

## פרק 5: פרסום תדמיתי, פעילות באינטרנט ותקשורת פנים ענפית

במקביל לפעילותה הרחבה בהיבטים המקצועיים הרבים של הענף, ההתאחדות עוסקת באופן שוטף גם בקידום המודעות בציבור ליתרונות שבנסיעה דרך סוכני נסיעות ומשרדים החברים בהתאחדות, ולהנחלת ההבנה שיתרונות אלה משתלמים ללקוח, כמו גם להציג את פעילותה הענפה בפני חברי ההתאחדות והענף.

בנושאים אלה פועלת ההתאחדות בשני מסלולים עיקריים: פרינט ואינטרנט, כולל מדיה חברתית

### הודעות לתקשורת

ההתאחדות שולחת הודעות לתקשורת (המועברות גם לידיעת הענף) בנושאים בעלי חשיבות להתאחדות, לחברים ו/או לצרכן הישראלי. חלק מן ההודעות נשלחות לעיתונות הענפית (17 עיתונים ואתרי אינטרנט העוסקים בתיירות בלבד), וחלקן – גם לעיתונות הכללית (כל העיתונים ואתרי החדשות, בהם יש גם מדורי תיירות).

### בשנת 2016 שלחה ההתאחדות 20 הודעות לתקשורת, להלן חלק מן הנושאים:

- החמרה בדרישות הכניסה לירדן ASEZA מהווה חסם קשה בתיירות הנכנסת, כל הגורמים הרשמיים בכל הצדדים הסכימו להתייחס לנושא אך ורק בע"פ (ינואר 2016)
- לוח פעילויות ההתאחדות ביריד IMTM (פברואר 2016)
- ההתאחדות תובעת חברות תעופה נוספות שביטלו עמלת סוכן (אפריל 2016)
- תוכנית העבודה של ההתאחדות הוצגה בכנס מנהלים (יוני 2016)
- פנייה לחשכ"לית: לבטל פטור ממכרז לסוכנות נסיעות ממשלתית ולקבוע כי רק חברי התאחדות יוכלו להתמודד במכרזים (יולי 2016)
- פנייה לשר לווין להפשרת הקרן להבטחת כספי לקוחות (יולי 2016)
- צו מניעה זמני נגד בריטיש וחברות GDS לבקשת משרדים החברים בהתאחדות (אוגוסט 2016)
- התיירות היא מעל לפוליטיקה (בריסל איירליינס נכנעה והוציאה חטיף חלווה מתפריט הטיסות) (אוגוסט 2016)
- משבר אל על: קריאה לשרי התיירות והתחבורה וליו"ר ההסתדרות להתערב מיידית בסכסוך בין אל על לטייסים (נובמבר 2016) – מצורפת בהמשך.
- תוצאות סקר: 80% מהנוסעים רוכשים דרך סוכנים ישראלים (נובמבר 2016); ההודעה מצורפת לפרק 7 – כינוסים ענפיים, עמ' 41.
- נחתם הסכם היסטורי לתיירות הדדית בין התאחדויות הסוכנים של ישראל ויוון (נובמבר 2016, במסגרת הכנס השנתי 2016)

### בחודשים ינואר-יולי 2017 שלחה ההתאחדות 12 הודעות לתקשורת, להלן חלק מן הנושאים:

- תוכנית ההשתלמויות של ההתאחדות (ינואר)
- אישור ועדת השרים להצעה לתיקון חוק הגנת הצרכן מכירת מוצרים נון ריפאנדבל (ינואר)
- הסכם שת"פ תיירות משולש: ישראל-יוון-קפריסין (פברואר, בערב אירוח שרת התיירות)
- כנס ההתאחדות לתיירות פנים (אפריל)
- כנס ההתאחדות לתיירות נכנסת (מאי)
- אישור הסכם מע"מ
- קריסת "חופש ותעופה"

### מודעות פרסום

מדי פעם, בנושאים מיוחדים או בעיתויים מיוחדים, מפרסמת ההתאחדות מודעות מעוצבות בעיתונות הענפית, בהן באים לידי ביטוי עושר הפעילויות והיתרונות שיש לחברי התאחדות על פני משרדי נסיעות אחרים.

מצורפות שתי דוגמאות: ריכוז פעילויות ההתאחדות ביריד IMTM 2017 ומודעה שעוצבה למגזין "העצמאי" המופק ע"י להב ומופץ לכל חברי להב.



הודעות לתקשורת: משבר אל על, הודעה מיוחדת – נובמבר 2016

The Israel Association of  
Travel Agencies & Consultants (RA)



התאחדות משרדי הנסיעות  
ויועצי התיירות בישראל (ע"ר)

## מכתב גלוי לכבוד:

שר התיירות מר יריב לוין  
שר התחבורה מר ישראל כ"ץ  
יו"ר ההסתדרות אבי ניסנקורן

### התערבותכם המיידית לסיום הסכסוך בין טייסי אל על והנהלת החברה - צו השעה!

כידוע לכם, מזה מספר חודשים יש חוסר הסכמה בין טייסי אל על והנהלת החברה. לאחרונה החריף המשבר וכתוצאה מכך טיסות מעוכבות ומתבטלות, לקוחות מועברים לטיסות חכורות ובענף כאוס מוחלט.

השפעות הסכסוך בין אל על לבין טייסיה חמורות במיוחד, שכן טיסות אל על מהוות למעלה מ- 40% מכלל הטיסות מישראל ואליה.

החרפת הסכסוך עד כדי השבתה כללית של החברה תחמיר את הנזק לענף התיירות על כל רבדיו: התיירות הנכנסת וקבוצות לישראל, התיירות היוצאת, העסקית והפנאי, לרבות מלונות ומסעדות. השבתה כללית של הטיסות תגרום לצמצום דרסטי של מספר המושבים בטיסות הנכנסות והיוצאות ולנזק בלתי הפיך לענף התיירות והנסיעות לישראל וממנה ולמשק כולו.

קיים חשש כי שביתה תגרום לעסקים רבים לצמצם כח אדם במגזר הפרטי והעסקי וכי הלקוחות הפרטיים והעסקיים יינזקו באופן קשה.

מבלי לנקוט עמדה באשר לטענות הצדדים, אנו מבקשים כי תפעלו ללא דיחוי להדברות בין הצדדים, על מנת להביא לסיום מהיר של הסכסוך ביניהם, תוך צמצום הנזקים הכבדים.

אני קורא ליו"ר ההסתדרות לא להמתין להכרזת סכסוך עבודה, אלא להתערב מיידית ולהזמין את הצדדים למו"מ בתיווך ההסתדרות.

אין ספק כי זהו צו השעה!

בברכה,  
קובי קרני,  
יו"ר



חיים על הקוד האתי  
הגלבר לתיירות



חבר התאחדות משרדי הנסיעות  
ויועצי התיירות בישראל

פספורט, מודעת תודה לאחר הכנס השנתי באתונה (דצמבר 2016)



**2016**  
**ITTAA**  
**CONVENTION**

Athens, 22th-24th November 2016

**תודה!**  
**Ευχαριστώ**

למשתתפי הכנס, למרצים,  
לשותפים לעשייה  
ולכל נותני החסות



מודעה למגזין להב "העצמאי", יולי 2017

התאחדות משרדי הנסיעות ויועצי התיירות בישראל (ע"ר)



**חופשה בחו"ל דרך משרד נסיעות החבר בהתאחדות**

**5 סיבות למה להזמין דרך סוכן?**

- מחויבים לך מרגע ההזמנה ועד לשובך מהחופשה
- One Stop Shop - כל צרכי הנסיעה שלך במקום אחד
- עובדים עם מערכות שמציעות טיסות שלא תמצאו במנועי ההזמנות
- פועלים עפ"י החוק ודרישות הרגולציה בישראל ובעולם
- מחויבים לקוד האתי הגלובלי לתיירות

לרשימת חברי ההתאחדות כנסו



[www.ittaa.org.il/ittaa-members](http://www.ittaa.org.il/ittaa-members)

## אתר אינטרנט

בשנת 2017 התחדשה ההתאחדות באתר חדש, נוח וידידותי יותר לתפעול וכן למשתמש. האתר פועל בכתובת הקבועה של ההתאחדות [www.ittaa.org.il](http://www.ittaa.org.il) ומעודכן באופן שוטף.

אתר ההתאחדות פתוח ברובו לציבור, ומציג גם עמוד אודות About באנגלית. עם זאת, יש באתר חלקים הנוגעים לנושאי חוק ומורי דרך, אשר חשובים רק לחברי ההתאחדות, שנהנים משם משתמש וסיסמה של המשרד לכניסה לחלקים הנסתרים באתר ההתאחדות. אתר ההתאחדות מפנה גם לאתר מקביל של חברת ש.ע.ל., אשר גם הוא פתוח לציבור. גם באתר ש.ע.ל. יש לשונית המיועדת רק ללקוחות ש.ע.ל. שנכנסים לאתר עם שם משתמש וסיסמה של המשרד ובה מידע רב ערך בנושא: ויזות - אשרות כניסה למדינות, דרישות וטפסים.

באתר ההתאחדות נמצא גם הממשק להנפקת בקשה לכרטיס יועץ תיירות של ההתאחדות. ממשק זה פתוח גם הוא רק לחברי התאחדות, ודורש גם שם משתמש וסיסמה אישיים. לאחר עדכון הבקשה והעלאת תמונה כנדרש, מדפיסים את הטופס, מחתימים את מנהל/ת המשרד ושולחים להתאחדות עם תשלום. (כרטיס יועץ תיירות בפרק 11 – פעילות ההתאחדות למען חבריה, רווחה והטבות, עמ' 64)

## סרטוני תדמית

בשנת 2016 התקשרה ההתאחדות עם חברת "פוקסי מדיה" שצילמה עבור ההתאחדות סדרת סרטוני תדמית שבהם הופיעו חברי ההתאחדות. כל סרטון הוקדש לנושא, ואחד מחברי ההתאחדות היה זה שהציג את הנושא ואת הידע הרב והבטחון שאיש מקצוע מיומן מקנה לנוסע. נושאי הסרטונים היו:

1. ההתאחדות: שיפור והעמקת תרבות הנסיעות והתיירות בישראל
2. תיירות: איך לא ליפול ברשת
3. אז למה לי סוכן נסיעות עכשיו?
4. תיירות פנים: לגלות את הארץ מחדש
5. עם יועץ תיירות אתה לא לבד – סיפורי "הצלה" של סוכנים את לקוחותיהם
6. גם צעירים נוסעים דרך משרדי נסיעות – נסיעות מאורגנות לצעירים להופעות ופסטיבלים
7. שייט – לא למבוגרים בלבד – סיפורים שמדגישים את היתרון בנסיעה דרך יועץ התיירות
8. טיולי קולינריה – טיולים ייעודיים: מסעדות, יקבים, פסטיבלי בירה / יין
9. טיולי משפחות – טיולי בר/בת מצווה, טיולים בין-דוריים, חופשות משפחתיות
10. תיירות למגזר הערבי

**סה"כ חשיפה - 206,697 גולשים (יוניקים)!**

בשנת 2017 התקשרה ההתאחדות שוב עם חברת "פוקסי מדיה".  
עד כה צולמו ועלו לאוויר שלושה סרטונים:

1. מחפשים ברשת נסיעה לחו"ל? – אייטם שמהווה סקוול לכתבה עם נגה ניר נאמן
2. היעדים החמים לפסח 2017
3. הוועדה לפניית הציבור של ההתאחדות

את הסרטונים ניתן לראות בערוץ התאחדות משרדי הנסיעות ביו-טיוב – <https://goo.gl/YaFRXn>

מצאנו לנכון גם לאזכר כתבה חשובה בהשתתפות מנכ"לית ההתאחדות, אשר שודרה בחודש דצמבר 2016 וזכתה לתשומת לב רחבה של הציבור.

**ברקוד – נגה ניר נאמן חושפת את השקר הגדול של אתרי הזמנות המלונות.**

<http://news.nana10.co.il/Article/?ArticleID=1221480>

## רשתות חברתיות

תמונת קאבר לעמודי פייסבוק שעוצבה במיוחד והופצה לשימושם של חברי ההתאחדות, יולי 2017



## עמוד האוהדים של ההתאחדות בפייסבוק

עמוד האוהדים של ההתאחדות בפייסבוק משמש ככוכר עיר, שמחברת בין כמה אזורים: העמוד מחבר בין ההתאחדות לחברים, בין ההתאחדות לקהל הרחב, בין ההתאחדות לגורמי תיירות נוספים בארץ. בכל מקרה יוצא דופן הקשור לתיירות (שביתה, קריסת חברת תעופה, אירוע מזג אוויר דרמטי, הודעה על מדיניות תיירות חדשה במקומות שונים בעולם וכיו"ב), עמוד ההתאחדות מתגלה כמוקד מקצועי בעיני רבים, הפונים להתאחדות בין אם על גבי העמוד או בהודעות פרטיות. אנו רואים במהלכים אלה הזדמנויות לקידום המודעות ליתרונות שבהעדפת משרדי נסיעות החברים בהתאחדות.

התכנים המוצגים בעמוד עוסקים בפעילויות השונות של ההתאחדות, בכתבות בתקשורת הנוגעות לפעילויות אלה או לנושאים בעלי חשיבות לנוסעים בפרט ולמתעניינים בתיירות באופן כללי.

בחודש יולי 2017 עמוד ההתאחדות מונה מעל 4,200 אוהדים, אשר כולם הגיעו לעמוד בעצמם ובחרו להוסיף אותו לתחומי ההתעניינות שלו. העמוד פועל כמעט אך ורק באופן אורגני (ללא קידום ממומן) וזוכה לחשיפות יפות מאד. קרה כבר לא פעם, שידיעה שעלתה בעמוד ההתאחדות בעקבות מידע מתקשורת זרה, הופיעה לאחר מכן באתרי תקשורת ענפיים.

## קהילת יועצי התיירות של ההתאחדות בפייסבוק (קבוצה סגורה)

קבוצת יועצי התיירות של ההתאחדות בפייסבוק ממשיכה להיות המוקד המקצועי המתקדם והמעודכן ביותר בפייסבוק וברשת בכלל, בנושאי נסיעות תיירות.

הקבוצה היא סגורה – הפעילות בתוכה (פוסטים וכו') אינה גלויה למי שאינו חבר בקבוצה, והיא מהווה קבוצת אמון אשר בין חבריה מתרחש שיתוף יוצא דופן ברוחבו ובעומקו של ידע, התנסות וקשרים "פרטיים", למרות שעקרונית, החברים מתחרים ביניהם על קהל הנוסעים הישראלי.

פעמים רבות קורה, שאחד מחברי הקבוצה מעלה בעיה מקצועית או סיפור של נוסע, וחברים רבים מתגייסים לסייע ומעתירים מנסיונם, כמו גם ממשיכים לעקוב ולעודד עד לפתרון הבעיה של הלקוח.

ההשתתפות בקבוצה מותרת אך ורק לעובדים במשרדי נסיעות החברים בהתאחדות. המעוניינים להצטרף לקבוצה מתבקשים להציג בפרופיל האישי שלהם את מקום העבודה באופן גלוי (Public), כדי שחברי הקבוצה יידעו לזהות את המשתתפים. הקבוצה מנוהלת ע"י צוות ההתאחדות, ומונה כיום (יולי 2017) יותר מ-1,100 חברים.

### ניוזלטר

אמצעי הקשר העיקרי של ההתאחדות עם הענף הוא עדכונים עתיים באמצעות מערכת דיוור אלקטרוני.

העדכונים עוסקים בנושאים הרלוונטיים בזמן הנוכחי (דוגמה: פתיחת מסלול להכשרת סוכני נסיעות כסוכני ביטוח, נשלח למנהלי המשרדים 11.07.17), נשלחים גם עדכונים הודעות מגורמים חיצוניים (למשל: הודעות משרד התיירות לתיירות נכנסת), הצעות לאירועים מיוחדים (למשל: הרשמה להשתלמות, הזמנה לאסיפה, הזמנה למפגש עסקי, הרשמה לערב חשיפה באתר זה או אחר וכיו"ב).

אחת לחודש, בערך, שולחת ההתאחדות ניוזלטר המאגד בתוכו ריכוז של עדכונים הנוגעים לנושאים בהם ההתאחדות מטפלת, כתבות מעניינות שהתפרסמו בתקשורת העולמית ומתורגמות, תכנים רלוונטיים לענף וכן הטבות לחברי ההתאחדות. נושא הטבות מורחב בפרק 11 – פעילות ההתאחדות למען חבריה – רווחה והטבות, עמ' 64.

בשנה האחרונה נשלח אחת לכמה זמן גם ניוזלטר ייעודי למנהלי המשרדים, ובו עדכונים אשר אינם מיועדים לענף כולו, ודאי שלא לקהל הרחב.

ההתאחדות מייחסת חשיבות רבה לקשר עם החברים ומקדישה לנושא זה משאבי זמן לא מבוטלים, ותרה אחר דרכים לטייב אותו, באמצעות משו. נשמח להתייחסויותיכם לדיוורים, כמו גם לדו"ח זה.

### מסרונים

במהלך 2016 ובעיקר במסגרת כינוסים והשתלמויות החלה ההתאחדות לשלוח הודעות ותזכורות גם באמצעות מסרונים.