

# السفر «أون لاين».. انطلق لوجهتك بلمسة زر

شباب لـ «الانباء»:  
مواقع الحجز الإلكتروني  
تقدم عروضاً خاصة وبرامج  
سياحية متميزة طوال العام

لميس بلال - كريم طارق

مع طغيان الثورة التكنولوجية، والتمدد الهائل لوسائل التواصل الاجتماعي في الحياة اليومية للأفراد، أدمت البعض الحياة الإلكترونية، وغدت حياة الأغلبية العظمى «اون لاين». من إرسال التهاني والهدايا حتى المشاعر والأحاسيس، حتى وصل الأمر إلى أن يقوم الشخص بالتخطيط لرحلة متكاملة من خلال مواقع الإنترنت، التي أصبح معها كل محب للسفر وكأنه موظف في مكتب للسياحة، بحجز التذكرة ويختار مقعده بنفسه، بالإضافة إلى تحديد الفندق ونوعية وحجم الغرفة التي يريد الإقامة بها. وبذلك يستطيع أعداد برنامج سياحي متكامل لنفسه. ولقد انتشرت في الآونة الأخيرة ظاهرة نظام الحجز الإلكتروني، وهو نظام يتيح للمستخدم التحكم في جميع تفاصيل رحلته في منزله أو مكتب عمله دون الاعتماد على أي وسيط، حيث قامت باستخدام ذلك النظام في البداية شركات الطيران، لتقوم بتحديد وكالات السفر والفنادق وغيرها



تالا نصار

في البداية تقول استشارية السفر الأولى نسمة جمال، إن «الأون لاين» ظاهرة سيئة بالنسبة لمكاتب السياحة، مبيّنة أنه «وقف حال»، مشيرة إلى أن من حسنات «الأون لاين» السرعة في إتمام عملية الحجز، ولكن بما أن العميل لا يملك معلومات كافية كموظف السفريات وخبرته في الفنادق والحجوزات، فهذا يؤدي إلى أن العميل يحتاج لوقت كبير لقراءة آراء المجربين لموقع معين حتى أن يقرر خوض التجربة.

وتضيف نسمة: إن «الأون لاين» هو برنامج ولا يمكن التفاهم معه أو إيصال الفكرة المطلوبة أو نوعية الحجز وطريقته، مؤكدة أنها تحافظ على زيون مكتب السياحة التي تعمل به عن طريق تقديم عروض مميزة واستمرار وسرعة الرد عليه وحل أي مشكلة تواجهه قبل وأثناء وبعد رحلته، وللبقاء في مرحلة المقدمة فهي تعمل على مواكبة المؤضة عن طريق المكتب «اون لاين»

وتابعت: بعض مكاتب السياحة والسفر للأسف أغلقت أبوابها واضطرت إلى أن تبسج بآرياح قليلة بعد أن بدأت تلك الظاهرة في الانتشار، ولكنني لا أعتقد أن خدمة «الأون لاين» ستلغي وجود المكاتب خصوصاً في وجود عملاء يحدون الحجز حتى الآن في المكاتب ولا يتقنون بوضع معلومات بطاقتهم الائتمانية من خلال مواقع الإنترنت، مبيّنة «من مميزات الحجز عن طريق مكاتب السياحة المصادفة وأسلوب المحادثة مع العميل حينما يأتي للمكتب، فأكون على أهبة الاستعداد للإجابة عن كل أسئلته وجها لوجه، واثاباً لتلبية جميع طلباته، وكذلك عرض مميزات الفنادق وشرح مواعيد الرحلات وكتابتها باللغة العربية حتى يسهل فهمها وخصوصاً لكبار السن».

ورادت: «عن طريقنا يستطيع العميل تغيير حجزه في لحظة سواء عن طريق زيارته للمكتب أو باتصاله بنا، وفي حال إلغاء حجزه نقوم بعمل اللازم لاسترداد القيمة المالية في

مادة البيع

مادة البيع

مادة البيع

مادة البيع

مادة البيع

مادة البيع

مادة البيع

مادة البيع

مادة البيع

مادة البيع

مادة البيع

مادة البيع

مادة البيع

مادة البيع

مادة البيع



كل تفاصيل الرحلة، بالإضافة إلى التأكد من جودة الغرف وهو الأمر الذي يجعلك أكثر وعياً ويمنع حدوث أي مفاجآت خلال الرحلة، بالإضافة إلى الاستمتاع بترتيب رحلتك بنفسك دون الاعتماد على وسيط بمقابل مادي، مشيرة إلى أن غلاء أسعار المكاتب وعدم تقديمها للعروض المتميزة والمغرية.

ويضيف: «كوني من مشجعي الفريق «الملكي» ريال مدريد وأحد عشاق كرة القدم، فإن تلك المواقع تقدم إلى الكثير من العروض الرائعة والمناسبة مثل رحلات حضور مباريات كرة القدم الأوروبية تشمل تذكرة الطيران وتذكرة لحضور المباراة وحجز الفندق لمدة ثلاثة أيام، دون عناء وهي الأمور التي قد لا تهتم بها الكثير من شركات ومكاتب الرحلات».

ويخصص ما يعرف بعمليات النصب الإلكتروني أكد على ضرورة التأكد من التفاصيل الدقيقة لتلك المواقع والاعتماد على المواقع المعترف بها، حتى لا يتعرض العميل إلى ما يعرف بعمليات النصب والاحتيال.

نصب الإلكتروني  
أما ربي الصالح فتوضح: في رأيي معظم خطوط الطيران تبسج نسبة كبيرة من تذاكرها عن طريق مكاتب السفريات ومكاتبها ووكلائها الموجودين بالدول الأخرى، بالإضافة إلى أن خطوط الطيران وخاصة في الحجز عن طريق الإنترنت لها شروط وقواعد وعيوب لا نواجهها لدى مكاتب السفريات مثل أن أي مسافر لا يستطيع إلغاء الرحلة وإذا ألغيت فإن المبلغ المدفوع غير مسترد.

بدورها، تبين سلمى يونس أن أغلب عمليات غش المسافر تحدث عن طريق حجز الفنادق من الإنترنت والدليل على ذلك رؤيتي لعدد كبير من المسافرين يتحدثون لموظفي المكاتب عن مشاكلهم من سحب مبالغ طائلة من بطاقاتهم الائتمانية إلى الوصول للبلد المسافر لها من دون وجود غرفة في الفندق أو حتى إلغاء الرحلة دون إبلاغهم بذلك.



سلمى يونس

تفاصيل رحلتها، موضحة أن السبب يعود في العروض التي تقدمها تلك المواقع من حين إلى آخر وخاصة للطالبة، وهي من الأمور التي لا تتوافر في الكثير من المكاتب، لافتة إلى أن التعامل الإلكتروني يتيح للعميل الكثير من المميزات التي قد لا تتوافر في مكاتب الرحلات التي تقدمها تلك الشركات والمسؤولية الكاملة التي تتحملها في حالة الإخلال بالشروط المتفق عليها، بالإضافة إلى إمكانية الحجز مقابل خسارة بعض الأموال من السعر الأصلي في حالة حدوث طارئة، موضحاً أن العميل في حالة اختياره لوجهة سياحية جديدة لم يكن عليه أن يتأكد من جودة الخدمات التي تقدمها المكاتب السياحية في تلك البلدان، وهو الأمر الذي توفره الشركات السياحية من خلال عمل برنامج سياحي زيارة لأكثر المعالم السياحية الشهيرة هناك.

وفيما يتعلق بغلاء أسعار تلك الشركات أشار إلى أن غلاء أسعارها يعود بالدرجة الأولى إلى جودة الخدمات التي تقدمها المكاتب من فنادق ومطاعم ومزارات سياحية، مما يجعل الأمر مقبولاً في الكثير من الأحيان، كاشفاً أن هناك الكثير من الأشخاص يعانون من القلق جراء التعاملات المادية عبر الإنترنت، نتيجة وجود ما يعرف بعمليات النصب الإلكتروني، والتي يمكن أن يقع فيها العميل بدون وسيط.

وفي السياق ذاته، أشارت ميار شهاب إلى أنها تفضل الاعتماد على مواقع «الأون لاين» في ترتيب وتنظيم كل



ميار شهاب

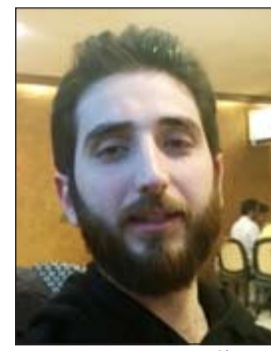
في بعض الاوقات عروضاً مميزة وبأسعار منافسة ومغرية.

أكثر أمناً

من ناحيته، أكد محمد الموسوي أنه يفضل الاعتماد على مكاتب السفريات لتنظيم مختلف جوانب رحلته، مرجعاً السبب في ذلك إلى الضمانات التي تقدمها تلك الشركات والمسؤولية الكاملة التي تتحملها في حالة الإخلال بالشروط المتفق عليها، بالإضافة إلى إمكانية الحجز مقابل خسارة بعض الأموال من السعر الأصلي في حالة حدوث طارئة، موضحاً أن العميل في حالة اختياره لوجهة سياحية جديدة لم يكن عليه أن يتأكد من جودة الخدمات التي تقدمها المكاتب السياحية في تلك البلدان، وهو الأمر الذي توفره الشركات السياحية من خلال عمل برنامج سياحي زيارة لأكثر المعالم السياحية الشهيرة هناك.

وفيما يتعلق بغلاء أسعار تلك الشركات أشار إلى أن غلاء أسعارها يعود بالدرجة الأولى إلى جودة الخدمات التي تقدمها المكاتب من فنادق ومطاعم ومزارات سياحية، مما يجعل الأمر مقبولاً في الكثير من الأحيان، كاشفاً أن هناك الكثير من الأشخاص يعانون من القلق جراء التعاملات المادية عبر الإنترنت، نتيجة وجود ما يعرف بعمليات النصب الإلكتروني، والتي يمكن أن يقع فيها العميل بدون وسيط.

وفي السياق ذاته، أشارت ميار شهاب إلى أنها تفضل الاعتماد على مواقع «الأون لاين» في ترتيب وتنظيم كل



محمد الموسوي

الشروط الخاصة بالطيران المدني وهيئة السياحة والتي يوضحها المكتب للعميل بجميع تفاصيلها، موضحة أن هناك العديد من المشاكل التي قد تواجه العميل أثناء قيامه بحجز رحلته عبر الإنترنت، مثل عدم قراءته لشروط تعديل أو إلغاء الرحلات، وكذلك سعة الغرف.

منافسة مغرية

من جانبها تقول تالا نصار: «أعتقد أن المكاتب السفر دوراً مهماً في كسب ثقة المسافر والعميل لأنه يضمن في حالة حدوث أي خلل بسيط أنه سيقوم بمراجعة هذا المكتب في أي حال من الأحوال، مضيئة، ومن الممكن أن أشتهد بموقف شخصي حدث معي حيث قررت هذا العام أن أرتب حجراً للرحلة في نهاية العام عن طريق مكتب سفريات، وبالفعل قمت بإعطاء الموظف كامل بيانات الرحلة التي سأقوم بها وبعدها قام الموظف بالرد على متطلباتي بعد أكثر من 5 أيام، وهذا وقت كبير ينتظره العميل، وبالرغم من السعر الناظر الذي زدوني به الموظف إلا أنني قمت في المقابل بالبحث عن طريق شبكة الإنترنت لمجرد المتعة بالبحث والتجربة والتأكد من صحة البيانات التي تم إبلاغها بها عن الأرحام وغلاء الأسعار ومن فكرة البحث انتقلت لفكرة التوفير، حيث فرت بعملية البحث هذه أكثر من نصف المبلغ المفروض دفعه للمكتب وجعلت منه مصروفاً للرحلة والتسوق، مؤكدة أنها تشجع الجميع على البحث عن الأفضل من خلال شبكة التي تقدمها المكاتب والتي تختلف باختلاف عوامل كثيرة مثل سمعة المكتب إلى جانب جودة تطبيق



ربي الصالح

مدة لا تتجاوز الأسبوع، وإذا كان العميل سيسافر لأول مرة إلى أي جهة، فهنا تكمن أهمية موظف مكاتب السياحة والسفر حيث يكون على أهبة الاستعداد لإعداد برنامج كامل مع ترتيب المدن حسب الموقع والأقرب والتي تناسب الموسم والطقس، وإذا حدثت له مشكلة وهو بالخارج فيستطيع حلها بمكالمة أو رسالة نصية على الموبايل، على عكس حجز «الأون لاين».

مادة البيع

مادة البيع

مادة البيع

مادة البيع

مادة البيع

مادة البيع

مادة البيع

مادة البيع

مادة البيع

مادة البيع

مادة البيع

مادة البيع

مادة البيع

مادة البيع

مادة البيع

مادة البيع

مادة البيع

مادة البيع



جولة عالمية  
«أون لاين» من منزلك

تتيح بعض مواقع حجوزات «الأون لاين» خدمة جديدة وفريدة من نوعها لعشاق الرحلات والسفر، ونك من خلال رسم صورة بانورامية بزاوية 360 درجة لأشهر المدن العالمية والسياحية المختلفة، بالإضافة إلى التفاصيل المختلف مثل الصور البانورامية للمتاحف والمطاعم والأبراج وغيرها من المعالم السياحية التي يرغب السائح في زيارتها خلال رحلته، مما يتيح له التعرف أكثر على المدن التي يزورها، بأقل مجهود ممكن ومن خلال منزله، لتستمر تلك المواقع الإلكترونية في جذب أكبر شريحة ممكنة من مجبي السفر والاكتشاف من خلال ما تقدمه من خرائط ومواقع لابرز معالم البلدان بصور مفصلة تتيح للزائر التحكم في كل تفاصيلها ومعرفة أدقها.

المواقع الإلكترونية  
ثقفت العميل

وجعلته على دراية  
كاملة بقوانين

وشروط الحجز  
في الفنادق حول

العالم

من مميزات السفر  
عن طريق المكاتب

إمكانية استرجاع  
جزء من المبلغ

المدفوع في حالة  
الرغبة في تأجيل

أو إلغاء السفر



أحد المنتجعات الصحية في رومانيا



الطبيعة الخلابة من أهم مقومات الجذب السياحي