Dos mundos, un viaje

Análisis de la heteroimagen de Bolivia y Chile proyectada por las agencias holandesas de viaje

Universidad Utrecht

Facultad de Humanidades

Universiteit Utrecht

Nombre: Thirza Visser
Número de estudiante: 5914256
Tesina de Máster
Programa de comunicación intercultural
Profesor guía: dr. E.M.H. Houvenaghel
Segundo lector: dr. S. Baauw
Utrecht, el 10 de abril de 2017

Índice

0. Abstract **3**
1. Introducción **5**
1.1 La imagen de Bolivia y Chile *8*
1.1.1 Las diferencias entre Bolivia y Chile 8
1.1.2 La imagen de Bolivia y Chile en la prensa 8
1.2 Marco teórico *10*
1.2.1 Imagología 10
1.2.2 Autenticidad 11
1.2.3 "Lengua del turismo" 12
1.2.4 Discusión 14
1.3 Corpus *15*
1.4 Método *17*
2. Análisis **18**
2.1 Fase experimental *18*
2.1.1 Análisis de las primeras entrevistas 18
2.1.2 Conclusión fase experimental 19
2.2 La imagen proyectada al turista antes del viaje *21*
2.2.1 Las características de la "lengua del turismo" en los programas diarios 21
2.2.2 La función referencial en el contenido de los sitios web 24
2.2.3 La comunicación de diferencias y razones para hacer un viaje combinado 25
2.2.4 La reacción a la heteroimagen proyectada en la prensa 29
2.2.5 Conclusión parcial 33
2.3 La imagen proyectada durante el viaje *36*
2.3.1 La regularización de la práctica turística 36
2.3.2 Conclusión parcial 39
3. Conclusión y discusión **42**
4. Bibliografía **48**
4.1 Sitios web *51*
5. Anexos **52**
5.1 Guion de las entrevistas *52*
5.2 Transcripción entrevistas *55*

0. Abstract

This research tries to find out how the hetero-image of a traveler who is going to travel to Bolivia and Chile is influenced before and during the journey. The objective of this investigation is to improve the preparation of the traveler, so that the journey is more enriching and can contribute to intercultural learning. In addition, there is not much research that analyzes the influence of travel agencies in the formation of a hetero-image of the host country and there are also no studies comparing Chile and Bolivia related to tourism. Surprisingly, the test phase showed that the contrast between Bolivia and Chile does not produce a cultural shock in the traveler. From these results two new research questions emerged.

First of all, what image of Bolivia and Chile does the travel agencies project before the trip? The central hypothesis is that the agencies show a homogenous hetero-image of Latin America and do not pay attention to the economic differences between the two countries, which is confirmed by the analysis of this investigation. The second part of the research is about the influence of travel agencies on the hetero-image of travelers during the trip, by means of the following research question: What are the actions that the agencies undertake to project a certain hetero-image of Chile and Bolivia during the trip? The corresponding hypothesis is that during the trip, attention is not drawn to the economic and cultural differences between the two countries, but they confirm the hetero-image demonstrated before the trip by equalizing the services and by the presence of a tourist guide. The hypothesis of the second research question is also confirmed, although there is a difference between agencies that offer group travel and those that offer individual travel. During the trip the agencies influence the hetero-image by the equalization of the transport and the lodging, by a set schedule, the determination of the free time and the provision of a tourist guide. In this way the agencies create a bubble, so it is not necessary for travelers to interact with the destination country.

Esta investigación trata de averiguar cómo se influye en la heteroimagen del viajero que va a hacer un viaje combinado a Chile y Bolivia antes y durante el viaje. El objetivo de esta investigación es mejorar la preparación del viajero, para que el viaje sea más enriquecedor y pueda contribuir al aprendizaje cultural. Además, no hay muchas investigaciones que analizan la influencia de las agencias de viaje en la formación de una heteroimagen del país de destino. Tampoco existen estudios que comparan a Chile y Bolivia en relación con el turismo. Sorprendentemente, de la fase experimental del análisis resultó que no se produce un choque cultural en el viajero que hace un viaje combinado a Bolivia y Chile. De estos resultados surgieron dos nuevas preguntas de investigación.

Primero, ¿Qué imagen Chile y Bolivia proyecta la agencia de viaje antes de hacer un viaje? La hipótesis central de que se parte es que las agencias muestran una heteroimagen homogénea y no resaltan las diferencias económicas entre ambos países, la cual se confirma por el análisis de esta investigación. La segunda parte de la investigación trata de la influencia de las agencias de viaje en la heteroimagen de los turistas durante el viaje, por medio de la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué acciones realizan las agencias para proyectar cierta heteroimagen de Chile y Bolivia durante el viaje? La hipótesis correspondiente es que durante el viaje, no se resaltan las diferencias económicas y culturales entre ambos países, pero se confirman la heteroimagen demostrada antes del viaje por regular los servicios y por la presencia de un guía turístico. También se confirma la hipótesis de la segunda pregunta de investigación, aunque hay una diferencia entre los viajes en grupo y los viajes individuales. Durante el viaje las agencias influyen en la heteroimagen por regular el transporte y el alojamiento, la planificación y la determinación del tiempo libre y la disposición de un guía turístico. De esta manera, las agencias crean una burbuja, por la cual no hace falta que los viajeros interactúen con el país de destino.

1. Introducción

El turismo no es un fenómeno nuevo, pero en los últimos años la cantidad de personas que viajan por el mundo ha aumentado (Leerssen, 2007). Un turista se define como una persona que viaja a otro país, un lugar fuera del ambiente habitual, para pasar allí más de 24 horas para actividades de ocio (Leerssen, 2007). El turismo es una práctica cultural, lo cual significa que da la oportunidad a los turistas para comparar su país, la cultura y las costumbres, con el país de destino (Leerssen, 2007). Según Ward, Bochner y Furnham (2001) y Beaman y Sikka (2016), esta interacción tiene influencia en la imagen que un turista tiene de sí mismo y del 'otro'.

La experiencia personal de la investigadora viajando por Bolivia y Chile influyó en su heteroimagen de ambos países, pero también produjo un choque cultural dado que es un contraste entre Chile y Bolivia. Ya que Chile es el país más rico y Bolivia el país más pobre de América Latina. Un choque cultural hace referencia al "conjunto de reacciones que puede llegar a experimentar un individuo, y por extensión el aprendiente de segundas lenguas o lenguas extranjeras, al entrar en contacto por primera vez con una cultura diferente de la propia, cuyo grado de conocimiento puede ser muy diverso entre individuos" (Centro Virtual Cervantes). Se trata de un choque cuando una persona vive algo inesperado, un momento de confusión (Stewart y Leggat, 1998). La intensidad del choque depende de la diferencia de riqueza, el desarrollo económico, la composición étnica entre el país de origen y el país de destino y los prejuicios que el turista tiene (Ward et al., 2001). Expectativas poco realistas pueden llevar a un choque cultural que se traduce en problemas de salud, mal humor y la confirmación de los estereotipos negativos (Ward et al., 2001). Así, un choque cultural puede llevar al rechazo de la nueva cultura y confusión sobre las propias creencias (Stewart y Leggat, 1998). Por lo tanto, hace falta prestar atención en este fenómeno y preparar el turista antes de hacer un viaje combinado a Bolivia y Chile.

Esta investigación se centra en la combinación de visitar Bolivia y Chile en un solo viaje. Los viajes organizados forman el corpus de esta investigación. Aunque los turistas pasan más de 24 horas en el extranjero, no se produce un choque en ellos. Stewart y Leggat (1998) y Ward et al. (2001) explican que los turistas que forman parte de un grupo no entran en contacto suficiente con la 'otra' cultura como para experimentar un choque cultural. Esta declaración

está en la base de esta investigación, aunque como explica Dann (1996) todavía no hay muchas investigaciones acerca de esta temática. Mediante esta investigación se quiere contribuir a la exploración de este fenómeno.

Además, el viaje podría contribuir al aprendizaje cultural, como explica Rammani (2012: 3): *"Tourism can be regarded as a multifunctional leisure activity that involves either entertainment or learning, or both, in an individual."* Rammani profundiza que el aprendizaje ocurre cuando el turista entra en contacto con el lugar de destino, es decir, no solamente por encuentros entre el turista y el 'otro', pero también experiencias de la diversidad del paisaje y el lugar mismo (Rammani, 2012). Por lo tanto, si se prepara bien al turista, no sólo se puede evitar un choque cultural, también se puede hacer que el viaje sea más enriquecedor. Otro hecho que motiva este estudio es la demostración de una heteroimagen homogénea de América Latina por los medios de comunicación holandeses. En la experiencia de la investigadora, a pesar de que la cultura de América Latina es muy variada y heterogénea, la heteroimagen que los holandeses tienen de América Latina es homogénea. Es decir, dentro del mundo latino, demostrado como un mundo único, hay varios mundos entre otros representados por dos extremos como Chile y Bolivia. Si las agencias de viaje preparan bien a los turistas puede ser un viaje más enriquecedor, un viaje que expande la visión del mundo.

Esta información está en la base de la investigación. La fase antes de irse de viaje juega un papel importante en la preparación del turista, la formación de una heteroimagen y expectativas hacia los países de destinos. Por lo tanto, esta investigación se divide en dos partes. La pregunta central que orienta la primera parte de esta investigación es: ¿Qué imagen de Chile y Bolivia proyecta la agencia de viaje antes de hacer un viaje? La hipótesis central que motiva esta pregunta es: "Las agencias muestran una heteroimagen homogénea y no resaltan las diferencias económicas entre ambos países." Se organiza esta parte de la investigación mediante cuatro subpreguntas:

1. ¿Cómo persuaden las agencias al turista para comprar un viaje combinado a Bolivia y Chile en los sitios web?
2. ¿Cómo comunican las agencias de viaje las diferencias culturales y económicas entre ambos países al turista tanto en los sitios web como en la comunicación oral?
3. ¿Qué razones ofrecen las agencias de viaje para combinar en un solo viaje los dos países Chile y Bolivia?

4. ¿ Cómo reaccionan las agencias cuando los futuros turistas hacen preguntas sobre posibles diferencias entre los países?

Las hipótesis correspondientes son:

1. Las agencias de viaje hacen uso de la “lengua del turismo” como estrategia para persuadir al turista para comprar el producto, en este caso un viaje.
2. Las agencias de viaje no informan a los turistas acerca de las diferencias culturales y económicas entre Chile y Bolivia.
3. Las agencias de viaje promueven un viaje combinado a Bolivia y Chile porque son países vecinos.
4. Cuando el turista pregunta específicamente por las diferencias culturales y económicas, las agencias explican que hay una diferencia importante en cuanto al nivel socioeconómico, pero al nivel cultural las agencias generalizan.

En la segunda parte la investigación se centra en la imagen proyectada durante el viaje, por eso la pregunta central es: ¿Qué acciones realizan las agencias para proyectar cierta heteroimagen de Chile y Bolivia durante el viaje? Se parte de la hipótesis de que durante el viaje, no se resaltan las diferencias económicas y culturales entre ambos países, pero confirman la heteroimagen demostrada antes del viaje por regular los servicios y por la presencia de un guía.

En conclusión, se analizará de qué manera las agencias de viaje presentan a Bolivia y Chile y si mencionan las diferencias culturales y económicas a sus clientes antes de que viajen al país de destino. De esta manera se quiere contribuir a la mejora de la preparación de los turistas para que tengan una experiencia más enriquecedora. Así también puedan explorar un mundo latino que es más diverso que la heteroimagen demostrada en los medios de comunicación. Además, no hay literatura que compare la imagen de Bolivia y Chile en relación con el turismo. En el siguiente apartado se analizará la imagen existente de Bolivia y Chile según datos oficiales y en la prensa. Después, se describirá el corpus y el método, se analizarán los datos obtenidos seguido por la conclusión y la discusión.

1.1 La imagen de Bolivia y Chile

1.1.1 Las diferencias entre Bolivia y Chile

Bolivia y Chile son dos países distintos, tanto económicamente como culturalmente. En el 2015 Bolivia tenía una población de 10.724.705 habitantes (Instituto Nacional Estadístico, INE), un 66,2% de esta población es indígena según la condición étnica-lingüística (Del Popolo y Oyarce, 2005). Entre la población indígena y la no indígena hay desigualdad, por ejemplo, la tasa de analfabetismo en los indígenas es del 19,61% y en los no indígenas del 4,51%. Además, la población indígena atiende menos a la vida escolar y cuando asisten a las clases es por menos años que los no indígenas (INE). En comparación, Chile tuvo 17.948.141 habitantes en el 2015, de los cuales un 4,6% es indígena. De estos 4,6% el 87,3% es Mapuche, el 7% es Aymará, el 3% es Atacameña y el 1% forman los otros grupos étnicos (Damianovic Camacho, 2008).

En cuanto a la economía, Bolivia, con un PIB de 32.998 dólares estadounidenses en el 2015, es un país de ingreso mediano o bajo. En comparación, Chile es un país de ingreso alto y tuvo un PIB de 240.796 dólares estadounidenses en el 2015. La pobreza es algo difícil de comparar, dado que la línea de pobreza nacional difiere entre países. La pobreza de Bolivia fue del 38,6% en el 2015 y en Chile el 14,4% de la población chilena vive por debajo de la línea de pobreza, medida en el 2013. El INB per cápita en Bolivia está aumentando, en el 2015 alcanzó 3.000 dólares estadounidenses. En comparación, el INB per cápita en Chile consistió en 14.100 dólares estadounidenses. Otra diferencia entre ambos países es la esperanza de vida al nacer, mientras en Bolivia es de 68,344 años, en Chile es de 81,496 años (INE). El estudio de la Fundación Ethos (2011) demostró que Bolivia está entre los 8 países más pobres de América Latina, pero en algunos aspectos ha superado a Venezuela que fue afectada por la caída del precio del petróleo (*Bloomberg News*, 14 de noviembre de 2015). En comparación, Chile es el país mejor situado en la clasificación de la Fundación Ethos (2011).

1.1.2 La imagen de Bolivia y Chile en la prensa

Según el *Mediamonitor* (2016), el 92% de la población holandesa hace uso del internet y unos de los sitios web más populares son *nu.nl* y *nos.nl*. Los periódicos de mayor circulación son *De Telegraaf* y el *Algemeen Dagblad*. Estos periódicos y medios de comunicación construyen

imágenes que influyen en los lectores (Alenius, Fält y Mertaniemi, 2008). Por esta razón, se ha optado por analizar estos medios para averiguar qué imagen se muestra de Bolivia y Chile en Holanda. Se analizaron los artículos publicados entre enero 2016 y enero 2017. En primer lugar, cabe destacar que en general hay menos noticias sobre Bolivia que Chile, en los medios analizados se encontró 229 artículos sobre Bolivia y 536 artículos sobre Chile. Esta diferencia puede ser debido al hecho de que Chile es un país con más fuerza económica.

La mayoría de los artículos sobre Bolivia tratan básicamente de tres eventos deportivos: el Dakar, la Copa América y la Copa Mundial. Después, tratan incidentes graves, como, por ejemplo, el accidente de avión con chapecoense y un accidente de autobús en donde murieron 17 personas. También algunos hechos políticos aparecen en los medios de comunicación, como el referendo acerca de un cuarto mandato para Evo Morales y las protestas políticas. Como último, se relaciona Bolivia con drogas, sequías, pobreza, dictadura y líderes relacionados con el comunismo, como Putin y Castro. En general, hay una homogeneidad en los artículos sobre Bolivia y es que son bastante negativos. Refieren a Bolivia con palabras como injusticia, pobreza, drogas, inseguridad y corrupción. Aparte de los artículos sobre el deporte, hay pocos artículos positivos, sólo uno sobre los mochileros, donde se menciona Bolivia, y uno sobre la venta de armas de Simón Bolívar.

En comparación, los artículos que tratan sobre Chile son más diversos. Como en el caso de Bolivia gran parte de los artículos trata de fútbol, pero a diferencia, también hay artículos que tratan de otros deportes como golf y tenis. Otro tema muy presente son los desastres naturales, como inundaciones e incendios. A diferencia del caso boliviano, hay artículos sobre la economía, sobre el progreso y los problemas económicos. Además, se tratan temas ligeros, como el vino, el Pritzker Prize, la ciencia y que Chile está en la lista de los diez países que están en paz. En general, la imagen llevada a cabo acerca de Chile es más positiva que la de Bolivia. Aunque tratan también los temas negativos, como desastres naturales y drogas, la mayoría de los artículos tienen una connotación positiva y ofrecen una imagen más diversificada del país. Además, en el caso chileno hay una diversidad de temas más grande que en el de Bolivia.

1.2 Marco teórico

1.2.1 Imagología

La imagología surgió dentro del paradigma del constructivismo, la cual es un método para estudiar el discurso de la representación de los estereotipos (Leerssen, 2007). La imagología analiza las relaciones entre varias naciones, el proceso de la construcción de las imágenes y las actitudes hacia el 'otro' (Leerssen, 2007; Chew, 2006). El objetivo del estudio de la imagología no es entender una sociedad, pero entender el discurso dentro de una sociedad. El discurso es el uso de la lengua para hablar del mundo, que incluye ciertos valores, ideas y conceptos (Rigney, 2007). El estudio del discurso demuestra los vínculos entre las imágenes y la manera en que ciertas personas o ciertos grupos ven el mundo (Alenius et al., 2008).

En la imagología se analiza la imagen, una imagen es, según Leerssen (2007, 342): *"The mental or discursive representation or reputation of a person, group, ethnicity or nation."* Una imagen difiere según la perspectiva de una persona. Primeramente, existe una autoimagen, la imagen que uno tiene de sí mismo. La autoimagen se construye a partir y a costa del 'otro'. Además tiene influencia en el comportamiento hacia el 'otro'. Por segundo, existe una heteroimagen, la imagen que uno tiene del 'otro' (Chew, 2006). La heteroimagen que una persona tiene puede contener prejuicios o estereotipos. Un prejuicio es: *"(...) preconceived and unsupported opinion or attitude that influences our perception, description and judgement of others"* (Beller, 2007: 404). Un estereotipo es una generalización sobre un grupo social que incluye una valoración (Beller, 2007).

Las imágenes son dinámicas, subjetivas y determinadas por su contexto social e histórico (Leerssen, 2007). Smolej (1999) explica el fenómeno de la heteroimagen doble, que es la combinación de una heteroimagen positiva y una negativa en el caso de un sitio desconocido. Por ejemplo, que se imagina otro país como un paraíso y a la vez como un sitio caótico (Chew, 2006). Además, en esta investigación se distingue entre una heteroimagen homogeneizada y la heteroimagen heterogénea. Homogeneizar es "hacer homogéneo un compuesto o mezcla de elementos diversos" (RAE). En comparación, heterogéneo significa que algo está "compuesto de partes de diversa naturaleza" (RAE). Entonces, una heteroimagen homogeneizada generaliza varias culturas y las demuestra como un conjunto, mientras que la heteroimagen heterogénea distingue entre diferentes elementos culturales.

El modelo original, que subyace todos los estereotipos nacionales, se llama *imagemes* (Alenius et al., 2008; Chew, 2006). Por ejemplo, la oposición entre el Norte y el Sur (Chew, 2006), en donde el Norte tiene una connotación positiva, siendo los países desarrollados, y el Sur tiene una connotación negativa, refiriendo a los países menos desarrollados (Arndt, 2007). Otra contradicción es el modelo de centro-periferia, en donde el centro es dinámico, progresivo y moderno y la periferia es estática y tradicionalista (Chew, 2006).

1.2.2 Autenticidad

Un concepto de importancia para explicar las respuestas de las agencias en las entrevistas es la autenticidad. Como explica Romero Moragas (2001), la autenticidad refiere a un alto grado de conservación, por ejemplo de obras de arte, arquitectura y paisajes no transformados. Cohen (2005) describe la autenticidad como:

> "aquellos lugares que se imaginan (y anuncian) como aún puros y genuinos, no contaminados por las fuerzas de la modernidad (...) esto es, preexistiendo a la penetración del turismo, esencial para la sociedad y el ambiente local e inalterado por los agentes de turismo" (2005:13).

Pero, esta visión idealizada se cambió por una visión constructivista. Dentro del constructivismo fenómenos como la nacionalidad, la identidad y también la autenticidad son construcciones sociales (Leerssen, 2007). En la construcción de la autenticidad la autoridad juega un papel importante, dado que alguien define un sitio como auténtico. El turismo intenta comercializar los productos culturales y la naturaleza por medio de convertirlas en versiones mejoradas, adaptadas a las necesidades de los turistas, por lo cual se construye una supuesta autenticidad (Fuller, 2015). El discurso turístico y la práctica turística presentan a zonas subdesarrolladas como "detenido en el tiempo", es decir, se relaciona la autenticidad con lo primitivo y la pobreza. Sin embargo, estas zonas no optan deliberadamente por la conservación (Romero Moragas, 2001).

En conclusión, la llamada autenticidad es construida para el consumo turístico (Cohen, 2005). El turismo trata de producir productos consumibles usando la autenticidad. Por un lado se opina que el turismo homogeneiza, prepara, cierta imagen que se muestra al turista. Por otro

lado, son los turistas que demandan esta autenticidad, porque una de las motivaciones para hacer un viaje es en búsqueda de la autenticidad (Romero Moragas, 2001).

1.2.3 "Lengua del turismo"

Dann (1996: 1) explica la existencia de una "lengua del turismo":

> *"(...) we somehow sense that these verbal descriptions, along with their glossy displays of photographs and film footage, collectively constitute a very special type of communication, one which differs from other forms of human exchange since it represents the largest industry in the world – that of tourism."*

Esta lengua es parte de un discurso que construye una imagen de cierto destino turístico para persuadir a los turistas para ir allí (Dann, 1996).

Hay varias funciones de la lengua que se usa en el sector turístico para persuadir al turista. Las tres funciones de importancia en la "lengua del turismo" son la función expresiva, la conativa y la referencial. La función expresiva refiere a la expresión de sentimientos de parte del transmisor, por ejemplo un juicio de valor sobre un lugar turístico. La función conativa trata de persuadir el cliente. Como último, la función referencial trata de informar a los clientes sobre los países de destino. Esta información puede ser parcial a costa de ciertos aspectos de un país. Además, se presenta la idea del tiempo, es decir que el pasado es mejor, representado por la autenticidad, personas primitivas, indígenas, y naturaleza inalterada. Otras características de la "lengua del turismo" como explicado por Dann (1996) son la falta de identificación del transmisor, el monólogo, la euforia y el uso de la tautología.

La "lengua del turismo" usa varios medios para influir en las imágenes turísticas, por ejemplo, diarios, revistas, folletos, guías de turismo, postales, fotografías, vídeos, páginas Web y publicidad. Las imágenes mostradas en estos medios están construidas en base a idealizaciones y clichés (Pereiro y de León, 2007). Un cliché siendo una idea que se usa en exceso y no coincide necesariamente con la realidad (Beller, 2007). Además, estas imágenes forman la base de las expectativas que los turistas tienen acerca del destino (Dann, 1996). Entonces, el turismo es "un sistema dinámico de producción, distribución y consumo de imágenes, imaginarios y sueños" (Pereiro y de León, 2007: 62). Por medio de las imágenes se comercializa el producto, en este caso el viaje a Bolivia y Chile (Bertoncello, 2002), para

generar un flujo de turistas a cierto destino (De los Monteros, Osorio García, Torres Nafarrate y Esquivel Solís, 2012).

Los turistas forman una imagen sobre el país de destino en base a un discurso promocional del turismo (Dann, 1996), pero "en la mayor parte de los casos ocultan, oscurecen y enmascaran las realidades sociales, culturales, políticas y económicas" (Pereiro y de León, 2007: 63). Es decir, las imágenes turísticas no ofrecen una perspectiva completa, pero demuestran ésta parte de la realidad que tiene un impacto positivo en la venta del producto turístico (Pereiro y de León, 2007). Hay una selección atributos, rasgos naturales y culturales, que hace que un destino sea atractivo. Entonces, son las agencias de viaje que valoran si un destino sea una atracción turística o no (Bertoncello, 2002). De esta manera, influyen en las imágenes turísticas que construyen identidades nacionales (Pereiro y de León, 2007).

Las imágenes que las agencias de viaje construyen pueden ser confirmadas o rechazadas durante el viaje. Si se confirma la imagen demostrada, el turista será parte del proceso de reproducción, por compartir su experiencia con familiares. Por ejemplo, un turista escribió en el sitio web de la agencia B: *"Zeer mooie reis. Vooral Bolivia heeft mij verrast. Wat een mooi en afwisselend landschap en een vriendelijke bevolking. Paaseiland maakte alle verwachtingen waar."*. Aquí, el turista confirma la imagen diciendo que el viaje fue como se esperaba. Este proceso de la construcción y reproducción de imágenes, que muestran parte de la realidad, lleva a la homogeneización de la diversidad cultural (Pereiro y de León, 2007).

También durante el viaje las agencias influyen en la experiencia de los turistas por seleccionar cuáles lugares visitan los turistas y cuáles no. En el programa diario todo el viaje está planeado, desde el desayuno hasta la hora de dormir. Incluso las agencias de viaje determinan el tiempo libre. Suele pasar, cuando hay un momento durante un viaje en autobús que los guías dicen que los turistas pueden cerrar los ojos para echar una siesta. Además, los guías pueden recomendar actividades para hacer en el tiempo libre. De esta manera, cada momento del viaje está organizado. Entonces, no solamente es un discurso, pero también es una práctica del turismo que incluye la selección de sitios turísticos, hoteles, guías, agencias locales y medios de transporte. De esta manera, las agencias manipulan la heteroimagen de los turistas (Dann, 1996).

1.2.4 Discusión

Entonces, gracias a la globalización y las nuevas tecnologías, el mundo está interconectado (Beaman y Sikka, 2016), por lo cual surgió el transnacionalismo. Un espacio transnacional es una área en donde gente de varias tradiciones están en contacto (Bauböck y Faist, 2010). Por este contacto hay un intercambio de prácticas culturales y costumbres. Entonces, en el espacio transnacional hay la oportunidad de crear nuevas formas de ciudadanía posnacional (Lafleur, 2012). Como dicen Bauböck y Faist (2010: 44): *"It is a new space of political socialisation, one of identification beyond that of national societies."* El transnacionalismo contribuye al cambio de los conceptos de nación y ciudadanía, hacia una ciudadanía posnacional y la identificación más allá de una sociedad (Lafleur, 2012; Bauböck, 2010). Estos procesos contribuyen a la unificación de los individuos en el mundo.

Al contrario, como explica Leerssen (2007: 17): *"Anything that deviates from accustomed domestic patterns is 'Othered' as an oddity, an anomaly, a singularity."* Es una anormalidad porque no coincide con las expectativas y las creencias de las personas, lo que puede llevar a un choque cultural. El choque cultural causado por esta anormalidad, contribuye a la formación de una imagen negativa hacia la otra cultura. Además, refuerza la identificación nacional (Stewart y Leggat, 1998). En contraste, aunque la "lengua del turismo" refuerza el carácter nacional de un país, no puede ocurrir un choque cultural en el turista, porque no entra en contacto con el país de destino. Mediante la "lengua del turismo" la agencia construye una imagen que influye positivamente en el flujo de turistas por el discurso y la práctica del turismo.

En conclusión, ocurren dos procesos opuestos. Por un lado, hay la unificación del mundo por la globalización y el transnacionalismo. Por otro lado, hay el refuerzo de la identidad nacional. Aunque las nuevas tecnologías y la globalización permiten turismo e interacción internacional, eso no significa que no tiene un impacto en los individuos. Hace falta prestar atención en los límites del transnacionalismo y reconocer la necesidad de la preparación del turista acerca de las diferencias entre estos dos países. De esta manera, el viaje combinado a Bolivia y Chile puede diversificar la heteroimagen sobre el país de destino, a condición de que las agencias dejen salir a los turistas de la burbuja del viaje organizado.

1.3 Corpus

Como corpus de esta investigación se ha seleccionado catorce agencias de viaje que ofrecen viajes que combinan, entre otros, los países vecinos Bolivia y Chile. En algunos casos se trata de un viaje que combina no solamente Chile y Bolivia, pero se visita también otros países latinoamericanos, en estos casos se analizará sólo Bolivia y Chile. Se puede distinguir entre dos tipos de viaje ofrecidos. Por un lado, hay las agencias que ofrecen un viaje organizado en grupo y, por otro lado, hay las que ofrecen un viaje organizado individual. En la tabla 1. se ofrece más información acerca de las agencias de viaje.

Agencia de viaje	Eslogan	Viaje en grupo a	Presencia en la red
A	Écht op reis	Chile, Bolivia y Perú	Facebook, twitter y YouTube
B	Met oog voor de wereld	Bolivia y Chile	Facebook
C	Fair weg met C	Chile y Bolivia	Facebook y twitter
D	Verre reizen op maat	Chile, Bolivia, Perú, Argentina y Brasil	Mail
E	Zeg E! tegen de wereld	Chile y Bolivia	Facebook, twitter y YouTube
Agencia de viaje	**Eslogan**	**Viaje individual a**	**Presencia en la red**
F	F reizen is uw reizen specialist	Chile, Bolivia y Perú	Facebook
G	Bienvenido in Peru en Bolivia	Chile, Bolivia y Perú	Facebook, twitter, YouTube, google+ y blog
H	Individuele reizen op maat	Chile y Bolivia	Facebook
I	Beleef met I je eigen avontuur	Chile, Bolivia y Perú	Facebook, twitter
J	Al 20 jaar zorgt J voor volledig	Chile, Bolivia y Perú	Facebook, twitter, google+, YouTube e Instagram

K	Laat de groepsreis achter je.. ontdek de wereld zélf met K	Chile, Bolivia y Perú	Facebook
L	Latijns-Amerika reizen, de specialist	Chile, Bolivia y Brasil	Flickr
M	De mooiste reizen voor de beste prijzen, geen punt bij M	Chile, Bolivia y Perú	Facebook, twitter y google+
N	Uw maatwerkspecialist voor verre reizen	Chile, Bolivia y Argentina	Facebook, twitter y blog

Tabla 1. Agencias de viaje

1.4 Método

En todas las agencias mencionadas en el corpus se hacen entrevistas incógnitas, es decir de forma como si el entrevistador fuera a hacer el viaje. Entonces, las preguntas no deben relevar que se está haciendo una investigación, pero al mismo tiempo hay que obtener los datos necesarios. Las entrevistas serán semiestructuradas, lo cual significa que hay un guion, pero se puede apartar de él. Esta forma de entrevistar hace posible comparar las diferentes agencias de viaje. Además, da la oportunidad de profundizar algunos temas si es necesario (Gibson y Hua, 2016). Las entrevistas se realizan por teléfono y durarán unos quince minutos. Estas entrevistas serán transcritas, la transcripción se puede consultar en los anexos.

Después de redactar las preguntas para las entrevistas se hizo una prueba en dos agencias, es decir, la fase experimental. Del análisis de esta fase resultó que no se produce un choque cultural en el turista, porque no entran en contacto con el país de destino. Por lo tanto hacía falta cambiar el enfoque de esta investigación. Mediante un cambio de las subpreguntas se intentará averiguar las acciones utilizadas por las agencias para controlar la construcción de la heteroimagen de los turistas. Además, se agregó información acerca de la "lengua del turismo" al marco teórico. También se cambiaron las preguntas de las entrevistas para poder averiguar las acciones mencionadas. Al final, se redactaron dos versiones para poder analizar las diferencias entre las agencias de viaje que ofrecen viajes organizados en grupo y las que ofrecen viajes organizados individuales.

En el análisis se analizará primeramente la fase experimental de las entrevistas, por lo cual se cambió el enfoque de esta investigación. Después el análisis de los datos obtenidos se divide en dos partes. En la primera parte se centra en la imagen proyectada antes del viaje y la segunda parte trata de la heteroimagen proyectada durante el viaje.

2. Análisis

2.1 Fase experimental

2.1.1 Análisis de las primeras entrevistas

En la fase experimental se hicieron dos entrevistas para probar el guion de las entrevistas. Una entrevista con la agencia F y otra con la G. La primera parte de la entrevista constituyó de preguntas generales para ver qué información ofrecen las agencias de viaje acerca de las diferencias culturales y económicas entre Bolivia y Chile. En ambos casos el entrevistado empezó la conversación con la pregunta: *"Wat zijn uw vragen?"*. En vez de responder a la pregunta, las agencias hicieron una contrapregunta. Por ejemplo, la agencia G dijo:

> *"ik weet niet zo goed wat je daarover wil weten, want ik kan een heel betoog doen, maar het staat natuurlijk ook uitgelegd en ik ben ook benieuwd wat jou dan trekt en wat je eventueel van mij wilt."*

Por lo tanto, en vez de ofrecer información, las agencias de viaje esperan preguntas específicas de los clientes y así, se puede concluir que la tarea de prepararse e informarse bien es la responsabilidad del turista.

En la segunda parte, donde se hicieron preguntas específicas, los entrevistados confirmaron las diferencias culturales, pero las minimizaron. Por ejemplo, la agencia F explicó:

> *"dus qua cultuurverschillen is daar niet heel groot (...) Lima, Cuzco, La Paz en Santiago de Chili, dat zijn weer compleet andere steden allemaal. Dus dat is wel heel erg leuk, om die verschillen dan te zien."*

Entonces, las agencias mencionan que hay diferencias, pero no cuáles son las diferencias. Además se consideran las diferencias como *"leuk om te zien"*. Así las agencias minimizan las diferencias. No hay ninguna mención de un choque cultural debido a la interacción con dos mundos completamente diferentes. Además, en cuanto a las diferencias económicas, como en el caso de las diferencias culturales las agencias las minimizan. Por ejemplo, la agencia G dijo: *"Qua cultuur ligt het enigszins bij elkaar, al is Bolivia wel een wat armer land dan*

bijvoorbeeld Chili en Peru." Es decir, se reduce la diferencia a un mínimo, como si se tratara de una pequeña diferencia.

Además, los comentarios de turistas que hicieron este viaje son positivos. Aquí, se observa el proceso de la tautología, una característica de la "lengua del turismo". Esta tautología causa que haya un círculo en donde se mueve la información acerca de Bolivia y Chile y de donde los turistas forman una heteroimagen. La mayoría de los comentarios destacan la belleza y diversidad de la naturaleza, las ciudades y la cultura. Sólo en algunos casos mencionan que es un viaje intenso. Por ejemplo, en el sitio web de la agencia A Antonius escribe:

> *"Een mooie maar intensieve reis. Diverse hoogtepunten, zowel letterlijk als figuurlijk. Zeer goede reisbegeleiding met veel kennis van land en cultuur. De geboden excursies -aanrader om dit als privégroep te doen- zijn zeer de moeite waard."*

2.1.2 Conclusión fase experimental

En conclusión, las agencias de viaje no ofrecen información acerca de las diferencias culturales y económicas. Cuando se hacen preguntas específicas, las agencias minimizan las diferencias. Es notable que durante el viaje el alojamiento es regulado, como explica G*: "(...) en daar hebben we middenklasse accommodaties, ze zijn kleinschalig, (...) daar hebben we ze wel op geselecteerd."* Aquí se ve que las agencias seleccionan el alojamiento, por lo cual el turista no tiene que notar las diferencias económicas.

Aunque se esperaba, no se produce un choque cultural en el turista. Una explicación puede ser, como explica Dann (1996), que se trata de un viaje organizado. En el viaje organizado no hay interacción no regulada, entre el turista y una persona de la otra cultura, debido al programa que restringe al turista y la regularización del alojamiento como demuestran las entrevistas. De esta manera el turista no vive un momento inesperado. Esto se ve sustentado por los comentarios de los turistas en los sitios web, que son positivos.

Por lo tanto, la hipótesis que dice que los turistas viven un choque cultural en el viaje, por lo cual hace falta que se prepare al turista acerca de las diferencias culturales y económicas no se cumple. Al contrario, los turistas no experimentan un choque cultural, porque están en una burbuja, un grupo aislado de influencias exteriores, en donde las agencias de viaje determinan

la planificación. Así, las agencias de viaje influyen en la heteroimagen que los turistas tienen de los países visitados. Este resultado requiere un cambio del enfoque de esta investigación, lo que se realizará en las siguientes partes del análisis.

2.2 La imagen proyectada al turista antes del viaje

La siguiente parte del análisis se centra en disposición de información antes de que los turistas vayan de viaje. La pregunta de investigación que dirija esta primera parte es: ¿Qué imagen de Chile y Bolivia proyecta la agencia de viaje antes de hacer un viaje? Primeramente, se analiza los programas diarios según la teoría explicada por Dann (1996) sobre la "lengua del turismo". Después, se analiza la comunicación de las diferencias culturales y económicas por parte de las agencias en los sitios web, seguido por un análisis de las entrevistas. Por último se analiza la reacción de las agencias a la imagen proyectada en la prensa.

2.2.1 Las características de la "lengua del turismo" en los programas diarios

La subpregunta tratada en este apartado refiere al uso de estrategias para persuadir al turista de comprar el viaje: ¿Cómo persuaden las agencias al turista para comprar un viaje combinado a Bolivia y Chile en los sitios web? Se analizaron los programas diarios disponibles en los sitios web, dado que es un elemento que todas las agencias tienen.

Las funciones explicadas por Dann (1996) se ven representadas en los programas diarios disponibles en los sitios web de las agencias de viaje. Primeramente, se ve reflejada la función expresiva en los juicios de valor y los consejos, por ejemplo: *"De aankoop van een warme lama-wollen poncho is helemaal niet zo'n slechte keuze"* y el uso de los adjetivos *gezellige* (agradable), *wonderlijke gevoel* (sentimiento maravilloso) y *lekkere* (rico/agradable). Además, la función expresiva está presente en los programas diarios de las agencias que ofrecen viajes en grupo por el uso de "nosotros". Tres agencias, B, C y E, usan el pronombre nosotros, que es una estrategia para establecer y mantener un vínculo con el lector, a pesar de que no se sabe la identidad del escritor. En teoría el escritor es una persona que trabaja dentro del sector turístico, pero en los sitios web no se dispone quién ha escrito el programa. Es decir, en el discurso turístico ya no hay una línea fija entre el transmisor y el receptor. Además, después del viaje el

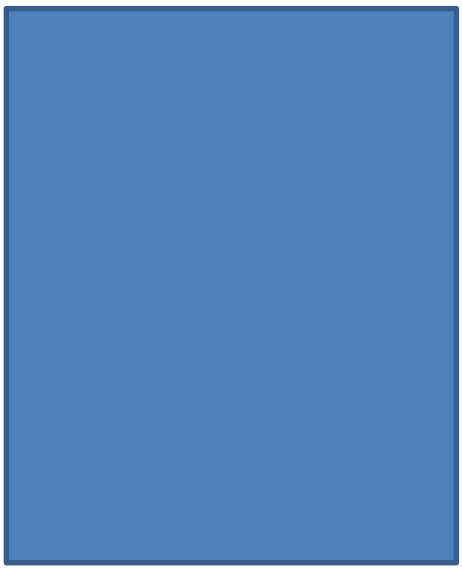

Imagen 1. Mirador de Valle de la Luna

turista mismo empieza a transmitir información acerca del viaje, es visible en los comentarios en los sitios web de las agencias. También, las fotos que aparecen al lado del programa diario son fotos que pueden ser tomadas por turistas o fotos en las cuales estos aparecen, como es visible en imagen 1. Estos son ejemplos de la tautología, en donde cada elemento confirma el discurso existente. Se fortalece este fenómeno de la tautología, diciendo: "*vaak gefotografeerde*" y "*het gebied is zeer fotogeniek*". Lo cual lleva a que los turistas saquen fotos de estos sitios de interés.

A esta función también pertenece la euforia. La euforia está presente en las descripciones de los programas diarios. El análisis muestra el uso exagerado de adjetivos positivos. Unos ejemplos de estos adjetivos son: *prachtig* (maravilloso), *gezellig* (divertido), *schitterend* (maravilloso/brillante), *indrukwekkend* (impresionante), *onvergetelijk* (inolvidable), *wonderlijk* (maravilloso), *bizar* (extraño), *legendarisch* (legendario), *levendig* (vivo), *spectaculair* (espectacular), *heerlijk* (delicioso) y muchos más. Todos estos adjetivos tienen una connotación positiva. Aproximadamente cada 40 palabras aparece un adjetivo positivo o uno que destaca la especialidad del viaje. Por ejemplo, en el programa diario de la agencia F:

> *"Vanaf de grens begint de expeditie: een tocht langs adembenemend mooie plaatsen door een van de meest verlaten en koude gebieden van Bolivia. Je bezoekt vanmiddag een aantal prachtige lagunes: Laguna Verde, Laguna Blanca en de Laguna Colorada. Onderweg zie je flamingo's wiens roze verenpracht schel afsteekt tegen de prachtige kleuren in de lagunas! (...) waarvandaan je een prachtig zicht hebt op de Licancahur vulkaan."*

También el uso de ciertos verbos, como *genieten* (disfrutar), *bewonderen* (admirar), *relaxen* (relajarse), *bijkomen* (recuperar) y *ontspannen* (relajarse), muestran el positivismo. Como último elemento de la euforia hay el uso del superlativo. Es decir, el uso de palabras como *meeste* (más), *beste* (lo mejor), *mooiste* (el más bonito), *ruigste* (lo más grueso), *belangrijkste* (lo más importante), *droogste* (lo más seco), *meest ontoegankelijke* (lo más inaccesible), *grootste* (lo más grande) *oudste* (lo más viejo) y *diepste* (lo más profundo).

La función conativa, para persuadir al cliente, coincide en parte con la función expresiva, por los consejos. Pero, estos consejos a veces parecen más a una demanda. Por ejemplo: *"Breng een bezoek aan de 'heksenmarkt'"*, *"(...) mag niet gemist worden"*, *"must-see"* y *"naast de mijnen mag in Potosí zeker een bezoekje aan de Casa Real de la Moneda niet ontbreken"*, o

consejos específicos, como: *"Bent u geïnteresseerd in archeologie dan moet u naar Tihuanaco"*. Mediante estas expresiones las agencias tratan de persuadir al turista a visitar ciertos lugares. Además, contiene avisos para los turistas, como: *"Let op bij het maken van foto's! Het ongevraagd foto's maken van personen wordt niet altijd op prijs gesteld"*. De esta manera indican cuáles son los sitios de interés del viaje y pueden mantener control sobre la construcción de la heteroimagen.

En contraste con los consejos presentes en los programas, hay el uso de palabras como *avontuur* (aventura) y *verkennen* (descubrir). Estas palabras requieren una actitud activa del turista. Entonces, las agencias promueven que los turistas descubren el entorno, pero dentro de los límites implementados por las agencias mismas. Estos límites se presentan en el contexto en donde aparecen las palabras: *"Vanuit San Pedro de Atacama start het avontuur naar Uyuni."* y *"Na aankomst kun je het stadje verkennen of van het strand genieten."*. Es decir, desde San Pedro sale la excursión que será una aventura, en grupo, y se puede descubrir una ciudad seleccionada por la agencia.

Como último, la explicación de la ruta y las visitas en el programa diario pertenecen a la función referencial. De hecho el programa es un monólogo en donde las agencias explican la estructura del viaje y los lugares de interés. Es notable la información que aparece acerca de las diferencias económicas, por ejemplo en la descripción del alojamiento en el Salar de Uyuni: *"Deze tour wordt ondanks het primitieve karakter door velen als het hoogtepunt van de reis gezien."* En vez de relacionar la calidad baja del alojamiento con la pobreza en Bolivia, se la relaciona con la aventura, como un *highlight*.

En conclusión, el análisis confirma la hipótesis: "Las agencias de viaje hacen uso de la "lengua del turismo" como estrategia para persuadir al turista para comprar el producto, en este caso un viaje." Dos características de gran importancia son la euforia, hasta un alojamiento de baja calidad se transforma en un elemento positivo por el uso de la euforia, y la función conativa, en donde se marca la especialidad del destino. Entonces, las agencias de viaje intentan persuadir al turista por medio de una heteroimagen positiva. Por eso, la pregunta es cómo se comunican los elementos de diferencia dentro de una heteroimagen positiva.

2.2.2 La función referencial en el contenido de los sitios web

Para averiguar cómo se comunican las diferencias culturales y económicas dentro de una imagen positiva, se analiza la subpregunta: ¿Cómo comunican las agencias de viaje las diferencias culturales y económicas entre ambos países al turista tanto en los sitios web como en la comunicación oral? En esta parte se centra en los sitios web. Esta disposición de información pertenece a la función referencial explicada por Dann (1996). En cuanto a la función referencial se analiza la cantidad y el contenido de la información que ofrecen las agencias en las páginas web.

Las agencias de viaje se pueden subdividir en tres categorías. Las agencias de viaje en la primera categoría disponen de mucha información, en comparación con las otras agencias de viaje. Estas son las agencias A, J y K. No solamente disponen de un programa diario, pero también información sobre el país de destino e información práctica. Ponen énfasis en la naturaleza, pero también hay información sobre la cultura, la religión, la lengua, los días festivos, la cocina y la población. Aunque ofrecen información sobre los países, no diferencian entre Bolivia y Chile.

A la segunda categoría pertenecen las agencias B, C, D, E, L, y N. En estos sitios web hay información disponible, pero menos que en la primera categoría. Hay información sobre el programa diario y un poco de información sobre el país, por ejemplo sobre la geografía, o información práctica, sobre la seguridad o el clima. En los sitios web de la tercera categoría solamente se encuentra un programa diario, incluyendo los lugares turísticos que van a visitar. A esta categoría pertenecen las agencias F, G, H, I y M.

Las diferencias económicas y culturales no se informan al turista. En vez de informar para evitar la experiencia de un choque cultural, las agencias parecen aconsejar a los turistas que no se informen demasiado, para que vivan la experiencia en el momento. Por ejemplo por medio de frases como: *"Maak kennis met de cultuur"* y *"Laat je versteld staan"*. Sólo en el sitio web de la agencia D se avisa: *"Pas op met je foto's. Ongevraagd foto's maken van personen wordt niet altijd gewaardeerd."* Por este aviso se ve que hay diferencias culturales entre los países que se tiene que tener en cuenta. La agencia F habla de las diferencias dentro de La Paz: *"Het is aan de ene kant modern en kosmopolitisch en aan de andere kant*

thuisbasis van meer dan een miljoen inheemse Bolivianen." Pero, en vez de informar a los turistas, está más para persuadir al turista.

En conclusión, en los sitios web el énfasis está en la belleza de la naturaleza de Bolivia y Chile, tanto en la información dispuesta, como en los comentarios de los turistas. Volviendo a la hipótesis correspondiente a la subpregunta: "las agencias de viaje no informan a los turistas acerca de las diferencias culturales y económicas entre Chile y Bolivia", se puede confirmarla en los sitios web. Cuando se trata de la cultura, en vez de referir a la diversidad cultural, hacen referencia a la autenticidad de los países. Es interesante que usan la palabra "*authentiek*" para referir a Bolivia y Chile, pero no definen la autenticidad. La autenticidad aparece como un concepto que refiere a lugares no contaminados por la modernidad. Se promueve los productos culturales y la naturaleza como productos consumibles, versiones mejoradas y adaptadas a las necesidades del turista (Fuller, 2015). Es decir, se comercializa la autenticidad (Bertoncello, 2002). De esta manera el uso de la palabra 'auténtica' es una forma de persuadir al cliente para comprar el producto. En la siguiente parte se analiza si pasa lo mismo en la comunicación oral.

2.2.3 La comunicación de diferencias y razones para hacer un viaje combinado

Esta parte del análisis se centra en dos subpreguntas: ¿Cómo comunican las agencias de viaje las diferencias culturales y económicas entre ambos países al turista tanto en los sitios web como en la comunicación oral? y ¿Qué razones ofrecen las agencias de viaje para combinar en un solo viaje los dos países Chile y Bolivia? Primeramente, se analiza si en la comunicación oral, a diferencia de los sitios web, comunican las diferencias económicas y culturales. Después, se analiza las razones ofrecidas para hacer un viaje combinado. Dentro del análisis se distingue entre las agencias de viaje que ofrecen viajes organizados en grupo y las que ofrecen viajes organizados individuales.

Para averiguar la información que disponen las agencias de viaje se hicieron dos preguntas. En cuanto a la primera pregunta: "¿me puedes contar algo sobre el viaje?", las respuestas varían. Por un lado hay dos agencias de viaje en grupo, la A y la C, que no ofrecieron ninguna información acerca del viaje. Por otro lado, las agencias B, D y E ofrecieron información sobre la ruta, la naturaleza y los sitios de interés:

"(...) het begint natuurlijk in Bolivia, daar gaan we echt de hoogtepunten maken, zoals de zoutvlakte, (...), ontzettend mooi om mee te maken. Daarna trekken we door naar Chili en van Chili vliegen we naar Paaseiland, wat, ik ben er zelf helaas niet geweest, maar het schijnt echt een magische ervaring te zijn. En vanuit Paaseiland weer terug naar Santiago, om weer terug te gaan naar Brussel."

En comparación con la información dispuesta por la agencia B en la cita arriba, la información de la agencia D es breve. Solamente dedica unas frases a la información, explicando que tipo de viaje es:

"Het is een rondreis óf op privé basis óf met een internationale groep. De groepsreis is vanaf Schiphol, het is niet dat je met de groep de hele reis maakt, maar het kan wisselen per touronderdeel."

En contraste, la agencia E explica cómo se vive y se experimenta el viaje. La agencia E dispone información práctica sobre el viaje, el punto de encuentro, por qué hay un guía, las excursiones, la temporada y la intensidad del viaje. En cuanto a la intensidad del viaje es notable que sólo se refiere a la altura y los viajes largos de un sitio a otro y no dice nada de las diferencias culturales o económicas: *"En door de hoogte en grote afstanden is het wel een wat pittigere reis"*.

A las agencias de viaje que ofrecen viajes organizados individuales se hizo la misma pregunta. Es interesante que sólo dos agencias la contestaron. Al igual que las agencias de viaje en grupo, en este caso las respuestas dadas se referían a lo mismo, los lugares turísticos que se visitará y cómo está construido el viaje, sin hablar de elementos culturales o económicos.

La segunda pregunta fue: "¿Me puedes contar algo sobre los países de destino?". A esta pregunta, como a la primera pregunta, las agencias A y C no dieron una respuesta. Al contrario, las otras tres agencias de viaje en grupo sí brindaron información. La agencia E, como en la primera parte, menciona las cosas prácticas, entre otras, la lengua hablada, las diferencias en altura y las distancias:

"Ja, voor de rest wordt er gewoon Spaans gesproken. Je hebt voor beide landen geen visum nodig, dus dan is ook wel heel erg fijn. Qua inentingen zou je het even moeten navragen bij je medische instelling, daar mogen wij helaas niet veel over zeggen."

Sólo dos agencias de viaje en grupo, la B y la D, hacen referencia a la cultura y la economía, aunque sea brevemente. La agencia B presenta una heteroimagen homogénea, porque sólo habla de la autenticidad de Bolivia, por las características físicas de los habitantes que son indígenas:

> *"Bolivia is nog vrij authentiek vind ik zelf. Ik vind de mensen die daar wonen erg mooi, hoe zou ik het zeggen, je ziet echt dat ze uit Bolivia komen. Ze zijn erg vriendelijk, ja de gezichten zijn gewoon heel typerend."*

En esta cita la agencia B dice que los bolivianos son amables, un cliché que forma parte del estereotipo boliviano. Es interesante la distinción cuando la agencia B trata de Chile y Bolivia. Es decir, cuando se refiere a Bolivia habla de la cultura y cuando se refiere a Chile habla de la naturaleza. Como último, la agencia D es la única agencia de viaje en grupo que distingue entre Bolivia y Chile en cuanto a la cultura, es decir demuestra una heteroimagen heterogénea. Aunque sea muy breve, la agencia D explica que son países distintos, tanto culturalmente como económicamente:

> *"Ze zijn allemaal wel heel verschillend, Chili en Argentinië zijn al iets meer westers dan een Bolivia, Bolivia is heel arm, en dat geldt ook voor Peru en Brazilië."*

En comparación, la disposición de información por parte de las agencias de viaje individual acerca de los países de destino es menor. Ninguna de las agencias dio información general acerca de los países de destino. De esta manera tampoco ofrecieron información acerca de las diferencias culturales y económicas entre ambos países. En la mayoría de los casos las agencias omitieron las preguntas generales. En vez de responder a la pregunta, hicieron una contrapregunta: *"Ja, en wat wil je precies weten?"* o *"Ja, ik kan er van alles over vertellen, maar ik ben benieuwd wat je vragen zijn."* Así, las agencias parecen averiguar la heteroimagen y el conocimiento que el turista ya tiene de los países de destino. Además, buscan saber sus necesidades.

La última pregunta de la primera parte fue para averiguar las razones que ofrecen para combinar Chile y Bolivia: "¿Por qué existe esta combinación, es porque son países vecinos o es una combinación especial?". En general, todas las agencias de viaje en grupo mencionan

que es una combinación especial, aunque la A y la C dicen que es fácil de combinar estos países. Como explica la agencia C:

> *"(...) we doen inderdaad de combinatie Bolivia-Chili omdat ze heel strategisch naast elkaar liggen, maar heel verschillende beelden van de landen geeft."*

Las agencias B, D y E ponen énfasis en la especialidad del viaje, que es un viaje único. Como explica la agencia B, no todas las agencias ofrecen este tipo de viaje. Las agencias resaltan más la diversidad de la naturaleza de los países que a la cultura o a la economía: *"(...) het zijn gewoon twee hele andere landen en dat is juist heel mooi om dan te zien" (E).*

Al contrario, las agencias de viaje individual G, J, K y M explican que es una combinación práctica, debido a que son países vecinos. Sólo las agencias F y H dicen que es un viaje especial, una mezcla variada de naturaleza y cultura sin entrar en detalle:

> *"Het is een hele afwisselende route, qua van alles en nog wat eigenlijk, qua natuur, qua dingen die je gaat zien, mensen, cultuur, alles. Ja, heel afwisselend, het heeft een hele mooie mix van vanalles."*

Aunque las agencias F y H son las únicas agencias que refieren explícitamente y únicamente al hecho de que es una combinación especial, también otras agencias lo mencionan después de decir que es combinación práctica.

Volviendo a la subpregunta: ¿Cómo comunican las agencias de viaje las diferencias culturales y económicas entre ambos países al turista tanto en los sitios web como en la comunicación oral? Se confirma, como en el caso de los sitios web, la hipótesis que las agencias de viaje no informan a los turistas acerca de las diferencias culturales y económicas entre Chile y Bolivia. Se observa que hay una diferencia entre las agencias de viaje en grupo y las individuales. Es decir, las agencias de viaje en grupo ofrecen más información acerca del viaje y los países de destino. Sin embargo, sólo una agencia indica que hay una diferencia cultural y económica entre Chile y Bolivia. En comparación, las agencias de viaje individual respondieron a las preguntas con contrapreguntas. En vez de dar información, intentaron obtener información por parte del turista. Así parecen averiguar las necesidades y la heteroimagen que ya tenía el turista. Dado que estas agencias ofrecen viajes *op maat* (a medida) puede ser una estrategia para ajustar al máximo el viaje a las expectativas y necesidades del turista. Pero, ninguna

agencia, ya sea grupal o individual, explica las diferencias culturales y económicas entre Chile y Bolivia ni en la comunicación oral, ni en los sitios web.

En cuanto a la subpregunta: ¿Qué razones ofrecen las agencias de viaje para combinar en un solo viaje los dos países Chile y Bolivia? Se confirma parcialmente la hipótesis que dice que las agencias de viaje promueven un viaje combinado a Bolivia y Chile porque son países vecinos. Las agencias que ofrecen viajes individuales confirman primeramente que es una combinación práctica, después explican que también es especial. En comparación las agencias de viaje en grupo ofrecen como razón principal la especialidad de la combinación por la diversidad en la naturaleza. Estas agencias explican que hay diferencias entre los dos países y que ofrecen un conjunto de variedad de la cultura y la naturaleza. Entonces, la razón para combinar Chile y Bolivia no sólo es porque son países vecinos, sino también porque la combinación es especial.

Dado que las agencias no hablan de las diferencias culturales y económicas entre Bolivia y Chile, pero sí explican que es una combinación especial, sería interesante referir explícitamente a las diferencias para averiguar cómo reaccionan las agencias de viaje. Las diferencias podrían subrayar la especialidad del viaje. Por eso, en la siguiente parte se analizará la reacción de las agencias ante la pregunta sobre las diferencias.

2.2.4 La reacción a la heteroimagen proyectada en la prensa

En la segunda parte de la entrevista se hicieron las preguntas específicas acerca de los elementos de diferencia económica y cultural para averiguar la respuesta a la subpregunta: ¿Cómo reaccionan las agencias cuando los futuros turistas hacen preguntas sobre posibles diferencias entre los países? Primeramente, se analiza las diferencias económicas y después las diferencias culturales. Dentro del análisis se distingue entre las agencias que ofrecen un viaje en grupo y las que ofrecen un viaje individual.

Cuando se confronta a las agencias de viaje que ofrecen viajes en grupo con las diferencias económicas mediante la pregunta “¿Leí en el periódico que Chile es más rico que Bolivia, se nota mucho?”, algunas agencias de viaje en grupo tienden a silenciar o minimizar estas diferencias. Por ejemplo, la agencia E dice que quizás se vea, pero que no se nota mucho.

También la agencia B explica que hay una diferencia, pero que no se nota en el alojamiento. La agencia D es la única agencia de viaje que distingue entre ambos países diciendo que Bolivia es más pobre que Chile. Es sorprendente que la agencia C se refiere a las diferencias económicas como algo positivo. Explica que por la pobreza uno depende de otro, por lo cual la gente en los pueblos tienen que trabajar juntos. Esto contribuye a un buen ambiente:

> *"(...) in de kleine dorpjes is dat verschil wat groter, daar is toch wat armoede, de dorpjes zijn kleiner maar dat geeft ook een authentieke ervaring. (...) als de bevolking wat armer wordt, dat mensen dichter bij elkaar komen, om te proberen te overleven en dat creëert wel een leuke sfeer, vooral in de kleine dorpjes."*

La reacción de las agencias de viaje individual difiere, por un lado hay dos agencias que minimizan las diferencias económicas, por ejemplo la agencia M dice: *"Nee, daar merk je niet veel van."* Por otro lado, la mayoría de las agencias confirman que Bolivia es más pobre que Chile, que hay pobreza en Bolivia, pero no entran en detalle. Por ejemplo:

> *"Ja, 't is natuurlijk wel zo dat, kijk het ene land is inderdaad wat rijker dan het andere land en dat zult u natuurlijk zien op het moment dat u daar doorheen reist. Dus het is net misschien wat meer armoede wat u te zien krijgt, net even wat meer, minder ontwikkeld. Daar zult u natuurlijk wel wat van merken als u daar doorheen gaat."*

La agencia J confirma que hay una diferencia económica, pero a la vez la minimiza, lo que es visible por el uso de las palabras *wat* (un poco) y *misschien* (quizás). Sólo la agencia L explica que hay una diferencia grande. Es notable que relaciona la pobreza en Bolivia con la autenticidad y la riqueza en Chile con lo occidental:

> *"Ja, dat is een heel groot verschil ja. Maar, als je in het noorden bent dan is dat, het noorden is al armer. Kijk, Santiago en omgeving, dat zie je dat is echt, dat is een heel erg westers land. Dat is Bolivia absoluut niet. Bolivia is heel erg authentiek, heel erg oorspronkelijk."*

Romero Moragas (2001) explica esta relación entre pobreza y autenticidad. La autenticidad del turismo no es la conservación, sino una supuesta autenticidad construida, entre otros, por las agencias de viaje y los hoteles. Dentro de esta autenticidad se presenta zonas subdesarrolladas como "detenido en el tiempo". En realidad es la pobreza que causa que estos países, como Bolivia, queden atrás, no es una elección para conservar las costumbres. Los

medios de comunicación hacen que los turistas son conscientes de la pobreza en estas zonas, por eso hay una frontera impuesta por las agencias para que sólo se muestren las partes más simbólicas de los países (Romero Moragas, 2001). Como en los viajes a Bolivia y Chile, no se muestra la pobreza, sólo los lugares 'auténticos'.

En cuanto a las diferencias culturales las respuestas de las agencias de viaje en grupo son variadas. La agencia A dice al respecto: *"Ja, je merkt echt dat je in een ander land bent. Dat is wel leuk om dan te ontdekken."* Entonces, no dice nada sobre las diferencias. De esta manera el turista es responsable de conocerlas por sí mismo. Las agencias D y E no sobresaltan en las diferencias culturales. La agencia C minimiza las diferencias y la E homogeneiza la heteroimagen:

> *"Niet heel erg, ze liggen natuurlijk echt wel dicht bij elkaar, dus de culturen vloeien ook wel in elkaar over. (...) Het heeft voornamelijk wel met de bolhoedjes en de poncho's, maar dat is eigenlijk door heel Zuid-Amerika heen."*

En esta cita queda claro que la agencia E muestra una heteroimagen homogénea y no presta atención en la diversidad dentro de América Latina, lo que se analizará más adelante. También se hace uso de un estereotipo, por la referencia a la cultura indígena por los elementos 'sombrero' y 'poncho'. Son elementos culturales que coinciden con el estereotipo indio. Además, hacen referencia a un tipo de transnacionalismo por el contacto que impulsa un intercambio de prácticas culturales y costumbres (Lafleur, 2012). En comparación sólo la agencia B, y en la primera parte general de la entrevista también la D, tiene en cuenta la diversidad:

> *"Ja, ik vind Bolivia een stuk authentieker dan Chili, ook omdat het minder welvarend is. Dat zie je gewoon terug aan de bevolking. (...) die voorzieningen die zijn gewoon daar een stuk minder dan, in vergelijking met Chili. Dus in opzicht ga je dat wel zien."*

En general, las agencias no disponen mucha información acerca de las diferencias, sólo en algunos casos las mencionan sin definir cuáles son. Además, explican que no hay que tenerlas en cuenta, con respecto a la ropa. Si hay algo que tener en cuenta, como explica la agencia B, el guía lo dirá: *"Als er iets is om rekening mee te houden of ergens een stop gemaakt wordt waar speciale dingen zijn, dan zal de reisbegeleider daarin sturen."* Entonces, el guía tiene influencia sobre lo que da a conocer al turista.

En cuanto a las diferencias culturales las agencias de viaje individual ofrecen más información a partir de las preguntas específicas. Es interesante que las respuestas varían. Cuatro agencias de viaje, F, G, M y N, explican: *"Dus qua cultuurverschillen is daar niet een heel groot verschil."* Dos agencias de viaje, I y N, toman la pregunta como un interés cultural por parte del entrevistador y ofrecen posibilidades de cambiar el viaje para agrandar la experiencia cultural. Sólo tres agencias de viaje explican que hay una diferencia cultural, de las cuales la J busca algunos hechos en internet como la religión y la población indígena. Las otras dos agencias distinguen entre Chile, que es occidental, y Bolivia, que es auténtico y más original. Es interesante lo que la agencia H dice:

> *"Je zult in Chili eigenlijk niet heel erg veel van de cultuur meekrijgen, je hebt in Chili, tuurlijk hoe er op dit moment geleefd wordt is natuurlijk de Chileense cultuur, maar je krijgt niet heel erg het gevoel dat je écht in Latijns-Amerika bent en dat is aan de ene kant leuk, maar aan de andere kant is dat jammer. Maar in San Pedro en omgeving dan zit je zo noordelijk in het land dus dan heb je wel invloeden (...). Maar Santiago (...) dat zal echt bijna Europees aanvoelen."*

Como también en el ejemplo de la agencia C que ofrece viajes en grupo dice:

> "*Het heeft voornamelijk wel met de bolhoedjes en de poncho's, maar dat is eigenlijk door heel Zuid-Amerika heen"*

Se hace evidente que existe una heteroimagen latinoamericana homogénea, porque Chile no es la América Latina auténtica. América Latina se puede encontrar en Bolivia, que se asocia con los adjetivos primitivo, original y pobre. En América Latina hay, como explica Larraín (2001), una conciencia de la existencia de una identidad latinoamericana. Esta identidad fue construida por la historia compartida en la conquista española y la literatura. También, se construye esta imagen por medio de la música latina y las telenovelas. Debido a la globalización estos vehículos culturales tienen influencia en la construcción de heteroimágenes. La globalización, por un lado, contribuye a la universalización y la hibridación de ideas y valores, pero, por otro lado, fomenta las diferencias y lleva a prejuicios y estereotipos que dividen. Esta identidad latinoamericana no solamente está basada en la solidaridad dentro del continente, pero también se ve impulsado desde Europa. Europa muestra una América Latina indiferenciada, homogénea y construida discursivamente.

Entonces, los elementos típicos latinoamericanos no son una representación de la región, pero sí una construcción de una imagen subjetiva (Larraín, 2001).

En conclusión, en cuanto a la reacción de las agencias a la referencia a posibles diferencias la hipótesis es: "Cuando el turista pregunta específicamente por las diferencias culturales y económicas, las agencias explican que hay una diferencia importante en cuanto al nivel socioeconómico, pero al nivel cultural las agencias generalizan." Se refuta esta hipótesis, porque tanto las agencias de viaje en grupo como las agencias de viaje individual niegan, silencian o minimizan las diferencias económicas entre Chile y Bolivia. En contraste con las agencias de viaje en grupo que directamente minimizan las diferencias económicas, las agencias de viaje individuales primero confirman que hay una diferencia económica y después la minimizan o la relacionan a la autenticidad. Esta autenticidad, como se ha explicado antes es una autenticidad construida por las agencias de viaje, por lo cual influyen en la heteroimagen de los turistas. Así, está dentro de la burbuja turística impulsado por el discurso turístico. Además, acerca de las diferencias culturales en ambos casos se observa la homogeneización de la identidad latinoamericana. Las agencias refieren a una forma de transnacionalismo, término definido en el marco teórico (p. 9), por el intercambio de ciertas costumbres más allá de las fronteras nacionales. Este intercambio resulta en una identidad homogénea, una mezcla de culturas y costumbres que forma una nueva identidad. Es notable que, en cuanto a la autenticidad, las agencias de viaje privilegian a Bolivia. Bolivia es denotada como más auténtica que Chile y, de esta manera, más especial.

2.2.5 Conclusión parcial

Mediante las subpreguntas se intenta responder a la primera pregunta de investigación: ¿Qué imagen de Chile y Bolivia proyecta la agencia de viaje antes de hacer un viaje? La hipótesis que corresponde a esta pregunta es: "Las agencias muestran una heteroimagen homogénea y no resaltan las diferencias económicas y culturales entre ambos países." El análisis confirma esta hipótesis.

El análisis demuestra que las agencias proyectan una heteroimagen homogénea de América Latina. Es decir, no dan a conocer las diferencias entre Chile y Bolivia. Cuando un turista hace referencia a las diferencias, las minimizan o niegan. La homogeneidad de la

heteroimagen se expresa mediante estereotipos latinos, como la referencia a los sombreros y los ponchos, y por medio de los clichés, por ejemplo que la gente es amable y lleva ropa colorida. La heteroimagen demostrada es positiva. Aunque hay elementos negativos, las agencias los convierten en positivo mediante el uso de la "lengua del turismo".

Dentro del discurso turístico la autenticidad juega un papel importante. Las agencias se refieren a Bolivia como país auténtico. En el análisis se observa que se relaciona la autenticidad a la pobreza, como explicado por Romero Moragas (2001). Es decir, las agencias confunden estar "detenido en el tiempo", la conservación, con el quedar atrás económicamente. Dado que la pobreza es más alta en Bolivia, un 38,6% de la población, y la cultura indígena está más presente, el 66,2% de la población es indígena, las agencias de viaje privilegian a Bolivia dentro de los viajes combinados a Bolivia y Chile. En contraste, se relaciona la riqueza de Chile con lo occidental, por lo cual Chile pierde atracción. Esta distinción entre lo auténtico y lo occidental se puede ver como una forma de *imageme*. Porque se observa la distinción entre el Norte rico y el Sur pobre o el centro y la periferia. Sin embargo en vez de la connotación negativa que lleva el Sur y la periferia normalmente, en el caso de los viajes el positivismo y la autenticidad hacen que estos sitios sean una atracción turística

.

Otro elemento proyectado en la heteroimagen es la naturaleza. Tanto en los sitios web como en las entrevistas las agencias comunican la naturaleza como un elemento especial. La mayoría de los *highlights* nombrados en las entrevistas tienen que ver con la naturaleza. Por lo tanto se puede hablar de una sacralización de la naturaleza. Como explica Urquijo Arregui (2008) la sacralización trata de la autentificación de valores. Se promueve algunos rasgos de un país, como las tradiciones, la naturaleza o la gastronomía. En el caso de los viajes combinados a Bolivia y Chile se promueve la naturaleza, porque representa un valor emocional. Este valor es la conservación de un estilo de vida idealizado (Urquijo Arregui, 2008), una armonía entre la naturaleza y el ser humano. Este vínculo se perdió por culpa de la modernidad y mediante el viaje los turistas buscan este vínculo, esta autenticidad. Salleras (2011) en este caso habla del paisaje. El paisaje es una mirada, una parte de la naturaleza, construida conforme los valores del turista. Urquijo Arregui (2008) explica que este paisaje ideal creado es convertible en una imagen. Esta imagen no sólo es una heteroimagen proyectada a los turistas, pero también un recurso comercial de las agencias turísticas. Así, la autenticidad del paisaje se comercializa. Las agencias promueven reforzar estos vínculos con

el paisaje por medio de un viaje. El paisaje en este caso no sólo incluye la naturaleza, sino también la cultura indígena, por lo cual se trata de un paisaje cultural (Salleras, 2011).

2.3 La imagen proyectada durante el viaje

Hay algunos elementos que pueden diferir por causas culturales y económicas durante el viaje a Bolivia y Chile. En la siguiente parte del análisis se pone énfasis en la formación de una heteroimagen durante el viaje. Se analiza los elementos del discurso turístico por medio de la pregunta: ¿Qué acciones realizan las agencias para proyectar cierta heteroimagen de Chile y Bolivia durante el viaje? Se analiza diferentes elementos de influencia durante el viaje. Se comienza con los medios de transporte, después el alojamiento, más adelante se trata del guía, para terminar con el tiempo libre y la planificación. Dentro del análisis se compara las agencias de viaje en grupo con las individuales.

2.3.1 La regularización de la práctica turística

Por medio de algunas preguntas específicas se descubrió que un grupo viaja durante todo el viaje en el mismo vehículo o en vehículos similares. Por ejemplo la agencia B explica que: *"Dus we hebben gewoon een bus voor onze eigen groep, dus een lokale bus".* En los viajes individuales, como en los viajes en grupo los medios de transporte son similares. Puede haber diferencia entre vehículos, por ejemplo un momento viajan en autobús y otro momento en coche, pero la calidad es la misma.

Es interesante la diferencia entre las agencias de viaje individual que indican que no se puede hacer el viaje en coche alquiler y las que aconsejan alquilar un coche:

> *"Maar het is altijd op basis van een transfer, dus niet met een eigen huurauto zeg maar dat u daar rond gaat trekken, dat niet." (J)*

> *"Nee, het is eigenlijk overal bieden we busreizen aan, want het is eigenlijk niet echt, zowel Peru als Bolivia zijn niet echt bestemmingen om het met een huurauto te doen." (K).*

> *"Maar mijn advies zou dan zijn om een huurauto te nemen, dan kunt u met zijn tweeën de route afleggen." (N)*

> *"En dat is ook eigenlijk een uitzondering in Uyuni, want verder heb je nergens een chauffeur en heb je gewoon op een moment dat een gebied mooi is en zelf-drive, dan bieden wij een huurauto aan." (H)*

En cuanto al alojamiento, tanto en los viajes en grupo como en los viajes individuales la respuesta de las agencias fue que el alojamiento es similar. Es decir, todos los alojamientos tienen la misma calidad, excepto el alojamiento en el Salar de Uyuni, que es más simple. Las agencias prometen cierta calidad por medio de algunos criterios, en donde la ubicación juega un papel importante. Como explica la agencia E, en algunos casos optan por un alojamiento más primitivo para una experiencia auténtica:

> *"We zorgen er wel voor dat het gewoon echt wel kwalitatief goede accommodaties zijn. Maar soms zijn de accommodaties gewoon wat primitiever. Bijvoorbeeld als je bij de zoutvlaktes kijkt, (...) dan zie je wel dat het niet de standaard luxe hotels zijn waar we voor kiezen, want het is leuk dat als je in een land bent dat je dan echt het authentieke leert kennen natuurlijk. Daar kiezen we dan voor in plaats van die massale grote dingen."*

Entonces, los turistas viven una experiencia auténtica, donde la autenticidad se ve representada por el carácter primitivo. Las agencias determinan esta experiencia por los criterios que tienen acerca del alojamiento y el transporte.

Otra acción para influir en la heteroimagen de los turistas es por medio del guía. El papel del guía en los viajes individuales y los viajes en grupo es muy diferente. En los viajes individuales el guía está dispuesto a ayudar cuando es necesario y las agencias trabajan con un guía local. En comparación, las agencias de viaje en grupo disponen durante todo el viaje el mismo guía holandés, con la excepción de la D donde el guía varía dependiendo del país. El guía duerme en el mismo alojamiento y viaja en el mismo autobús. El guía, como explican está allí para facilitar el viaje:

> *"Ja, ja, van A tot Z. Dus die haalt je op bij de luchthaven van aankomst en die brengt je weer weg op het eind, dezelfde gids, de reisbegeleider. (A)"*

> *"(...) de reisbegeleider is er vooral om het allemaal soepel te laten verlopen, om de groep te voorzien van tips en om excursies, maar ook van waar kan je het beste eten en soms initiëren om met de hele groep te eten. (B)"*

> *"Klopt inderdaad, de reisbegeleider zorgt voor het logistiek gedeelte van de reis inderdaad. Die houdt de groep een beetje bij elkaar. (C)"*

Entonces, el guía influye en la experiencia de los turistas durante el viaje. Como explica la agencia E: *"Dat is ook het deel informatie wat je krijgt voor de reis. De rest is allemaal vanuit de reisbegeleider tijdens de reis zelf."* Es decir, el guía ofrecerá la información necesaria, pero cómo se define qué es la información necesaria. Más adelante la agencia E explica al respecto que el guía es la persona que puede informar bien a los turistas porque conoce la región:

> *"Nee, ik zou dat echt tijdens de reis met de reisbegeleider doen, die kent echt de hele reis op zijn duimpje en die weet ook precies wat leuk is voor die tijd van het jaar. En een website heb je ook vaak het risico dat dingen anders zijn geschreven dan ze in werkelijkheid zijn."*

Es interesante la última frase en donde el entrevistado duda la imagen demostrada en los sitios web, por lo cual parece que la agencia E demuestra la 'verdadera' América Latina. Las agencias ponen énfasis en el hecho de que hay tiempo libre, pero al mismo tiempo determinan lo que pueden hacer, por ejemplo el guía hace sugerencias de excursiones:

> *"Daar ben je vrij om zelf je dag in te delen, de reisbegeleider zal met verschillende excursies komen, waar je eventueel aan mee zou kunnen doen. Het zij volgens mij twee, drie dagen, maar de rest is volgens mij redelijk gevuld." (C)*

> *"Het is niet per se één vast programma en wat ik al zeg bij Uyuni zou dat wel zijn, omdat iedereen daar naartoe wil, maar ja mocht u zich heel goed hebben ingelezen en zeggen 'ik wil de andere kant op', dan zullen wij zeker kijken of de reisbegeleider gaat dan kijken wat daar de mogelijkheden in zijn." (B)*

Entonces, también en el tiempo libre el guía determina lo que ven los turistas y lo que no ven. Parece ser tiempo libre, pero al final los turistas siguen estando en la burbuja. En cuanto a la cena, en la mayoría de los casos se cena juntos, pero no es obligatorio. El guía dirá adonde se irá a cenar, para que los turistas puedan ir. La información que obtienen los turistas no contiene una lista de equipaje, sólo en el caso de la agencia C hay una en el sitio web. Es notable lo que dice la agencia E:

> *"Ja, je kunt echt bij ons op de website onder het kopje praktisch bijna alles vinden (...). Dat is ook het deel informatie wat je krijgt voor de reis. De rest is allemaal vanuit de reisbegeleider tijdens de reis zelf."*

De esta manera el turista depende completamente de la agencia y no hay otras imágenes que pueden influir en la heteroimagen que se construye antes y durante el viaje.

También las agencias de viaje individual ofrecen una planificación. Hay un programa diario en donde se apuntan las excursiones. Como explica la agencia H:

> *"Alle onderdelen van de reis zijn al vastgelegd. (...) op het moment dat je land dan staat er al iemand met een bordje met je naam te wachten en die brengt je naar het hotel. Van tevoren zijn er wel een aantal dingen dat je keuzes kunt maken natuurlijk en dingen waar je de reis mee kan fine tunen. Maar als hij eenmaal staat dan is het echt een kwestie van een goede reisgids mee en je tas pakken en genieten, want er hoeft verder ter plaatse niks te gebeuren, want overal staat er eigenlijk iemand voor je klaar om je van A naar B te brengen. Dat zorgt er eigenlijk voor dat het wel een ontzettend comfortabele manier is van reizen."*

Es decir, las agencias aconsejan planificar todo el viaje antes de irse al país de destino. Hay propuestas de excursiones en los sitios web, que se incluye en la planificación, por lo cual los turistas no tienen que preocuparse de nada. Las agencias de viaje crean la burbuja turística, así no hay necesidad de interacción con el país de destino. Las agencias determinan con qué agencias locales trabajan y, de esta manera, pueden mantener cierta imagen por trabajar con agencias que sustentan esta imagen. Aunque las agencias ofrecen excursiones, no disponen de un guía turístico al turista. La mayoría de las agencias tampoco recomiendan restaurantes, pero sí aconsejan preguntar en el hotel por consejos o buscar restaurantes en internet.

2.3.2 Conclusión parcial

La segunda parte del análisis trata de la imagen proyectada durante el viaje, es decir: ¿Qué acciones realizan las agencias para proyectar cierta heteroimagen de Chile y Bolivia durante el viaje? La hipótesis correspondiente es: "Durante el viaje, no se resaltan las diferencias económicas y culturales entre ambos países, pero confirman la heteroimagen demostrada antes del viaje por regular los servicios y por la presencia de un guía." Se confirma esta hipótesis, aunque hay una diferencia entre los viajes en grupo y los viajes individuales.

Durante el viaje combinado a Bolivia y Chile las diferencias económicas no se tienen que notar por la regularización del transporte y el alojamiento. Por medio de unos criterios las

agencias garantizan cierta calidad, por lo cual el turista no tiene que notar las diferencias económicas. En cuanto a las diferencias culturales las agencias pueden elegir qué muestran al turista, porque todo el viaje está planificado de antemano, incluso las excursiones. Estos elementos que forman parte del discurso turístico hacen que se crea una burbuja. En esta burbuja las agencias de viaje controlan la heteroimagen demostrada por la determinación de los componentes del viaje. Por lo tanto, pueden asegurarse que la heteroimagen demostrada durante el viaje sea la misma como la heteroimagen demostrada antes del viaje. Salleras (2011) y Leerssen (2007) explican que tanto la autenticidad como el paisaje son construcciones que existen dentro del discurso turístico. Por lo cual, las agencias de viaje tienen influencia en todos los componentes antes y durante el viaje.

Hay una diferencia entre los viajes en grupo y los viajes individuales. Porque en los viajes en grupo hay un guía presente durante todo el viaje. El guía puede mostrar el paisaje cultural construido por las agencias, porque determina cuándo y cuánto tiempo libre hay y ofrece excursiones para hacer en estos momentos. De esta manera las agencias definen la información que obtienen los turistas en cuanto a las diferencias culturales. Se crea una burbuja en donde comunicarse con el exterior es imposible. Por esta razón tampoco hay un choque cultural en el turista. El turista no entra en contacto con el país de destino y no vive algo inesperado. Por un lado puede ser positivo, porque el choque puede tener una influencia negativa en la heteroimagen. Por otro lado, se limita un aprendizaje cultural. Como explica Rammani (2012), aprendizaje cultural ya puede ocurrir cuando una persona entra en contacto con un paisaje diferente. Sin embargo, el paisaje, como se ha dicho antes, es una construcción en donde influyen las agencias turísticas. Entonces, parece ser una burbuja cerrada, en donde todo está determinado por las agencias.

En comparación, durante los viajes individuales no hay un guía que está presente todo el tiempo, por lo cual hay cierta libertad y flexibilidad. Entre otros, porque en algunos viajes hay la posibilidad de viajar en coche alquiler. Las agencias intentan contrarrestar esta apertura de la burbuja por regular los elementos que pueden variar por causas culturales o económicas e influir en el tiempo libre de los turistas por medio de recomendaciones. A pesar de esta medida, no se puede controlar los turistas durante el viaje. Por lo tanto, los turistas pueden entrar en contacto con el país de destino, lo que puede llevar a la experiencia de un choque cultural. Por los elementos ya mencionados se reduce la posibilidad de un choque cultural hasta un mínimo. Por la disponibilidad del guía, los turistas, en teoría, no tienen que

interactuar con el país de destino. Porque cuando no entienden algo pueden llamar al guía designado por la agencia en vez de hablar con un nativo. El guía es la única persona que puede influir en la heteroimagen de los turistas durante el viaje. En comparación, antes del viaje hay diferentes personas que influyen mediante los textos en los sitios web ofreciendo información y respuestas.

3. Conclusión y discusión

La mayoría de las agencias homogeneiza Bolivia y Chile, es decir, muestra una heteroimagen homogénea de América Latina. No sólo las agencias de viaje homogeneizan a América Latina, pero también los latinos mismos. Este fenómeno se puede explicar por la existencia de la identidad latina. Como explica Larraín (2001) existe una identidad latinoamericana, entre otros, por la historia compartida, la literatura latinoamericana, la música y las telenovelas. En especial, algunos autores latinoamericanos se preocupaban por la identidad latinoamericana, como José Martí, Rubén Darío y José Carlos Mariátegui (Cervantes Virtual). Demuestran América Latina como una unidad cultural y económica.

En vez de sostener a la diversidad dentro de América Latina, las agencias de viaje niegan, silencian o minimizan las diferencias por lo cual construyen una burbuja, un grupo aislado que no interactúa con el ambiente. Las pocas agencias que confirman que hay diferencias, no las profundizan, al contrario, las denominan como 'agradable' e 'interesante'. La burbuja causa que los turistas no lidien con un choque cultural. No sólo las agencias contribuyen a la construcción de una burbuja, como explica Romero Moragas (2001), también los turistas por demandar cierta autenticidad. Una de las motivaciones más comunes para viajar es en búsqueda de una experiencia cultural y auténtica. Esta autenticidad también es una construcción social (Fuller, 2015). Los turistas esperan ver cierta imagen auténtica y si la imagen esperada y la imagen demostrada coinciden experimentan un viaje satisfactorio. Lagunas Arias (2006) explica que los turistas están en búsqueda de un mundo justo y feliz. Muchas veces los turistas no quieren ver la realidad, que puede resultar molesto, por lo cual sería mejor adaptar la autenticidad a las expectativas de los turistas. Cada vez más los turistas buscan la inautenticidad, la simulación, y "desde esta perspectiva, el turismo se asemeja a una estrategia colonialista al integrar lo local en lo global y generar relaciones de dependencia centro-periferia" (Lagunas Arias, 2006: 121). Aunque existen estudios generales sobre las motivaciones de los turistas, todavía no hay estudios críticos sobre los deseos de los turistas que van a Bolivia y Chile, por lo cual es difícil determinar si las agencias responden a las necesidades de los turistas.

Dentro de la heteroimagen homogénea las agencias de viaje privilegian Bolivia porque encaja mejor en el estereotipo latino. Bolivia es auténtica, donde la autenticidad se relaciona a lo

‘primitivo’ y aparece como sinónimo de la pobreza. La presencia de la población indígena y la pobreza llevan al estilo de vida primitivo. En comparación, Chile, por algunas agencias, está denominado como europeo u occidental. Esta relación entre Chile y lo europeo, puede ser un reflejo de la actitud de los chilenos mismos. Como explicado por Ruiz en su columna, los chilenos no se consideran como latinos. Ruiz cita: *“los chilenos no somos realmente latinos”, “somos mejores porque somos más blancos y menos indios”* (Ruiz, 17 de septiembre de 2014). Describe que hay una comunidad hispana, pero que los chilenos no quieren formar parte de esta comunidad. Se sienten mejor que otros países latinoamericanos. Prefieren ser relacionados con lo europeo y lo occidental (http://www.elquintopoder.cl/sociedad/la-verguenza-de-ser-chileno/). Además, los otros países latinoamericanos subestiman a Chile. Como Ferro explica en su artículo, Chile es visto como enemigo. Explica: *“También encuentran a Chile como el país más soberbio/orgulloso de Sudamérica”* y *“A 17 años del regreso de la democracia, Chile todavía carga con una percepción culposa que identifica el éxito chileno con la sangrienta dictadura de Pinochet”* (Ferro, 15 de noviembre de 2007).

Del análisis se puede concluir que las agencias de viaje no ofrecen información acerca de las diferencias culturales y económicas antes, ni durante el viaje. Según O’Mahony (2014) la imagen del destino consiste de una evaluación cognitiva, la imagen proyectada, y una afectiva, la experiencia del viaje. Juntas forman la imagen global de los países de destino. Las agencias de viaje influyen en la evaluación cognitiva por los folletos, los sitios web y el guía. En la evaluación afectiva influyen por los servicios ofrecidos y las comodidades, es decir, las agencias de viaje presentan cierta heteroimagen por medio de algunas acciones. Primeramente, no comunican las diferencias culturales y económicas. A pesar de que el turista pregunta directamente por ellas, optan por negarlas, silenciarlas o minimizarlas. Por segundo, se regulan los medios de transporte y el alojamiento, elementos en donde se podría notar la diferencia económica. Terceramente, hacen uso de la “lengua del turismo”, en especial el positivismo, para persuadir al turista. Así, a la vez construyen una imagen y una expectativa. Como último, la autenticidad y los paisajes naturales y culturales demostrados durante el viaje son construidos dentro el discurso turístico. De esta manera las agencias tienen influencia en cada etapa del viaje y pueden influir al máximo en la heteroimagen de los turistas y en la experiencia de ellos. Todas estas acciones contribuyen a la construcción de la burbuja.

Aunque las imágenes son construidas sobre la base de observaciones subjetivas y opiniones, tienen influencia en las personas y su noción de la realidad. Hay que tener en cuenta que estas

personas reproducen las imágenes proyectadas (Hachmeister y Sammons, 1998). En investigaciones futuras se podría entrevistar a las agencias de viaje para averiguar si son conscientes de la influencia que tienen en la construcción de la autenticidad y la formación de la heteroimagen por parte del turista. A una agencia serviría que el turista tenga una buena impresión y una experiencia positiva, así lo comente a su entorno para que después estos quieran hacer un viaje parecido. También, si viven una experiencia positiva, es más probable que vuelvan para hacer otro viaje con la misma agencia. De esta manera sería un mecanismo de *marketing*.

Teniendo en cuenta los resultados de la investigación se quiere echar un vistazo a dos eslóganes: *"Zeg E! Tegen de wereld"* y *"Laat de groepsreis achter je.. ontdek de wereld zélf met K"*. Es interesante que el eslogan de E encaja en la idea de la burbuja porque 'decir E' al mundo es lo que se hace en un viaje organizado en grupo. Se ve el mundo por la perspectiva de la agencia E. Por segundo, el eslogan de la agencia K destaca la diferencia entre el viaje en grupo y el viaje individual y enfatiza en el hecho de que en un viaje individual se puede conocer al mundo por su propia cuenta. Sin embargo, el análisis muestra lo contrario, dado que se planifica todo el viaje. De esta manera, en ambos casos se ve el mundo a través de la perspectiva de la agencia.

En esta parte se discute algunas limitaciones de la investigación. Primeramente, al comienzo de la investigación se daba por hecho que se produce un choque cultural en el turista que combina el viaje a Bolivia y Chile. Por eso, el énfasis estaba, en un primer momento, en el choque cultural, la reacción que puede experimentar un turista cuando entra en contacto con una cultura distinta de la propia. La literatura correspondiente explica que la interacción con el país de destino causa un choque en el turista, aunque sólo estará en contacto con la naturaleza del país. Al contrario, la investigación muestra que no hay un choque cultural en los viajes organizados porque todo es construido, hasta el paisaje. La literatura ha servido para averiguar que no se puede producir un choque en el turista porque no interactúa con el país de destino. Entonces, para investigar el choque cultural se tendría que entrevistar a mochileros que sí interactúan con el país de destino. Es decir, se tendría que cambiar el corpus. Además, se adaptaría el guion de las entrevistas para averiguar cómo se refleja el choque y por qué se produce.

Segundamente, dentro de las entrevistas con algunas agencias fue difícil seguir el guion. Por hacer contrapreguntas las agencias dirigían las entrevistas, por lo cual en algunos casos falta un poco de información. Por ejemplo, en la entrevista con la agencia A, el entrevistado empezó la conversación por preguntar la edad y qué le interesaba a la investigadora, por lo cual no podía seguir el guion. Además, se le hizo la pregunta directa: *"Want jij bent echt van plan om in het einde van het jaar echt een wat langere reis te maken?"*. Aquí se nota la dificultad de hacer entrevistas incógnitas, porque las preguntas pueden hacer que las agencias sospechen algo. De esta pregunta se ha podido deducir que el entrevistado no creía que de verdad estuviera interesada en el viaje, por lo cual la investigadora se despistó y fue difícil continuar. Al final se terminó la entrevista, pero faltaba la respuesta a una pregunta. Para que no pase más, se podría preparar diferentes estrategias de las entrevistas. Por ejemplo, preparar de antemano diferentes escenarios y leer más literatura sobre la técnica de hacer entrevistas. Un ejemplo de un libro que podría servir al entrevistador es *Practical aspects of interview and interrogation* de Zulawski, Wicklander, Sturman y Hoover (2001).

También, durante esta investigación se descubrió la importancia de una fase experimental, en donde se prueba la encuesta. Hace falta probar una encuesta antes de hacerla, porque puede llevar a cabo un cambio en la idea principal, como en el caso de esta investigación. Los resultados de las entrevistas experimental fueron diferentes de lo esperado, por lo cual se cambió el enfoque principal de la investigación. En vez que se produzca un choque cultural, los turistas no lo viven porque están, como se explicó antes, en una burbuja durante todo el viaje.

Además, se descubrió que el discurso turístico construye un mundo que muestran a los turistas durante el viaje. En futuras investigaciones sería aconsejable entrevistar a las agencias de viaje y confrontarlas con las estrategias y las acciones que utilizan para influir en la heteroimagen de los turistas. ¿Por qué las agencias de viaje no permiten interacción entre los turistas y el país de destino? Esta interacción podría llevar al aprendizaje cultural, por lo cual un viaje puede tener un impacto e importancia en las habilidades interculturales, lo que puede tener un impacto positivo en el ámbito laboral. ¿Por qué las agencias no averiguan si la experiencia de los contrastes entre diferentes partes de América Latina es un elemento atractivo y enriquecedor para el turista y lo usan como *marketing*? Como explica Messelink, Van Maele y Spencer-Oatey (2015) la interacción entre personas de diferentes culturas facilita el aprendizaje cultural. Podría contribuir al aprendizaje de competencias interculturales como

flexibilidad hacia otras culturas, conocimiento y empatía, que son habilidades de empleabilidad (Davis, 2005). Pero, hace falta la interferencia de las agencias para que los turistas reflecionen sobre la otra cultura. Dado que los turistas están en otro país con otra cultura, el viaje podría, con la interferencia de las agencias de viaje, contribuir al aprendizaje cultural.

Otro enfoque sería averiguar si los turistas tienen una heteroimagen doble. Por un lado, una heteroimagen negativa recibida por la prensa. Del análisis de los periódicos y dos sitios web noticieros resulta que la información de Bolivia y Chile demostrada a los holandeses es una de pobreza y desastres naturales. Por otro lado, las agencias de viaje promueven los mismos países como maravillosos y auténticos. Cuando se refiere a la imagen negativa demostrada en la prensa, las agencias niegan o minimizan esta heteroimagen. ¿Cómo pueden coexistir estas imágenes? ¿Cómo pueden negar y silenciar una imagen supuestamente objetiva? De esta manera se puede complementar esta investigación, en donde se descubrió las acciones del discurso turístico. Es decir, el turismo presenta una imagen positiva que se mantiene durante el viaje, por lo cual se satisface al turista para que viva una experiencia positiva. En comparación, la función de la prensa es, como describen Kovach y Rosenteil (2007), ofrecer información a los residentes de un país para que puedan ser autónomos. Es decir, la prensa debe intentar demostrar la 'verdad', debe ser objetiva e independiente y debe verificar la información dispuesta a los lectores. A partir de la información que brinda la prensa los ciudadanos tienen una perspectiva de lo que pasa en el mundo. Es la responsabilidad de la prensa ofrecer una imagen completa y objetiva. Esta objetividad no es del periodista, dado que sería imposible, pero los métodos que utiliza deben ser objetivos y transparentes. Entonces, el turismo no tiene esta responsabilidad hacia la ciudadanía, pero el periodismo sí lo tiene.

En conclusión, quedan muchas preguntas abiertas. Esta investigación puede servir como una pista para investigaciones futuras. Por ejemplo, se podría investigar cuáles son los deseos de los turistas que hacen un viaje combinado a Bolivia y Chile. También, se podría investigar si las agencias de viaje son conscientes de los deseos y las motivaciones de los turistas y adaptan su producto a estas necesidades o solamente intentan vender un producto: ¿Las agencias usan la autenticidad como *marketing*? Otro enfoque es la influencia de esta burbuja turística en el turista. Sería interesante confrontar a las agencias con los resultados de esta investigación para averiguar si son conscientes de que crean una burbuja en los turistas. Acerca de la disposición

del guía, se podría entrevistar a la agencia para averiguar si dan instrucciones sobre cómo evitar un choque cultural. También, se podría analizar la heteroimagen proyectada por el guía, dado que es la única persona que directamente influye en la heteroimagen durante el viaje.

4. Bibliografía

Alenius, K.; Fält, O.K. y Mertaniemi, M. (2008). *Imagology and cross-cultural encounters in history*. Rovaniemi: Pohjois-Suomen historiallinen yhdistys.

Arndt, A. (2007). 'North/South', en: Beller, M. y Leerssen, J.T. (comp.), *Imagology: the cultural construction and literary representation of national characters: a critical survey / ed. by Manfred Beller and Joep Leerssen* (pp. 387-389). Amsterdam: Rodopi.

Babu, G. (2015). 'La búsqueda de la autenticidad', *Revista De Antropología Experimental,* Vol. 15, pp. 149-152.

Bauböck, R., y Faist, T. (Eds.). (2010). *Diaspora and transnationalism: Concepts, theories and methods*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Beaman, L. G., y Sikka, S. (ed.) (2016). *Constructions of Self and Other in Yoga, Travel, and Tourism*. Berlin: Springer.

Beller, M. (2007). 'Perception, image, imagology', en: Beller, M. y Leerssen, J.T. (comp.), *Imagology: the cultural construction and literary representation of national characters: a critical survey / ed. by Manfred Beller and Joep Leerssen* (pp. 3-16). Amsterdam: Rodopi.

Bertoncello, R (2002). 'Turismo y territorio. Otras prácticas, otras miradas', *Aportes y Transferencias*, Vol. 6, N. 2, pp. 29-50.

Bloomberg News, (14 de noviembre de 2015). 'Venezuela se vuelve más pobre que Bolivia y aliados divergen', consultado por: http://www.elespectador.com/noticias/economia/venezuela-se-vuelve-mas-pobre-bolivia-y-aliados-diverge-articulo-599344

Chew, W.L. (2006). 'What's in a National Stereotype? An Introduction to Imagology at the Threshold of the 21st Century', *Language and Intercultural Communication*, Vol.6, N. 3-4, pp.179-187.

Commissariaat voor de Media (2016). *Mediamonitor: mediamarkten en mediabedrijven 2015-2016*, Hilversum: practicum.nl.

Damianovic Camacho (2008). 'Población y sociedad, aspectos demográficos', Instituto Nacional de Estadísticas, consultado por www.ine.cl

Dann, G.M.S. (1996). *The language of tourism*. Guildford: Biddles Ltd.

Davis, N. (2005). 'Intercultural competence for future leaders of educational technology and its evaluation', *Interactive Educational Multimedia*, Vol. 10, pp. 1-22.

Del Popolo, F. y Oyarce, A.M. (2005). *Población indígena de América Latina: perfil sociodemográfico en el marco de la CIPD y de las Metas del Milenio*. Santiago de Chile: CEPAL.

Ethos Fundación (2011). *Índice Ethos de pobreza 2011*, México, consultado por ethos.org.mx/es/

Ferro, P. (15 de noviembre de 2007). 'Chile y sus vecinos', en: CADAL análisislatino, consultado por: http://www.analisislatino.com/notas.asp?id=2172

Fuller, N. (2015). 'El debate sobre la autenticidad en la antropología del turismo', *Revista de antropología experimental*, N. 15, pp. 101-108.

Gibson, B. y Hua, Z. (2016). 'Interviews', en: Hua, Z. (comp.), *Research methods in intercultural communication: a practical guide* (pp. 181-195). Hoboken: Wiley-Blackwell.

Hachmeister, G.L. (1998). *Approaching Italy: Goethe's "Italienische Reise" and Its Reception by Eichendorff, Platen and Heine*, Tesis doctoral, ProQuest Dissertations and Theses.

Kovach, B., y Rosenstiel, T. (ed.) (2007). *The elements of journalism: What newspeople should know and the public should expect*. New York: Three Rivers Press.

Lafleur, J. M. (ed.) (2012). *Diáspora y voto en el exterior. La participación política de los emigrantes bolivianos en las elecciones de su país de origen*. Barcelona: CIDOB.

Lagunas Arias, D. (2006). 'El espacio del turismo', *Alteridades*, Vol. 16, N. 31, pp. 119-129.

Larraín, J. (2001). *Identidad chilena*. Santiago de Chile: LOM ediciones.

Leerssen, J.T. (2007). 'Imagology: history and method', en: Beller, M. y Leerssen, J.T. (comp.), *Imagology: the cultural construction and literary representation of national characters: a critical survey / ed. by Manfred Beller and Joep Leerssen* (pp. 17-32). Amsterdam: Rodopi.

Messelink, H.E., Van Maele, J. y Spencer-Oatey, H. (2015). 'Intercultural competencies: what students in study and placement mobility should be learning', *Intercultural Education*, Vol. 26, N. 1, pp. 62–72.

De los Monteros, G.N.E.; Osorio García, M.; Torres Nafarrate, T.J. y Esquivel Solís, E. (2012). 'Imagen turística y medios de comunicación: Una construcción social', *Estudios y perspectivas en turismo*, Vol. 21, N. 6, pp. 1409-1432.

Pereiro, X., y De León, C. (2007). *Los impactos del turismo en Kuna Yala (Panamá). Turismo y cultura entre los Kuna de Panamá*. Madrid: Editorial universitaria Ramón Areces Fitur.

Ramnani, A. (2012). *The role of language in shaping the international cultural tourism experience of student-travelers*. Tesis de maestría, San Jose State University.

Rigney, A (2007). 'Representation', en: Beller, M. y Leerssen, J.T. (comp.), *Imagology: the cultural construction and literary representation of national characters: a critical survey / ed. by Manfred Beller and Joep Leerssen* (pp. 415-418). Amsterdam: Rodopi.

Ruiz, A. (17 de septiembre de 2014). 'La vergüenza de ser chileno', en: *elquintopoder*, consultado por: http://www.elquintopoder.cl/sociedad/la-verguenza-de-ser-chileno/

Romero Moragas, C. (2001). ‘Ciudad, cultura y turismo: calidad y autenticidad’, *PH: Boletín Del Instituto Andaluz Del Patrimonio Histórico,* Vol. 36, pp. 100-109.

Smolej, T. (1999), ‘Teaching Imagology Today’, *Arcadia*, Vol.34, N. 2, pp. 313-322.

Stewart, L. y Leggat, P.A. (1998). ‘Culture shock and travelers’, *Journal of Travel Med*, Vol. 5, pp. 84-88.

Urquijo Arregui, M. (2008). ‘Naturaleza, agroturismo y población. Procesos de patrimonalización de la naturaleza de Tolosaldea, en: Beltran, O.; Pascual, J.; y Vaccaro, I. (comp.). *Patrimonialización de la naturaleza, el marco social de las políticas ambientales* (pp. 149-163). Donosti: Ankulegi.

Ward, C.; Bochner S. y Furnham, A. (2001). *The psychology of culture shock*. East Sussex: Routledge.

Zulawski, D. E., Wicklander, D. E., Sturman, S. G., y Hoover, L. W. (2001). *Practical aspects of interview and interrogation*. Boca Raton: CRC press.

4.1 Sitios web

Algemeen Dagblad, consultado por www.ad.nl

Centro Virtual Cervantes, consultado por cvc.cervantes.es

De Telegraaf, consultado por www.telegraaf.nl

Nederlandse Omroep Stichting (NOS), consultado por www.nos.nl

NU.nl, consultado por www.nu.nl

Real Academia Española (RAE), consultado por dle.rae.es

5. Anexos

5.1 Guion de las entrevistas

Entrevista: fase experimental

La entrevista constituye en dos partes. En la primera parte se quiere averiguar si las agencias de viaje ofrecen información a los turistas y qué información. Para averiguarlo se opta por las siguientes preguntas que son abiertas y muy generales. De esta manera no se impone que las agencias ofrecen información, pero se imita la situación real:

1. Zou u me iets meer kunnen vertellen over de reis?
2. Wat zijn de hoogtepunten van deze reis?
3. Zou u me iets meer kunnen vertellen over de landen?
4. En die combinatie, is dat gewoon omdat het buurlanden zijn of is dat een bijzondere/aparte combinatie?

Si las agencias de viaje no ofrecen información sobre las diferencias sociales y económicas entre Bolivia y Chile, se opta por preguntas específicas, para así averiguar si las agencias de viaje saben de las diferencias. Las preguntas específicas son:

5. Zijn er verschillen tussen de plekken die we bezoeken in Chili en Bolivia?
6. Zijn er verschillen tussen de accommodaties in Chili en Bolivia?
7. Zijn er verschillen in cultuur tussen de landen?
8. Moet ik daar rekening mee houden wat betreft gebruiken?
9. Moet ik daar rekening mee houden wat betreft de kleding?

Entrevista: viaje en grupo

Ik heb al informatie op het internet over deze landen gezocht, maar ik zou graag meer informatie verkrijgen voordat ik deze reis ga boeken.

1. Zou u me iets meer kunnen vertellen over de reis?
2. Zou u me iets meer kunnen vertellen over de landen waar deze reis naartoe gaat?
3. En die combinatie, is dat gewoon omdat het buurlanden zijn of is dat een bijzondere/aparte combinatie?

4. Hoe is het vervoer van de ene naar de andere plaats? Zit daar nog verschil in per land?
5. En hoe zit het met de accommodaties in Chili en Bolivia, zijn er verschillen per land?

6. Ik las in de krant dat Chili rijker is dan Bolivia, merk je daar veel van?
7. En qua cultuur, zijn er verschillen in cultuur tussen de landen?
8. Hebben ze hele andere gebruiken in Chili en Bolivia?
9. Moet ik daar rekening mee houden wat betreft de kleding?

Oké, ik lees ook wel over ongelukken, aardbevingen, overstromingen, drugs en onveiligheid,

10. Is er een plek, museum, stad of markt waar ik een beetje voorzichtiger moet zijn of zijn alle plekken even veilig?

11. Is er de hele reis dezelfde gids bij?
12. Is er een dagplanning, met hoe laat we uit bed moeten enzovoort?
13. Hoeveel vrije tijd krijgen we gemiddeld?
14. Welke dingen zou u me aanraden om in mijn vrije tijd te doen?
15. Hoe werkt het met eten? Moeten we zelf uitzoeken waar we gaan eten?

16. Krijgen we voor we weg gaan ook nog een programma/informatieboekje of zo’n lijst van wat we mee moeten nemen?
17. Wordt er na de reis nog een reünie georganiseerd?

Bedankt voor alle informatie, ik ga het even allemaal bekijken, heeft u nog een tip voor een handige site met info?

Entrevista: viaje individual

Ik heb al informatie op het internet over deze landen gezocht, maar ik zou graag meer informatie verkrijgen voordat ik deze reis ga boeken.

1. Zou u me iets meer kunnen vertellen over de reis?
2. Zou u me iets meer kunnen vertellen over de landen waar deze reis naartoe gaat?
3. En die combinatie, is dat gewoon omdat het buurlanden zijn of is dat een bijzondere/aparte combinatie?

4. Hoe is het vervoer van de ene naar de andere plaats? Zit daar nog verschil in per land?
5. En hoe zit het met de accommodaties in Chili en Bolivia, zijn er verschillen per land?

6. Ik las in de krant dat Chili rijker is dan Bolivia, merk je daar veel van?
7. En qua cultuur, zijn er verschillen in cultuur tussen de landen?
8. Hebben ze hele andere gebruiken in Chili en Bolivia?
9. Moet ik daar rekening mee houden wat betreft de kleding?

Oké, ik lees ook wel over ongelukken, aardbevingen, overstromingen, drugs en onveiligheid,

10. Is er een plek, museum, stad of markt waar ik een beetje voorzichtiger moet zijn of zijn alle plekken even veilig?

11. Is er reisbegeleiding aanwezig in de landen?
12. Zet je meestal de dagplanning vast voordat je gaat reizen?
13. Welke dingen zou u me aanraden om in mijn vrije tijd te doen?
14. Krijgen we voor we weg gaan ook nog een programma/informatieboekje of zo’n lijst van wat we mee moeten nemen?
15. Worden er nog tips gegeven voor waar we kunnen eten?

Bedankt voor alle informatie, ik ga het even allemaal bekijken, heeft u nog een tip voor een handige site met info?

5.2 Transcripción entrevistas

Agencia A

Goedemorgen A met (…).

Goedemorgen met Thirza, ik had een vraag, ik had een beetje zitten kijken naar een reis naar Ecuador, Bolivia, Peru en Chili. En ik zou graag wat meer informatie verkrijgen voor ik een reis ga boeken. Zou u misschien iets meer kunnen vertellen over de reis?

Ja, ehm, je hebt het over de 58 dagen reis?

Ja, klopt.

Ja, dat is dus echt helemaal geweldig vind ik, als je de tijd hebt om zo'n mooie reis te maken. Ook wel heel populair, die aangeboden reissdata, die gaan al door. Die, bijvoorbeeld, in april en september zijn al gegarandeerd. Ehm, we bieden hem niet zo heel vaak aan. Het is, we doen dat ongeveer vijf keer per jaar. En wat betreft de route, het is echt een heel volledige route, je kunt echt zeggen dat gebied gewoon goed gezien hebt dan.

Oké

Zou je misschien iets willen weten over de groepssamenstelling, over welke mensen er al geboekt hebben?

Ja, wat de leeftijd

Ja, ik ga even kijken hoor. Welke datum ben jij geïnteresseerd in?

Dat zou dan september worden denk ik.

Ja, even kijken. Ehm..september heeft ook al vijf geïnteresseerden en we hebben er zes nodig om de reis te laten doorgaan. Dus op zich, het ziet er goed uit een koppel van 57 en 62, nog een man van 53 en een dame van 52. En wat is jou leeftijd?

Ik ben 21.

Oh, oké. Dat is wel een stukje jonger. Het is over het algemeen wel een reis waar wat oudere deelnemers meegaan.

En wat betreft de landen, is dat een speciale combinatie of is dat gewoon makkelijk omdat het buurlanden zijn?

Waarom we deze landen combineren?

Ja

Nou, dat is inderdaad makkelijk, maar we merken ook wel dat er behoefte is om langere reizen te doen. Kijk en dit is echt gewoon het hele Andesgebied dat je dan doet, die drie

landen die lenen zich wel heel erg voor een combinatie. Dus wat dat betreft is het gewoon een hele mooie, goede combinatiereis. Je kunt ook overwegen om alleen Peru te doen of hea, het kan allemaal. Maar als je dan in Latijns-Amerika het hebt over een langere reis, dan is dit wel een ideale route.

En zijn het wel een beetje hetzelfde soort landen?

Ja, Peru is eigenlijk toeristisch, daar gaan de meeste mensen naartoe. En Ecuador is nog een stukje authentieker. Je hebt wat traditionelere dorpen nog, het is, het heeft nog allemaal wel veel verschillen. Het is niet zo dat als je al in Peru geweest bent, dan heb ik Bolivia en Ecuador ook wel gezien. Dat zeker niet.

Hoe is het vervoer van de ene naar de andere plaats? Zit daar nog verschil in per land?

Nee, in principe niet. Want je maakt gebruik van hetzelfde soort vervoersmiddel, het is afhankelijk van de groepsgrootte. Wanneer de groep wat groter is, dan maak je gebruik van een grotere bus, anders eigenlijk meestal een minibus. Dus dat is eigenlijk wel hetzelfde, vergelijkbaar per plaats. Er zitten wel wat langere reisafstanden bij, het is toch best een groot gebied wat je bestrijkt. Maar ehm, vandaar dat de reis ook wel wat zwaarder misschien is. Want jij bent echt van plan om in het einde van het jaar echt een wat langere reis te maken?

Ja, ja, want ik ben dan klaar met studeren

Ja, dan heb je de tijd, dan kan je voordat je gaat werken een lange reis maken.

Ja, dat zou ik wel heel leuk vinden. Dat is het idee.

Ja, leuk. En wil je dan deze reis ook nog uitbouwen? Wil je dan misschien langer blijven? Of zoiets?

Want zou dat kunnen?

Kan ook, je kan ook, het gebeurt ook wel eens dat ze met de groep heen vliegen. Deze reis begint dan in Ecuador je kunt daar dan eerder naartoe gaan, je kunt aan het eind ook langer blijven. Sommige mensen gebruiken dit en gaan vanuit het eindpunt van de reis nog een ander land bezoeken.

Oké en zeg maar, tijdens de reis, als ik dan die groepsreis zou doen, is dan de hele tijd de zelfde gids erbij?

Ja, ja, van A tot Z. Dus die haalt je op op de luchthaven van aankomst en die brengt je weer weg op het eind, dezelfde gids, de reisbegeleider.

En er is ook een dagplanning dan? Ontbijt, lunch, dat soort dingen.

Ja, ja, dat heb je misschien wel gelezen hoe de dag tot dag beschrijving eruit ziet. Maar elke dag zijn er dingen gepland in principe, het is alleen niet zo dat je daar verplicht aan hoeft deel te nemen. Je hebt ook wel veel vrije tijd en dat moet ook wel op zo’n lange reis.

Ja, en worden er dan nog dingen aangeraden om te doen in je vrije tijd of zou je dan echt zelf op onderzoek uit moeten gaan?

Nee, er wordt wel door de reisbegeleider wat suggesties gedaan hoor. Er wordt wel verteld van je kan hier dit en je kan hier dat. Dus dat en over het algemeen doe je dan ook wel met een gedeelte van de groep of met de hele groep een excursie, maar dat moet je in principe zelf weten, je bent niet verplicht om elke dag met elkaar dingen te doen.

En met eten, moeten we dat zelf uitzoeken?

Eten is wel iets wat je meestal zelf doet. Afhankelijk van waar je bent eigenlijk. Op sommige plekken heb je meer mogelijkheden en het hangt ook een beetje af van de groepssamenstelling merken we. Je ziet ook wel vaak dat er wat subgroepjes zijn of dat twee mensen naar elkaar toe trekken, afhankelijk. Over het algemeen ga je wel eens samen uit eten, maar niet per se altijd.

Oké, en ja, een ding, daar lees je wel over, over veiligheid, of je nog voorzichtig moet zijn op sommige plekken of dat sommige plekken veiliger zijn dan andere?

Ja, dat denk ik wel. Ja, ik ben er zelf ooit ook geweest, ongeveer toen ik even oud als jij was, dus dat is wel heel erg lang geleden, en inderdaad op sommige plekken moet je echt een stuk voorzichtiger zijn dan op andere plekken, dat is gewoon, maar overal moet je wel gewoon een goede veiligheid in acht nemen. Het zijn toch wel wat gevaarlijkere landen. Het wordt wel afgeraden om in het donker in je eentje op pad te gaan.

Ja, maar dat is op zich, dat zou je hier ook niet zo snel doen.

Dat is wel logisch.

Ja, en qua cultuur, zijn er nog grote verschillen tussen de landen? Qua gebruiken of kleding?

Ja, je merkt echt dat je in een ander land bent. Dat is wel leuk om dan te ontdekken.

Ja, moet je daar dan nog rekening mee houden, dat je sommige dingen van kleding beter niet mee kunt nemen?

Eh, nee, wat dat betreft valt het wel mee, zijn ze heel liberaal of hoe je het wilt noemen. Je kunt wel alles eigenlijk aan. Niet zoals in sommige Aziatische landen of Midden-Oosterse landen, dat niet.

Oké, ja.

Heb je al eerder gereisd, heb je al eerder een verre reis gemaakt?

Meer in Europa, vakanties, ik heb dan wel een keer een roadtrip gedaan in Frankrijk, maar dat is wel wat anders dan een ander continent.

Ja, er gaat echt een wereld voor je open als je zoiets doet, het is zo niet Europees, zo anders. Mensen die nog echt traditioneel gekleed uitzien, heel bijzonder. Echt waar. Maar waarom heb je dan gekozen voor dit gebied, voor zo'n lange reis.

Ja, ik was ook een beetje bezig met Spaans leren, dus dan leek het me wel leuk om

Ja, dan sluit dit wel aan. Ja, leuk. Het enige dat misschien iets minder interessant voor je is, is misschien de groepssamenstelling.

Ja, is dat bij kortere reizen, als ik zou zeggen ik doe een kortere reis van dertig dagen ofzo, dat dan de kans groter is dat de reissamenstelling anders is?

Ja, dat sowieso en ook qua organisatie. Want we werken hier met twee organisaties, Koning Aap en Shoestring, ik weet niet of je ook wel eens van Shoestring hebt gehoord?

Ja, ik heb er wel eens van gehoord.

En Shoestring is eigenlijk, in principe is het grofweg hetzelfde als Koning Aap, achter de schermen zijn we één bedrijf, alleen hebben ze een jongere doelgroep.

Oké, dus dan zou ik beter daar even kunnen kijken.

Ja, ik denk dat dat wel echt leuker voor je is.

Oké, ja, dat is een goede tip.

Ik zal even kijken wat daar, want als je daarheen belt dan krijg je ook weer mij aan de telefoon. Ik ga even kijken wat zij hebben. Ze hebben in ieder geval niet zo'n hele lange reis. Maar wat er wel gebeurt bij Shoestring is dat reizen aan elkaar gekoppeld worden dat zie je ook. Bij Shoestring hebben we een mooie 25-daagse Peru en Bolivia reis en misschien zou je dan aansluitend een Ecuador reis kunnen doen, van bijvoorbeeld drie weken. Kan ook.

Ja, dat is misschien qua groep wel leuker denk ik.

Echt denk ik wel leuker. Je bent nog zo jong eigenlijk, het scheelt gewoon te veel met de Koning Aap mensen die er nu op geboekt staan.

Ja, want als nou mensen 30-35 zijn dat is geen probleem, maar 50 dat is gewoon..

Nee, dat scheelt wel heel veel.

Een groot verschil ja.

Dus ja, je kan het overwegen. Ik ben even aan het kijken naar de reizen in september, een reis van 30 september, ik pak maar even iets hoor, daar staat ook nog iemand van 29 geboekt en dat komt eerder in de buurt van jou leeftijd.

Ja, want 29 is op zich, ja ik heb ook een zus van 29.

Ja, dat is gewoon normaal hé. Toch zitten er ook wel wat oudere die erop staan. Maar goed, je moet het maar een beetje in de gaten houden.

Ja, want kan ik dat ook op internet gewoon zien?

Ja, de groepssamenstelling is op zich te zien, mits er een bepaald minimumaantal is. Je kunt er ook gewoon over bellen. Dus als je denkt, die reis lijkt me wat en ik zou die andere reis eraan vast willen koppelen. Dan bel je gewoon en dan gaan wij even kijken naar de groepssamenstelling en de mogelijkheden. Misschien wat, ook een idee?

Dan ga ik gewoon even kijken op de site van Shoestring.

Ja, even kijken wat je van die organisatie vindt en of dat misschien wat voor je kan zijn. Ik denk dat dat een goed idee is.

Ja, heel erg bedankt.

Als je de Inca-trail wilt boeken dan raad ik je aan die snel te boeken, want die is meestal snel vol, ook voor die periode.

Ja, dat is dan wel belangrijk.

Ja, daarom. Nou, succes ermee, met de keuze.

Ja, heel erg bedankt voor de informatie.

Ja hoor, dag.

Dag.

Agencia B

Goedemorgen, B, met (…).

Goedemorgen met Thirza. Ik had wat vragen over een reis van jullie, want ik had een reis gezien door Chili en Bolivia en ik heb al een beetje informatie opgezocht, maar ik zou toch graag nog wat meer informatie verkrijgen voordat ik een reis ga boeken.

Oké, en wat voor informatie ben je naar op zoek?

Ja, ik vroeg me af, zou je in het algemeen misschien iets kunnen vertellen over de reis?

Eh, in het algemeen. Ja, je hebt waarschijnlijk de reisroute al gezien die we afleggen. De reis met Paaseiland erbij of alleen eh

Ja, in principe wel.

Ja, want dat is de enige combinatie met Bolivia en Chili die wij aanbieden. Bolivia hebben we ook met Peru, maar (..) heb ik niet, dus dan wordt het Bolivia, Chili en Paaseiland van 23 dagen. Bij deze reis hebben we geen landenarrangement, dat komt doordat alle reizigers op één ticket staan geboekt. Dus mocht u deze reis willen maken, dan dient u die geheel af te leggen met de groep, vanuit Brussel vliegen we. Dus dat is altijd wel een belangrijk punt, daarbij vermeld. Voor de rest een ontzettend mooie reis, het begin is wel pittig, dat wil ik er wel gelijk bij maken, door de lange reis aan het begin. Maar we hebben ervoor gekozen om

dit jaar de reis aan te passen door van Santiago gelijk door te vliegen naar Santa Cruz. Waardoor maakt het begin erg pittig is, maar daarna is alle tijd om van Bolivia naar Chili af te zakken. Dus dat is de wijziging dit jaar geweest. Voor de rest, het begint natuurlijk in Bolivia, daar gaan we echt de hoogtepunten maken, zoals de zoutvlakte, daar heb je waarschijnlijk al iets over gelezen in de tussentijd, ontzettend mooi om mee te maken. Daarna trekken we door naar Chili en van Chili vliegen we naar Paaseiland, wat, ik ben er zelf helaas niet geweest, maar het schijnt echt een magische ervaring te zijn. En vanuit Paaseiland weer terug naar Santiago, om weer terug te gaan naar Brussel. Ehm, ja, onze klanten komen eigenlijk heel positief terug van deze reis, afgezien van de lange reistijd, vandaar dat ik hem ook gelijk aankaart en ook sommige mensen krijgen last van hoogteziekte. Dus dat zijn twee dingetjes waar we feedback op krijgen. Helaas voor ons niet te zeggen wie daar last van gaat hebben en wie niet, dus dat is altijd even afwachten. Dat is echt door de grote hoogtes afleggen in Bolivia. Maar voor de rest is het een ontzettend mooie reis, veel hoogtepunten. Ik hoop dat dat je een beetje een beeld geeft over de reis.

Ja

De specifieke informatie waar je naar op zoek was?

Ja, en wat betreft de landen waar de reis naartoe gaat? Kunt u daar iets meer over vertellen?

Ja, wat wil je erover weten? Bolivia is nog vrij authentiek vind ik zelf. Ik vind de mensen die daar wonen erg mooi, hoe zou ik het zeggen, je ziet echt dat ze uit Bolivia komen. Ze zijn erg vriendelijk, ja de gezichten zijn gewoon heel typerend. Ik vind het zelf echt heel erg mooi, het doet me denken aan Indianen om het zo maar noemen. Dus ik vind het zelf wel heel erg mooi aan deze reis. En, wat kan ik er nog meer, het is nog niet zo heel erg ontwikkeld.

Oké

Ja, het is gewoon een hele mooie ervaring, omdat je ook bij die zoutvlaktes ga je echt met een jeep zeg maar d'er overheen. Ik vond het zelf gewoon echt een hele mooie ervaring om mee te maken. In Chili zelf heb ik helaas geen, zelf geen ervaring mee en Paaseiland ook niet. Kan ik helaas niet heel veel over vertellen, maar ja, wat ik net al zei, Paaseiland schijnt echt magisch te zijn, echt heel mooi om mee te maken. En dat is natuurlijk omdat het echt, je komt er niet zomaar. Je moet er echt veel moeite voor doen om daar te komen. 't Is gewoon heel erg groen, heel mooi en die beelden maken het natuurlijk echt heel bijzonder, de geschiedenis die daaraan vooraf gaat.

Ja, en de combinatie tussen die landen, is dat echt omdat het buurlanden zijn of is dat echt een bijzondere combinatie?

Ik vind het zelf hele een bijzondere combinatie. Omdat, ik ben weleens in Chili geweest, maar niet het deel waar we met deze reis dan komen, eigenlijk een ontzettend mooi land. Veel reizen komen er eigenlijk niet omdat het zo'n uitgestrekt land is, daarom hebben we ook geen speciale reis voor alleen Chili om dat mee te maken. Dus het is eigenlijk wel mooi dat je nu de combinatie kan maken, want vanuit Chili kunnen we perfect de oversteek maken naar Paaseiland. En Bolivia, ja, Bolivia heeft bij mij persoonlijk echt wel een bijzonder plekje, omdat, ja, ik vind het echt gewoon een geweldig land. Ik vind het zelf een mooie combinatie om toch ook een deel van Chili mee te maken, Paaseiland wat dus heel uniek is. Bolivia, omdat daar, daar maak je eigenlijk de meeste stops om het zo maar te zeggen, heeft echt veel mooie punten om te beleven. Ik vind het echt een mooie combinatie. Tussen Bolivia en Chili is er dan geen andere reis, Bolivia wordt dan wel snel gecombineerd met bijvoorbeeld Peru. Chili combineren we dan wel weer in het winterseizoen met Argentinië. Maar het is op zich een vrij unieke reis om het zo maar te zeggen. Ook naar concurrentie, het is niet een reis die bij anderen wordt aangeboden.

Ja, en het vervoer van de ene naar de andere plaats? Zit daar nog verschil in per land?

Ehm, nee, eigenlijk niet nee. Dus we hebben gewoon een bus voor onze eigen groep, dus een lokale bus, maar wel voor onze eigen groep, dus niet gedeeld. En dat geeft gewoon veel flexibiliteit, om te stoppen waar we willen gedurende de reis. En is eigenlijk de gehele reis met elkaar te vergelijken. En voor de rest natuurlijk best wel vliegreizen nog bij in, omdat je van Santiago naar Santa Cruz vliegt, vanuit Santa Cruz naar Sucre is ook een binnenlandse vlucht en van Santiago retour naar Paaseiland daar is ook een vlucht voor vastgelegd. Dus er wordt veel gebruik gemaakt van binnenlandse vluchten en daarnaast van een lokale bus die afgestemd is op de grootte van de groep. Dus het zal geen grote touringbus zijn, maar wel een bus die, nou ja, twintig man kan meenemen.

Oké en de accommodaties? Zit daar nog verschil in?

Eeehh, ja daar zit wel verschil in, over het algemeen, zoals ik net al zei, Bolivia is niet super ontwikkeld, maar wel veel toeristen, maar het is niet dat ze hun hotels helemaal hebben aangepast voor toeristen. Dus we maken gebruik van middenklasse hotels. Ik zal vooral zeggen, we bieden avontuurlijke reizen aan. Er zit een aardig prijskaartje aan deze reis, maar dat komt niet omdat we zulke luxe hotels inzetten. Dus de prijs is voornamelijk gebaseerd op het ticket en het arrangement dat we aanbieden. Maar ik wil mensen altijd voorbereiden, het zij geen vijf of viersterrenhotels. Het zijn echt middenklasse hotels die gewoon, de basisfaciliteiten zijn uiteraard aanwezig, om er gewoon een fijne reis van de maken, luxe extra's daar hoeft u niet op te rekenen. Dat ziet u eigenlijk in Bolivia terug, maar ook in Chili.

Op Paaseiland gebruiken we een familiehotel. Het is eigenlijk heel gemoedelijk. Er is bijvoorbeeld niet 24 uur iemand bij de receptie, er zijn wel (..) om te helpen daar waar nodig is. Dus ja, zo gaat het, de hele reis is eigenlijk wel in die zin vergelijkbaar dat we zoeken naar hotels die óf gewoon een mooie locatie hebben of die net wat meer comfort bieden of hygiëne of wat de beste in de buurt is, omdat we ook op plaatsen komen waar niet heel veel toeristen komen, dan bekijken wij de beste mogelijkheid in de omgeving.

Ja want ik las ook wel in de krant dat Chili rijker is dan Bolivia, dus ik weet niet of je daar nog veel van merkt?

Ehm…dat hotels daar beter zijn?

Ja, bijvoorbeeld.

Ja, nou ja, het is wel zo dat in Bolivia, we gaan er altijd vanuit, we hopen dat mensen flexibel ingesteld zijn als ze met ons op reis gaan. We hebben wel zeker lang nagedacht over welke hotels we in willen zetten, maar het is in Bolivia vrij recent gebeurd dat we problemen hadden met water. Ze hadden droogteprobleem, dan wordt er wel gevraagd om kort te douchen, dus om het allemaal, het water bijvoorbeeld te beperken. Dat zijn dingen die je in Bolivia tegenkomt en die je in Chili niet zal tegenkomen. Maar daarin wordt eigenlijk altijd gestuurd door de reisbegeleider die op de hoogte is van de situatie ter plaatse. Dus dat zijn wel dingen waar verschil in is, maar voor de rest qua klasse hotels, dat is tijdens de reis hetzelfde.

En wat cultuur betreft? Is dat ook, ja, verschillend?

Ja, ik vind Bolivia een stuk authentieker dan Chili, ook omdat het minder welvarend is. Dat zie je gewoon terug aan de bevolking. Vooral dat deel wat je aflegt rond de zoutvlakte, kom je soms in dorpjes terecht waarvan je echt denkt van ‘nou ja, die kinderen die gaan naar school maar die moeten eerst echt uren wandelen voordat ze er zijn en die voorzieningen die zijn gewoon daar een stuk minder dan, in vergelijking met Chili. Dus in opzicht ga je dat wel zien.

Oké, en moeten we dan ook rekening houden met bepaalde gebruiken?

Nee, nee, dat niet per se. Als er iets is om rekening mee te houden of ergens een stop gemaakt wordt waar speciale dingen zijn, dan zal de reisbegeleider daarin sturen.

Qua kleding is dat hetzelfde?

Nee, niet echt nee. Ze zijn wel toeristen gewend voor de rest. De temperaturen verschillen ook in Bolivia enorm, als het zonnetje er is kan het lekker warm worden, maar ’s nachts kan het ontzettend koud worden en afkoelen, dus ik zou sowieso zeggen, mocht je deze reis maken om veel laagjes mee te nemen. Maar ze zijn, het is niet dat ze daar op zouden kijken van een korte broek of een hempje.

Ja, want ik had nog een vraag, die jullie misschien wel vaker krijgen, over de veiligheid, want je leest ook wel over ongelukken en aardbevingen, maar ook gewoon onveiligheid, zijn er dan nog plekken, een museum of stad waar je dan voorzichtiger moet zijn of zijn alle plekken even veilig?

Ik zou het eigenlijk wel als even veilig willen omschrijven, vooral wat we zien, in steden komt het eerder voor. Er zijn nou eenmaal meer mensen, toeristen kunnen er ook makkelijker komen. Dus bijvoorbeeld in een Santiago, het is gewoon een grote stad, dus daar zullen meer mensen rondlopen die proberen toch met trucjes misschien portemonnees te pakken te krijgen. Dus er zijn wel veel trucjes in, maar die heb je over de hele wereld, die ze in kunnen zetten om spullen te krijgen, maar dat is niet op één plek tijdens deze reis dat het onveilig is of iets dergelijks. Het is eerder inderdaad de grote stad, dus dat is bij deze reis Santiago zijn, daar zou ik beter op mijn spullen letten dan op andere plekken. Maar het is niet, het zijn geen landen waar het nou heel erg bekend staat.

Oké, en je had het net al een beetje over een gids. Ik vroeg me af of de hele reis dezelfde gids erbij is?

Ja, de hele reis zit er een Nederlandse reisbegeleider bij.

Oké, dat is wel fijn dan.

Ik moet wel zeggen dat het geen echte gids is. Tuurlijk probeert onze reisbegeleider leuke feitjes te vertellen en achtergrondinformatie te geven, maar de reisbegeleider is er vooral om het allemaal soepel te laten verlopen, om de groep te voorzien van tips en om excursies, maar ook van waar kan je het beste eten en soms initiëren om met de hele groep te eten. Het is niet per se dat deze persoon, juist omdat het een Nederlandse reisbegeleider is de hele geschiedenis van het land zal weten en dat komt gewoon omdat onze reisbegeleiders over de hele wereld inzetbaar zijn. Dus het is niet iemand die daar jaren heeft gewoond.

Oké, maar er is dan wel zeg maar een dagplanning, voor ontbijt en dat soort dingen.

Ja, ja, het is wel vrijheid, blijheid waar B voor staat, dus er zullen ook dagen zijn dat er opties worden gegeven en dat iedereen kan kiezen welke excursie, want die zijn niet inclusief. Dus dat iedereen ter plaatse kan bedenken waar hij het meeste zin in heeft.

Oké, want gemiddeld hoeveel vrije tijd heb je dan om dingen te doen?

Eigenlijk kan je het zo zien, het hele schema staat natuurlijk vast, de reisdagen ga je sowieso met de hele groep op stap, dan krijg je ook praktische informatie over hoe laat je klaar moet staan, hoelang je onderweg zal zijn, of er onderweg een stop gemaakt kan worden om te lunchen etcetera en zodra je ergens komt op een bestemming, dus eh de eerste bestemming bijvoorbeeld zal Sucre zijn tijdens deze reis, dan wordt er gewoon een aantal opties gegeven

van wat je daar kunt doen. Nou ja, ik moet eerlijk zeggen dat als je bijvoorbeeld in Uyuni bent, iedereen wil naar de zoutvlakte toe, dus de kans is heel groot dat je dan als nog met de hele groep op stap gaat. Maar als er dus mensen zijn die liever iets anders gaan doen, dan is die optie daar. Dus het is van tevoren lastig, het is dus ook afhankelijk van de groep waar je uiteindelijk in komt wat je met de groep samen zult doen en hoeveel je alleen op stap gaat. En ook naar eigen invulling waar je zelf behoefte aan hebt.

Ja, ja, want dan worden er misschien zelfs verschillende opties gegeven van wat je kan gaan doen die dag?

Ja, precies ja.

Oh, dat is wel fijn.

Het is niet per se één vast programma en wat ik al zeg bij Uyuni zou dat wel zijn, omdat iedereen daar naartoe wil, maar ja mocht u zich heel goed hebben ingelezen en zeggen ik wil de andere kant op, dan zullen wij zeker kijken of de reisbegeleider gaat dan kijken wat daar de mogelijkheden in zijn.

En is er voor vertrek ook nog, ja, dat je een beetje, dat je een informatieboekje krijgt?

Nee, dat helaas niet.

Oké, dus dat moet ik dan een beetje zelf op internet uitzoeken.

Ja, inderdaad, het zijn over het algemeen een de standaard reisdingen die je mee moet nemen. En eh, door het klimaat is deze reis toch wel, eh het advies om laagjes mee te nemen. (..) koffer, voor binnenlandse vluchten en de bus. Maar voor de rest qua spullen is er niet echt iets waar je rekening mee moet houden deze reis. Inentingen is wel even goed om daarbij stil te staan, want gele koorts is wel echt een vereiste om Bolivia binnen te gaan. Qua kleding en dergelijke, gewoon comfortabele wandelschoenen zou ik zeggen en voor de rest laagjes.

En weet u uit ervaring of er nog reünies worden georganiseerd, of je nog in contact blijft?

Ja, ja dat is ook heel erg afhankelijk van de groep. Het gebeurt wel veel hoor, maar er zijn ook groepen die dat niet zullen doen.

Ja, het ligt er net aan.

Ja, hoe de klik met de groep was tijdens de reis en of er mensen zijn die het initiëren. Ja en die daar nog tijd aan besteden na de reis en sommige zullen zeggen het was een leuke reis en we laten het hierbij. Het is niet dat wij daar als reisorganisatie iets aan doen. Dus dat moet echt uit de groep zelf komen.

Ja, nou eh, bedankt in ieder geval even allemaal ga bekijken, heeft u misschien nog een tip voor een website die ik kan bekijken met informatie?

Om nog verder in te lezen?

Ja, bijvoorbeeld.

Ja, nee, ik zou gewoon op google of misschien een leuke reisgids kopen. Ik vind zelf de Capitool gidsen erg fijn, maar dat is wellicht pas interessant als je de reis gaat maken. En daar dan eh, te lezen eigenlijk om je voor te bereiden op de reis, om er alvast in te komen. Er zijn ook leuke reisblogs te vinden online, dus misschien is dat een leuk idee?

Ja, dat is een goed idee.

Dat geeft toch net even een ander beeld nog van wat je kan verwachten.

Ja, ja bedankt in ieder geval, ik heb nu ook even de praktische dingen nu een beetje meer op een rijtje dus dat is wel fijn.

Ja, als er nog iets is kan je altijd bellen, of nog even een e-mailtje sturen.

Ja, is goed.

Nou, alvast veel succes.

Ja, bedankt.

En hopelijk wordt het uiteindelijk een mooie boeking en een mooie reis.

Ik hoop het ook.

Oké, een fijne dag nog.

U ook.

Dag

Dag

Agencia C

C reizen, goedemorgen met (…).

Goedemorgen met Thirza. Ik had een vraag over een reis die ik had gezien naar Chili en Bolivia.

Ja, wat kan ik voor je doen.

Ik vroeg me af of je misschien wat meer kon vertellen over de reis?

Natuurlijk, ik pak hem er even bij, wat zou je ervan willen weten?

Ja, ook gewoon in het algemeen misschien wat meer? Of over de landen waar het naartoe gaat?

Eh, ja tuurlijk. Ik kan er echt heel veel over vertellen, maar ja. (…) Want je hebt wel de uitgebreide reisbeschrijving gevonden?

Ja, die heb ik gevonden inderdaad. Ja, want ik vroeg me af deze combinatie tussen twee landen, is dat vooral omdat ze buurlanden zijn of is dat echt wel een bijzondere combinatie?

Eén momentje, een collega zegt even iets tegen mij.

Thirza, mijn excuus. Nee, we doen inderdaad de combinatie Bolivia-Chili omdat ze heel strategisch naast elkaar liggen, maar heel verschillende beelden van de landen geeft. Omdat zet redelijk verschillend van elkaar zijn, van de jungle in midden Bolivia naar het bergachtige Chili. Dat maakt het een mooie combinatie.

En ik vroeg me af, het vervoer van de ene naar de andere plaats, verschilt dat nog per land?

Nee, we rijden met onze eigen bus ter plaatse en daarmee reis je naar beide landen.

En de accommodaties zit daar nog veel verschil in?

Ja, iedere accommodaties is wel anders. We wisselen kleine comfortabele hotels met lodges. En ook inderdaad, ja, aparte accommodaties, zoals bij laguna colorada, waarbij we in een heel klein plaatsje verblijven. Iedere dag verblijven we in een ander plaatsje, het verschilt van grootte en voor ons vooral belangrijk wat de locatie is, of ze mooi gelegen zijn, om een mooie wandeling te maken of gewoon mooi gelegen.

Oké, ehm, ik las bijvoorbeeld in de krant ook dat Chili rijker is dan Bolivia, of je daar dan veel van merkt?

Ja, redelijk. Je hebt vooral het verschil tussen grote steden en kleine steden. Santa Cruz en Santiago zijn best, zijn toch wel twee hoofdsteden en dat merk je wel en in de kleine dorpjes is dat verschil wat groter, daar is toch wat armoede, de dorpjes zijn kleiner maar dat geest ook een authentieke ervaring. (..) als de bevolking wat armer wordt, dat mensen dichter bij elkaar komen, om te proberen te overleven en dat creëert wel een leuke sfeer, vooral in de kleine dorpjes.

Oké, en dan qua cultuur is het dan ook wel anders?

Ja zeker, dus je hebt echt de cultuur van de grote steden en de kleine dorpjes, cultuur Bolivia tegenover cultuur Chili is minimaal. Dat blijft Latijns-Amerika.

En moet je daar nog rekening mee houden wat betreft gebruiken of kleding?

Nee, nee, je kan je hier gewoon redelijk comfortabel kleden, maar je hebt niet bepaalde eisen waar je aan moet voldoen. Alleen bepaalde kerkjes dien je wel even je schouders en je enkels te bedekken. Maar op straat hoef je nergens echt rekening mee te houden.

En, ja je hoort toch ook wel mensen zeggen 'het is wel gevaarlijk om daar heen te gaan', weet je wel met de veiligheid, moet je dan nog voorzichtiger zijn op sommige plekken of zijn alle plekken wel even veilig?

Eh redelijk, zoals Santa Cruz en Santiago dat zijn grote steden en daar kom je wel de problemen tegen die in alle grote steden zitten. Deze plekjes heb je gewoon wat meer kans op zakkenrollers, ga niet met sieraden op straat lopen, maar het is niet heel anders dan ergens anders op de wereld.

Wat betreft de gids, is heel de tijd dezelfde gids erbij?

We hebben inderdaad één reisbegeleider en die reist de hele tijd mee, bij deze bestemmingen is er ook altijd een Nederlandse reisbegeleider. En in de verschillende steden hebben we een lokale gids, die dan ook echt diepgang geeft van de verschillende dorpjes, van de achtergrond en de geschiedenis.

Want de reisbegeleider heeft dan ook een planning van hoe op moet en hoe laat we eten en dat soort dingen.

Klopt inderdaad, de reisbegeleider zorgt voor het logistiek gedeelte van de reis inderdaad. Die houdt de groep een beetje bij elkaar.

Krijg je ook nog vrije tijd? Hoeveel vrije tijd krijg je gemiddeld?

Dan ga ik even snel de route doorspitten, dit is een reis met weinig individuele vrijheid, het is redelijk gevuld. Alleen in de steden, zoals bijvoorbeeld een Sucre, in San Pedro, daar hebben we een paar vrije dagen. Daar ben je vrij om zelf je dag in te delen, de reisbegeleider zal met verschillende excursies komen, waar je eventueel aan mee zou kunnen doen. Het zij volgens mij twee, drie dagen, maar de rest is volgens mij redelijk gevuld.

Oké. En dan worden er ook dingen aangeraden om in die vrije dagen te gaan doen?

Ja, klopt. Wat we vaak zien is dat de groep toch makkelijk, vaak met zijn allen toch wel één of twee verschillende excursies doet, maar dan ben je wel vrij in.

Ja, en met eten en dat soort dingen, hoe werkt dat?

Ontbijt zijn wel inbegrepen, lunch is vaak onderweg in een cafeetje met de groep en 's avonds, hoe het meestal gaat, het ligt een beetje aan de groep, dan zegt de reisbegeleider ik weet wel een leuk tentje het zit daar en daar en daar ga ik om acht uur eten en iedereen die mee wil is van harte welkom.

O ja, dat is wel leuk.

Inderdaad. En als het dan heel erg klikt met een klein gedeelte van de groep, dan kan je met hen apart gaan eten, het ligt er een beetje aan hoe het klikt.

En krijg je dan ook aan het begin van de reis nog een programma of een lijst van wat je mee moet nemen? Of moet je dat een beetje zelf uitzoeken?

Dat staat allemaal onder het kopje praktisch, daar hebben we inderdaad zo'n paklijst dat je (..) echt mee te nemen en wat makkelijk mee te nemen is.

Oké, die had ik nog niet gezien.

O nee, dat is een handig lijstje om even bij de hand te hebben. En uiteraard zijn wij er ook nog als je voor vertrek nog vragen hebt.

En bij terugkomst heb je dan nog iets georganiseerds?

Nee, dat laten we eigenlijk aan de reizigers zelf over, als zij het leuk vinden om een reünie te doen. Sommige reizigers doen dat, maar dat regelen ze dan zelf.

Ja, dat waren een beetje de vragen die ik had.

Want had je al een datum op het oog? Of ben je nog aan het oriënteren.

Ja, ik zit nog een beetje te oriënteren, maar ik zat te denken richting september dan.

Oké, mooi. Dat is inderdaad een goede periode nog, niet veel later moet je gaan, dan wordt het inderdaad een beetje regenachtig.

Ja, want ze hebben wel een regenseizoen.

Ja, klopt. Die begint een beetje eind oktober en tot eind maart is het vol regenseizoen. Dus alles vanaf mei tot en met halverwege oktober is een goede periode.

Ja.

Had je daarnaast nog andere vragen.

Nee, want jullie hebben op de site dan ook wat dingen staan. Nee, dat waren wel een beetje de vragen die ik had.

Oké, dan horen we graag van je.

Heel erg bedankt.

Graag gedaan, dag.

Dag.

Agencia D

Goedemiddag D reizen met (…).

Goedemiddag met Thirza, ik had een vraag over een reis die ik had gezien bij jullie op internet naar, ja, South American Highlights heet die en ik vroeg me af of jullie er misschien iets meer over zouden kunnen vertellen?

Ik ga even meekijken. Even zien, de 24-daagse rondreis.

Ja.

En, wat zou je willen weten?

Ik vroeg me af of u misschien gewoon iets meer zou kunnen vertellen over de reis en over de landen?

Ja, dat kan. Het is een rondreis óf op privé basis óf met een internationale groep. De groepsreis is vanaf Schiphol, het is niet dat je met de groep de hele reis maakt, maar het kan wisselen per touronderdeel. Bijvoorbeeld het gedeelte in Lima kan met een ander groepje worden uitgevoerd dan de rest van Peru, dus dat kan wisselen. Ehm, ja over de landen. Er valt niet zo heel veel te vertellen over de landen. Wanneer zou u ongeveer willen reizen?

Ik dacht aan september.

Oké, dat is wel een gunstige periode voor alle bestemmingen. Ze zijn allemaal wel heel verschillend, Chili en Argentinië zijn al iets meer westers dan een Bolivia, Bolivia is heel arm, en dat geldt ook voor Peru en Brazilië. Brazilië is de grens tussen arm en rijk ook weer heel groot. Maar misschien is het het makkelijkst om de brochure even op te sturen, daar zie je eigenlijk veel meer informatie over, dan ik kan vertellen.

(gedeelte over adres)

Mag ik nog een paar vragen stellen over de reis zelf?

Ja, natuurlijk.

Want, hoe het ook zat met het vervoer van de ene naar de andere plaats?

Ja, er zijn heel veel binnenlandse vluchten ook inbegrepen. Het wordt ook wel over land gedaan, dus het is een beetje een combinatie van. De grens van Bolivia naar Peru ga je wel over land, het meeste deel van de reis maak je een binnenlandse vlucht.

Oké, en zit er nog verschil in per land wat voor vervoersmiddel het is?

Dat ligt eraan voor hoeveel mensen er gereserveerd staat, het is een minibusje of het is een vervoer per auto, maar het is een beetje aan de hand van hoeveel personen hoe het vervoer moet worden. Privé basis is sowieso een auto en internationaal gezelschap is een minibusje.

En ik vroeg me af qua cultuurverschillen, ik weet niet of dat ook in dat boekje staat, maar of je daar nog rekening mee moet houden met kleding en dat soort dingen?

Nee hoor, dat valt reuze mee, alle landen zijn eigenlijk wel gewend aan toeristen, dus daar hoef je eigenlijk geen rekening mee te houden.

Oké en qua veiligheid? Want mensen zeggen wel als je zegt dat je daar heen gaat dat het wel gevaarlijk is, zijn er dan nog plekken die veilig zijn of minder veilig?

Ja er zijn, een Rio bijvoorbeeld, grote steden, waar je niet in bepaalde wijken moet komen. Maar omdat het nu een georganiseerde reis is waar je naar kijk, daar zitten gewoon excursies bij in, dus dan is de kans dat je dan alleen zou reizen en in een verkeerde wijk zou komen.

Dat scheelt wel ja.

Ik heb zelf ook in Chili en Argentinië gereisd en heb me nergens onveilig gevoeld. Het zijn veilige landen, maar daar is het wel aan te raden om het in een groep te doen.

Oké, en is er dan nog de hele reis een reisleider bij?

Nee, die wijzigt ook per land.

Oké, maar er is wel de hele tijd iemand.

Ja, ja.

Oké en dan staat er ook een soort dagplanning vast, want ik zag wel op internet wel een dagplanning, die wordt dan ook gewoon aangehouden, van hoe laat je een beetje ontbijt, luncht..

Ja, klopt. En er is wel wat vrije tijd in, maar dat kun je natuurlijk ook helemaal zelf indelen dan. Stel dat je een vrije middag hebt, dan kun je ook gewoon een georganiseerde excursie doen.

Oké, dus er worden wel tips gegeven?

Ja, ja, zeker.

Oké en voor eten worden daar ook tips gegeven of eet je sowieso elke avond met elkaar?

Nee, het is niet een traditionele groepsreis. Het kan zijn dat je mensen, dat je op tour bent en dat je een klik hebt. Maar als je echt een groepsrondreis zoekt, waarbij je met elkaar verzamelt, dan zijn wij niet degene die je kunnen helpen. Dan zou je bijvoorbeeld bij een Fox reizen of een Djoser kunnen kijken, zij bieden echt groepsreizen aan.

Nee, op zich is het ook wel leuk om elke keer andere mensen te ontmoeten. Ik bedoel 24 dagen is wel een behoorlijke periode.

Ja, het is best wel lang. Je hoeft er dus niet vanuit te gaan dat je altijd dezelfde mensen treft.

En wat betreft de accommodaties, zijn die ook allemaal gelijk?

Ja, je hebt de keuze uit categorie B en A. en B staat voor midden en toeristenklasse en A de eerste klasse. Er staat een hotellijst en mocht een hotel niet beschikbaar zijn, dan zoeken we naar een gelijkwaardig alternatief.

Ja, oké. En ehm, stel ik zou boeken dan krijg je ook nog een informatieboekje mee over wat je mee moet nemen of dat verder niet? Staat dat nog ergens op de site?

Wat je qua kleding moet meenemen? Ja, tips, een paklijst soort van.

Nee, dat is niet bij deze reis zo. Mocht je er niet uitkomen, dan kunnen we er altijd suggesties voor geven. Een beschrijving van de rondreis en je krijgt contactgegevens van ons lokale agentschap allemaal bij de reisbescheiden. Er staan wel wat tips in, maar het is meer algemeen over Zuid-Amerika waar je rekening mee moet houden, maar niet specifiek voor deze rondreis. Maar dat kunnen we wel altijd voor u maken.

Oké, dan wacht ik even de brochure af.

Die ga ik vandaag naar je toesturen.

Ja, dat zou heel fijn zijn.

Dan kun je hem morgen per post verwachten.

Ja, heel erg bedankt.

Jij ook bedankt, dag.

Dag.

Agencia E

Goedemiddag E reizen met (…).

Goedemiddag met Thirza. Ik had een vraag over één van jullie reizen naar Chili en Bolivia.

Ga ik hem er even bij pakken, heb je ook al een datum in gedachten?

Ik zat te denken richting september, ik had nog niet de precieze datum bekeken.

Even kijken, 1 september vertrekt er eentje, een reis naar Bolivia en Chili. Vertel, waarmee kan ik je helpen?

Ik vroeg me af of u me misschien wat meer zou kunnen vertellen? Gewoon in het algemeen?

Ja, ja zeker. Zijn er bepaalde punten waar je meer over zou willen weten? Is het je eerste groepsreis of ehm Zuid-Amerika, wat wil je graag weten?

Ja, over Zuid-Amerika dan, ja het is ook de eerste groepsreis.

Nou, het begint eigenlijk zo. Als je de reis geboekt heb bij ons, ontmoet je de groep pas in het land zelf waar je naartoe gaat. Dus in dit geval ontmoet je de groep dan echt pas in Santa Cruz waar je heen vliegt. De reisbegeleider staat dan op je wachten en op de rest van groep, dan gaan jullie met zijn allen naar de eerste accommodatie toe. Dus van tevoren organiseren we niks, maar je kunt wel aan de hand van een app of door facebook kan je wel met je reisgenoten in contact komen, maar er is geen ontmoetingsmoment. Dan doen we ook echt zodat iedereen lekker in de vakantiestemming in Bolivia zelf. Van tevoren is iedereen nog

druk met de laatste dingen, dus vandaar dat we dat niet doen. Dan zal de reisbegeleider een aantal dingen vertellen over de reis. Hoe het bijvoorbeeld gaat met het eten of met de fooienpot, de dagprogramma's en eventuele excursies die te boeken zijn en zo gaat het eigenlijk heel de reis verder. Dus die begeleidt je eigenlijk door heel de reis heen. Nou, september is gewoon een hele goede tijd ook wel voor deze reis. Je hebt wel iets meer regen al dan als je in augustus zou gaan, augustus is echt het laagseizoen qua regen, dus echt het droogteseizoen. September wordt al ietsjes meer, maar nog steeds niet het regenseizoen, het is echt de perfecte maand om te gaan. Dus dan moet je rekening houden met tussen de 25-30 graden elke dag. Je zit wel op een redelijk hoog niveau qua hoogte zeg maar. Bolivia en Chili liggen redelijk hoog, zeker als je naar de zoutvlaktes toe gaat, dan ook daar krijg je allemaal uitleg over hoe het dan met je lichaam gaat. Je zal soms misschien wat minder adem hebben, maar dat zijn allemaal dingen die de reisbegeleider dan tijden de reis uitlegt. Ja voor de rest wordt er gewoon Spaans gesproken. Je hebt voor beide landen geen visum nodig, dus dan is ook wel heel erg fijn. Qua inentingen zou je het even moeten navragen bij je medische instelling, daar mogen wij helaas niet veel over zeggen. En verder is het gewoon een hele mooie reis. Je doet heel veel verschillende dingen tijdens de reis, het is een hele avontuurlijke reis ook, je maakt ook aardig wat wandelingen. En door de hoogte en grote afstanden is het wel een wat pittigere reis. Maar ja, er zitten ook heel veel wandelingen in die je optioneel kunt doen, dus je kunt zelf het ook zo zwaar maken als je zelf wilt. Dat geldt ook voor eventuele andere excursies, die tijdens de reis nog geboekt kunnen worden. Je kunt de reis ook echt eigen maken omdat de vele vrije momenten voor jezelf ook inzitten en het is niet zo dat je dan vooruit wordt geduwd en ga maar, maar het is meer dat je dan verschillende mogelijkheden krijgt, maar als je zelf iets zou willen gaan doen, dan kan het ook. Dus zo werk het een beetje.

Oké en die combinatie van Bolivia en Chili? Is dat echt een bijzondere combinatie of is dat vooral omdat ze buurlanden zijn?

Ehm, ja ook, maar het is ook gewoon een hele leuke combinatie. Kijk, Chili is weer heel anders dan Bolivia, ook al liggen ze naast elkaar. Dus ja, kijk, het is natuurlijk ook zo, al zou Chili bijvoorbeeld aan een hele andere kant van de wereld liggen, dan zou die combinatie natuurlijk veel minder voor de hand liggen dan dat ze nu voor de hand liggen. Maar ja, het zijn gewoon twee hele andere landen en dat is juist heel mooi om dan te zien. Dus je hebt dan echt, je hebt de hooglanden in Bolivia en Chili ga je dan ook nog naar San Pedro, de grote stad en naar Santiago, dat zijn gewoon ook twee hele leuke plekken in Chili. Dus dan kan je ook nog lekker langs de wijnvelden gaan in Santiago, want ja, Chileense wijn dat is natuurlijk wel een aanrader. Maar je kan ook wat anders doen op die vrije dag, je hebt dan die

binnenlandse vlucht van San Pedro naar Santiago, ehm, is ook leuk omdat je dan bij het opstijgen en landen kan je ook nog wat van het land zien. En San Pedro is ook héél erg gaaf. En je zit dan bij een geiser in de buurt waar we ook naartoe gaan. Gewoon heel anders, dus zeker de combinatie is ook heel leuk.

En over het vervoer van de ene naar de andere plaats, zit daar verschil in per land, wat voor vervoersmiddel er gebruikt wordt?

Ehm, nee, we hebben gewoon heel de tijd privévervoer, het kan zijn dat we voor de transfer op de grens eventjes ander vervoer hebben en dat je dan verdeeld wordt. Maar verder hebben we gewoon een privébusje waarmee we rondrijden.

En wat de accommodaties betreft? Zit daar nog verschil in?

Nou we kiezen er wel voor om kwalitatief goede accommodaties te gebruiken, maar ook echt wel authentieke accommodaties. Dus het kan zijn dat de luxe soms wat minder is, kijk de hygiëne. We zorgen er wel voor dat het gewoon echt wel kwalitatief goede accommodaties zijn. Maar soms zijn de accommodaties gewoon wat primitiever. Bijvoorbeeld als je bij de zoutvlaktes kijkt, daar kunnen we ook gebruikmaken van een accommodaties die bijvoorbeeld gedeeld sanitair heeft of dat je bijvoorbeeld, even kijken, laguna colorada, heb je bijvoorbeeld een gedeelde accommodatie, dus dan slaap je met zeven/acht mensen op een kamer, maar dat zijn gewoon echt héle leuke accommodaties. Maar als je het leuk vindt om te bekijken, kan je ook bij verblijf en vervoer kan je ook alle foto's van de accommodaties zien en dan zie je wel dat het niet de standaard luxe hotels zijn waar we voor kiezen, want het is leuk dat als je in een land bent dat je dan echt het authentieke leert kennen natuurlijk. Daar kiezen we dan voor in plaats van die massale grote dingen.

Ja, oké en ik las in de krant ook dat Chili wel rijker is dan Bolivia, merk je daar nog iets van?

Nee, misschien onderweg, dat je misschien in Bolivia meer armoede ziet, maar ja.. in principe zie je er niet heel veel van hoor. Je hebt ook bijvoorbeeld in Argentinië hele arme en hele rijke stukken, het is net waar je doorheen gaat. Ja, ik vermoed niet dat je daar iets van zult merken.

En de cultuur verschillen?

Tussen Bolivia en Chili?

Ja, ik weet niet of daar grote verschillen tussen zitten?

Niet heel erg, ze liggen natuurlijk echt wel dicht bij elkaar, dus de culturen vloeien ook wel in elkaar over. Zeker bij San Pedro, dat ligt ook bij de grens van Bolivia, dus daar zal je niet echt verschillen merken. Het heeft voornamelijk wel met de bolhoedjes en de poncho's, maar dat is eigenlijk door heel Zuid-Amerika heen. Het enige is dat Bolivia wel hoger ligt dan Chili,

dus je zult wel mensen met klederdracht aanzien, maar het eten en het geloof en dergelijke is wel allemaal hetzelfde.

Zou ik nog rekening moeten houden met andere gebruiken of kleding?

Nee, je moet er alleen wel rekening meet houden dat het soms wel kouder kan zijn op sommige plekken, omdat je echt op een hoogte zit, dus neem dan vooral laagjes mee, je hoeft geen bedekkende kleding of wat dan ook mee te nemen. Ja, 't zijn geen islamitische landen bijvoorbeeld. Dus je kan bij warm weer gewoon korte broeken aan, kort shirtje, ten minste met korte mouwen, dus daar hoef je geen rekening mee te houden, het enige is dat je echt gewoon op hoogte zit en dus wel warme kleding mee moet nemen.

Oké. En wat betreft veiligheid, want je leest wel over ongelukken of drugs of dat soort dingen, ik weet niet of je dan nog voorzichtiger moet zijn op bepaalde plekken of niet?

Nou ja, waar het nodig is zal het ook worden aangegeven door de reisbegeleider. Maar we reizen ook zeker niet door plekken die heel erg onveilig zijn of zoiets, er zijn gewoon een aantal dingen waar je je in alle landen aan moet houden. Dus niet door donkere steegjes 's avonds in je eentje en dat soort dingen en niet met creditcards en dat soort dingen, pinpas en camera's zwaaien en gewoon in hele arme stukken bijvoorbeeld. Maar dat zijn allemaal dingen waar de reisbegeleider ook uitleg over zal geven aan het begin van de reis.

Oké en is die er dan ook de hele reis bij? Is dat de hele reis dezelfde?

Ja, 24/7. Dus die slaapt ook in dezelfde accommodaties, die is er in de bus bij. Dus die is er altijd bij.

Oké en die geeft dan ook een soort van dagplanning van hoe laat je uit bed gaat en dat soort dingen?

Ja. En soms ook een aantal dagen van tevoren, want als er dingen geregeld moeten worden zoals excursies en ander soort dingen, dan zal ze ook zeggen, of hij, van nou overmorgen gaan we heel vroeg opstaan, want dan hebben we een lange rit voor de boeg bijvoorbeeld, dus die bereidt je ook wel voor op dat soort dingen.

Ja, dat is wel fijn. En hoeveel vrije tijd krijg je dan gemiddeld?

Hangt er gewoon heel erg vanaf of we die dag gaan reizen, hoe het met het verkeer gaat. Want ja, de wegen zijn natuurlijk niet zoals hierzo in Europa en zeker niet zoals in Nederland, dus het kan soms zijn dat je door bepaalde hindernissen toch wordt opgehouden, dat je later aankomt, dat je een andere route moet nemen, dus daar hangt het ook een beetje vanaf. En soms heb je ook een hele vrije dag, dan kun je heel de dag doen, dan kan je bijvoorbeeld om twaalf uur uit je bed komen of als je een vroege vogel bent om zeven uur uit bed, want ik wil het optimale uit mij dag halen, daar ben je helemaal vrij in. Dus, hij/zij zal ook zeker

aangeven vanmiddag zullen we van zo laat tot zo laat vrij hebben, want dan eten we bijvoorbeeld om zeven uur, als er gezamenlijk gegeten wordt. Dus je kunt heel veel vrijheid ook nemen. Maar de reisbegeleider zal ook zeker aangeven wanneer er wel van je wordt verwacht dat je ergens moet zijn.

Stel dat ze van die vrije tijd geven, kan je dan nog wel vragen om tips om dingen te gaan doen of wordt dat dan verteld?

Ja, zeker. Nou we zijn nu bijvoorbeeld in Santiago, er zijn super veel leuke dingen om te doen, je kunt bijvoorbeeld naar de markt, je kunt naar de wijnvelden toegaan, leuke wijnproeverijen doen en dan zijn er vaak wel mensen die zeggen 'mij lijkt het wel leuk om dat te doen, wie vindt dat nog meer leuk?' Maar je kunt ook zeggen ik heb zelf wat leuks gelezen, ik ga dat doen. Maar ja, tips krijg je zeker.

En met het eten? Want meestal eet je met de groep neem ik aan of moet je het ook zelf uitzoeken?

Je eet meestal met de groep. Met de jeeptocht heb je sowieso alle maaltijden inbegrepen en verder zal de reisbegeleider gewoon aangeven, ik ken heel veel leuke restaurantjes hier, we kunnen bijvoorbeeld dat gaan doen of dat gaan doen, wie heeft er zin om mee te gaan? Na ja, soms zal de groep zich opsplitsen, omdat bepaalde reizigers niet zo heel veel zin hebben in een bepaald restaurantje, die dan liever iets anders gaan doen. Dus dat hangt ook heel erg af van de groep, maar je kunt altijd wel met iemand gaan eten ergens. Je hoeft in ieder geval niet alleen te eten.

Ja, dat is wel fijn.

Het is ook een groepsreis, hé. Dus er zijn ook wel vrijetijds momenten in, maar zeker het eten is wel leuk als je het met zijn allen kunt doen.

Ja, ja, zeker. En krijg je dan ook nog een soort informatieboekje of een paklijst mee?

Nee, dat niet. Wel bij ons op de website bij het kopje praktisch staan dingen die je echt nodig hebt bij de reis. Maar niet precies wat je mee moet nemen.

Nee, maar die handige dingen staan wel op het internet.

Ja, je kunt echt bij ons op de website onder het kopje praktisch bijna alles vinden, dus ook, nou ja, voor je paspoort hoelang het nog geldig moet zijn, financiën, van hoeveel je nog mee moet nemen of ten minste waarmee je rekening moet houden bij de reis en dat soort dingen, dat staat er allemaal bij. Dat is ook het deel informatie wat je krijgt voor de reis. De rest is allemaal vanuit de reisbegeleider tijdens de reis zelf.

Ja, en wordt er dan na reis nog wat georganiseerd, met de groep, een reünie of iets?

Nou ja, het wordt wel vaak gedaan, maar dan niet vanuit ons. Dat komt dan echt van iemand uit de groep zelf, die dat dan leuk vindt om te doen. Dat gebeurt niet vanuit E.

Ja, dat waren een beetje mijn grootste vragen, het is toch de eerste keer zo'n groepsreis, dus ja, allemaal nieuw.

Ja, is ook spannend. Goed dat je het allemaal vraagt hoor, dan weet je ook waar je aan toe bent.

Ja, dat is wel fijn om te weten voor ik het echt ga boeken zeg maar.

Wat je in ieder geval kunt doen is even een optie nemen op de reis, je zit dan nergens aan vast, dus als je zometeen zegt ik ga het toch niet doen, dan zit je ook helemaal niet aan kosten gebonden. Maar anderen zien dan wel op de site jou leeftijd, dat is ook wel leuk omdat er dan ook leeftijdsgenoten bij gaan komen. En misschien is dat ook wel leuk voor jou de eerste keer zo.

Ja, dat is inderdaad wel zo, dat scheelt ook wel weer welke leeftijden er mee gaan.

Ja, dat is misschien ook wel een dingetje voor jou. Ook wel belangrijk. Verder is het gewoon echt ook een hele mooie reis. Alles is goed geregeld voor de reis, dus je hoeft je ook nergens druk over te maken, de accommodaties, hoe je van A naar B komt. Alles is gewoon geregeld, dus het enige waar je zelf over na moet denken is wat je zelf tijdens de reis wilt gaan doen, qua overige excursies nog.

Ja, en zou je daarvoor nog tips hebben voor een handige site die je kent, waar dingen op staan doe je kan doen?

Nee, ik zou dat echt tijdens de reis met de reisbegeleider doen, die kent echt de hele reis op zijn duimpje en die weet ook precies wat leuk is voor die tijd van het jaar. En een website heb je ook vaak het risico dat dingen anders zijn geschreven dan ze in werkelijkheid zijn. Dus het is gewoon veel beter daarvoor dat je echt iemand hebt die kennis van het land heeft.

Oké, dat is ook zo. Want diegene heeft al heel vaak die reis gemaakt.

Soms werken we ook met lokale agenten, maar nee bij deze reis niet. Maar ja, de reisbegeleiders die de reis begeleiden kennen ook echt wel de landen heel erg goed, dus het is gewoon heel erg fijn om dat met hen te overleggen.

Ja, dan ga ik nog even alle dingen lezen op de site.

Mochten er nog vragen voorbij komen, laat het dan even weten, dan kijk ik nog heel even met je mee.

Ja, heel erg bedankt in ieder geval al voor al deze antwoorden.

Ja, natuurlijk graag gedaan. Succes met de oriëntatie.

Dankjewel.

Fijne dag verder, doeg.

Doeg.

Agencia F

Goedemorgen, u spreekt met (…).

Goedemorgen, met Thirza.

Hoi.

Hoi, ik had een reis gezien en ik vroeg me af of je er misschien wat meer over kunt vertellen?

Ja, om welke reis gaat het?

Naar Bolivia, Chili en Peru.

Even kijken, ik zoek hem er eventjes bij, hij staat bij Bolivia toch?

Ja

Euh, Bolivia en Chili. Nee er staat geen Bolivia en Chili, even kijken.

Misschien bij Peru? Hier staat Peru, Bolivia en Chili.

Even kijken. Ik denk dat hij bij Chili staat. Ja, bij Chili staat hij inderdaad. Ehm, even kijken hoor. Ja, wat zijn uw vragen over deze reis.

Ja, ehm, wat zijn de hoogtepunten van de reis?

Er zitten verschillende in, de reis gaat na een verblijf in Lima direct door naar Cusco en de Heilige Vallei, dan wordt gelijk dat deel, het belangrijkste deel van Peru de bekende highlights, heilige vallei en Machu Picchu wordt aangedaan. Gelijk al na twee nachten in Lima te hebben verbleven. Het is zodanig opgebouwd dat eerst wordt verbleven in de Heilige Vallei en dan door naar Machu Picchu en daarna naar Cusco, zodat het ook qua hoogte goed is opgebouwd. Ehm, dus daar zit je dan, euh daar is dan ook rekening mee gehouden, want Cusco is het hoogste punt, zeg maar van Peru, en Puno, wat daarna wordt aangedaan. Dus het is zo rustig opgebouwd qua reistempo.

Ja

Dan Puno, dat is aan het Titicacameer gelegen. Ehm. Vanuit daar wordt dan ook de oversteek naar Bolivia gemaakt. Dan wordt er nog twee nachten aan de Copacabana verbleven, dan door naar La Paz en via La Paz naar Uyuni, wat eigenlijk het belangrijkste hoogtepunt is van Bolivia. Dat is de zoutvlakte van Salar de Uyuni. En die meerdaagse excursie, die zit daar dus ook in. Eigenlijk één van de mooiste gebieden, ja, de bekendste highlights van Bolivia. Dan heb je eigenlijk van Peru het bekendste, Machu Picchu, van Bolivia is dat ja dat gebied. Via

de Uyuni excursie, die komt uit in San Pedro de Atacama in Chili. Dat is ook een heel mooi gebied in Chili. Een droge woestijn waar ook heel veel, ja, mooie dingen te zien zijn, geisers, meertjes met flamingo's, maanvallei. Dan ga je naar Santiago de Chile om vandaar weer terug te vliegen. Dus van ieder land zit er wel een mooi en bekend gebied in zeg maar. Het is echt een hele mooie reis, waarin de drie landen ook goed gecombineerd worden, waardoor er niet echt lange vluchten nodig zijn, maar het gaat allemaal over land, is het prima mogelijk.

Oké, want is het dan een bijzondere combinatie of gewoon omdat het buurlanden zijn en makkelijk?

Ja, het is eigenlijk, het Titicacameer zit tussen Peru en Bolivia in. Waardoor eigenlijk over land het maar een uurtje of drie is om van het ene naar het andere land te reizen, terwijl je dan beide kanten van het Titicacameer meepakt. Nou, dan ben je dus eigenlijk al in Bolivia en dan ga je naar Uyuni, wat weer een hele mooie manier is om in Chili te eindigen.

Ja, dan pak je gelijk alle landen mee natuurlijk.

Ja en dan is het van Chili wel enkel echt het noorden. Maar ja, het wordt ook echt te lang om ook het zuiden te doen. Maar het noorden is, wat ik persoonlijk vind, wel echt één van de mooiste gebieden ook van Chili. Ehm. Dus ja, ik denk het beste wel van drie landen in 1 reis.

Ja

Eén reis zou natuurlijk ook op één land gericht kunnen zijn, dat je van één land de highlights pakt, nu is het zeg maar 1 slash 2 highlights per land. Wel de beste, naar mijn mening wel, de Heilige Vallei, Machu Picchu, de Uyuni woestijn en San Pedro de Atacama naar Chili.

Ja, zijn er dan nog grote verschillen tussen de plekken die we bezoeken, in Chili en Bolivia bijvoorbeeld?

Ehm. Ja Bolivia is dan ook een stukje Titicacameer en La Paz, dat is ook weer een stad waar zal worden verbleven. Ja, dat is echt een stad die nergens anders ter wereld, een hele grote indianenstad en de Uyuniwoestijn, eh, de zoutvlakte van Uyuni, ja, die meerdaagse excursie is nergens anders ook te vinden. Met het cactuseiland en de gebieden die daar worden aangedaan. Ehm, San Pedro de Atacama heeft wel soortgelijke gebieden, maar ook weer helemaal anders, zoals de Maanvallei, die is ook weer helemaal anders dan de gebieden die worden aangedaan in de meerdaagse excursie. Dus wat dat betreft wel weer helemaal anders allemaal.

Ja, en je zei al over de Indianen, is er dan wel een cultuurverschil, waar ik dan op moet letten?

Nee, nee. Want Bolivia en Peru hebben wel soortgelijke culturen ook. Ook vooral het Titicacameer wordt door beide gedeeld en de mensen die daar leven zijn ongeveer gelijk. Dus

qua cultuurverschillen is daar niet een heel groot verschil. Het is wel leuk om aan te komen in Lima, dat is dan wel weer helemaal anders dan grote steden, Lima, Cusco, La Paz en ook Santiago de Chili, dat zijn weer compleet andere steden allemaal. Dus dat is wel heel erg leuk om die verschillen dan te zien.

Ja, dus wat kleding betreft hoef ik dan ook niet ergens rekening mee te houden?

Even kijken hoor, want wanneer zou u dan geïnteresseerd zijn in deze reis?

Ik zat meer te denken richting september..

Ehm, ja dat is wel, op de hoogvlakte kan het best wel koud zijn. Ook in de Uyuni, daar kan het 's nachts best wel koud zijn. Terwijl Santiago de Chili, daar is het altijd wel 30 graden, ook de San Pedro de Atacamawoestijn, dat is ook één van de droogste plekjes ter wereld. Dus wat dat betreft is het daar ook altijd heel erg warm. Dus als kleding, zowel warme kleding als gewoon kleding.

Oké, en wat betreft de accommodaties?

Hier is uitgegaan van goede, eh, drie- tot viersterrenhotels. Eh, dus wel mooie hotels, ehm, die niet de top zijn, maar wel goed te noemen zijn. Het wel beter, het is driesterren dus..sowieso de Tayka hotels in zuidwest Bolivia die zijn wat prijziger, maar die raden we altijd aan. Dat is een excursie op basis van groep, nee, een privé excursie waarbij dan die hotels wordt overnacht. En daar hebben we juist voor gekozen, omdat de andere variant, dat is de groepsexcursie, die scheelt wel wat in prijs, maar daar wordt echt in hele basic accommodaties overnacht, dus ehm, dat is op grote hoogte, van bijna 5000 meter, eigenlijk totaal niet aan te raden. Dus vandaar dat wij eigenlijk altijd van de Tayka hotels uitgaan. Dus wat betreft de accommodaties, ik moet wel zeggen de reis is al wat verouderd, die staat al een aantal, ik geloof al, even kijken, ja twee jaar op onze website. Dus inmiddels zijn er ook al andere hotels waar wij samen mee werken. Bijvoorbeeld San Augustín (…) daar hebben we een andere voor, (…) ook niet echt meer, dus er zullen wat andere tegenwoordig echt inzitten en dat hangt natuurlijk ook af van beschikbaarheid. De prijs die is misschien ook al wat verouderd, die zal, dat is ook heel erg afhankelijk van wat momenteel de prijzen in het land zijn. Die worden ook elk jaar weer verhoogt. Dat is allemaal op basis van aanvraag eigenlijk.

Oké, maar in principe zijn alle accommodaties wel soortgelijk in de verschillende landen ook?

Qua niveau?

Ja, qua, hoe zeg je dat, qua voorzieningen enzo.

Ehm, dat denk ik wel, ja, dat is wel gelijk. Dat is ongeveer gewoon drie- á viersterren. En het kan zijn dat in sommige, dat in La Paz of in Bolivia dat net iets eenvoudiger oogt allemaal,

Chili is natuurlijk al wat meer ontwikkelt en Peru ook, dus er kan een heel klein verschil inzitten, maar in principe kan dat wel heel erg gelijk te noemen zijn qua niveau.

Oké

En qua service, comfort.

Oké, ja dat waren een beetje mijn grootste vragen voor nu.

Ja? Oké!

Ja, want de reisbeschrijving staat natuurlijk online, van dag tot dag.

Ja, ja, die staat inderdaad online. 't Is wel zo, dat dit is natuurlijk een voorbeeldreis, dus we kunnen hier altijd nog dingen aan veranderen, dingen aan toevoegen of weglaten eventueel. We zijn eigenlijk een specialist op maat bij wie dat allemaal mogelijk is. Dit is meer een voorbeeldreis, die is ook wel vaak geboekt, maar het is belangrijk om te weten dat dit niet, dat hij nog helemaal naar wens verder in te richten is.

Oké, ja, heel erg bedankt. Dat waren eigenlijk mijn vragen voor nu en dan ga ik even verder kijken nog.

Ja, dat is goed als u verder nog vragen heeft kunt u altijd contact met ons opnemen.

Ja, heel erg bedankt.

Ja, graag gedaan. Oké, dag.

Dag

Agencia G

Goedemorgen u spreekt met (…).

Goedemorgen, met Thirza.

Hallo

Hoi, ik wat vragen over een reis die jullie aanbieden.

Oh, wat wil je weten?

Ja, een reis naar Peru, Chili en Bolivia, ik vroeg me af of u me er misschien iets meer over kunt vertellen?

Ja, ik kan er van alles over vertellen, maar ik ben benieuwd wat je vragen zijn.

Ehm, ja, wat zijn de hoogtepunten van de reis?

Ja, oké, want hoelang heb je de tijd? En wanneer wil je gaan?

Ehm, ja ik zat te denken meer richting september/oktober

Ja

Ja en ik heb best wel, ja voor de reis zelf hoelang ik de tijd heb?

Ja, over hoeveel tijd je daarvoor hebt inderdaad

Ja, ik ben zo meteen klaar met studeren, dus dan heb ik even een periode, ja, dat ik alle tijd zou hebben zeg maar, dus een maand ofzo zou ik echt wel hebben.

Een maand, oké, dus je wilt er echt wel de tijd voor nemen. Dat is leuk. En reis je samen met iemand of alleen?

Ehm, ja dat weet ik nog niet helemaal zeker, dus ja ik denk wel samen.

Samen, oké dat is de bedoeling. Ja, ik weet niet of je al een beetje de rondreis hebt bekeken bij ons op de website?

Ja, ik had een beetje gekeken naar dat dagprogramma.

Ja, welke sprak je daar in eerste instantie het meest in aan?

Ik had nu in eerste instantie echt die Bolivia, Chili en Peru rondreis.

Die rondreis, dat is echt die 28 dagen. En dan vraag je wat zijn eigenlijk de hoogtepunten in die landen, dat wil je graag weten?

Ja

Ja, voor mij persoonlijk, vond ik de Atacamawoestijn, die zat hier ook in, en de jeeptour in Bolivia, die zit hier ook in, en ik vond Machu Picchu ook wel heel erg mooi en die omgeving. Dat vond ik wel de absolute hoogtepunten. En daarnaast in Bolivia, wat niet in deze reis zit, vond ik Sucre ook een hele leuke stad. En in Peru vond ik Arequipa ook een hele leuke stad, die zit hier dan wel weer in. Dus ja, het hangt er ook heel erg vanaf wat een hoogtepunt is voor iemand, maar dit zijn de belangrijke highlights, maar persoonlijke keuzes heb je natuurlijk ook nog. Waar hou je zelf van, qua cultuur en qua steden? Maar in deze reis zitten we een hele hoop, nou, highlights kan ik zeggen.

Ja

Het is een combinatie van verschillende landen natuurlijk. Maar ik weet niet, waarom trekt het je om richting deze kant te gaan? Wat spreekt je daar zo in aan?

Ja, ik denk toch wel de natuur en de cultuur, omdat het toch wel heel anders is dan hier.

Ja, ja, dat is ook zo. Hele hooggebergte en een hele andere samenleving natuurlijk. Ehm, ik weet niet zo goed wat je daarover wilt weten, want ik kan een heel betoog doen, maar het staat natuurlijk uitgelegd en ik ben ook wel benieuwd wat jou dan trekt en wat je eventueel van mij wilt, wat ik voor je kan doen. Ben je van plan om te gaan backpacken of wil je je reis vastleggen?

Nee, dan toch meer vast leggen denk ik.

Dan wel vastleggen. En dan geven de rondreizen op de website je ook al veel van wat je kan verwachten? Hoe dat gaat? Of ben je ook nog aan het puzzelen met de bouwstenen

misschien? Heb je er nog leuke tussen gezien, van goh, die zou ik er eigenlijk wel in willen, maar die zag ik bijvoorbeeld niet in deze reis staan. Want we kunnen natuurlijk op maat maken namelijk.

Oké, want in principe, de reis zag er wel gewoon goed uit. Ik heb verder nog niet dan zover in verdiept dat ik nog extra plaatsen heb gezien, want ik denk dat het wel vrij volledig is eigenlijk.

Ja, het is eigenlijk een hele mooie volledige reis inderdaad, ja.

Ik vroeg me dan nog, want het is natuurlijk zo'n combinatie, of die landen dan nog van elkaar veel verschillen of dat het wel een beetje dezelfde soort plekken zijn die je bezoekt?

Het verschilt wel in, ja ehm, ja ik vind het wel heel afwisselend. De woestijn en die zoutmeren, die zoutvlakte, het zijn zulke verschillende landschappen. Qua cultuur ligt het enigszins dicht bij elkaar, al is Bolivia wel een wat armer land dan bijvoorbeeld Chili en Peru. Dus daarin merk je wel verschil, maar het is wel eh, qua natuur heel afwisselend de plekken die je gaat zien. Ja, en Bolivia vond ik nog ehm ja, het is wat minder bezocht dan Peru bijvoorbeeld en daar merk je ook wel verschil in, over hoe authentiek het nog is zeg maar. En Peru vind ik ook echt authentiek hoor, maar dat is echt ontwikkelder en daar gaan natuurlijk heel veel reizigers heen, omdat nou iedereen wil bijna wel een keer naar Machu Picchu natuurlijk, ik vind ook echt dat dat wel eh de moeite waard is, ik vond het een magische plek, maar het is een toeristische plek ook.

Ja, dus wat accommodaties betreft, want ik zag op de site daar staat soms back to basic-accommodaties?

Ja, het hangt ervan af. Bij zo'n jeeptour over die hooglanden, dan heb je hele basic accommodaties, want het zijn slaapzalen. Er zijn ook geen hotels of iets dergelijks, hé. Dat is echt iets, het is echt voor dat avontuur hooglanden, weinig bevolking zeg maar, weinig bewoning, bewoonde wereld ben je echt even vandaan. Er zijn van die, ja ja, gebouwtjes neergezet waar dan, waar je dan kunt overnachten. Maar dat is verder heel eenvoudig. 't Is 's nachts ook koud bijvoorbeeld, omdat je ook heel hoog reist en dat is wel daar basic. Maar als je dan de hotels weer vergelijkt, die zijn dan wel weer comfortabel, want dat verschilt heel erg per plek waar je bent. Maar in steden als Arequipa of een Cusco daar heb je natuurlijk veel meer aanbod aan hotels en daar hebben we middenklasse accommodaties, ze zijn kleinschalig, centrale locatie, vriendelijk, daar hebben we ze wel op geselecteerd. Het is niet basic en het is ook niet superdeluxe, maar het is zeker niet basic. Het is gewoon een kamer met eigen douche

en toilet. En ja, dat heb je niet als je een jeeptour doet of een (…), maar dat gaat dan weer om de ervaring. Het verschilt per plek wat je daarin kan verwachten.

Oké, wat betreft de cultuur, u zei dat het wel redelijk overeenkwam, maar dat er iets verschil in was, moet ik daar dan nog rekening mee houden in gebruiken ofzo?

Nou ja, je past je natuurlijk altijd aan zeg maar, respectvol ermee omgaan. In Bolivia bijvoorbeeld, en dat zie je ook in Peru, maar ik heb het in Bolivia meer gezien, hebben ze toch bijvoorbeeld eh, lamafoetussen op de markt. En dat is natuurlijk een gekke gewaarwording om te zien. Maar zij geloven daarin dat als je die bijvoorbeeld onder je huis begraaft als je een nieuw huis bouwt, dat dat geluk brengt bijvoorbeeld. Daar kan je wat van vinden natuurlijk, maar dat is hun cultuur en daar hou je rekening mee en daar ben je respectvol over. Dat is eigenlijk het belangrijkste.

Ja

Op zich, ehm, het zij koude landen, dat is ook in de periode om ernaar toe te gaan, het is winters weer, dus je hoeft niet met kledingvoorschriften, met topjes dat heb je dan toch niet zo snel aan, omdat het vrij koud is.

Want anders als het warm zou je daar wel op moeten letten of niet?

Dan let je daar wel wat op inderdaad. Ze zijn bloot zeg maar, dan heb ik het over hemptjes en een short, wat je in Nederland in de zomer prima draagt, dat zie je daar niet zo snel. Maar het is niet dat daar echt oordeel over geveld wordt, maar het is, ze zijn het niet gewend. En, maar ja, dat ga je waarschijnlijk ook niet dragen, omdat het daar te fris voor is.

Ja, dat scheelt dan. Maar het is dan een makkelijke combinatie omdat het buurlanden zij om dat ook mee te pakken.

Ja, ik vind het een heel mooi deel van Zuid-Amerika inderdaad. Het is een hele afwisselende route, qua van alles en nog wat eigenlijk, qua natuur, qua dingen die je gaat zien, mensen, cultuur, alles. Ja, heel afwisselend, het heeft een hele mooie mix van van alles. Ja.

Oké, dan ga ik nog even kijken naar wat meer plekken misschien.

Ja, ja, want je kunt, hé, we hebben verschillende bouwstenen erop staan, hé, die je aan elkaar kunt puzzelen, en we hebben voorbeeld rondreizen gedaan om te laten zien van wat kan wel in zoveel tijd en daarbinnen kun je nog wel schuiven, kun je een extra nachtje doen of nog een bouwsteen toevoegen bijvoorbeeld. Het is voor Peru, Bolivia en Chili van belang om de hoogte goed op te bouwen. Omdat, je gaat echt over hooggebergte en daar kan je lastkrijgen van hoogteziekte en je lichaam moet geleidelijk aan gaan wennen aan die hoogte. En daar zijn die rondreizen een voorbeeld van, daar is al rekening mee gehouden. Om de kans te verkleinen dat je hoogteziekte krijgt.

Oké, dan ga ik daar even naar kijken. Wat ik dan echt precies wil.

Ja, en dan, als je dan een beetje concrete ideeën hebt van 'nou, zo wil ik het', neem dan nog weer eens contact op met ons, want dan kunnen we een reisvoorstel op maat maken. Houdt er rekening mee dat de reizen en de bouwstenen zonder vluchten zijn, dus die moeten er nog bijkomen. Ja?

Ja, is goed. Heel erg bedankt in ieder geval.

Ja, succes ermee! En laat ons weten als we wat voor je kunnen doen.

Ja, zal ik doen. Dankjewel.

Oké, goed, dag.

Dag

Agencia H

Goedemiddag u spreekt met (…).

Goedemiddag met Thirza. Ik had op internet een beetje zitten kijken naar een reis die jullie aanbieden. Want het zijn individuele reizen als ik het goed heb toch?

Ja, het zijn allemaal individuele reizen, dus je maakt ze eigenlijk alleen maar in het eigen reisgezelschap. Dus vaak is dat met twee personen.

Oké, want ik had zitten kijken naar die reis naar Bolivia en Chili, zou je misschien wat meer kunnen vertellen over de reis?

Nou ja, op zich is natuurlijk de informatie op onze website wel behoorlijk volledig ehm ik weet niet of je er vragen over had qua route of over de opbouw? Ehm, want in principe is dit eigenlijk gewoon een voorbeeldreis, dus omdat ze op maat gemaakt worden kunnen we er altijd nog aanpassingen in maken. Maar dit is wel een route, ja, waar we heel erg achter staan. Een hele mooie combinatie en je bouwt eigenlijk qua hoogte bouw je goed op en eh je rijdt in zuidelijke richting. Dus via de Uyunivlakte ga je naar San Pedro en dan vlieg je naar Santiago en dan heb je daar nog een klein uitstapje en dan vlieg je terug naar Nederland.

Ja, want ik vroeg me inderdaad af over die combinatie, want is dat omdat ze buurlanden zijn of is dat echt wel een bijzonder combinatie deze twee landen?

Het is natuurlijk een héle bijzondere combinatie, want we hebben natuurlijk heel erg veel Chilireizen en ook losse Boliviareizen

Ja, daarom inderdaad.

Want ik weet niet of je op onze site hebt gezien dat we de tabjes hebben. Je hebt, bij iedere reis kom je binnen bij de inleiding, zit je op dit moment achter onze website?

Ja, ik zat nu bij die inleiding inderdaad.

Ja en dan heb je reisroute, routekaart, prijsindicatie en dat zijn allemaal tabjes en die geven eigenlijk wel heel veel informatie over ja de reis en de routekaart laat natuurlijk heel goed zien welke route je aflegt. Ik weet niet of je die tabjes gezien had?

Ja, ik had wel een klein beetje naar gekeken, maar niet echt heel uitgebreid. Maar daar kan ik het gewoon vinden dan?

Ja en dit is eigenlijk wel de enige reis die de combinatie maakt en ja, weetje, San Pedro is ook een ontzettend leuk stadje/dorpje om te verblijven en het is qua vluchten ook een mooie combinatie en je sluit de reis dan af in Santiago en je verblijft dan nog in het wijngebied, dat is wel echt een leuke mooie afsluiter.

Ja, en wat betreft het vervoer van de ene naar de andere plaats, ik vroeg me af of dat dat nog verschilt per land of dat dat wel hetzelfde is?

Ja, het verschilt wel per land, want ieder land vraagt wel om ander vervoer. Als je bijvoorbeeld kijkt het Uyuniprogramma wordt altijd uitgevoerd met een privéchauffeur, je kunt er ook echt niet zelf rijden, want je hebt ook geen echte wegen, dus je moet echt gewoon een local hebben die daar de route goed kent. En dat is ook eigenlijk een uitzondering in Uyuni, want verder heb je nergens een chauffeur en heb je gewoon op een moment dat een gebied mooi is en zelf-drive, dan bieden wij een huurauto aan. Dus het verschilt een beetje, San Pedro heb je helemaal geen huurauto, maar heb je gewoon hele mooie excursies die je kunt maken en verder dan heb je gewoon transfers inbegrepen. En de langere trajecten leg je af met vluchtjes. Van Santa Cruz naar Sucre vlieg je, van Calama naar Santiago vlieg je, dus eigenlijk echt afhankelijk van het traject, zorgen we ervoor dat het vervoer daar mooi op aangepast is.

En ik vroeg me ook af over accommodaties, want er staat inderdaad toeristenklassehotels of superieure klasse hotels, dus dan neem ik aan dat in die klasse zijn we wel allemaal ongeveer gelijk die hotels?

Mm, ja ja, het is net als wanneer je in een land rondreist dan is niet iedere driesterrenhotel is hetzelfde, maar je kunt er wel een beetje vanuit gaan dat alle toeristenklasse hebben een bepaalde mate van comfort en die hebben een driester en de superieure hotels die je terugziet op sommige plaatsen zijn net even een stapje luxer, dus die hebben wat meer faciliteiten, een spa of dat soort dingen, of net even iets centraler gelegen, ja dat zie je zeg maar aan een extra niveautje. En het is ook mogelijk om een combinatie te maken. Dus je hoeft niet overal voor de superieure, maar je kunt ook bijvoorbeeld zeggen, ik vind het leuk om de reis in het

midden even iets luxer te maken en bijvoorbeeld aan het eind. Zodat je op die manier echt de reis een beetje kan samenstellen zoals je hem wilt. Dus je kunt daarmee spelen.

O ja, oké, dat is wel handig.

Ja, dus het kan echt helemaal op maat gemaakt worden. Het is echt op basis van de wensen die je hebt. Dan kunnen wij een leuk programma maken.

En ik las bijvoorbeeld dat Chili wel wat rijker is dan Bolivia, merk je daar dan nog veel van?

Ja, dat zie je zeker hoor. Als je in Chili rondreist is het allemaal georganiseerd en het is allemaal, ja je ziet ook mensen zijn heel erg verzorgd, goede kledingstijl, ehm, dat zie je in Chili wel heel duidelijk en dat is in Bolivia net nog een stukje eenvoudiger. Dus ik weet niet of je daar een beetje een beeld bij zou hebben, maar Bolivia is een beetje met Guatemala te vergelijken, meer de locals, meer eh ja de meer authentieke Latijns-Amerika look zeg maar en als je in Chili reist dan heb je eigenlijk een wat Europeser gevoel.

Dus is dat ook qua cultuur dan veel verschil?

Je zult in Chili eigenlijk niet heel erg veel van de cultuur meekrijgen, je hebt in Chili, tuurlijk hoe er op dit moment geleefd wordt is natuurlijk de Chileense cultuur, maar je krijgt niet heel erg het gevoel dat je écht in Latijns-Amerika bent en dat is aan de ene kant leuk, maar aan de andere kant is dat jammer. Maar in San Pedro en omgeving dan zit je zo noordelijk in het land dus dan heb je wel invloeden en dat zul je wel zien ook aan de fysiek van mensen, dus aan hoe ze er nog uitzien en daar zie je mensen met een iets traditionelere klederdracht. Maar Santiago is echt, dat zal echt bijna Europees aanvoelen. Ja, maar juist de combinatie is echt heel leuk hoor, tussen beide landen.

Ja, dan kan je echt dat verschil zien. Zijn er dan ook nog verschil in gebruiken ofzo dat je ergens rekening mee moet houden, of met kleding?

Nee, nee, nee, dat helemaal niet.

En qua veiligheid, want ik had wel gelezen, ik weet niet, je leest wel dat het onveilig is, merk je daar nog veel van? Zijn er plekken waar je voorzichtiger moet zijn of is het op zich eigenlijk wel veilig?

Ja, het zijn echt beide enorm veilige landen. Ik zou altijd zorgen dat je niet echt te koop loopt met dure camera's, dure sieraden, horloges en dat soort zaken, maar Chili en Bolivia zijn hartstikke rustige, veilige landen. Het enige in Santiago, grote stad, dat zou ik ook zeggen als je naar Amsterdam gaat, dat je iets beter op je spullen let. Maar verder zijn het echt beide heel veilige landen en is dat echt heel ontspannen rondreizen daar.

Oké, oké. Ik vroeg me nog af, want het is natuurlijk een individuele reis, maar is er wel nog bijvoorbeeld een aanspreekpunt aanwezig in de landen?

Ja, ja, altijd. We hebben echt in alle landen een lokale agent. En dat betekent bijvoorbeeld de agent in Chili, het hoofdkantoor zit in Santiago, maar ze hebben ook nog een kleiner kantoor in San Pedro zitten. Dat betekent je hebt natuurlijk sowieso altijd die contact gegevens, in Bolivia hetzelfde trouwens, van die persoon bij je, dus 24/7 zou je iemand kunnen bereiken en dat zijn hele directe lijntjes. Zij zouden altijd kunnen bijspringen mocht er bijvoorbeeld een onduidelijkheid zijn over een ticket of een tijd dat de excursie begint, dat kunnen zij heel makkelijk oppakken. En op het moment dat je op reis bent heb je ook nog altijd het noodnummer van Tico bij je, dus mocht je niet meteen contact op kunnen nemen met de lokale agenten, dan zijn wij er altijd nog. Dus je kunt altijd op meerdere telefoonnummers terugvallen.

En je had het al even over de excursies, leg je die al vast in Nederland?

Ja, het hoeft niet. Ook dit is een onderdeel van het maatwerk. Want als je zegt in San Pedro we hebben al genoeg gezien, we willen gewoon even ontspannen, dan kan dat, dan zou ik die eruit kunnen laten. Maar doorgaans, ik weet niet wanneer jullie de reis willen maken?

Ik zat te denken richting september-oktober.

Oké, september/oktober dat is niet super hoogseizoen, dus is op zich wel prima, dan kun je op zich wel het één en ander openlaten. Het Uyuni programma bijvoorbeeld dat moét je vast laten leggen. Weetje bepaalde dingen moetje echt al wel doen, want dat is zonde, dan loop je eigenlijk alleen maar de kans dat je niet meer je leverancier kan bevestigen waar je het liefst mee werkt. Maar alle andere losse excursies kan je gewoon los ter plaatse boeken.

Maakt het dan niet uit? Ik weet niet of er heel veel verschillend aanbod is of is er één organisatie die het aanbied?

Ligt er een beetje aan in welk gebied je bedoeld. Zou je Santiago bedoelen of San Pedro? Of wat, welke bestemming bedoel je dan?

Ja, als je bijvoorbeeld in Santiago bijvoorbeeld als je iets van een stadstour of wat dan ook.

Ja, kijk, er zijn natuurlijk heel veel aanbieders. Ik bedoel als je in Amsterdam een tour zou willen maken is er ook een veelheid aan aanbieders, dat is precies hetzelfde in Santiago. Je zou bij heel veel kantoortjes zou je een stadstour kunnen boeken. Maar hebben natuurlijk gewoon, wij werken samen met agent om of een fietstour aan te bieden of een tour maar dan wel privé, dat je niet in zo’n hele groep loopt. Ja, dat zou ik altijd wel aanraden om alvast te boeken, want dan weet je in ieder geval dat je niet in een heel erg groot gezelschap ofzo zit.

Maar, er zíjn heel veel mogelijkheden. Dus, als je zegt dat mag er van ons uit, dan kan ik het er altijd uithalen.

Oké, ja.

Helemaal op maat te maken, het verblijf kan langer of juist korter. Er kan iets toegevoegd worden of juist iets uitgehaald worden. Echt alles is mogelijk.

Ja, dat is wel fijn inderdaad. Worden er ook bijvoorbeeld nog tips voor waar je goede restaurantjes, hebben jullie daar nog ideeën van?

Dat doen we eigenlijk niet. Want dat is zó moeilijk om bij te houden. Want ik ben een tijd reisbegeleider geweest bij een andere organisatie en dan merk je gewoon dat je iedere twee/drie weken kom je in een bepaalde stad terug en dan weet je dat restaurant is goed, die kwaliteit is goed. Maar wij hebben natuurlijk zoveel bestemmingen en landen met daarin nog bestemmingen, het is geen doen om dan echt gewoon restaurants, om dat bij te houden of de kwaliteit nog steeds goed is, dat zou heel veel tijd kosten. Nee, dat doen we niet. Eh, maar dat zijn ook dingen waar hotels ook heel goed kunnen adviseren. Op het moment dat je ergens verblijft is het heel leuk om gewoon even bij de receptie te vragen van 'joh, wat zijn leuke tentjes om te eten', we houden van chiquer eten of juist wat informeler eten. Dat kun je heel goed bij de hotels kwijt. Het zijn allemaal wel gewoon kleinschalige hotels die wij aanbieden, dus dan heb je heel vaak wel heel persoonlijke service. En dat werkt wel gewoon heel leuk en daar kan je goede tips aan vragen.

Ja, en wat betreft voor je weg gaat? Krijg je nog iets van een informatieboekje of een lijst die je mee moet nemen? Of moet je dat meer zelf even uitzoeken?

We zijn eigenlijk nooit heel erg van de details van een paklijst ofzo meegeven, maar je krijgt van ons wel natuurlijk de informatie, de reisbescheiden bijvoorbeeld, waar echt alle informatie instaat die u nodig heeft. Bijvoorbeeld houdt wel rekening mee je bevind je af en toe op grote hoogte, zorg ervoor dat je veel laagjes mee hebt. Dat soort dingen doen we wel, maar je krijgt geen volledige paklijst mee.

Oh nee, want die dingen zijn wel handig om te weten ja.

Ja, maar het is vaak wel gewoon common sense en het is ook wel gewoon welke landen combineer je, waar ga je naartoe, hoe lang duurt je reis, afhankelijk daarvan moet je ook gewoon een beetje keuzes maken. Maar voor deze reis moet je ook zeker, het kan afkoelen 's avonds, moet je zeker dikkere truien enzo meenemen. Maar dat zijn dingen, die niet heel gedetailleerd, maar wel in je reisbescheiden staan.

Oké, dan moeten we er wel uitkomen moet ik zeggen.

Want zijn jullie al eerder op een verre reis geweest of zou dit de eerste verre reis worden?

Nee, dit zou wel dan de eerste worden, we hebben meer gewoon binnen Europa veel gereisd.

Ja, nou ja, hartstikke leuk. Maar dit zijn gewoon prachtige bestemmingen en het is ook een georganiseerde reis, je hoeft verder nergens meer naar om te kijken. Alle onderdelen van de reis zijn al vastgelegd. Dus je wordt echt overal op het moment dat je land dan staat er al iemand met een bordje met je naam te wachten en die brengt je naar het hotel. Van tevoren zijn er wel een aantal dingen dat je keuzes kunt maken natuurlijk en dingen waar je de reis mee kan fine tunen. Maar als hij eenmaal staat dan is het echt een kwestie van een goede reisgids mee en je tas pakken en genieten, want er hoeft verder ter plaatse niks te gebeuren, want overal staat er eigenlijk iemand voor je klaar om je van A naar B te brengen. Dat zorgt er eigenlijk voor dat het wel een ontzettend comfortabele manier is van reizen.

Ja, zeker ook als het voor het eerst zover weg is, dat is wel fijn.

Heel prettig. Ja, het is heel erg ontspannen en je hebt ter plaatse eigenlijk niks anders te doen, dan lekker je te verdiepen in waar ben ik en wat ga ik allemaal zien. Overal waar nodig hebben we een programmaatje vastgelegd met echt goede leveranciers, dus je weet gewoon oké, dit zijn geen, het is niet het goedkoopste bedrijf waarmee ik over de Uyunivlakte rijdt, dat zijn gewoon bedrijven waar we al jaren mee samenwerken en wat gewoon goed bevalt. En daar zijn klanten gewoon goed tevreden over en ze spreken ook goed Engels, goede auto´s waarmee ze rijden. Dat zijn gewoon fijne dingen en die zitten er gelukkig standaard in.

Ja, dat is wel fijn als je daarop kan vertrouwen inderdaad, dat dat gewoon goed is.

Zeker, dat is essentieel. Ja.

Oké, dan ga ik nog even een beetje verder kijken en dan ja.

Oké, helemaal goed. Is het handig dat ik alvast mijn directe emailadres geef? Dat op het moment dat jullie eruit zijn qua route, dan kan je het offerte formulier gebruiken, maar je kunt ook gewoon een losse email sturen. Dat als je aangeeft we vinden dat een leuke reis, we zijn met zijn tweeën en dit is ons budget. Dan kan ik op basis daarvan of één van mijn collega’s, dan kunnen we daar snel mee aan de slag. Is dat een idee?

Ja, is goed.

Even kijken, mijn emailadres is ….@H.nl.

Helemaal goed.

Mooi, dan hoop ik een mooie aanvraag van je te ontvangen binnenkort.

Ja, echt heel erg bedankt.

Oké, fijne middag.

Hetzelfde

Dag

Dag

Agencia I

Goedemiddag met (…), bedankt voor het wachten.

Goedemiddag met Thirza.

Hi, ik begreep dat jij overwoog om richting Peru te gaan.

Ja, dat klopt. Ik had die reis gezien naar Peru, Chili en Bolivia. Ik vroeg me af of je er misschien iets meer over zou kunnen vertellen?

Nou, op de website staat bij de tab reisbeschrijving allemaal wat erin zit en hoe en wat, waar je naartoe gaat welke dag. Ik weet niet wat je dan meer wilt weten bijvoorbeeld?

Ja, misschien iets meer over de landen in het algemeen?

Dat kan je vinden bij als je op de website kijkt, bij het tabblad bovenin, daar heb je ook een stuk over Peru/Bolivia en dat heb je ook bij Chili en daar staat echt heel veel landeninformatie beschreven.

Oké

Ik weet niet in welke periode je wilt gaan?

Ik zat te denken aan september.

Oké, dat is wel een goede periode om te gaan, wat dat betreft is het een goede tijd om te gaan. Wat dus van belang is, is dat je wel flink wat tijd nodig hebt als je drie landen wilt aandoen. Dus als je eigenlijk korter hebt dan die 28 dagen, want ik neem aan dat je die reis bedoelt, Andes 2

Ja

Nou, korter dan dat kan eigenlijk niet. Dan kan je beter kiezen voor twee landen. En eh, we kunnen wel alles op maat samenstellen, dus als je zegt ik wil hier iets langer blijven, of ik wil in plaats de korte Inca trail wil ik per trein. Dat soort dingen kunnen wij allemaal aanpassen op met. Maar het is best wel veel reizen als je deze drie landen wil aandoen. Dus wat dat betreft zou je sowieso rond deze tijd uitkomen, rond 28 dagen.

Ja, die tijd heb ik op zich ook wel, dat zou wel mooi kunnen. Want die combinatie is dat echt een bijzondere combinatie of is dat ook gewoon omdat het buurlanden zijn?

Hangt echt van je voorkeur af natuurlijk. Zo dit, onze voorbeeld rondreizen zijn meer ideeën zoals veel mensen het leuk vinden om te doen en wat goed haalbaar is zeg maar. Maar als je zegt van nou, die moon en death vally en geisers van Chili spreekt me niet echt aan, dan kan

je net zo goed gewoon in Bolivia blijven met de zoutmeren expeditie en vanaf daar, ja, dat je niet die extra stap naar Chili doet. Dus wat dat betreft wat de eerste stap is voor jou, is om in de rondreis de tab reisbeschrijving te lezen, dan kan je zien wat je per dag kan verwachten en wat jou aanspreekt en wat jij echt terug wilt zien in jou reis. En dan kunnen we op maat echt een voorstel voor jou maken. Maar het is wel belangrijk dat jij denkt wat bij Chili in deze reis zit dat wil ik er ook echt in hebben. Dat zijn echt heel persoonlijke voorkeuren natuurlijk. Alleen wat ik zei dit zijn wel combinaties zoals het vaak gedaan wordt en waarbij je veel highlights tegenkomt. En of die highlights jou persoonlijk aanspreken, dat is natuurlijk, dan moet je echt even doorlezen om te kijken wat jij ervan vindt.

Ja, ja. Ik had nog wat andere vragen, ook wat meer praktische vragen. Ik vroeg me af hoe het vervoer is van de ene naar de andere plaats, zit daar nog verschil in per land?

Nou, het is sowieso vervoer met bussen in deze landen. Dus dat zijn toeristenklas bussen, maar dat is niet met auto's met chauffeur of iets dergelijks, behalve op de zoutvlakte daar zit je in een four by four met chauffeur. Maar verder is het echt vervoer per openbare bussen van plaats naar plaats. En de agent, onze lokale agent regelt die buskaartjes, maar het is wel echt een individuele reis. Je overnachtingen en excursies en vervoer worden geregeld, maar je kan verder natuurlijk je eigen dag invullen, van wat je wil doen ergens en is het niet, het is niet te vergelijken met een groepsreis. Alleen bepaalde excursies zijn in een internationale groep, bijvoorbeeld bij de Colca Canyon dat is in een klein busje met een groep en de death valley en de moon valley dus en bij de zoutvlakte, dat is allemaal in een internationaal groepje. Voor de rest is het echt een individuele reis. Je maakt dan nog een boottochtje bij Titicacameer, dus op die boot is ook wel met andere mensen. Maar dat is een beetje wat je ervan moet verwachten.

Worden er nog wel dingen aangeraden om in je vrije tijd te doen? Of is dat echt dat je dat echt gewoon helemaal zelf moet uitzoeken?

Tuurlijk in die reisbeschrijving staan allemaal dingen die je kan doen, maar eigenlijk nemen al onze reizigers, die kopen zelf vooraf een reisgids en gaan inlezen in wat zij leuk vinden om in bepaalde plaatsen te doen. Maar als je die reisbeschrijving gaat lezen, daar staan ook wel wat suggesties is. Veel mensen vinden dit daar leuk om te doen, maar het is gewoon echt je eigen reis, je kunt zelf bedenken wat jij wil. Als jij bedenkt van ik wil vandaag lekker lang uitslapen, what you want, alleen op sommige dagen staat er echt een programma ingevuld, in de zin dat je echt op zo'n excursie gaat. En je kan op bepaalde plaatsen nog excursies toevoegen, die staan da weer beschreven bij het tabblad excursie en daar wordt ook naar verwezen in de reisbeschrijving. Dus dat kunnen we ook nog wel aanvullen op sommige plekken, dus als je zegt ik wil die boottocht naar de Bellestas eilanden nou dan kunnen we die

eraan toevoegen, dus dat is een beetje hoe het werkt. Er zitten bepaalde excursies al in, omdat je in die gebieden alleen kunt komen in een excursiegroep, maar verder hebben wij het gewoon zo vrij mogelijk gelaten en kun je suggesties toevoegen als je wilt. En die suggesties die je kunt toevoegen, die staan beschreven bij het tabblad excursies in die rondreis. Dus dat kan je allemaal rustig even doornemen en jou voorkeur aan de hand daarvan bepalen en dan kunnen we het gewoon op maat een reisvoorstel maken voor jou reisperiode. En daar kunnen we eventueel een vlucht bij uitzoeken en dergelijke.

Oké, en wat de accommodaties betreft, ik zag nu ook een tabblad hotels staan inderdaad.

Daar zie je gewoon voorbeelden van hotels die wij standaard gebruiken, dus dan krijg je een beetje een idee van hoe je overnachtingen zullen zijn en eh je kan altijd op veel plekken upgraden naar luxere meer sfeervolle hotels. Alleen daar zal dan een meerprijs voor zijn. In de offerte van deze rondreis zijn de standaardaccommodaties opgenomen en die zijn ook prima middenklasse. En op de zoutvlakte is het alleen heel eenvoudig, dat zijn gewoon van die accommodaties, van die eenvoudige plekken met gedeelde slaapzalen, maar dat is niet anders daar. Maar op andere plekken kun je ook wel upgraden. Wat heel veel mensen niet nodig vinden hoor, omdat het gewoon prima middenklasse hotels zijn.

En wat betreft de cultuur is dat nog heel verschillend in de verschillende landen? Want ik las ook wel dat Chili bijvoorbeeld veel rijker is dan Bolivia, merk je daar nog veel van?

Ja, je merkt wel echt een verschil dat Bolivia het armste land is. Dat zie je gewoon wel een klein beetje aan het straatbeeld. Chili is het rijkste land, dat is ook het duurste land van waar je heen gaat. En Peru is wat dat betreft ook wel veel armer dan hier bij ons en leven de mensen ook wat eenvoudiger, maar voor de toeristen is er echt prima vervoer in die bussen waar ik het over had en de accommodaties zijn wel ook, die hebben wij, onze lokale agent, ook wel echt geselecteerd op een goede standaard. Dus je hebt dan je eigen badkamer, ontbijt is inbegrepen. Voordat wij een contract aangaan met een hotel is dat wel op kwaliteit gecheckt.

En qua cultuur, merk je daar nog veel grote verschillen?

Nou ja, de Inca cultuur is natuurlijk heel erg in Peru en die stad ziet er toch net weer wat anders uit dan in Bolivia en Chili. Maar wat name cultureel gezien de meest interessante stad is, is in Peru Cusco, dat is echt wel het leukste plaatsje in Peru en in Bolivia daar heb je ook wel plaatsjes die interessant zijn om te bezoeken. Maar, in deze rondreis zijn keuzes gemaakt om te bezoeken, anders wordt het wel heel erg lang, in deze rondreis, ik zal even kijken welke

plaatsen daar precies inzitten, want daar zit bijvoorbeeld nog La Paz qua stad in. Maar als je echt voor cultuur gaat zou je kunnen overwegen om bijvoorbeeld Sucre als plaats toe te voegen. Maar dan wordt de reis natuurlijk wel weer langer. Bij onze bouwstenen staan alle mogelijkheden die we hebben in Peru, Bolivia en Chili. Maar als je echt gaat voor cultuur dan kan je overwegen om in Bolivia ook te kiezen voor een bezoek aan Sucre of Potosí, maar met name Sucre is het meest koloniale stadje. En die staat gewoon beschreven bij de bouwstenen en die heet zilvermijnen en koloniale gebouwen in Potosí en Sucre. En die beide steden staan op de werelderfgoedlijst van Unesco en dat ja, is niet voor niets natuurlijk. Dus als je naar cultuur op zoek bent is dat misschien de moeite waard om naar te kijken. Ja, er moeten altijd keuzes gemaakt worden, het zijn gewoon grote landen met veel mogelijkheden en wat ik zei van die rondreizen die kunnen we gewoon aanpassen. Dit zijn de dingen die de meeste mensen wel willen zien, maar als mensen ook naar Sucre en Potosí enzo gaan, dan kiezen ze vaak voor Peru en Bolivia en daar staan ook voorbeeldrondreizen van op de website.

En wat betreft gebruiken, moet je daar nog echt rekening houden met verschillen en met kleding bijvoorbeeld? Dat je niet te, ja..

Nou, het is niet een land zoals van die Arabische landen waar je je gewoon goed moet bedekken en dergelijke. De vrouwen daar die dragen, de kledingstijl daar is vaak een wel gewoon een vestje en een lange rok enzo, maar ze zijn wel gewoon gewend aan toeristen die korte broeken dragen en T-shirts, dat is echt geen probleem in die landen. Dus het is niet dat je echt zorgen moet maken om een bepaald gebruik in die zin van kleding die je moet dragen. Want, kijk, stel dat je ergens een kerk in gaat, dan is het net als in Europa wel dat je je schouders en je knieën bijvoorbeeld bedekt. Maar verder valt het allemaal heel erg mee in deze landen.

Ja, dat is op zich ook wel normaal inderdaad.

Maar het is niet zo dat als je in je korte broek over straat loopt dat je daar opmerkingen over krijgt, als in Egypte, die zijn dat inmiddels ook wel gewend. Maar meer dat ik bedoel dat er niet echt iets dat je er heel erg op moet letten in deze landen. Voor de rest valt het gewoon heel goed te doen in deze landen als deze Europeaan.

En qua veiligheid, want ik lees in die landen toch wel over drugs en onveiligheid, zijn er dan nog plekken waar je voorzichtiger moet zijn dan andere?

’t Is omdat mensen armer zijn altijd aan te raden om niet met al je waardevolle spullen ’s avonds bijvoorbeeld als je uit eten gaat nog over straat te lopen. Dat je gewoon bepaalde dingen in een kluisje achterlaat bij een hotel bijvoorbeeld. En dat je niet te opzichtig met allemaal dure horloges of goude kettingen ofzo, je trekt gewoon met dat soort dingen meer de

aandacht in zulke landen, maar dat zijn ook eigenlijk hele vanzelfsprekende en logische dingen en als je daar gewoon een beetje rekening mee houdt, dan kan je nog prima 's avonds lopen en er is wel eens ooit iemand gerold van zijn tas. Maar ook in zo'n geval kan je natuurlijk aangifte doen bij de politie en een hotel kan je altijd helpen. Maar dat is ooit wel eens gebeurd, maar het is niet zo dat dat nou aan de lopende band gebeurd. Het is gewoon een armer land, dus je moet even denken 'wat ga ik meenemen?' en niet te erg te koop lopen allemaal met te dure spullen, de kans is gewoon wat groter omdat zij niet zoveel te besteden hebben als wij. Maar niet dat het nou allemaal grimmig is en dat je er iets van gaat merken. Het is gewoon meer gezond verstand, voorzorgsmaatregelen

Nee, ja, het is wel fijn om dit soort praktische dingen even te weten. Ik weet niet, dan krijg je toch een beter beeld ook erbij.

Ja, dat snap ik. Het is toch even, ja, voor je beeldvorming belangrijk, maar er gaan heel veel toeristen heen op individuele basis, dat gaat ook helemaal prima. En er is ook altijd een lokale agent ter plaatse, kan die altijd nog adviseren. Dus dat is ook goed om te weten, er is altijd nog een agent ter plaatse die goed Spaans spreekt met een andere partij als dat nodig is en ze spreken zelf ook goed Engels om jou te assisteren. Ook fijn, mocht het nodig zijn voor een extra zeker gevoel.

Dat is inderdaad wel fijn.

Ik denk dat je goed de dingen moet gaan lezen die in deze rondreis zitten en andere mogelijkheden die er zijn en dan voor jezelf even een beeld moet vormen over wat wil ik in mijn reis en dat kan je gewoon in de mail zetten, met de data wanneer je wilt gaan en hoeveel personen en dan kunnen we dat uitwerken.

Ja, dan ga ik dat zeker even doen. Ga ik even kijken op internet.

Succes met oriënteren en als ik wat kan doen dan hoor ik het graag.

Heel erg bedankt voor alle informatie.

Oké, graag gedaan hoor, dag.

Dag.

Agencia J

Goedemiddag J verre reizen, u spreekt met (…), wat kan ik voor u doen?

Goedemiddag met Thirza, ik had een aantal vragen over een reis die ik had gezien op internet.

Ja, welke reis is het?

Ehm, het was naar

Een groepsrondreis of een individuele reis?

Een individuele reis naar Bolivia, Chili en Peru.

Oké, dan ga ik hem er even bijpakken. Dat is dan de 25 dagen privé rondreis langs de Andes.

Ja, ik vroeg me af, ik had een beetje rondgekeken en of u misschien iets meer over de reis zou kunnen vertellen in het algemeen?

Ja, je bedoelt qua programma? Etcetera of meer van de landen?

Meer van de landen denk ik.

En wat wilt u dan exact weten van per land?

Ja, ik vroeg me af, het is natuurlijk die combinatie, is dat een bijzondere combinatie of is dat meer gewoon omdat het buurlanden zijn?

Ehm, dat ga ik heel even uitzoeken, want dat durf ik ook zo niet te zeggen uit mijn hoofd sowieso, het was natuurlijk samengesteld omdat het wel landen zijn die met elkaar aansluiten, daar is ook wel naar gekeken, zeker omdat het 25 dagen is, wat natuurlijk een lange reis is en de afstanden flink zijn, dus dan wordt ervan uitgegaan van een bepaald land met de daaromheen liggende gebieden het meest voor de hand liggende. Heeft u verder nog vragen die ik kan beantwoorden die ik mee kan nemen?

Ja, ik heb ook nog wat vragen over het vervoer van het ene naar het andere land, van de ene naar de andere plaats, zit daar nog verschil in per land in wat voor vervoer het is?

Ehm, nee want dat wordt wel gelijk getrokken per land, want ik weet niet of je de reis hebt gezien op de website, want daar wordt aangegeven dat alle, er wordt namelijk gereisd op basis van transfers, kan zowel privé alsof in een internationaal reisgezelschap, en de excursies bijvoorbeeld die je maakt die zijn op basis van een internationaal gezelschap, dus dan wordt je echt bij andere mensen geplaatst en dat kan ook het geval zijn voor de transfers. Maar er zijn ook stukjes waarbij een privé transfer zit. Maar het is altijd op basis van een transfer, dus niet met een eigen huurauto zeg maar dat u daar rond gaat trekken, dat niet. Dus u wordt wel echt vervoerd dus met iemand die u rijdt zeg maar.

Oké en die zijn wel ook, zeg maar de vervoersmiddelen zijn ook wel gelijk per land?

Ja hoor, dat zijn inderdaad de minibusjes die worden ingezet, die gewoon gelijkwaardig zijn per land. Kijk, het zal misschien in het ene land net even een net even een iets beter vervoermiddel, busje, zijn dan in het andere, maar het moet gewoon wel een gelijkwaardig vervoermiddel zijn. Dat maakt niet zo heel veel uit, qua bestemming of land.

Oké, en dat is dan qua accommodatie hetzelfde neem ik aan? Of is dat anders?

Ik zal even kijken bij de hotels die zijn inbegrepen, over het algemeen wordt er natuurlijk wel gekeken om de hotels natuurlijk zo gelijkwaardig mogelijk te krijgen. Ehm, in de ene plaats zal het hotel iets luxer zijn dan in de andere plaats. Ik weet ook niet of u een blik heeft geworpen op de hotellijst?

Ja, ik had de lijst

De lijst van de hotels die bij de reis staan, daar kunt u eigenlijk al zien het onderscheid die er is gemaakt in de bepaalde hotels en ja, die hotels worden geboekt of gelijkwaardige hotels.

Oké, en ik las ook dat Chili wel wat rijker is dan Bolivia, of je daar wat van merkt als je er op reis bent?

Ja, 't is natuurlijk wel zo dat, kijk het ene land is inderdaad wat rijker dan het andere land en dat zult u natuurlijk zien op het moment dat u daar doorheen reist. Dus het is net misschien wat meer armoede wat u te zien krijgt, net even wat meer, minder ontwikkeld. Daar zult u natuurlijk wel wat van merken als u daar doorheen gaat.

En wat betreft de cultuur, zijn er nog grote verschillen tussen de landen qua cultuur en moet je daar dan rekening mee houden wat betreft gebruiken of kleding? Dat je bepaalde kleding wel of niet aantrekt.

Even kijken of er misschien bepaalde kledingeisen zijn per land, ik ga dat heel even nakijken, één moment alstublieft.

Oké, dankuwel.

PAUZE van 8 minuten en 26 seconden

Dankuwel voor het wachten. Ik heb het even opgezocht, de verschillen per land. Eigenlijk voor Bolivia raden we aan lichte zomerkleding, maar wel met lange mouwen zodat u wel bedekt bent. In Chili daar is het klimaat gewoon verschillend, dus daar kunt u eigenlijk alle weersoorten treffen en u reist natuurlijk ook door de koudere periodes, de koudere gebieden, dus daar zowel korte broeken als lange broeken, warme vesten, dus eigenlijk warme en luchtige kleding. En dat geldt ook voor Peru. Eigenlijk moet u gewoon een koffer vol meenemen met allerlei verschillende soorten kleding, van warm tot koud.

Ja, oké bedankt. En qua cultuur tussen de landen, zijn daar nog veel verschillen?

Ehm, nou sowieso, ja, want elk land heeft wel zijn eigen cultuur en ehm daar dat maakt natuurlijk wel dat elk land uniek is. Sowieso, Peru qua cultuur, even kijken, ehm, even kijken. Ik ga het toch nog even nakijken, kan ik nog meer vragen gelijk meenemen, dat is wat makkelijker, anders zet ik je elke keer in de wacht.

Ja, ehm, nou ja ik had nog gewoon wat over de veiligheid, want mensen zeggen toch heel vaak dat het onveilig is enzo, of er nog plekken zijn waar je voorzichtiger zou moeten zijn of niet?

Nou het zijn natuurlijk wel landen die wat meer risico met zich meedragen, die landen dan, als je bijvoorbeeld naar Azië zou reizen. Dus ja, u moet wel wat meer opletten. Maar het is niet zo dat het totaal, geheel onveilige landen zijn, anders zouden we de reis ook niet aanbieden. Alleen ja, het is wel wat meer oppassen. Dus niet, dat moet nergens, maar met uw camera openbaar lopen, die zou ik altijd in een rugzakje doen. Niet uw meest waardevolle sierraden omdoen, ik zou geloof ik helemaal geen sierraden omdoen. Natuurlijk niet met het geld zo op straat gaan lopen, dat zou ik sowieso verspreiden, iets in een broekzak iets in een rugzakje. Desnoods iets, ik neem aan dat u met meerdere personen gaat, dus het geld even onderling met elkaar verdelen. Dan zou ik sowieso niet al te veel contact geld mee opzak nemen. Sowieso pinpas en creditcard meenemen stel dat er iets zou gebeuren dus beiden. En dat geld ook bijvoorbeeld voor een kopie van uw paspoort. Ik zou ook eventjes twee kopietjes maken, één in uw koffer doen en één in uw rugzak. En ik zou sowieso in de wat grotere steden, niet omdat er nou overal gewoon zakken gerold wordt, maar in de rugzak zo'n reisslotje, ik doe dat sowieso ook vaak als ik op reis ben, dan hoef ik hem niet de hele tijd voor me te houden, maar zou sowieso even zo'n reisslotje wat u bijvoorbeeld, stel u zou een backpack meenemen en uw rugzak, daar wel even een slotje op doen. Dat is misschien altijd wel even raadzaam, dat ze toch niet zo makkelijk die tas open kunnen ritsen. Dat is sowieso waar u rekening mee moet houden. Maar het is niet zo dat het landen zijn die echt niet veilig zijn om te reizen, maar het is wel even iets meer oppassen en opletten dan in een Aziatisch land. Maar het neemt niet weg dat bijvoorbeeld in een Aziatisch land ook nooit iets zou kunnen gebeuren, dus dat is natuurlijk altijd wel een beetje .. opletten.

En wat betreft reisbegeleiding is die aanwezig in de landen, is er een aanspreekpunt?

De lokale agent waarmee wij samenwerken met de diverse landen, die staat sowieso voor u klaar. En ja, die spreken gewoon over het algemeen goed Engels, goed Spaans, zeker de lokale gidsen. En sowieso staat u in contact met de lokale agent waarbij u als u de reis boekt bij ons nog de informatie ontvangt. Die hebben ook een nummer die 24 uur per dag gebeld kunnen worden, evenals mocht er echt iets ernstigs zijn kan ons noodnummer ook 24 uur per dag gebeld worden.

Oké, want we krijgen dus voor vertrek zo'n informatieboekje met dat soort dingen erin?

Ja, je krijgt bij ons sowieso voor vertrek de reispapieren, die worden klaargezet in uw persoonlijke Jbox waar wij mee werken. Nou daar zit een tal van informatie in wat betreft de

vluchten, het land, de lokale agenten met de adressen en telefoonnummers, dus dat staat daar allemaal in genoteerd en dat ontvangt u allemaal van ons voordat u vertrekt. Dat is een weekje, tien tot zeven dagen voor vertrek.

Oké, daar staat ook de dagplanning helemaal vast?

Nou, het dag- tot dagprogramma haalt u bij ons van de website. Die krijgt u niet apart bij de reispapieren nog een keer, dan wordt echt het programma aangehouden wat u op de website ziet staan. U krijgt er niet een apart programmaatje bij. Ik zal nog heel even kijken voor die culturen, ehm, dat ik dat eventjes per land aan u doorgeef. Klein moment nog even alstublieft.

Ja, dankuwel.

PAUZE 8 minuten en 40 seconden

Bedankt voor het wachten. Ik ben het heel eventjes voor u uit gaan zoeken en eigenlijk komt het erop neer dat de bevolking van Peru, Bolivia en ook Chili beschikken allemaal over het Rooms-Katholieke religie. Bolivia is het zo dat ongeveer 60% van de bevolking heeft een Indiaanse afkomst. En even kijken, verder is het zo dat in Bolivia, ze houden heel erg van muziek en ja, ze zijn heel feestelijk ingesteld. Dus dat is een beetje hoe de cultuur in elkaar steekt van de diverse landen.

Oké, ja. Heel erg bedankt voor het uitzoeken.

Oké, hartstikke goed. Dag

Dag

Agencia K

Bedankt voor het wachten u spreekt met (…).

Goedemiddag met Thirza. Ja, ik had een beetje zitten kijken naar een reis op jullie website en ik vroeg me af of jullie er misschien iets meer over zouden kunnen vertellen?

Welke reis heb je gezien?

Naar Bolivia, Chili en Peru.

Ja, en wat wil je precies weten?

Ehm, zou je misschien in het algemeen iets over kunnen zeggen?

Ja, maar wát wil je weten. Ik kan wel wat gaan vertellen, maar ik weet niet wat je wil weten.

Nee, oké. Ja, want het is natuurlijk een combinatiereis, is dat meer omdat het buurlanden zijn of is het echt een bijzondere combinatie?

Nou het is eigenlijk, we hebben deze drie landen samengesteld omdat je dan van drie landen diverse hoogtepunten meepakt. Ehm, en de reden waarom we Chili erin hebben zitten is

omdat je vanuit Uyuni, via Uyuni tour heel gemakkelijk naar San Pedro de Atacama kan. Dat is dan ook wel weer mooi om mee te pakken omdat je daar dan in het noorden in de woestijn zit. Je hebt daar natuurlijk de Patiogeisers. Dus vandaar dat we de reis op deze manier hebben samengesteld.

Oké, wat betreft het vervoer van de ene naar de andere plaats, zit daar nog verschil in per land?

Nee, het is eigenlijk overal bieden we busreizen aan, want het is eigenlijk niet echt, zowel Peru als Bolivia zijn niet echt bestemmingen om het met een huurauto te doen. Dus vandaar dat we eigenlijk op alle trajecten de bus voor jullie regelen. Met uitzondering van een bezoek aan de Machu Picchu, vanuit daar of daarnaartoe ga je vanuit Cusco met de trein, dus dat stukje doe je wel met de trein, maar de rest is allemaal met lokale bussen. Excursies is dan weer een ander verhaal. Maar het vervoer van A naar B is allemaal met de bus. En dat boeken we van tevoren ook allemaal voor jullie. Dus ter plaatse hoeven jullie geen busreizen meer te regelen.

Oké, ja. En is dat hetzelfde bij accommodaties of zit daar ook nog verschil in per land?

Eh, nee. Qua accommodaties is dat een beetje hetzelfde, zoals je waarschijnlijk op de site hebt gezien, zijn het drie verschillende categorieën accommodaties die we aanbieden. Categorie A, B en S. Daar zit ook een groot prijsverschil in. Categorie A, dat is de meest eenvoudige categorie, vergelijkbaar met twee/driesterren accommodaties. B categorie is net even wat meer comfort, vergelijkbaar met drie/viersterren. En categorie S is onze meest dure accommodatietype en dat zijn echt hotels op bijzondere locaties of boutique hotels, dus vandaar dat je het verschil tussen A, B en S, dat is ook nog mogelijk. Maar voor ook de A categorie proberen we altijd in de sfeer van het land te blijven, dus het is allemaal wel kleinschalig en in Peru echt met de Peruaanse sfeer en dat geldt ook voor Bolivia en Chili.

Ja, want ik had ook wel gelezen dat Chili iets rijker is dan Bolivia. Merk je dat nog in de accommodaties ofzo, dat ze misschien iets eenvoudiger zijn?

Nee, nee hoor. Dat valt allemaal wel mee. Kijk in San Pedro de Atacama en Arica, in Arica heb je dan wel voornamelijk wat grotere hotels, maar in San Pedro de Atacama betaal je wel meer, maar het is daar duurder, dus de accommodatie is evengoed eenvoudig.

En qua cultuur? Verschillen de landen daar nog heel erg? Bijvoorbeeld dat je rek ening moet houden met welke kleding je aantrekt?

Ja, sowieso adviseren we voor deze reis, want aan welke periode zat je te denken?

Eh, september

September, oktober, ja. Dat is voor alle landen een prima tijd om te gaan. Klein beetje het einde van het hoogseizoen, nou ja, het hoogseizoen daar. Kijk je gaat natuurlijk, op verschillende hoogtes zit je. In Peru, in Lima begin je laag en je gaat steeds iets hoger. Dus wij adviseren altijd om laagjes kleding aan te doen. Want kijk in Arequipa kan je wel op hoogte zitten, maar als het zonnetje schijnt en er is strak blauwe lucht dan is het ook gewoon qua temperatuur heerlijk. Temperaturen worden natuurlijk wat minder als de zon onder is, dus dan is het wel lekker als je een tui of een lekkere jas aan kunt doen. Ja eigenlijk voor alle types moet je wel rekening houden. Een shirtje met korte mouwen kan prima, maar goed altijd wel een jas en dat soort dingen meenemen. En voor de rest bergschoenen is altijd wel lekker. Mits je natuurlijk de Inca Trail gaat lopen, dan is het natuurlijk zeker aan te raden om goede wandelschoenen te hebben. Maar die zit niet in dit programma, dus. Maar voor de rest hoef je nergens rekening mee te houden.

Oké, en ja, ik heb ook wel gelezen over onveiligheid, zijn er bijvoorbeeld nog plekken waar we voorzichtiger zouden moeten zijn? Of is het op zich allemaal wel veilig?

Nee hoor, met gezond verstand is Zuid-Amerika ook prima te reizen. Kijk je moet natuurlijk niet ’s avonds laat met je dure camera om je nek gaan lopen. En je moet gewoon een beetje voorzichtig zijn, maar over het algemeen is eh de bestemmingen die wij aanbieden gewoon prima te doen.

Oké, en het is natuurlijk een individuele reis, is er nog wel een aanspreekpunt aanwezig in de landen, of dat verder niet?

Ja, we werken in Peru, Bolivia en Chili met een lokaal agent ter plaatse. En die zijn altijd aanspreekbaar, mochten er problemen zijn of je komt ergens niet uit, dan kan je altijd direct contact met hen opnemen en uiteraard ontvang je die gegevens wanneer je de reis bij ons geboekt hebt.

Ja, en verder een dagplanning die houd je natuurlijk ook gewoon aan.

Ja, kijk, we plannen niet echt heel erg de reizen vol, want we vinden eh flexibiliteit vinden wij ook wel heel belangrijk. Dus wat wij eigenlijk van tevoren voor jullie doen, wij boeken de intercontinentale vluchten, dat wil zeggen de vlucht vanuit Amsterdam, Brussel of waarvandaan je ook wilt vertrekken, Frankfurt, Düsseldorf, naar Lima. Het binnenlands vervoer dat kan natuurlijk zijn, zoals ik net al zijn, de bus of de trein. Excursies die echt van tevoren geboekt moeten worden, zoals de Uyunitour eh de entree van de Machu Picchu en de accommodaties. Maar hoe je verder je dag indeelt kan je gewoon lekker ter plaatse doen, mits je natuurlijk zegt ik vind het fijn om van tevoren vast alles vast te leggen, bijvoorbeeld vanuit

Puno een excursie naar het Titicacameer dan kunnen we dat uiteraard ook al voor jullie boeken.

Oké, want jullie raden dan wel dingen aan, er zijn wel excursies die we, die ik gewoon zou kunnen boeken.

Van tevoren moeten boeken. Ja en die zijn echt al in de reis opgenomen, zoals de entree voor de Machu Picchu, voor de trein, de Salar de Uyuni tour, Colca Canyon, dat zijn dingetjes die echt al van tevoren geboekt moeten worden en die zijn ook al opgenomen in de reis. Maar een dagtour vanuit Puno naar het Titicacameer bijvoorbeeld, dat hebben we niet in het voorstel opgenomen, want dat kun je heel gemakkelijk ter plaatse boeken.

Oké, dus verder, krijg je nog een informatieboekje of tips over waar je kunt eten?

Nee, nee, dat hebben we niet.

Ja, heel erg bedankt voor alle informatie

Ja?

Dat waren een beetje de vragen die ik had ja.

Oké ja, mocht u een concreet plan hebben of ongeveer wanneer jullie willen vertrekken, dan kun je ons altijd een mailtje sturen en dan zullen we een vrijblijvend reisadvies voor jullie schrijven en wat de exacte prijs is, dat wil nog wel eens variëren per dag in verband met de vluchten. Maar dan kijken we in ieder geval wat mogelijk is en dan weten jullie ook de exacte prijs voor de reis.

Oké, dus dan kan ik gewoon aangeven welke plekken ik interessant vind.

Ja?

Heel erg bedankt.

Oké, graag gedaan, dag.

Dag.

Agencia L

L goedemiddag.

Goedemiddag, ik had een vraag over één van de individuele rondreizen die ik op uw site had gezien.

Ja

Want ik had er één gezien die ging naar Brazilië, Chili en Bolivia. Ik vroeg me af of u me daarover misschien wat meer zou kunnen vertellen?

Ehm, begint hij niet in Chili.

Ja, Chili, Bolivia en Brazilië.

Ja, dat is een hele mooie he. Even kijken hoor, ik haal hem er even bij. Wanneer zou je eventueel willen gaan?

Ik zat te denken aan september.

September ja, september is goed, eigenlijk is juli/augustus kan het wat frisser zijn daarboven. Maar in september is helemaal goed. Er wordt niet zo vaak gevraagd naar deze reis hoor.

Oké, want zou u me misschien wat meer kunnen vertellen over de landen waar deze reis naartoe gaat?

Even kijken, ik pak hem er even bij. Chili, Bolivia, Brazilië. Dat is hem, 19 dagen he?

Ja

Je vliegt natuurlijk naar Santiago en dan heb je een aansluitende vlucht, hangt er een beetje vanaf welke vlucht je neemt. Kijk, als je hem nachtelijk neemt, dan kom je aan ’s morgens vroeg in Santiago dan kan je door naar Calama en dan naar San Pedro de Atacama en anders heb je nog een overnachting in Chili, in Santiago. En nou ja, dan heb je wat dagen in San Pedro om te acclimatiseren, omdat je als je naar Uyuni gaat dan zit je echt op hoogte, op 4200 meter. Dus dan altijd 3 dagen acclimatiseren en dan ga je naar de zoutvlaktes. Nou daar heb je vast wel eens wat over gelezen.

Ja

Door naar La Paz en hier staat ook nog de death road in, de afdaling naar Coroico. Daar heb je ook weleens wat over gelezen denk ik.

Ja, over dat het een hele smalle weg is geloof ik.

Ja, de gevaarlijkste weg van de wereld, nou ja, dat zal het ook niet zijn. Maar je moet wel voorzichtig zijn. En dan ga je door naar Santa Cruz, ja, Santa Cruz ligt zeg maar wat lager en van Santa Cruz ga je naar Choromba. En dan ga je daar de grens over de Patenal in en dan ja, dan vlieg je naar Sao Paolo. Dan heb je nog een stukje langs de kust naar Paraquí. Paraquí dat is natuurlijk prachtig, en dan eindig je in Rio.

En waarom hebben jullie deze combinatie, is dat omdat het buurlanden zijn of hebben jullie die plaatsen echt bij elkaar uitgekozen?

Dat heb ik zelf allemaal in elkaar gezet, hé. Daar ben ik constant mee bezig. Die (…) heb ik nog niet heel veel gedaan, die moet ik nog een beetje updaten, maar het is prachtig. Absoluut, en zeker in september, want dan zit je gewoon in het goede seizoen. Je moet er niet zijn in december, januari, februari, dan zit je daar slecht. Dit is een reis met enorme temperatuurverschillen en heel bijzonder. Ja, en weet je, zelf maak ik altijd die combinaties. Je kan ook een andere, je kan hier zoveel dingen op los laten. Calama en met de zoutvlaktes,

je kan ook bijvoorbeeld de Pina op, dat zijn de hoogvlaktes van Argentinië. En kijk je hoeft niet per se naar La Paz, je kan ook van Uyuni naar Sucre. Via Potosí en Sucre en dan van Sucre naar Santa Cruz. Er zijn meerdere mogelijkheden, dit is een voorbeeld, het is prachtig.

En hoe is het vervoer van de ene naar de andere plaats? Zitten daar nog verschillen in per land?

Ja, daar zitten zeker verschillen in. Als je van, ja in San Pedro daar wordt je opgehaald met een jeep en dan wordt je gebracht tot in principe Uyuni en dan heb je een nachtbus, ja meestal is dat een nachtbus van Uyuni naar La Paz en dan heb je daar natuurlijk daar wordt je opgehaald voor de tocht naar Coroico. Dan wordt je daar weer opgehaald. Kijk, dat zijn privé transfers. En hier en daar publiek transfers. Met de trein naar Currumba. Kijk in Currumba wordt je opgehaald en dan ga je naar (…), niet naar Refugio de la Isla, die is ontzettend duur geworden, dus dat wordt dan een andere. Dat wordt Bahía Grande of wat dan ook. En ehm ja, en dan (..) het is prachtig, ja, prachtig.

En wat betreft dan de accommodaties? Zitten daar nog verschillen in per land, bijvoorbeeld tussen Chili en Bolivia of Chili en Brazilië?

Nou ja, kijk, het is (…) en simpel. Gewoon heel erg leuk, allemaal sfeervol en kleinschalig. Ehm, volgens mij staan de meeste accommodaties erbij. En in Uyuni kom je ’s avonds en ga je met de nachtbus. Coroico staat de accommodatie erbij, in Santa Cruz staat die accommodatie erbij.

Ja, dus die kan je

Het hangt er een beetje vanaf, want Refugio de la Isla dat wordt waarschijnlijk een andere, want die is gewoon heel erg duur geworden. En in (..) want dat is eigenlijk leuker. En in Rio, daar zijn zoveel mogelijkheden.

Maar in principe zijn ze dan wel ongeveer hetzelfde?

Ja, er is wel verschil tussen, omdat je op de ene locatie meer beschikking hebt over verschillende accommodaties dan op de andere. In de, op de Salar de Uyuni, op de hoogvlakte, daar heb je wat simpele accommodaties en in San Pedro is het leuk en in La Paz daar zijn sfeervolle accommodaties en kleinschalig. In patenal zal het niet Refugio de la India zijn, het zal een andere zijn. In Rio zal het Santa Teresa.

Oké

Ik was net vorige week nog in Santa Teresa en toen heb ik geslapen in, dat is ook heel erg leuk, dat heet, ehm ik ben de naam even vergeten, eh, Prestige Tokati da Costa. Hoe verzin je het, ja prachtige accommodatie.

Oké, het zou eventueel ook (..) kunnen worden, ja u weet natuurlijk zelf hoe het moet. Oké, en ik las dat Chili ook wel wat rijker is dan Bolivia, merk je daar nog veel van?

Ja, dat is een heel groot verschil ja. Maar, als je in het noorden bent dan is dat, het noorden is al armer. Kijk, Santiago en omgeving, dat zie je dat is echt, dat is een heel erg westers land. Dat is Bolivia absoluut niet. Bolivia is heel erg authentiek, heel erg oorspronkelijk. Heel bijzonder, heel erg mooi, heel erg leuk.

Oké, dus dat verschil zit er dan ook qua cultuur?

Ja, absoluut. Dit zijn enorme contrasten qua cultuur. In deze reis zitten zoveel contrasten, zoveel contrasten in deze reis. En ook zoveel temperatuurverschillen, want je hebt daar op de hoogvlakte ’s nachts is het daar min tien en in Rio aan het einde is het dus tegen de dertig. Dus het is veertig graden temperatuurverschil in deze reis.

Dat is wel een groot verschil.

Absoluut, absoluut.

En moet je daar nog rekening mee gehouden worden dan betreft gebruiken? Ja, dat je in bepaalde landen dingen wel kan doen en in bepaalde landen niet? Of met kleding, dat je bepaalde dingen wel kunt dragen en bepaalde dingen niet?

Kijk, je moet natuurlijk sowieso warme kleding meenemen, het is natuurlijk die temperatuurverschillen op die vlakte, overdag is het gewoon vijftien graden, misschien wel twintig graden, maar het koelt ontzettend af ’s nachts. En dat heb je ook in San Pedro de Atacama zelfs vijfentwintig graden. Daar loop je overdag en ’s avonds in je shirtje rond en ’s morgens vriest het een beetje.

Oké

Dus ja, je moet natuurlijk wel iets warms meenemen. Je moet natuurlijk niet heel veel truien meenemen, maar wel gewoon één goede trui, dat wel ja.

Oké, en wat betreft de veiligheid, want ik lees ook over aardbevingen, overstromingen, maar ook gewoon onveiligheid, zijn daar nog dingen waar je op moet letten? Is de ene stad veiliger dan de andere?

Nou ja, weetje kijk, overstromingen die zal je niet hebben want je zit in de droogtijd. Aardbevingen ja, daar kan je nooit wat van zeggen, dat is altijd mogelijk in de Andes. Niet in Rio en niet in Pantanal. Kijk, ik kom zoveel in deze regio en, ja, je leest natuurlijk zo´n verhaal. Maar in al die jaren, even afkloppen, ben ik één keer beroofd en dat was op de Ramblas in Barcelona.

Ja

Dus ja, weetje, je moet altijd wel oppassen voor zakkenrollers en dat soort dingen. La Paz, bijvoorbeeld, daar moet je wel een beetje oppassen. Maar kijk, je moet gewoon verstandig zijn, je moet gewoon geen domme dingen doen en dan is de kans dat je wat overkomt heel klein.

En ehm, is er bijvoorbeeld ook nog reisbegeleiding of een aanspreekpunt ofzo aanwezig in de landen als ik de reis maak?

Absoluut, absoluut. Je hebt overal, als je de Salar de Uyuni, als je die reis maakt heb je een chauffeur/gids in de auto en kijk hier en daar wordt je opgehaald. Kijk, je hebt niet constant een begeleider bij je, maar overal heb je wel een aanspreekpunt. Ja, dus dat geldt ook voor Brazilië. Kijk het is zo deze reis heb ik pas vijf/zes jaar geleden geschreven, maar ik ben inmiddels al wat verder. (…). Dat je zelf gaat rijden. En dat je dan zelf. Die omgeving is ook prachtig. ’t Is allemaal heel bijzonder dit.

Zijn er verder ook excursies enzo die je kan boeken?

Ja, nou ja, kijk, in San Pedro daar heb je natuurlijk, daar is van alles en nog wat te doen. De maanvallei, je hebt de geisers daarboven. De omgeving daar die is daar prachtig. Als je gaat rijden dan kom je eerst langs laguna verder en laguna colorada, de mooiste scenes die je maar kunt voorstellen op de Salar de Uyuni.

Ja, maar worden er wel, nog andere dingen vastgezet in de planning, bijvoorbeeld die death road?

Ja, dat is, dat gaan we wel boeken voor jullie ja.

Oké, dus jullie kunnen de dingen aanraden die we kunnen bezoeken?

Ja, absoluut.

En wat betreft eten en dat soort dingen worden er dan nog dingen meegegeven, van restaurantje of dingetjes, inside tips ofzo?

Weet je, tegenwoordig is het zo, alles, iedereen pleurt alles al op tripadvisor, dus als je daarin een beetje handig bent, dan weet je precies waar je moet zijn hoor in alle steden. Tuurlijk ken ik op bepaalde plekken, tuurlijk heb ik wel wat tips, maar je kan tegenwoordig op je app kan je alles zetten, de laatste recepten.

Ja, dan kan ik gewoon een beetje op onderzoek uit.

Maar wij geven wat tips, plekjes die wij goed vinden. Wat ik zeg, het is zo snel aan het veranderen, met de communicatie die we nu hebben.

Ja, dan kan ik het natuurlijk zelf ook een beetje uit zoeken, dat is ook leuk natuurlijk. Ja, dat waren wel een beetje de vragen voor nu die ik had. Dan ga ik het even allemaal bekijken denk ik.

Ja, geen dank. Het is heel bijzonder deze reis, wat ik zeg, deze reis is nog maar twee of drie keer geboekt. Het is ook leuk om al die grenzen over te gaan, je moet natuurlijk wel avontuurlijk ingesteld zijn. Dit zijn geen standaard reizen, hé.

Nee, dat hoor ik al en dat spreekt me ook wel aan.

En wat ik zeg, als je aankomt in Sao Paolo en je vindt het leuk om in een oldtimer te rijden, dan staat die daar zo voor je klaar. En dat is echt super leuk en die costa verde is ook super mooi, dat is eigenlijk de mooiste kustweg van Brazilië. Zoveel mooie plekjes, zoveel mooie dingen. Zoveel mooie dingen die je kan zien daar, ja het is heel bijzonder dit. Als je dit zou doen dan maak je echt een hele bijzondere reis.

Oké, dat klinkt wel heel mooi.

Is het absoluut.

Ga ik het even allemaal bekijken en overleggen.

Moet je maar even kijken op de facebook van L. Ik heb daar, het is niet over deze reis, maar over dat laatste stuk over Rio en Sao Paolo, dan moet je daar maar kijken.

Oké, ja

Want daar zijn zoveel mooie dingen, dus als je dat eens bekijkt. Je kan er iets heel moois van maken.

O ja, dat zal ik zeker even doen.

Ja, nou helemaal leuk.

Heel erg bedankt.

Hé, geen dank hé.

Fijne dag

Joe, jij ook hé. Dag

Dag.

Agencia M

Bedankt voor het wachten, u spreekt met (…).

Goedemorgen met Thirza.

Hallo, ik heb begrepen dat u geïnteresseerd bent in de 15-daagse rondreis naar Chili, Bolivia en Peru.

Ja, dat klopt.

En, wat zijn uw vragen.

Ik vroeg me af of u misschien wat meer zou kunnen vertellen over deze reis?

Ehm, maar wat zijn precies je vragen want het programma staat hier.

Ja, ik vroeg me af, want zeg maar die combinatie, want het zij die drie landen is dat omdat ze buurlanden zijn of is dat echt een bijzondere combinatie?

Ja, nou ja, het is natuurlijk een stuk vliegen om helemaal in Zuid-Amerika te komen, daarom is die combinatie zo gemaakt om drie landen samengevoegd zijn, zodat je de impressie kan hebben van drie landen.

Oké, en ik vroeg me af, dan het vervoer ter plaatse, zit daar nog verschil in per land?

Nee, nee.

Want hoe is het vervoer dan per land?

Even kijken, ehm, ja dit is een individuele rondreis, u gaat deze reis dus ook zelf maken, niet in een groepsverband. En het gaat gewoon per auto.

Oké, gewoon met een huurauto.

Ja.

En wat betreft de accommodaties, zijn daar nog verschillen in? Per plaats of per land.

Ja, nou we kunnen u daarvan een overzicht toesturen van de accommodaties waar u gaat verblijven.

Oké, want u heeft zeg maar de standaard ehm

Ja, het ligt altijd een beetje aan, we hebben verschillende accommodaties, aan wat er beschikbaar is.

Maar het is allemaal wel, zou ik zeggen, middenklasse, driesterren?

Ja, dat wel.

Oké, en ja, ik las in de krant dat Chili rijker is dan Bolivia, merk je daar veel van?

Nee, daar merk je niet veel van.

En qua cultuur, zijn er verschillen in cultuur tussen de landen? Hebben ze hele andere gebruiken in Chili en Bolivia?

Qua cultuur is het eigenlijk ook wel gelijk. Nou ja, elk land heeft natuurlijk zijn eigen karakteristieken, maar daar hoef jij natuurlijk voor de rest geen rekening mee te houden.

En voor de rest qua kleding? Bijvoorbeeld meer bedekt of eh

Nee, ook niet.

Oké, en ik had ook gelezen, ja over veiligheid, ja ik weet niet misschien wel een vraag die vaker voorkomt, maar is het wel veilig om de reis te maken of zijn er plekken waar je misschien beter op moet letten of iets voorzichtiger moet zijn?

Ja, het is natuurlijk de grotere steden moet je sowieso voorzichtig zijn, maar dat is natuurlijk ook hier in Europa, dat is overal eigenlijk. Hetzelfde dat je gewoon moet oppassen voor je

portemonnee en alles. En eh voor de rest zal u daar niet mee te maken hebben, u gaat niet naar gebieden waar het gevaarlijk zou zijn of wat dan ook.

Nee, oké. En reisbegeleiding is die dan wel aanwezig in de landen? Zeg maar dat je ergens een aanspreekpunt hebt?

Eh, ja, dat is er zeker, ja.

En dan de reisinformatie die we meekrijgen is dat dan het programma dat er staat of is dat nog een informatieboekje of een lijst die ik nog zou krijgen extra?

Ik denk van dat dat van de touroperators komt, ja inderdaad. Een reisprogramma, ja.

En daar staan misschien nog tips in over dingen die je kan doen of waar je kan eten of dat soort dingen of?

Ja, natuurlijk.

Oké, oké. Ja, dat waren een beetje mijn grootste vragen, ja.

Nou ja, als je een beetje een idee hebt van op welke datum je zou willen gaan, dan kunnen we dus een vrijblijvend reisadvies opmaken en daarin dus ook alle informatie toevoegen.

Oké, en dat zou ik dan, want ik moet nog heel even kijken voor de datum, dus zou ik dat dan kunnen mailen of iets?

Ja, natuurlijk. Je kan altijd gewoon een email sturen met je vragen of wensen en dan kunnen we een voorstel voor je opmaken. Je kunt het gewoon sturen naar .

Oké, ja. Dan ga ik dat even bekijken de data en dan zal ik dat, ja, dan zal ik dat laten weten op die manier.

Nou, hartstikke leuk. Ik hoor het graag.

Bedankt voor de informatie.

Bedankt ook, dag.

Dag.

Agencia N

Goedemorgen u met … spreekt u.

Goedemorgen met Thirza, ik had een vraag over een reis naar Argentinië, Bolivia en Chili en ik vroeg me af of u me daar misschien iets meer zou kunnen vertellen, over de reis?

Ja, dat kan. En welke vragen heeft u?

Ja, zou u misschien iets meer kunnen vertellen over de reis zelf?

Ehm, wanneer wilt u gaan?

Ongeveer september zat ik aan te denken.

Met hoeveel personen?

Ik denk met zijn tweeën.

Hoe lang wilt u op reis?

Ja, ik zou op zich ongeveer drie weken zat ik aan te denken. Drie weken, een maand.

En waarvan dan twee weken georganiseerd?

Oh, want deze reis zou dan twee weken zijn?

Wij hebben bij ons al onze reizen, speciaal op reis gemaakt.

O ja, ik zie het deze is inderdaad twee weken.

Nou ja, het is een voorbeeld. Het is zo dat als u zegt we willen drie weken, dan worden het drie weken.

O ja.

Kijk het is in die regio is dit een voorbeeld. Argentinië, Bolivia, Chili. Kan ook zo Argentinië, Chili of andere combinaties gemaakt worden. En eh, mag ik vragen, hoe wilt u reizen, wat voor soort accommodaties wilt u reizen?

Ja, wat voor soort accommodaties. Niet super luxe, ik let meestal wel op budget zeg maar.

Waaraan denkt u zelf ongeveer?

Ja, twee persoonskamer gewoon, met twee bedden en een douche en wc.

O ja, maar wat voor soort budget heeft u in gedacht voor de reis?

O, voor de reis in totaal?

Ja, ja.

Ehm, ja ik weet niet wat een beetje normaal zou zijn. Twee/drieduizend euro zou dat?

Twee/drieduizend euro is dat inclusief de vluchten?

Eh ja, als dat zou kunnen, ja

Nee, want ik vraag het, het is wel handig voor mij om te weten, om een inschatting te maken. Juist in het geval door Chili en Bolivia is relatief prijzig. Voor vluchten dient u al rekening te houden met 1600 euro, internationaal en binnenlands. En voor vijftien dagen, omdat wij alles privé doen, de zoutmeren bijvoorbeeld ook, rond de 4000 euro voor twee weken komt het eigenlijk op. Met andere woorden, rond de 5500 euro bent u dan kwijt per persoon.

Oké, ja. Want hoe zit dat met vervoer dan, gaat dat per huurauto of met transfer en zit daar nog verschil in per land?

Ehm, het is zo dat van noord Chili, van San Pedro de Atacama, kunt u een tocht maken over de zoutvlaktes, dan gaat u Bolivia in en dat is een privé jeep. En in Bolivia aangekomen is de

ervaring inmiddels dat het ook beter is om in Bolivia af te sluiten, omdat het omslachtig is om dan weer Chili in te reizen. Dus u zou kunnen kiezen voor een noord Chili reis met een Bolivia deel. Maar andersom u kunt ook ervoor kiezen om noord Chili, San Pedro de Atacama, prachtig gebied, om dan met een bus, een openbaar vervoer bus naar noord Argentinië over de Andes en daar de reis op te pakken in noord Argentinië en dan daar is het dan mogelijk om bijvoorbeeld de zoutmeren te bezoeken.

Oké

Dan zou je kunnen afsluiten met een Buenos Aires bijvoorbeeld. Dan vliegt u na het noord Argentinië stuk naar Buenos Aires en dan naar huis toe. En daar, noord Argentinië, is het ook mogelijk om een self-drive te maken, met een huurauto. Oké, dus er zijn wel veel opties.

Ja, er zijn verschillende opties en, ja, het is meer voor mij omdat ik nu een indicatie krijg van de prijs, moeilijk. Het stuk van noord Chili naar Bolivia met die privé jeep, dat kan nog eens hoger uitvallen. Dat kan een hogere variant zijn dan noord Chili en noord Argentinië, ook omdat je dan zelf een stuk gaat rijden.

En qua accommodaties? Zit daar ook nog verschil in per land, bijvoorbeeld Chili en Bolivia?

Het is zo, het is vanaf drie sterren accommodaties worden aangeboden. En in Bolivia is het op die zoutmeren, dat zijn dan de beste accommodaties die voor handen zijn en dat maakt het ook prijzig. Wij bieden de route niet aan met slaapzalen en eenvoudige stapelbedden, dat is een keuze van ons.

Ik las wel dat Chili dan wat rijker is dan Bolivia?

Ja, dat klopt. Een stuk rijker. Maar het deel dat u in Chili komt bezoeken, u vliegt naar Santiago, één/twee overnachtingen zijn daar nodig, dan vliegt u door naar het noorden en dan bij San Pedro de Atacama daar zijn hele luxe accommodaties, maar ook 3+ sterren. En de excursies die daar worden gemaakt, die zijn duurder dan in noord Argentinië. Het is een beetje, Bolivia is over het algemeen goedkoper, maar ‘t wordt prijzig vanwege de doorgaande route naar noord Chili over de zoutmeren.

Ja, met die excursie inderdaad dan. En qua cultuur, zijn er nog grote verschillen tussen de landen?

Het is eigenlijk een beetje de driehoek tussen de landen en die hebben allemaal gemeenschappelijk de Indiaanse element inzit, kleurrijke Indiaanse bevolking, die nog meer in Bolivia nog is. Kijk als je zou zeggen we beginnen in Chili, de zoutmeren Bolivia in en dan door naar La Paz, Titicacameer, dan heeft u wat meer Indiaanse bevolking waar u mee te

maken krijgt. En in noord Chili is dat wat meer gericht op de landschappen, vulkanen, zoutmeren, flamingo's.

En als je dan bijvoorbeeld door zou reizen, zijn er dan nog dingen waar je rekening mee moet houden, praktische dingen wat kleding betreft?

Ja, dat zijn, een dicht jack en een fleecetrui, een sjaal, een muts.

En is dat, zijn alle plekken even veilig om te reizen of zijn er nog plekken waar je voorzichtiger zou moeten zijn?

Ehm, het is veilig. Wij voeren de reizen op basis van privé gids uit, die zal ervoor zorgen dat het dan allemaal goed gaat komen. Noord Chili en noord Argentinië, Argentinië en Chili zijn stabiele landen, politiek gezien. Bolivia is dat niet, daar kan het, je kunt ook meer te maken krijgen met demonstraties onderweg en wegblokkades, dat is eng, maar het is niet gericht tegen toeristen. Ik ben er afgelopen zomer weer geweest en net nadat ik weg was, waren er ook weer wegen afgesloten en dat maakt het wat moeilijker op dat moment. Dus voor de stabiliteit zou het het beste zijn om te kiezen voor noord Chili met noord Argentinië. En ook prijstechnisch, omdat het wat voordeliger is en wat minder prijzig.

En u zei dat er een privéchauffeur/gids was, is er dan de hele reis dezelfde persoon bij?

Nee, het is zo dat San Pedro de Atacama, even denken hoor, de tours zullen daar gedeeld zijn met andere reizigers. Voor die route geld dan dat u, met andere reizigers, in een bus naar Salta gaat. Vanaf Salta misschien een privéchauffeur die u naar het hotel brengt. Maar mijn advies zou dan zijn om een huurauto te nemen, dan kunt u met zijn tweeën de route afleggen. Daar heeft u weinig te maken met privégidsen. Als u dan in Buenos Aires bent, dan staat er een privéchauffeur klaar op het vliegveld en die brengt u naar het hotel en weer terug.

Is er dan een vaste dagplanning of mag je die dan zelf inplannen?

De accommodaties die zullen wel geboekt zijn, als je zegt in Buenos Aires wil ik mijn eigen plan trekken dan kan dat ook. Sommige zullen van tevoren een stadstour boeken, maar anderen niet die gaan lekker hun eigen gang.

Maar is er dan nog een aanspreekpunt aanwezig in de landen?

Ja zeker, ja. Er is altijd bereikbaarheid van een lokale agent waar we mee samenwerken. Dus dat is eigenlijk ook de service die wordt geboden.

Ja, dat is wel fijn, daar zou ik ook wel extra geld voor over hebben, het is fijn als het een veilige en comfortabele reis is ook.

Het is een deel van die reis in het noorden van Chili en Argentinië is onherbergzaam gebied, dus daarom is het ook wel, als u dat dan zelf rijdt (…) mocht er iets zijn, dan is het wel fijn

om contact te kunnen leggen op dat moment met de lokale vertegenwoordiger. Weet u, mijn advies zou zijn, beperk het tot noord Chili en noord Argentinië.

En dan zou ik dat, dat wordt dan, zou ik dat dan kunnen aanvragen? En krijg je dan nog een informatieboekje mee?

Misschien een idee om nog even te kijken op de website naar variant Argentinië-Chili, self-drive. U kunt dan een aanvraag plaatsen op de website en dan met het budget erbij, want dat blijft wel, twee/drieduizend euro, dat kan niet. Dat is te weinig voor dat gebied. Dan zal een collega contact met u opnemen.

Dat is goed om te weten inderdaad, dan kan ik nadenken over het budget of dat nog meer kan zijn.

Van Santiago is een vlucht naar het noorden nodig en er is een vlucht van Salta naar Buenos Aires. Twee binnenlandse vluchten en een internationale vlucht, dus dat zal rond de vijftienhonderd euro zijn denk ik, samen.

Ja, oké. En worden er ook nog dingen aangeraden om in de vrije tijd te doen? Raden jullie nog dingen aan en tips over waar je kunt eten, dat soort dingen?

Nee, er worden geen tips gegeven van restaurants, maar dat is vaak ook wijst zich dat vanzelf. Salta of San Pedro zijn niet zo groot en restaurants zijn op loopafstand. Maar die tips krijgt u dan niet van ons, maar wel suggesties worden opgenomen in het voorstel als optionele activiteiten, bijvoorbeeld als je zegt Buenos Aires, dan kunnen wij vermelden dat er een fietstour mogelijk is of ’s avonds een tangoshow.

Ja, dat soort dingen zijn ook wel leuk om te weten.

En uiteindelijk is het misschien dan toch verstandig om het van tevoren op te nemen in de reis. Ook voor de tours bij San Pedro, die zijn gericht op hele mooie natuur, zoutmeren en geiserplateau, ja ik zou dat van tevoren wel boeken.

Ja, oké. Dan ga ik even kijken naar die andere

En dan een deel van de reis met een huurauto en de meeste reizigers zoeken dan op het internet of in een boek van goh wat zou een leuke stop zijn tussen A en B?

Zou je dan nog een tip hebben voor een bepaalde site of een boek?

Ik zou eerst gewoon even kijken naar onze website, naar de deelbeschrijvingen, de self-drive, wat ik al zei noord Argentinië. En dan even kijken of het budget toereikend is en dan eventueel een aanvraag plaatsen.

Ja, ga ik zeker even doen, even kijken naar andere reis dan. Heel erg bedankt voor alle informatie dan, echt waar.

Ja, nou succes. En dan zien we eventueel een aanvraag tegemoet.

Bedankt, nog een hele fijne dag verder.

Graag gedaan, dag.

Dag.