Việt Nam bị chê và vì sao 80% du khách một đi không trở lại.

1. Phí xin thị thực (visa) khi đến Việt Nam

Việt Nam là một trong những nước yêu cầu các cá nhân mang quốc tịch ngoài Việt Nam (trừ các công dân khối Đông Nam Á) phải xin thị thực nếu muốn nhập cảnh vào Việt Nam. Chi phí cho mỗi lần xin là \$28 đến \$50 (500,000 VND đến 1 triệu VND) tùy vào loại thị thực và phải chờ 3 ngày đến 1 tuần. So sánh với Thái Lan thì đây là một điều làm du khách rất khó chịu. Nếu một công dân Úc, Mỹ, Châu Âu đến Thái Lan du lịch thì không cần phải làm như vậy, họ sẽ được cấp thị thực khi nhập cảnh, với điều kiện là đi không quá 60 ngày. Du lịch Việt Nam đã kém vị thế cạnh tranh từ lúc du khách đặt vé.

Hãy tưởng tượng bạn là một thanh niên Mỹ hay Châu Âu đang chuẩn bị 1 chuyến khám phá Châu Á. Bạn Google, đọc sách, rồi quyết định sẽ đến Việt Nam. Bạn phải tới Tổng Lãnh Sự Quán Việt Nam, đưa hộ chiếu cho nhân viên, chờ vài ngày rồi tới nhận sau khi trả phí. Đây là 1 điều vô cùng khó chịu. Nếu bạn đi Thái Lan, Singapore, Mã Lai thì chỉ cần mua vé máy bay. Tới cửa khẩu xuất nhập cảnh bạn sẽ được cấp giấy thông hành/thị thực/phép lưu trú mà không phải tốn 1 xu nào. Nếu bạn là một khách du lịch thì bạn có chọn Việt Nam không? Đây là một cách thu tiền nhỏ mọn và nông cạn.

2. Giá cả và chi phí du lịch ở Việt Nam cao hơn các nước lân cận

Giá phòng khách sạn 3-5 sao ở Việt Nam mắc hơn các nước lân cận hơn 20-30%. Nếu bạn không tin thì có thể lên Agoda xem xét. Giá tour đi du lịch Thái Lan từ Sài Gòn 4 ngày rẻ hơn giá tour đi Hà Nội (Miền Bắc) tính luôn giá vé máy bay (4-5 triệu). Nếu bạn là một du khách thì chẳng có lý do gì để chọn đi du lịch xa trong nước khi giá cả ngang hoặc hơn đi ngoài nước. Chỉ là giá mắc hơn chứ chưa nói đến chất lượng dịch vụ.

3. Thiếu vắng giá cả, phân biệt đối xử và nói thách

Đa số các cửa hàng ở Việt Nam đều không để giá, đây là một điều làm cho du khách vô cùng khó chịu vì họ cảm thấy có gì đó thiếu trung thực. Giá cả sẽ lên xuống tùy vào cảm tính của người bán, đây là một điều rất khó chấp nhận nhất là đối với các du khách đến từ các nền kinh tế công nghiệp.

Người bán hàng sẽ ra 1 giá với dân địa phương và giá khác với người ngoài. Đây là một sự phân biệt rõ rệt. Du khách quốc tế thường bị chặt chém với giá cả gấp 2-10 lần giá bình thường. Chẳng khác gì lừa dối. Không chỉ các cửa hàng nhỏ lẻ mà các nhà hàng, khách sạn, công ty du lịch cũng có chính sách khó hiểu này. Ví dụ, một tour đi xuyên Việt Nam của một công ty lớn kia có 3 giá như sau: Việt Nam 21,890,000 VND, Việt Kiều 21,890,000 và Nước Ngoài 22,490,000. Phụ thu phòng đơn: Việt Nam 3,400,000, Việt Kiều 3,400,000 và

Nước Ngoài 4,500,000. Đây là một điều vô cùng vô lý và làm cho du khách rất khó hiểu và bức xúc. Tôi thật sự không hiểu, cũng là con người, cũng nhiều đống tiền thì tại sao lại có điều lệ vô lý như vậy?

4. Tác phong và thái độ phục vụ kém

Kém chuyên nghiệp là một từ quá nhẹ, phải dùng từ “hỗn,” “vô cảm,” “bất lịch sự” và nếu cực đoan hơn thì “mất dạy.” Các nhân viên hiếm khi nào cười với khách và khi cười, nụ cười không tự nhiên và không gây thiện cảm. Nhân viên thường tỏ vẻ khó chịu khi khách yêu cầu một điều gì đó, một điều không thể chấp nhận được từ những người làm trong ngành du lịch và phục vụ. Từ “cảm ơn” và “xin lỗi” gần như không có hoặc hiếm khi nào nghe ở Việt Nam.

Đa số các khách sạn thường không có thông tin gì về địa phương để du khách khám phá. Nếu có thì thường là đại lý bán tour du lịch với giá cao hơn giá bên ngoài vài lần.

Ngoại ngữ kém. Du khách không yêu cầu nhân viên phải có trình độ cao, chỉ cần để chỉ dẫn những thứ căn bản khi du khách cần. Điều này quan trọng hơn ở các khách sạn 3-5 sao, nơi du khách phải trả hơn 1-2 triệu VND cho 1 ngày ở. Nếu làm du lịch mà không biết phục vụ những thứ căn bản nhất cho du khách thì không có lý do gì để họ trở lại. Thái độ và chất lượng phục vụ ở miền Bắc tệ hơn miền Nam rất nhiều. Trình độ và chất lượng không được tiêu chuẩn hóa, kể cả ở các khách sạn 3-5 sao.

5. Thiếu vệ sinh và ý thức cộng đồng

Người Việt Nam rất thích xả rác, đi đâu cũng thấy rác. Nếu bạn đến từ một nơi văn minh thì điều này làm bạn rất khó chịu. Xả rác là một điều đại đa số người Việt Nam coi như hiển nhiên nhưng là một điều rất khó chấp nhận trong một xã hội văn minh.

– Phun nước miếng, rất khó chấp nhận.

– Đại đa số người Việt không xếp hàng, không tôn trọng lẫn nhau.

Các quán ăn nhà hàng thường không coi trọng cái toilet và vệ sinh. Toilet là nơi quan trọng nhất trong quán ăn vì nếu bạn vô 1 cái toilet dơ thì bạn sẽ mất hứng với thức ăn. Các toilet ở các bến xe thường rất dơ và hôi. Còn các toilet dọc đường khi đi xe giường nằm thì xuống cấp quá trầm trọng. Toilet là một biểu tượng của sự văn minh và trình độ nhân văn của một đất nước, chúng ta phải nên chú trọng nhiều hơn. Các toilet ở trường học và những nơi công cộng cũng quá tệ.

Có quá nhiều người chửi hoặc nói tục. Những từ như “đụ má, đụ mẹ, địt mẹ, mẹ, má, l., c., vãi l., vãi” được dùng quá nhiều. Cứ 2-3 là một từ chửi. Đừng nghĩ du khách không biết bạn nói gì. Khi bạn dùng một từ nào đó quá nhiều lần, thì người ta sẽ thắc mắc, và khi hỏi ra sẽ biết. Nên các bạn, nhất là các bạn trẻ nên bớt chửi lại.

6. Xâm phạm đời tư cá nhân, khác biệt về văn hóa

Người Việt khi gặp nhau hoặc mới gặp vài lần sẽ hỏi những câu như: bạn tên gì, nhà bao nhiêu người, làm nghề gì, lương bao nhiêu, vợ con chưa, ở đây bao lâu, sẽ đi đâu nữa, v.v.

Đối với người phương Tây, những thứ như: tiền lương, tình trạng hôn nhân, nghề nghiệp và gia đình và những thứ cá nhân. Họ chỉ nói về những thứ đó với những người thân. Khi làm vậy, chúng ta nghĩ là bình thường, nhưng với họ thì không. Nên tôn trọng đời tư cá nhân.

7. Thiếu hiểu biết về văn hóa và lịch sử địa phương

Đa số các bạn trẻ không hề biết hoặc biết quá ít về lịch sử và văn hóa của chính đất nước họ. Đa số các bạn trẻ khi đi chơi sẽ nói nhảm (nói nhảm thiệt), không có đề tài cụ thể. Điều này làm du khách rất thất vọng.

8. Thu phí vật ở các địa điểm tham quan

Điều làm tôi và các du khách cực kỳ khó chịu là phải trả tiền phí cho mỗi điểm tham quan, dù chỗ đó có chút xíu. Đền Ngọc Sơn ở Hồ Gươm có chút xíu mà cũng phải mua vé vô, vô rồi không hiểu nó có cái gì để đáng bán vé nữa.

9. Hệ thống vận chuyển công cộng kém

Ở những nước khác, có thể nói là ngang hàng với Việt Nam, tuy hơn một chút, nếu bạn muốn đi từ một thành phố này tới một thành phố kia thì chỉ cần hỏi vài người, Google vài phút là ra. Nhưng ở Việt Nam thì phức tạp hơn một chút. Hệ thống vận chuyển thì vô vùng rối bời. Bạn phải có xe máy hoặc đi taxi chứ đứng đó mà mò đường chờ xe buýt thì cả ngày cũng chưa tới.

Vấn đề vận chuyển công cộng là một vấn đề nhà quản lý đô thị Việt Nam chưa thực sự quan tâm. Nếu so với các thành phố như Bangkok, Kuala Lumpur thì Sài Gòn với Hà Nội của Việt Nam y chang như một cái chợ.

10. Người Việt xấu xí

Tiếng Việt bây giờ nổi tiếng gần ngang hàng với tiếng Anh rồi. Ở Nhật thì chuyện du học sinh, công nhân Việt Nam ăn cắp vặt đã thành một tệ nạn. Ở Singapore và Mã Lai thì rất nhiều người lạm dụng thị thực du lịch để sang đó bán dâm. Ở chỗ buffet thì có bảng ghi “lấy vừa đủ ăn” mà không có ghi tiếng khác. Đạo này ở Campuchia có vài nơi ghi “cấm đái bậy.”

Người Việt đi đâu cũng mang tiếng xấu nên mấy bạn quốc tế không có thiện cảm là phải. Hình ảnh của Việt Nam cũng vì thế mà giảm theo. Biết nói gì đây.

By K. B.