

דבר יו"ר ההתאחדות

חברי התאחדות יקרים,

הענף שלנו מתאפיין בלחצים עסקיים שוטפים, אשר ממלאים את היום ובמרבית המקרים גם חלק ניכר משעות הלילה של כל העוסקים בנסיעות, תיירות ובניהול משרדי נסיעות. אין זה דבר של מה בכך, כאשר חבורה של אנשים המסורים לענף ולעמידו, מחלצים את עצמם לחשיבה, תכנון ועיסוק בנושאים אסטרטגיים, בעלי השלכות ארוכות טווח אשר ישפיעו על כל הענף.

בעיתוי יוצא דופן, ממש לקראת האסיפה הכללית של ההתאחדות לשנת 2017, התממשה הראייה לטווח ארוך שלנו לכלל הישג אדיר – הסדר ענפי חדש שגיבשנו עם רשויות מע"מ באשר לעבודת משרדי הנסיעות ויועצי התיירות אושר ע"י בית המשפט המחוזי וקיבל תוקף מחייב.

נושא המע"מ במשרדי הנסיעות ישב על שולחנה של ההתאחדות כעשר שנים והעסיק את העושים במלאכה בפעילות אינטנסיבית בעלת היקף שקשה להסבירו במלים. דיונים על גבי דיונים בכל הדרגים האפשריים של רשויות המס, פעילות בוועדות הכנסת, פניות לערכאות משפטיות, קבלת חוות דעת מסייעות מעורכי דין ומרואי חשבון, איסוף נתונים ממשרדי הנסיעות החברים בהתאחדות ועוד. וכל אלה – כאשר הסביבה מטילה ספק רב ביכולת להשיג את ההבנות הנדרשות להסדרתה של פעילות תקינה במשרדי הנסיעות, בהסדר ענפי. והנה, כל אלה נשאו פרי עם אישור ההסדר בין המשרדים חברי ההתאחדות התובעים ורשויות מע"מ.

ההישג הזה ועיתוי מאפשרים הזדמנות לכל אדם בענף להרים לרגע את עיניו מערימת לחצי היום-יום ולהכיר בערכה ותרומתה הייחודית והמשמעותית של ההתאחדות לענף נסיעות התיירות בישראל. שכן פעילותה הייחודית של ההתאחדות היא זו שמקנה את המעמד המיוחד שיש לסוכן הנסיעות בישראל, בקרב ארגוני התיירות והנסיעות הבינלאומיים.

על סדר יומה של ההתאחדות מונחות משימות אסטרטגיות רבות נוספות, תובעניות אף הן. התביעות נגד חברות התעופה בגין ביטול הגמול לסוכן, איסור על מכירת ביטוח נסיעות לחו"ל במשרדי הנסיעות החל מיוני 2018, שינויים רגולטוריים בארץ ובעולם, כניסת הספקים כמתחרים ישירים למשרדי הנסיעות ועוד.



אני מאמין שחברי ההתאחדות מבינים את משמעותן של המשימות שעל הפרק, את גודל הישגים של ההתאחדות בנושא מע"מ, חברות התעופה ובנושאים נוספים, ואת התנאים המיוחדים של סוכני הנסיעות בישראל בהשוואה לעולם.

בענף שלנו יש התמחויות ותת-התמחויות רבות, לכן אין בינינו אחידות. וזה בסדר, אין לנו צורך באחידות. אחדות היא הצורך שלנו, כדי שהפעילות האסטרטגית למען עתיד הענף תתחזק ותמשיך להצליח, למען כולנו.

בהמשך לאלה, אני מקווה ורוצה להאמין שתצמח ותתחזק ההכרה בחשיבות מעמדה של התאחדות אחת, רחבה ומגוונת, אשר מנהיגה ומובילה את הענף כולו לעתיד של התחדשות והתעצמות, כי רב המשותף על המפריד, וכוחנו באחדותנו.

בשמכם ובשמי אני רוצה להודות למנכ"לית חני סובול, לחברי הוועד והוועדות הפעילות ולצוות ההתאחדות, על שיתוף פעולה ועבודה מסורה ויצירתית אשר נושאת פירות למען עתיד כולנו.

בברכת חברים,

קובי קרני
יו"ר

דבר מנכ"לית ההתאחדות

חברים יקרים,

הסיכום המובא בדו"ח זה, הכולל את פעילותנו בשנת 2016 ובמחצית הראשונה של שנת 2017 (כמעט עד פרסום הדו"ח), ממלא אותי תחושת סיפוק וגאווה. בתקופה זו פעלנו בכל מישור אפשרי – בחקיקה ובתיקנה, בבתי המשפט ובתקשורת על גווניה, כדי לקדם את ענף התיירות בכלל ואת משרדי הנסיעות חברי ההתאחדות בפרט.

- ❖ הצפנו את האתגרים והקשיים העומדים בדרככם בפני שרים, חברי כנסת ורגולטורים.
- ❖ נלחמנו עמכם על מיצוי זכויותיכם בבתי המשפט השונים ופעלנו ביחד אתכם כדי לקדם באמצעי התקשורת את החשיבות של משרד הנסיעות והערך המוסף שלו עבור הצרכן.
- ❖ הבאנו רגל מסיימת לנושא המע"מ על כרטיסי טיסה וסידורי קרקע עבור הקמעונאים.
- ❖ מיצבנו עצמינו כחברים מובילי דעה בוועדת התעופה של אקטא.
- ❖ אנו שותפים פעילים בוועדות השונות של הכנסת ודעתנו נשמעת.
- ❖ אנו שותפים לאירועי משרד התיירות הכוללים אירוח סוכני תיירות נכנסת לישראל.
- ❖ אנו מקיימים סיורי חשיפה לסוכני תיירות פנים ונכנסת.
- ❖ לראשונה קיימנו כנסי תיירות פנים ותיירות נכנסת.
- ❖ לאחר שנים רבות קיימנו כנס שנתי בחו"ל – אתונה יוון.

יחד עם כל העשייה והחשיפה לה זכינו השנה אנו נשאלים פעם אחר פעם:
"אבל למה לי לרכוש דרך משרד נסיעות? אני יכול לבד באינטרנט!"

מעבר לתשובות הברורות מאליהן, דוגמת ההגנה של חוק הגנת הצרכן הניתנת לציבור הרוכשים באמצעות משרדי נסיעות, אמינות הסוכן, רצינותו ובקיאותו, אשר מהן נהנים הרוכשים באמצעות משרדים החברים בהתאחדות, נותר חלק מהשאלה בעינו: כיצד יתחרה משרד הנסיעות ב"אינטרנט"? כיצד ייצר משרד הנסיעות חוויית-לקוח, שתגרום לנוסעים לשוב ולרכוש באמצעותו גם בעתיד?

גם בשיאו של העידן הדיגיטלי נראה כי ניתן כבר לומר, שלא תמיד המכונות מבצעות עבודה טובה יותר מבני אדם, והדברים אמורים ביתר שאת כאשר מדובר במכירת שירותי תיירות – עסקה שהיא רגשית יותר מאשר רציונלית.

למרות התחזיות האפוקליפטיות על עתיד סוכני הנסיעות אני שבה ומסבירה מעל כל במה אפשרית, **כי משרדי הנסיעות כאן כדי להישאר!**

בתמצית אזכיר לכם, כי בחודש מאי 2016 פורסם מחקר שנערך על ידי התאחדות משרדי הנסיעות האמריקנית (ASTA), לפיו כ-69% מהמזמינים נסיעה באמצעות משרד נסיעות דיווחו על חסכון של כ-450 דולר ארה"ב וכ-4 שעות תכנון נסיעה. סקר נוסף שאנו ערכנו בחודש נובמבר 2016 לימד כי למעלה מ-70% מהנוסעים בישראל רוכשים כרטיסי טיסה באמצעות משרדי נסיעות ישראלים.

כלומר, למרות השינויים הטכנולוגיים המואצים בעולם בכלל ובענף התיירות בפרט, עבור הנוסע הממוצע, לקשר האנושי אין תחליף.



חלק ניכר מחוויית המשתמש של הלקוח שלנו מורכב מהיכולת להיוועץ בסוכן הנסיעות לפני ותוך כדי הטיוול, הידיעה שיש מענה אנושי במקרה של תקלה או בעתות חירום והיכולת להעביר ביקורת לאחר הטיוול ולדעת שהביקורת תישמע ותישם.

משימתנו אינה פשוטה - אנחנו צריכים לחבר את האנושי עם הדיגיטלי ולהצליח לייצר ללקוחותינו את הערך המוסף שהספקים המוכרים באמצעות בוטים באינטרנט פשוט לא יכולים להפיק. ההתאחדות עושה זאת במגוון אמצעים ובהם, מהצד הדיגיטלי – פיתוח מערכת CRM לניהול קשרי לקוחות, שתעניק בשמכם הטבות ייחודיות ללקוחות משרדי הנסיעות; ובה בעת, בצד האנושי - חיזוק הוועדה לפניות הציבור לשם קבלת פניות מנוסעים. בנוסף, ההתאחדות פועלת באופן נמרץ כדי לתגבר את מערך ההכשרות ולצייד אתכם, החברים, במידע העדכני והרלוונטי ביותר, לשם טיוב עבודתכם וחיזוק הייחודיות שלכם ביחס למשרדים שאינם חברים בהתאחדות.

משימתנו אמנם אינה פשוטה, אך גם אינה בלתי אפשרית – חברי ההתאחדות מוכיחים יום אחר יום, שעה אחר שעה, את מסירותם ללקוחותיהם, את חריצותם ובקיאותם בתחום.

ההישגים שההתאחדות הגיעה אליהם קרו בזכות האמונה שניתן לשנות, אבל הם היוו תגובה לשינויים שהוכתבו. על מנת לפתח את עצמנו או נדרשים כעת לעבור ממגננה לתכנון יזום, אנו צריכים לחשוב באופן יצירתי ולבנות את מגרש המשחקים בו נרצה לשחק בשנים הבאות, כשאנו מנתיבים את כללי המשחק לשוק.

לשם כך הוקמה בין היתר ועדת אסטרטגיה, ואנו מזמינים אתכם לקחת חלק ברעיונות והצעות לוועדה.

אני מבקשת להודות לכל החברים המתנדבים במוסדות ההתאחדות ובראשם ליו"ר הועד – מר קובי קרני המלווה אותי ואת צוות ההתאחדות בעשייה היומיומית.

עשייתכם מחזקת אותנו ומחברת בינינו.

בברכה,

חני סובול
מנכ"לית