

الشركات الخليجية بحاجة لتبديل آليات التسويق والبيع للعملاء

«استراتيجي»؛ انتشار التقنيات الرقمية يؤثر على علاقه شركات الطيران بالعملاء

على قنوات المباشرة وتقليل الاعتماد على القنوات غير المباشرة، كما تساعد التقنيات الناشئة على تعزيز امكانيات شركات الطيران وتمكنها من بيع خدمات ومنتجات أخرى مثل خدمة حجز فندق، عند القيام بمحجز تذكرة طيران.

ولتعزيزها على أهمية التكنولوجيا الرقمية ودورها في تحسين خدمة العملاء خدمة، قال إيفان جاكو للجيتك، رئيس قسم السفر والمالية والسياسة بمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا في جوجل عن أهمية الاستعاضة بالتقنيات الرقمية في تحسين الخدمات المقدمة للعملاء: «إن انتشار التقنيات الرقمية وتغير سلوكيات العملاء في قطاع التجارة والأعمال، يتيح لشركات الطيران العديد من الفرص لتحقيق أسعارها ومنتجاتها ورسائلها مع رغبات العملاء وبالتالي استخدام مميزات تنافسية على كافة مستويات قنوات التوزيع».

يقول ديبيا أغرووالا مستشار التقنيات في قطاعات الطيران والنقل والخدمات اللوجستية في «استراتيجي»، مشدداً على ضرورة تغيير شركات الطيران للأسلوب الذي تتبعد في تسويق خدماتها للعملاء: «لتصبح شركات الطيران التي تلتقط هذا الأسلوب أقرب إلى عملائها، مما يعني أنها ستكون قادرة على الاحتفاظ بعملائها، وتقديم خدمات تناسب مع احتياجاتهم».

في قنوات البيع المباشرة والغير مباشرة تُعد ثانوية أكبر توجه من التوجهات المؤخرة على نماذج توزيع خدمات الشركات. فعلى الصعيد العالمي، من المتوقع حدوث نمو متوازن في معدلات استخدام الواقع الافتراضي لشركات الطيران (قناة مباشرة) ووكالات السفر عبر الانترنت (قنوات بيع غير مباشرة). وبالتالي، تمتلك شركات الطيران فرصة للتعزيز علاقاتها مع العملاء من خلال تقديم حلول تمكنها من التوفيق بين البحث واللحجز مع متطلبات العملاء.

تقدّم القنوات المباشرة من منظور المستهلك، نظرية شاملة عن جميع الخدمات التي تقدمها شركة الطيران. بينما على الصعيد العالمي، ستسهر وكالات السفر التقليدية في خسارة حصتها السوقية وستصبح أكثر تخصصاً، وفي منطقة الشرق الأوسط ستحافظ الوكالات على دورها بسبب تقدير الأشخاص للعلاقة الشخصية التي تربطهم بوكالات السفر، وتفضيل العملاء السفر عبر المجموعات السياحية التي تنتظمها هذه الوكالات.

انتشار التقنيات الرقمية تسهل التقنيات الرقمية في توفير فرص استرداد قيمة في مجال توزيع خدمات شركات الطيران، حيث تمتلك شركات الطيران مجموعة هامة من التقنيات الرقمية تحت تصرفها، تساعدها على تعزيز قنوات

■ هناك ثلاثة
اتجاهات عالمية
تعيد هيكلة نماذج
أعمال توزيع السفر
في الخليج

التسويق والمبيعات والتوزيع
سياسة التسويق وتحليل
بيانات وضع الاستراتيجيات
تقنيات المعلومات وبرامج الولاء
يشكل مستقل عن بعضها البعض.
تعين على الشركات تحقيق تعاون
وتفاني فيما بينها لفهم احتياجات
العملاء والمحافظة عليهم.

A color portrait of a man with short dark hair, wearing a dark suit jacket, a light-colored shirt, and a patterned tie. He is looking directly at the camera with a slight smile. The background is a bright, possibly overexposed, indoor setting.

لدينا أكثر

يمكن الاستعانته به لاتخاذ قرارات السفر. رابعاً، أصبحت برامج الولاء أكثر ملائمة لمتطلبات العملاء، حيث يستعين العملاء بهذه البرامج كوسيلة للتفاعل المباشر مع شركات الطيران واستحقاق مكافآت تتعدى حجز تذكرة، مثل ترقية درجة السفر أو حتى الحصول على مبالغ نقدية بال مقابل. ويوفر ذلك فرصة لشركات الطيران للتفاعل مع عملائها بشكل أكبر. على سبيل المثال، تسمح بعض برامج تحطّق شركات الطيران تقدماً من حيث تلبية تفضيلات العملاء.

ثالثاً، يزداد دور وسائل التواصل الاجتماعي في التأثير على العميل من ناحية اتخاذ قرارات السفر. ففي الأسواق الناشئة، تزداد شعبية شركات التواصل الاجتماعي لاسياها من خلال الهاتف المحمول مع ارتفاع معدلات مشاركة الخبر مقارنة بالأسواق الناضجة. عادة ما ينתר الشّخص المحتوى الذي تتم مشاركته على الانترنت. على أنه مصدر غير متّحِيز للمعلومات.

بعد محاولتهم الولوج للموقع عبر هواتفهم، وقام 40% منهم بالبحث عن موقع آخر تعامل بشكل أفضل.

ثانية، يستخدم العملاء عدة أجهزة أثناء عملية البحث والจอง، فعلى سبيل المثال، يوفر إحدى مواقع حجوزات السفر، خاصية تسجيل للمسافرين بالاتصال عبر عدة أجهزة، بحيث يمكنهم الولوج والانتقال بين الأجهزة اللوحية والكمبيوتر المحمول والهواتف المتردّة. وبالتالي يوفر تجربة رقمية سلسة. وعلى النقيض، لا

يتعين على شركات الطيران في دول الخليج تطوير تمازن توسيع الأعمال، والأساليب المتقدمة، في ظرف خدماتها على العملاء، حسب دراسة حديثة أجرتها شركة الاستشارات الإدارية «استراتيجي» المعروفة سابقاً باسم بوز آند كومباني، جزء من شبكة بي ديليو سى.

يوجد ثلاثة الجاهات عالمية من شأنها تغيير قطاع السفر في منطقة الخليج، وتؤثر على علاقة شركات الطيران بعملائها: (1) تغير سلوكيات العملاء في قطاع التجزئة والأعمال (2) تغير ديناميكات العمل في قنوات البيع المباشرة وغير المباشرة (3) انتشار التقنيات الرقمية.

يتعين على شركات الطيران في حال رغبت باستغلال التغيرات التي يشهدها قطاع صناعة السفر، وتفادي تحويل مقاعدتها إلى سلع تجارية بسبب التقنيات الرقمية، إصلاح استراتيجية توزيع التذاكر، والنظر بحكمة لقنوات المتابعة مثل تعزيز الشراكات مع وسطاء السفر ومقدمي المحتوى والتقنيات، والاستفادة من البيانات المجمعة عن طريق التسويق الرقمي وبرامج الولاء وأسحراط الحجز بهدف فهم احتياجات العملاء وتقديم خدمات توافق واحتياجاتهم.

تعقيباً على ذلك، صرّح المساندرو بورجونيا، شريك في استراتيجي بدبي، لماركتس قطاع الطيران والسفر والفضاء

مجموعة «دبي القابضة» توقع اتفاقية
مع «ريم مول» أبوظبي

«النفط» تشارك في معرض الكويت الحادي ضمن سعيها لغرس مفهوم الثقافة البترولية لدى الجيل الصاعد

تحت رعاية سمو رئيس مجلس الوزراء الشيخ جابر المبارك الحمد الصباح ينطلق معرض الكتاب الحادى والأربعون في الفترة الممتدة من 16 إلى 26 نوفمبر الجارى .

وفي هذا السياق . أعلنت وزارة النفط عن مشاركتها الأولى في المعرض و ذلك بالتعاون و التنسيق مع مؤسسة البترول الكويتية و شركاتها التابعة .

وقالت الوزارة في بيان صحفي إن مشاركتها في المعرض يأتي ضمن دورها التلقيني للتعزيز دورها المجتمعي و ترسخ المسئولية المجتمعية للوزارة و تعريف حماسه للمعرض بدور الوزارة من خلال ما يتضمنه جناحها من كتب و مطبوعات حول الصناعات النفطية .

و ذكرت الوزارة أن المعرض الذي سيفتحه وزير الإعلام الشيخ / سلمان الحمود الصباح يأتي في دورته الحالية بالعديد من الأنشطة و الفعاليات التي تهم كافة المهتمين بالقراءة و البحث العلمي في مختلف مجالات الحياة مشيرة



مد تشارک للمرة الأولى بالعرض

«الخطوط التركية» تطلق أسعاراً خاصةً على رحلاتها إلى 27 مدينة أوروبية خلال الشتاء

«الخليج للاستثمار الإسلامي» تستثمر 145 مليون دولار في شركة «أيتوس الأمريكية»

استثمارات «ال الخليج» في «وادي السليكون» تتجاوز 350 مليون دولار

A portrait of a man wearing a traditional Saudi headdress, consisting of a white ghutrah (headscarf) tied with a black agal (headband). He has a mustache and is looking directly at the camera. The background is plain and light-colored.

10 of 10

وأيضاً على صعيد تحقيق عوائد
مالية مرخصة، بينما أكد «باتكاج جوبينا»
الشريك المؤسس و الرئيس
 التنفيذي لأسواق الإمارات في
« الخليج للاستثمار الإسلامي »
على أن «ابتوس» ستحتل صدارة
الاهتمام خلال المرحلة القادمة و
توقع أن تكون «ابتوس» درة ناج
للحفاظة الاستثمارية في قطاع
العلوم والتكنولوجيا لشركة
الخليج للاستثمار الإسلامي،
مضيفاً أن هذا الاستثمار يعد
علامة بارزة لشركة الخليج
للاستثمار الإسلامي خصوصاً
مع استعداد شركة «ابتوس»
لطرح أسهمها في اكتتاب عام
خلال العام 2017.

التعاون الخليجي و تعقيبا على هذه الصفة قال محمد الحسن «رئيس التنفيذي لمنطقة مجلس التعاون الخليجي» في الختام: «إن التحديات التي تواجه القطاع العلمي والتكنولوجي في العالم العربي هي كبيرة، ولكنها ممكنة، وإننا نحن كدول الخليج نعمل على إيجاد حلول لهذه التحديات، ونأمل أن نكون نموذجاً يحتذى به في هذا المجال».