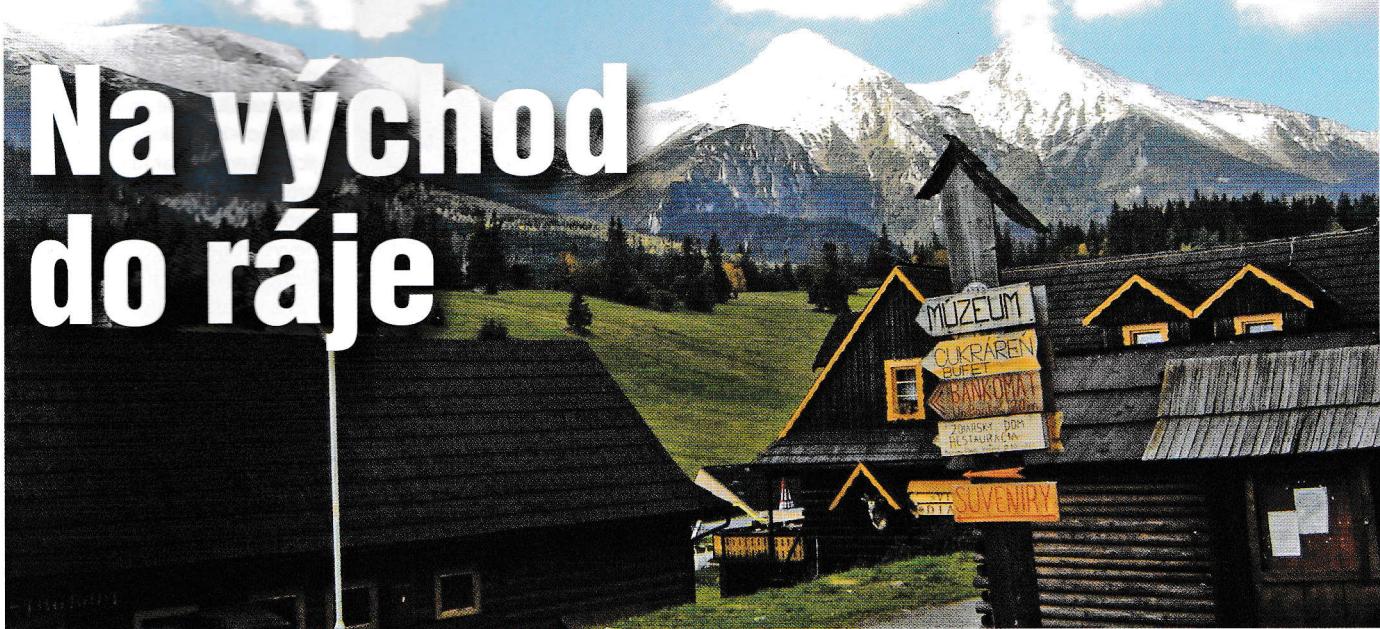


■ Text: PAVEL HUB, foto: autor a ABRAM MULLER

# Na východ do ráje



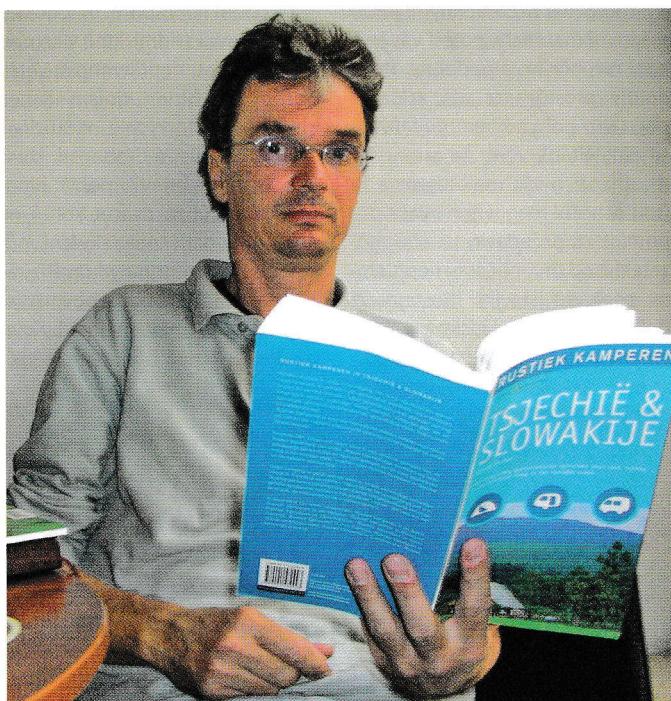
*Holandčan Abram Muller patří ke Slovensku téměř jako salaše a halušky. Aby ne: šestnáct let prožitých v této zemi jej vybavilo poznatky, z nichž mají prospěch nejenom jeho kočující krajané. Pro slovenské podnikatele v cestovním ruchu je vítanou sebereflexí, pohledem člověka stojícího zároveň „in & out“.*

#### **Pracujete ve sféře cestovního ruchu – můžete to upřesnit?**

S Lubošem Chrenem, mým slovenským kolegou, úzce spolupracujeme s několika menšími hotely a penziony. Současně se staráme o vlastní cestovní agenturu Amazing Slovakia, jejímž prostřednictvím propagujeme Slovensko v zahraničí, zejména v Holandsku a Belgii. Pro klienty, kteří za námi v létě jezdí, organizuji výlety a zároveň jsem jim k dispozici jako průvodce. Znamená to strávit s nimi víkend, někdy i celý týden. Mezitím práce v našich vlastních ubytovacích zařízeních, tu a tam něco pro Slovenskou asociaci campingu a caravaningu (jsem členem její kempinkové komise, která provádí kategorizaci kempů na Slovensku), k tomu časově náročná publikační činnost...

#### **Promiňte, jakou publikáční činnost máte na mysli?**

Připravují druhé, aktualizované vydání knížky Rustiek Kamperen (česky „Klidné kempy“), která v České a Slovenské republice vyšla poprvé v roce 2006. Je napsána



■ K rozhovoru v brněnské kavárně si Abram přinesl svou příručku pro holandské turisty, tj. osobně sestavenou a vydanou na vlastní, dosud nevyrovnané náklady.

v holandštině s cílem posloužit především holandským a vlámským turistům jako orientační příručka v pro ně atraktivním, leč

neznámém prostředí. Z jednoho sta doporučených kempů (tj. těch nejklidnějších) připadá zhruba sedmdesát na Česko a třicet na Slo-

vensko. Reálně však tento poměr vyznívá spíše 50 ČR : 15 SR. Tím, že vydavatel trval na rovné stovce, byli jsme nuceni doplnit cirka třicet pět kempinků, za kterými si příliš nestojíme. Jde o lokality, v nichž je klid občas narušen skupinovou zábavou, ať už jde o sjezd motorkářů, sraz karavanistů nebo sobotní diskotékou. Na to v příručce upozorňujeme, takže po klidu toužící turista ví, že například v sobotu nemá do daného místa jezdit. Pro aktualizované vydání, připravované na jaro 2009, chceme vyměnit šestnáct kempů.

#### **Přešel jste do množného čísla – kdo byl váš spolupracovník a jak probíhal vás průzkum?**

Partnerem při sestavování publikace mi byl Marek Fišer – sportovní novinář z Brna a překladatel z holandskiny. S kolegyní Janou Mitáčkovou ověřil během léta 2008 stav kempů na Moravě a v Čechách, zatímco já jsem se zaměřil na Slovensko a posléze na zpracování kompletního materiálu. Věřte nebo ne, ale prošli jsme všechno. Přitom jsme vyhledávali spíše menší kempy do jednoho sta míst, neboť nad tutto hranici již udržení klidu není možné předpokládat. Pravidlo z toho ale udělat nelze – v přehledu máme zařazeny i kempy, které pojmenují 300 stanů! Záhadně však prezentujeme místa, která mají spolehlivý charakter. To znamená, že rovinnatý kemp je skutečně ►

v rovině, kemp pro mladé je vhodný právě pro tuto klientelu a podobně. Mísení klientely za účelem vyššího zisku je v Česku i na Slovensku běžné, avšak z dlouhodobého hlediska zcela chybné.

#### Jaká kritéria jste pro hodnocení navštívených kempů zvolili?

Knižka je určena především Holanďanům, takže bere v potaz jejich přirozené potřeby. Tou první, kterou jsme už nakousli a která je kritériem číslo jedna, je *klid*. Pozor: Holanďané a obecně Západané nejsou méně hluční než Češi nebo Slováci. Pravidlo stojí jinak: těm, kteří kempují doma, jde hlavně o zázitky a zábavu. Ti, co jezdí ven, hledají přírodu a klid. To platí pro Holanďana a Němce stejně jako pro Čecha a Slováka. Úzce s tím ovšem souvisí věk těchto lidí a styl jejich cestování. Karavan je – kvůli komfortu a relativní bezpečnosti – využíván zejména seniory a rodinami s dětmi, jež upřednostňují klidné menší kempy rodinného typu. Naopak mladí lidé vyznávají maximální volnost a disponující velmi omezenými finančními prostředky se doma i po Evropě toulají spíše se stany. Nikak mě neprekvapuje, že skupinky mladých Holanďanů vyhledávají také v České a Slovenské republice spíše větší kempy, ve kterých hlučná zábava není na obtíž.

#### Rozumím, přistupme k dalším kritériím...

Druhým kritériem je vysoký standard hygiena. Sociální zařízení by



■ Jako tlumočník pro holandské novináře na předvolebním mítinku v Trenčíně se Abram Muller setkal s Mikulášem Dzurindou.

mělo vykazovat známky pravidelné péče, tj. musí být čisté a musí v něm být k dispozici běžné náležitosti, jako je mýdlo, toaletní papír a čisté ručníky. Víc k tomu není třeba dodávat – snad jen to, že bezbariérové vstupy do všech kempových prostor jsou na Západě již samozřejmostí. Třetím, až příliš často podceňovaným kritériem je *první dojem*. Přijedete do kempu a všimnete si například pěkné rampy, recepce s uspořádanými informačními materiály, potéž vás jednání recepčního a podobně. První dojmy prostě určí váš základní pocit pro pobyt v kempu. Můžete se cítit vítáni, věřit, že tamní zaměstnanci o vás mají zájem a že jsou ochotni reagovat na vaše připomínky a požadavky, anebo můžete mít od prvopocátku nepříjemný pocit, že jste jim lhostejní, či dokonce na obtíž. Lidský aspekt je vrcholně důležitý. Během průzku-

mu jsme v některých kempech nalezli jedinou odpovědnou osobu – byla jí brigádnice sedící v recepci. Neuměla anglicky, neuměla nám poradit, nerozuměla provozu kempu, nebyla kompetentní o něčem rozhodnout. Komunikace s takovou osobou je pak velmi neosobní, ve stylu „zaplat a odjed“.

#### První dojem bývá ale často klamný ...

Jistě, o tom není sporu. Mnohokrát jsme hovořili s lidmi, kteří v kempu zažili nějakou nepříjemnost. Většinou říkali: "První dojem super, ale člověk tu rychle vystřízlí." Mysleli tím různé drobnosti, které jim postupně otrávily pobyt: ping-pongový stůl za dvacet korun na hodinu a další neadekvátní příplatky, všudypřítomný kravál z rádia, nekvalitní stánkové občerstvení, neochotný personál, atd. Kolegu Marka Fišera odradila při prů-

zkumu v České republice snad jedna třetina kempů už prvním dojmem natolik, že do nich ani nevstoupil. Jinde musel silně přivít oko – několik ne zcela vyhovujících kempů zařadil do příručky prostě proto, že se v jejich širokém okolí žádné jiné ubytovací zařízení nevykrytuje. Pokud jde o charakter kempu, jinými slovy atmosféru, již na vás dané místo působí, chtěl bych ještě dodat, že je velmi odvislá od majitele či provozovatele: jestli bývá v areálu k zastiňení, jestli jej hosté vůbec poznají, jestli je ochotný s nimi popovídат, vyhovět jejich požadavkům, dát jim tipy na zajímavá místa v okolí a podobně.

#### V čem podle vás zaostávají obecní kempy za soukromými?

V kempu byste se měl cítit uvolněně a svobodně, aniž by vás co chvíli zpražil ostražitý pohled majitele nebo zaměstnance v uniformě. S takovým šerifem plnícím funkci ochranky se setkáte zpravidla v obecních kempech, které jsou oproti těm soukromým větší a díky atrakcím, diskotékám a jiným formám zábavy také hlučnější. Přitom jsou velmi neosobní: hledáte-li majitele, musíte za ním do jeho kanceláře na obecním či městském úřadě. Chtít v takovém kempu vyřešit akutní problém je jako pohádka o kohoutkovi a slepičce: když vás neodrádí nerozchodná recepční, odradí vás neochotný správce nebo mrzutý šerif, který si chce v klidu přivydělat k důchodu a který cizinci beztoho nerozumí. Jedno pozitivní však jeho přítomnost přeci jen má: krádeže a vandalismus nepřekročí únosnou míru. "Velký bratr" to vidí.

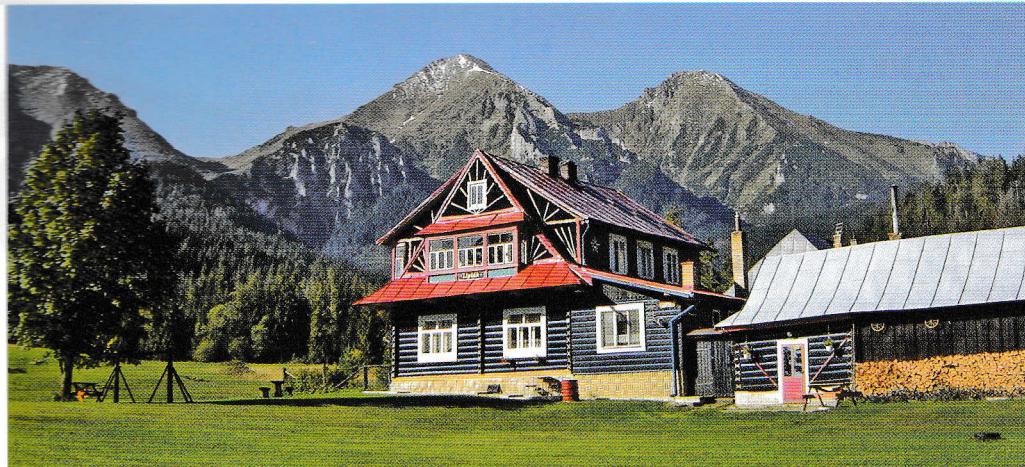
#### Slovensko má prý potenciál, aby se z něj stal turistický ráj. Sdílíte tento názor?

Každopádně. I když služby spojené s cestovním ruchem a moderní styl kempování jsou v této zemi ještě v plenkách, základní kapitolou je obrovský. Zdejší hory a nádherná příroda Holanďanů fascinují, byť byli ještě před několika lety nedůvěřiví a zdráhali se vycestovat z české kotliny směrem na východ. Zájem o poznávání Slovenska mezi západními turisty rok od roku stoupá, bude však záležet



■ S Belgičany na Hviezdoslavově náměstí v Bratislavě.

na slovenských podnikatelích, jestli jej podchytí anebo ztratí. Jmenoval jsem zde tři kritéria (chápaná jako nezbytný standard), pomocí kterých si Západané vybírají mezi středoevropskými kempy. Jsou to klid, čistota a první dojem. Zbývá čtvrté kritérium, jímž je atraktivní



prostředí. Ideálně by měl být kempink situován v přírodě, ze které je možno vyjíždět za koupáním, sportem, kulturou, paměti hodnostmi a turistickými atrakcemi. S přírodou dnes ovšem úzce souvisí ekologie. Člověk ze Západu si stále silněji uvědomuje svoji odpovědnost vůči životnímu prostředí, takže upřednostní ty kempy, které například třídí odpad, využívají sluneční kolektory, nepořádají diskotéky, nedovolují jízdu na čtyřkolkách a podobně.

#### Mají slovenští podnikatelé nějaký trumf, který zatím opomíjejí?

Co by na Slovensku měli mnohem více využívat, je folklór. Když mluví s kempaři, stále dokola jim opakuji: „Ukazujte lidem to, co je pro vás přirozené.“ Proč třeba ta všeobecná posedlost americkými ranči a country hospůdkami? Za těmi si přece Holandaň, Němec nebo Francouz zaletí přímo do Texasu. Když se rozhodne jet na Slovensko, očekává podvědomě něco jiného: roubené salaše, krojané tanečníky a muzikanti, halušky s brynzou, pasoucí se ovečky... Kdyby slovenský podnikatel nebyl

■ Zahraniční turisté chtějí vidět krojané tanečníky a pasoucí se ovečky.

tolik zajatcem svých snobských představ, naučil by své hosty třeba rubat dřevo. Oni by byli šťastní, že zažili autentické Slovensko a „bača“ by měl na zimu naštípané. V Maďarsku, kde vyrostl velký počet agrofarem, na to už dávno přišli. Klientovi tam bez ostychu servírují k snídani čerstvé mléko, které si může i sám nadojit. Agrofarma, to není jen výběh s koňmi, jak si bůhvíproč myslí lidé na Slovensku a v Čechách. Ostatně, koně jsou trochu drahý špás!

#### Jsou Maďaři ve srovnání se Slováky dynamičtější, je jejich myšlení pružnější?

Maďarská mentalita je otevřenější vůči změnám a snad i svobodomyslnější, což nepochyběně souvisí s rovinatým rázem této země a staletí trvajícími svazky s Rakušany, zprostředkovateli západní kultury. Nebylo tomu jinak ani v ére socialismu: zatímco z Československa by ještě v 80. letech neproklouzla na Západ snad ani myš, Maďaři a Poláci si vydobyli mnohem větší díl svobody. Spolu se žádaným zbožím si ze západních zemí přiváželi i cenné poznatky či, jak je dnes moderní říkat, know-how. Řekněte, není to zvláštní? Dvacet let po revoluci není na Slovensku jediná skutečná agrofarma, zatímco v Maďarsku jsou jich desítky. Přitom Holandaň, utrácející v střední Evropě nejvíce peněz, tato zařízení milují. Jakž takž podnikávají jsou v tomto směru i Češi, naproti tomu Slovensko jakoby tento trend zcela ignorovalo. Zdá se mi, že je v tom určitá pohodlnost, sebepodceňování a zároveň i pocit sebeuspokojení. Jakoby někteří Slováci hráli na to, že žijí v turisticky nejprážlivější zemi střední Evropy a prostě jen čekali, až k nim peníze přitečou samy. Domnívám se, že ze všech států bývalého východního bloku doznívá právě na Slovensku nej-

■ I moderní bača potřebuje mít na zimu naštípané dřevo. Mohli by mu „pichnout“ solventní západní turisté?

déle postkomunistický, respektive raně kapitalistický syndrom, tj. snaží se přijít k penězům co nejrychleji a pokud možno bez námahy.

#### Co zásadního by si lidé, a zejména podnikatelé na Slovensku měli uvědomit?

Že největší překážkou svého úspěchu jsou oni sami. Jinými slovy: měli by si uvědomit typický rys své národní povahy, který je svazuje a hendikepuje, mimo jiné i v soutěži o zákazníka. Tím, že je Slovensko hornatá země, je i mentalita Slováků jaksí „hornatá“, tj. konzervativní a uzavřená. V tom se podobá například mentalitě Švýcarů a Rakousků. V běžném životě se to projevuje upřednostňováním tradice před možností změny, která je zpravidla přijímána s nedůvěrou. Věřím ale, že časem se to poddá. Nelze totiž donekonečna žít v iluzích, že stát se o vás postará, že peníze leží na ulici a podobně. Je potřeba začít se orientovat v politickém a ekonomickém dění, v evropských fondech, možnostech investic... Především ale pracovat, a to tak, že vám práce bude přinášet radost. Když se rozhodnete provozovat kemp či penzion, musíte to myslet dlouhodobě, spojit s tím svůj život. Teprve pak budete splácet a budovat klidně, trpělivě, bez toho, že by vás přechodné finanční výkyvy vnitřně rozházely. Budete vědět, že za patnáct či dvacet let začnete vydělávat a bude vám to vcelku jedno – naplňovat vás bude samotná práce. Znám takové lidi a věřte nebo ne, je jich dost i na Slovensku. Přesto ještě nějaký čas potrvá, než se mezi turisty na Západě rozkríkně, že cesta do ráje vede na východ.

Dokončení příště.

