

التحول الرقمي يحلق بحجوزات السفر بعيداً عن المكاتب التقليدية



منذ القدم عندما نهّم بالسفر نتوجه إلى مكاتب السياحة في مدينتنا، وأصبح هذا المعتاد للجميع، حتى حلّ «التحول الرقمي» ضيفاً ثقيلاً على هذه المكاتب، الذي بدأ شيئاً فشيئاً يستولي على عملائها، لسرعته في الحجوزات، وسهولة تعامل جميع الأفراد معه. هناك شد وجذب بين المكاتب والحجوزات الإلكترونية، من خلال تقديم أفضل العروض للسفر، ولكسب المزيد من العملاء، ولكل منهما ميزة لا تتفق مع الآخر، ولكل جهة عملاء يفضلونها عن غيرها، لكن المستقبل لمن؟

في هذا التحقيق نسلط الضوء على هيمنة التحول الرقمي على عمل مكاتب السفر التقليدية، وهل نجحت الحجوزات الرقمية في سحب البساط من تحت المكاتب التقليدية، أم أن للمكاتب وجهة نظر أخرى، وما زالت تحافظ على مكانتها بالسوق الذي بدأ يميل للحجوزات الرقمية

بات لوسائل التواصل الاجتماعي دور كبير في تحديد حجوزات السفر والسياحة سواء عبر الإنترنت أو من خلال المكاتب، فمعظم الأفراد والعائلات يحجزون رحلاتهم أو الوجهات السياحية التي يفضلون قضاء إجازتهم بها من خلال معرفة التجارب الشخصية لأصدقاء يعرفونهم أدلوا بمعلومات عبر مواقع التواصل الاجتماعي عن رحلاتهم السابقة، وقد تكون هذه المعلومات في بعض الأحيان صحيحة أو عارية عن الصحة. لكن؛ يبقى «التواصل الشخصي» في بعض الأحيان مهماً بدرجة كبيرة بالنسبة للمسافرين، خاصة في ظل الطوارئ والمشاكل التي تواجه المسافرين كالمجموعات والعائلات الكبيرة، التي قد يصعب على «التقنيات الإلكترونية» حلها. ووفقاً للدراسات، فقد بلغ حجم مبيعات السياحة والسفر عبر الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط حوالي 286.2 مليار درهم، ما يعادل (78) مليار دولار خلال عام 2018، ومن المتوقع أن يصل إجمالي حجم مبيعات الحجوزات عبر الإنترنت بحلول عام 2022 إلى نحو 367. مليار درهم، أي ما يعادل (100) مليار دولار.

كشفت نتائج أحدث استبيان صدر عن الاتحاد الدولي للنقل الجوي «إياتا» الخاص بآراء المسافرين الدوليين، شارك فيه ما يقارب 11 ألف مسافر من 166 دولة، والذي أظهر تطلعاتهم إلى اعتماد تقنيات جديدة من شأنها تعزيز تجربة السفر.

وأظهر الاستبيان أن المسافرين يرغبون في مزيد من التحكم الشخصي برحلاتهم عبر هواتفهم، والتمكن من استخدام التقنيات «البيومترية» لتحديد الهوية بهدف تسريع إجراءات السفر، وإمكانية تعقب الأمتعة، وتقليص فترات الانتظار. بحيث لا تزيد على 10 دقائق لتسلم الأمتعة.

ويرغب المسافرون باستخدام أجهزتهم المحمولة بغرض التحكم بجوانب إضافية من رحلاتهم، ابتداءً من حجز التذاكر وحتى وصولهم إلى وجهاتهم. وجسدت تطبيقات شركات الطيران وسيلة الحجز المفضلة لدى 24% من المسافرين من شمال آسيا، بينما حلّت هذه التطبيقات في المرتبة الثانية في الشرق الأوسط، حيث جسدت طريقة الحجز المفضلة لدى 14% من المسافرين.

الصورة

تراجع شعبية الحجز الإلكتروني

وبالرغم من تراجع شعبية الحجز عبر المواقع الإلكترونية، مقارنة مع ما قبل الجائحة، إلا أن هذه الطريقة ما تزال الخيار الأول لغالبية المسافرين حول العالم بنسبة 39%، كما جسدت الهواتف الوسيلة المفضلة لإتمام تسجيل الوصول لدى 51% أكثر من نصف المسافرين (51).

وأبدى 72% من المشاركين بالاستبيان رغبتهم بالبقاء على اطلاع على حالة رحلاتهم الجوية عبر التنبيهات التي تُرسل إليهم عبر أجهزتهم الشخصية، وارتفعت تفضيلات استقبال المعلومات عبر تطبيقات الهاتف المحمول بنسبة 10% منذ

عام 2016، لتبقى الوسيلة المفضلة حالياً لدى ثلث المسافرين

وأبدى 83% من المسافرين رغبتهم باستقبال معلومات حول حالة رحلاتهم الجوية، بينما يفضل 45% الحصول على معلومات حول أمتعتهم، ويبحث المسافرون عن معلومات تُساعدهم في إنجاز عمليات المطار المختلفة

الحجز الإلكتروني الخيار الأول

أكد مأمون حميدان، رئيس العمليات التجارية والمدير العام لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا والهند في شركة «ويجو»، أن الحجوزات التقليدية للرحلات السياحية لم تعد الخيار الأمثل بالنسبة للمستهلكين، إذ باتت الطرق الإلكترونية أكثر تفضيلاً لهم، لما توفره من مرونة وخيارات واسعة بكلفة أقل، ويتنامى الطلب على الحجوزات الإلكترونية خصوصاً في ظل الزيادة في أعداد مستخدمي الإنترنت والهواتف الذكية

وكشف أن الحجوزات الإلكترونية بلغت نمواً كبيراً خلال العامين الماضيين، ففي عام 2019، تم حجز 45% تقريباً من رحلات السفر في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا عبر الإنترنت، وبحلول العام المقبل 2023 من المتوقع أن تصل إلى 70% مع الأسواق الأكثر تقدماً مثل الولايات المتحدة والصين وأوروبا

وللتغلب على المشاكل التي تواجه العملاء أثناء السفر قال: «باتت المواقع الإلكترونية توفر خدمة العملاء على مدار الساعة، لتلبية احتياجات المسافرين

الثقة بالمكاتب

يرى نضال أبو زكي، مدير عام مجموعة «أورينت بلانيت»، أن الحجز عبر الإنترنت أصبح رائجاً في سوق السفر والسياحة، إلا أن الكثير لا يحبذون فكرة الحجز عبر الإنترنت نظراً لثقتهم بمكاتب السفر التي تتم الحجوزات فيها وفقاً لمعطيات مدروسة وحرفية عالية، من خلال طاقم متخصص يضمن عدم تعرض الحجوزات لأية أخطاء تقنية، وهو ما تتعرض له الحجوزات عبر الإنترنت بشكل مستمر

وأضاف، لا شك أن الحجوزات عبر الإنترنت أثرت بشكل واضح في الأعمال التشغيلية للمكاتب، ولكن يمكن للمكاتب المحافظة على عملائها من خلال الاستمرار في تقديم خدمات قائمة على الثقة والمصداقية، والإمكانيات الفنية المتميزة للموظفين الذين يعتبرون بمثابة مستشاري سفر من خلال تقديمهم النصائح للمسافرين، فيما يتعلق بالحجوزات الفندقية وغيرها من الخدمات

المستقبل لمن؟

وأوضح أن تأخر المكاتب في اللحاق بركب التكنولوجيا الرقمية سيؤدي إلى سحب البساط من تحتها لصالح الحجوزات الإلكترونية، ولذلك يُعدّ التحول الرقمي هدفاً استراتيجياً لهذه المكاتب يجب أن تسعى إلى تحقيقه من أجل أن تبقى ضمن المنافسة في سوق سريع النمو

وحول من سيهيمن مستقبلاً على السوق قال: «يبدو المستقبل غامضاً بالنسبة للمكاتب أو الحجز الإلكتروني، فهناك نمو كبير على الحجز الإلكتروني، في ظل اعتماد الأفراد في حياتهم على الإنترنت والهواتف الذكية بشكل رئيسي، ومن ناحية أخرى، لا يوجد أي تهديد على المكاتب المعروفة، فالمجموعات السياحية والعائلات تفضل الحجز عبر مكاتب السياحة،

«لطلباتهم المتعددة من خدمات وتذاكر وفنادق وجولات سياحية

نمو الحجز من المكاتب

يقول محمد جاسم الرئيس، الرئيس الفخري لمجموعة وكلاء السفر والسياحة المنضوية تحت مظلة غرفة تجارة دبي، نائب الرئيس التنفيذي لوكالات الرئيس للسفريات والبواخر (مجموعة الرئيس): «هناك قاعدة خاطئة شائعة عند أفراد المجتمع، هي أن الحجوزات عبر الإنترنت أرخص من مكاتب السفر، وهذا غير صحيح، حيث إن 60% من المقارنات التي نجريها مع الحجوزات الإلكترونية، تكون الأسعار التي نوفرها للتذاكر وحجوزات الفنادق أفضل من التي على الإنترنت».

وبين أن اتجاه أفراد المجتمع للحجوزات الرقمية لسهولة استخدامها، والتعرف من خلالها على أسعار التذاكر، وعقد المقارنات بين الرحلات، والبحث عن الفنادق، موضحاً أن هناك طلباً ونموً من قبل العملاء للحجز من المكاتب، ولم يسجل حتى اليوم أن أغلق مكتب سفريات بسبب التحول الرقمي، بالعكس نحن نتوسع بشكل كبير داخل الدولة من خلال افتتاح أفرع جديدة.

سلبات التحول الرقمي

وأكد أن الحجوزات الإلكترونية باتت تأخذ حصة كبيرة من السوق، ولها سلبات، حيث تحتاج لمجараة كبيرة للتطورات التكنولوجية المتسارعة، والحاجة الدائمة لموظفين مميزين عندهم أفكار متجددة لمواجهة التحولات الرقمية في القطاع السياحي، وبالتالي تحتاج إلى أموال أكثر للتطوير، وتوجهنا في «مجموعة الرئيس»، للتحول الرقمي لكثرة الطلب عليه، وأنشأنا موقعاً وتطبيقاً إلكترونياً لتلبية رغبة العملاء

وتابع: «السلبات المترتبة على التوسع في الحجوزات الإلكترونية، إغلاق الكثير من المكاتب، وتسريح الموظفين، مؤكداً أن السوق مفتوح وهناك الكثير من التطورات التي سيشهدها في المرحلة المقبلة، بعد ازدياد الطلب الكبير على السفر الذي بدأ يعود إلى سابق عهده كما قبل الجائحة».

المكاتب وجهة مفضلة

من جهته يقول شريف الفرهم، المدير التنفيذي لشركة «سيرينتي ترافيل»: «إن التحول الرقمي نحو الحجوزات الإلكترونية لم يهيمن على سوق عمل مكاتب السياحة والسفر، بل بالعكس نما الطلب عليها كثيراً كما كان قبل الجائحة، خاصة من قبل العائلات، والعمرسان الذين يفضلون قضاء الإجازة بالخارج، لأن المكاتب توفر لهم كل شيء، من تذاكر، وحجوزات للفنادق، وسيارات وغيرها من الخدمات

وأضاف: «الخدمات التي تقدم عبر المكاتب لا تستطيع الحجوزات الإلكترونية تقديمها، مثلاً؛ لو حصل طارئ مع العائلة المسافرة من سيتواصل معها ويقدم لها خدمات للتغلب على مشكلتها التي ستعكر عليها سفرها، كما أن بعض المواقع الإلكترونية ليست مصدر ثقة بالنسبة للعملاء، لحييات الأمل التي تلقوها منها سابقاً، لذلك تبقى المكاتب مصادر ثقة».

ويرى أن أحد العوامل التي ساعدت على اتجاه الأفراد نحو التحول الرقمي، هو حجم الدعاية الكبيرة، والموازنة الضخمة

التي كانت تنفقها المواقع الإلكترونية عبر الإنترنت والتلفاز والصحف ومواقع التواصل الاجتماعي للجمهور، ولكن؛ بعد تجربة الجمهور للخدمات التي تقدمها هذه المواقع على أرض الواقع، لم تقدم لهم مثل التي كان يروج لها بالإعلان، ما سبب انتكاسة كبيرة لهم، وبالتالي هذه المواقع أصبح الإقبال عليها ضعيف، أو لا يذكر.

اشتداد المنافسة

وأوضح محمود فوزي مدير عام وكالة «إتقان للسفرات»، أن المنافسة اشتدت في الآونة الأخيرة بين مكاتب السفر والحجوزات الرقمية، خاصة فيما يتعلق بتوفير أفضل العروض والأسعار، التي يبحث عنها المسافر.

وقال: «إن الحجوزات الرقمية لم تسيطر على السوق بشكل كامل كما يشاع، بل إن قوة وكالات السفر المتمثلة بعلاقتها الداخلية مع شركات الطيران والعملاء، وخارجياً مع دول متعددة حول العالم من حيث عقد اتفاقيات فيما يخص تبادل الجولات السياحية للمسافرين، وتوفير كافة الخيارات المتاحة للسياح التي لن يجدوها في الحجز الإلكتروني».

وأشار إلى أن المكتب يتواصل مع المسافرين بعدة طرق، الاتصال، والمقابلة الشخصية، أو من خلال «الواتساب»، أو البريد الإلكتروني، وإنهاء كافة الخدمات بشكل آمن وسريع بدلاً من الحضور الشخصي، ويمكن شرح كافة تفاصيل السفر عبر الهاتف أو تطبيقات التواصل الاجتماعي، عكس الحجوزات عبر الإنترنت، حيث لا توجد خدمات الشرح والمعرفة التي يحتاج إليها المسافر، وخصوصاً إذا كانت تجربته الأولى في السفر. وبين، أن ما نسبته 80% من الحجوزات الإلكترونية غير مسترجعة، وحين تسترجع تكون مدتها لا تقل عن 6 أشهر، بعدما يتم استرجاع القيمة إلى «بطاقة المشتريات» للمسافر، وعلي حسب البنك المتعامل.

روابط وهمية

يرى أحمد الزرعوني الخبير التقني، أن الحجوزات الإلكترونية للسفر باتت اليوم محل اهتمام كبير من قبل أفراد المجتمع، خاصة الشباب، لسهولة الوصول إليها والتعامل معها، لكنها قد تبدو في بعض الأوقات سلبية، لقيام بعض المحتالين الذين يتصيدون المسافرين بروابط يرسلونها عن طريق تطبيقات التواصل الاجتماعي، يروجون من خلالها بتوفير تذاكر طيران بأسعار مغرية، ما يوقع البعض ضحية لهؤلاء المحتالين.

ودعا جميع الأفراد إلى التأكد من الروابط أو المواقع التي يقومون بالبحث فيها عند حجزهم تذاكر سفرهم، وهناك الكثير منها ومعروفة لدى المسافرين، وهذه المواقع والتطبيقات تعطي المسافرين العديد من الخيارات، مثل؛ اختياره الطائرة التي يريد السفر بها، وتفاصيل الرحلات وأماكن التوقف، وفي بعض الأحيان تكون أرخص من عروض المكاتب.

إنشاء تطبيقات للحجوزات

وأوضح أن بعض الشركات ومكاتب السفر بالدولة، أدركت التحول الكبير من قبل عملائها نحو التحول الرقمي لحجز تذاكرهم، وسارعت إلى إنشاء تطبيقات، ووفرت إمكانية الحجز عبر الإنترنت، للمحافظة على عملائها من التوجه إلى العالم الرقمي، وباتت توفر صفقات شاملة بجانب تذكرة السفر، من حجز غرف الفنادق، وتأجير السيارات إلى حجوزات المطاعم، وغيرها من الخدمات.

وقال: «تمتاز الحجوزات عبر المكاتب بإمكانية تقسيط دفعات التذاكر، وتقديم اقتراحات للعائلات المسافرة بتعريفهم

بأفضل الوجهات التي يمكن الذهاب إليها، عدا عن العنصر الأهم والأبرز، وهو وجود مكاتب السفر التقليدية بجوار عميلها أثناء رحلته، من خلال التواصل السريع معه لو حصل طارئ، كتغيير الموعد، أو تغيير الفندق، وغيرها من «الأمور».

رحالة إماراتيون يفضلون «الحجوزات الرقمية» لسهولة وكثرة العروض



يقول إبراهيم الذهلي الخبير السياحي والرحالة الإماراتي: «سافرت إلى أكثر من 173 دولة، وكانت بدايتنا قديماً في الحجز للسفر من خلال المكاتب المعروفة، لكن منذ سبع سنوات مضت اتجهت بشكل كامل إلى الحجز عبر الإنترنت «لسهولته وسرعته، ولوجود الكثير من العروض، فاستغل هذه العروض واحجز سريعاً

وأضاف: «هل نقول هيمن التحول الرقمي على عمل المكاتب التقليدية، بالطبع لا، فهناك الكثير من المكاتب لا تزال تفتح أبوابها، وتتوسع، لكن الحجوزات الإلكترونية أخذت حصة كبيرة من السوق، وهذا حدا ببعض المكاتب بأن تتجه نحو «التحول الرقمي، وتصمم لها مواقع إلكترونية للحجوزات حتى لا تخسر زبائنها

وأشار إلى أن عيوب الحجوزات الإلكترونية كثيرة، فيما يتعلق بحجوزات الفنادق، والسيارات، والجولات السياحية، فعندما تحجز إلكترونياً، يصورون لك الفندق كأنه 5 نجوم، لكن ما نراه على أرض الواقع يصدمنا من بعض الفنادق، وعندما تريد مخاطبة أحد أو استرداد المبلغ أو التعويض لا يوجد أحد تذهب إليه، عكس المكاتب التي هي مميزة بهذا الشيء.

ضرورة ملحة

ويرى الشاب الإماراتي بدر صعب أن التحول الرقمي يعتبر ضرورة ملحة اليوم، وهو طفرة كبيرة في عالم السياحة والسفر، ونحتاج إلى التطبيقات الإلكترونية كثيراً في سفرنا، لحجز السيارات والفنادق، والتعرف على مواعيد الرحلات، والأسعار، وأنواع الطائرات التي سنسافر على متنها، والوزن المسموح حمله في الرحلة، عدا عن الكثير من المميزات التي لا توجد لدى المكاتب

وأضاف نحن بحاجة داخل دولة الإمارات إلى توثيق بعض المواقع والتطبيقات الإلكترونية بعلامة الجودة، التي هي معتمدة عند أفراد المجتمع، على سبيل المثال لا حصر كتطبيق «ويجو»، و«بوكينج» التي تعتبر ملاذاً آمناً للمسافرين، الذين يحرصون على عدم الوقوع فريسة لعمليات الاحتيال التي يرسلها بعض المحتالين عبر تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي.

ونصح بدر الذي زار ما يقارب من 60 دولة، المكاتب بأن تسرع نحو التحول الرقمي في الحجوزات لعملائها، لأن الجيل الجديد من المسافرين الشباب، ليس لديهم الوقت الكافي للتنقل بين المكاتب للبحث عن أفضل العروض، لأن المكاتب التي لن تتجه نحو التحول الرقمي بوجهة نظره سيسحب البساط من تحتها

عروض المكاتب تجذب العملاء

يقول الرحالة الإماراتي محمود آل علي: «تعودت طوال ترحالي، الحجز عبر الإنترنت خاصة عندما أكون في رحلة وحدي حول العالم، ولكن ألجأ للحجز من المكاتب إذا ما توفرت عروض مغرية لمكان ودول جديدة لم أزرها، وبعد». التأكد من أن هذه الأسعار أقل من التي توجد عبر الإنترنت

ويرى محمود الذي زار أكثر من 100 دولة أن هناك منافسة قوية بين الحجز الإلكتروني ومكاتب السفر لجذب العملاء، من حيث العروض والامتيازات التي يطرحها كلاهما، ناصحاً العائلات التي تود السفر لاستكشاف عوالم جديدة بأن تلجأ إلى مكاتب السفر لكثرة الخيارات التي توفرها، أما إن كان المسافر وحده؛ فانصحته بالحجز الإلكتروني فهو أسهل وأكثر مرونة.

وحول محافظة مكاتب السفر على عملائها قال: «يجب توفير أفضل العروض التي تحقق قيمة للعملاء، غير القيمة المالية، وإنما الالتزام مع العميل وتحقيق المرونة القصوى والمتابعة، كما أن الشركات التي تحافظ على عملائها هي التي تستطيع كسب ولائهم الدائم لها، وبمجرد رحلة أو رحلتين ناجحتين ترتقي إلى مستوى تطلعات العميل سوف». تكسب رضاه، وأيضاً عشرات العملاء بعده

وكشف موقع «ويجو» أن الربع الأول من العام الجاري، شهد زيادة في الطلب على عمليات البحث عن رحلات الطيران إلى الإمارات بنسبة 104٪، مقارنة بالفترة ذاتها عام 2019، وتصدرت السعودية عمليات البحث بنسبة 23٪، ثم الهند بنسبة 22٪، تبعتهما مصر والكويت بنسبة 8٪، وعمان بنسبة 2