

TÍTULO: LA HOSPITALIDAD EN EL AGROTOURISMO¹

1. Introducción

Esta directriz trata de definir la hospitalidad en general y cómo puede lograrse para que los huéspedes queden satisfechos en el agroturismo.

2. Elementos clave

2.1. ¿Qué es la hospitalidad?

Hospitalidad significa dar la bienvenida a los viajeros u ofrecerles un hogar lejos de casa, y la palabra deriva del latín "hospes", que significa visitante o forastero. La hospitalidad indica la actitud de un anfitrión hacia el huésped; la comunicación, el servicio y la aceptación de los huéspedes por parte del anfitrión". Es importante mencionar que la hospitalidad en diferentes culturas tiene diferentes categorías. La hospitalidad puede implicar, en algunas culturas, dar la bienvenida, saludar y sonreír a cualquier huésped o desconocido, mientras que en otras culturas se trata al huésped como a un miembro de la familia y se le introduce en la intimidad del hogar".

2.2. Pasos a seguir para la hospitalidad

La hospitalidad es imprescindible en la industria del turismo y especialmente en el agroturismo. A continuación se ofrecen algunas directrices para mejorar la hospitalidad en el agroturismo.

- ✓ El uso y la interpretación adecuados de los recursos culturales y las tradiciones para garantizar una experiencia auténtica deben estar en el centro de la estrategia de hospitalidad. La concienciación a través de la formación es la herramienta más eficaz para lograr este objetivo.
- ✓ Un requisito previo para gestionar con éxito la hostelería en el agroturismo es comprender las necesidades de los clientes e invertir en el factor humano para atender adecuadamente sus necesidades y ofrecer un servicio de calidad. También es necesario garantizar una retroalimentación continua de la clientela.
- ✓ Familiarizar a la población local con las mejores prácticas de otras zonas y países resultó muy útil
- ✓ Utilización de productos locales e interpretación correcta del patrimonio cultural y la tradición
- ✓ Crear oportunidades de sinergias entre las empresas rurales y las autoridades locales
- ✓ Incluir a las personas mayores y a la generación joven en las experiencias ofrecidas y otros servicios
- ✓ La falta de personal suele ser un factor restrictivo a la hora de mejorar los niveles de hospitalidad. Es necesario establecer sistemas de incentivos para atraer a los jóvenes de las zonas rurales.
- ✓ La formación, la capacitación y el compromiso de los empleados es un factor crucial para garantizar una auténtica hospitalidad.
- ✓ El factor humano también es crucial. Los clientes valoran la interacción con la población local y su participación en actividades locales. Para diseñar y ofrecer este tipo de actividades hay que crear sinergias con la autoridad local y otras partes interesadas.

¹ www.agrotourism.com.cy
<https://www.ehl.edu/en/what-is-hospitality>
<https://hoteltechreport.com/news/what-is-hospitality>
<https://en.wikipedia.org/wiki/Hospitality>

- ✓ La elaboración de un código de conducta para los empleados de las empresas de agroturismo con directrices específicas es una herramienta importante para promover las normas de hospitalidad.
- ✓ La tecnología también puede desempeñar un papel constructivo en el acceso adecuado a herramientas digitales para la gestión de la hostelería (comunicación con los clientes después de la estancia, reseñas, etc.).

3. Ejemplo - Agrovino - Lofou, Región de Limassol, Chipre

<https://www.agrotourism.com.cy/property/agrovino> <https://agrovino-lofou.com/>

En 1992, Costas tomó la decisión de dedicarse al agroturismo al mismo tiempo que a sus ocupaciones agrícolas para tener una fuente de ingresos extra con la que mantener a su familia. Finalmente, esa decisión resultó ser la correcta. Renovó una casa familiar tradicional heredada en el pueblo de Lofou y la transformó en una hermosa taberna tradicional y estudios ". La unidad hotelera ofrece alojamiento, cafetería y la taberna tradicional. En nuestra conocida taberna tradicional Lofou el centro de la unidad hotelera, ofrecer el desayuno, el almuerzo y la cena en una amplia variedad de alimentos y platos. Las verduras y las frutas son siempre frescas de nuestra producción. La Taberna ofrece comida tradicional y una amplia variedad de vinos locales. Y cuando el estado de ánimo es alto el propietario Sr. Costas toca el Bouzouki (instrumento) y canta con los visitantes. Toda la familia trabaja en la unidad ofreciendo la mejor hospitalidad a los huéspedes.

En enero de 2023, el Sr. Costas Violaris fue galardonado por el Viceministerio de Turismo en los Cyprus Hospitality Awards como el establecimiento de agroturismo con la mejor reputación en línea gracias a las reseñas de los huéspedes.





4. Beneficios e impacto potencial

Los beneficios y el impacto que puede tener la aplicación de la directriz son:

Para el tutor	Para el alumno
✓ Definición de marketing, Crear un plan de marketing para una granja, Pasos	✓ Poner en marcha un plan de marketing para su explotación agrícola o empresa de turismo rural.
✓ ¿Cuáles son las herramientas básicas de promoción que puede utilizar una empresa agrícola?	✓ Aumentar las llegadas a la granja y las visitas repetidas, generar más popularidad y aumentar los ingresos.