

MSC CRUISES: סוד ההצלחה בשוק הישראלי והעולמי

Posted on 9 בפברואר 2019 by עוזי בכר



טלי נוי, מנהלת חברת השייט בישראל הציגה את האני מאמין שלה: שותפים אמיתיים של הסוכנים, הפלגות מישראל וחידושים עתידיים

Categories: חדשות, ראשי

Tag: MSC, בליסימה, MSC Cruises, טלי נוי, מרביליה

טלי נוי מונתה לתפקיד מנהלת חברת MSC CRUISES בישראל ב-2015, לאחר שמילאה שורה של תפקידים בחברת התיירות 'איסתא' ועסקה לאחר מכן כמנהלת פרויקטים שיווקיים עבור חברות מעולם התיירות ואחרות. פרויקט פרטי שניהלה בהצלחה בחברת MSC, הביא לבחירתה לתפקיד הנכסף.

ארבע שנים חלפו ושחקנית הרכש של MSC CRUISES חוללה מהפכה בענף הקרוזים המקומי והובילה את הקבוצה האיטלקית לצמרת טבלת ליגת-העל של הענף בישראל. נבחרת החלומות - נוי והצוות הישראלי - מדורגת במקום השני בטבלת שווקים בצמיחה של חברת הקרוזים, מתוך 50 שווקים בעולם כולו, עם רצון עז לכבוש את הפסגה.



MSC Grandiosa - האונייה השלישית מסדרת מרביליה . צילום MSC מה הביא לתפנית החיובית בפעילות חברת MSC CRUISES בשוק המקומי והעולמי?

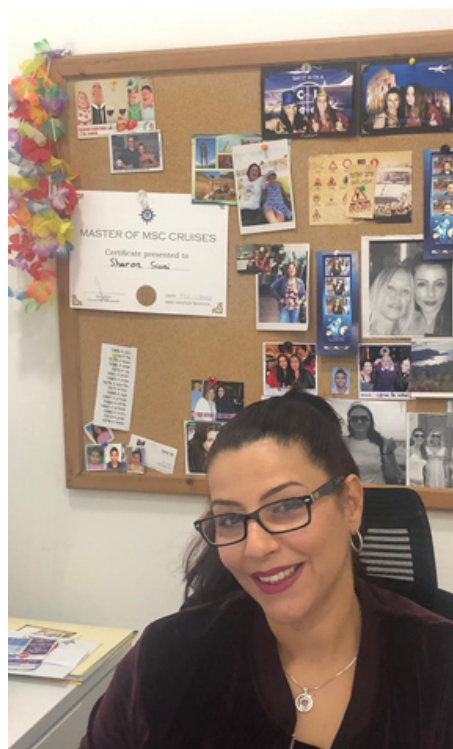
"בעולם, החברה כבר בצמיחה הרבה מאוד שנים, בסדר גודל של מאות אחוזים, וזה הולך ומתעצם הודות לאניות החדשות, ניהול מוצלח ובעיקר מכוון שליבת העסק (Core Business) של החברה היא אירופה, בשונה משאר החברות".

בשל היותה חברת קרוזים אירופאית, מרבית האניות פועלות באירופה ומנגד היא גם חברה מאוד הטרוגנית באופייה, מסבירה טלי נוי. " אין לנו שוק דומיננטי אחד. החברה בנויה מכל השווקים. באניות שלנו ניתן לראות נוסעים מכל קצוות תבל וזה בא לידי ביטוי גם בשירות ובסיורי החוף בהשוואה למתחרים, ששם האנגלית יותר שולטת ויש שווקים מובילים כמו ארה"ב. זו אחת הסיבות לגידול החברה בעולם ובאירופה בפרט, שהפכה אותה לחברת הקרוזים המובילה באירופה".

בארץ, לטענתה, היו מספר סיבות שהביאו את החברה להצלחה המטאורית: "צוות טוב ואווירה משפחתית שגורם לנאמנות ולמוטיבציה גבוהה. כולנו עובדים ביחד, ביצירתיות. צוות המכירות, צוות השיווק וצוות הקבוצות, צמחו יחד בשלוש השנים האחרונות".

סיבה נוספת היא הזדמנות פז אליה נשאבה חברת MSC CRUISES: "סוכני הנסיעות הישראליים הבינו בשנתיים האחרונות, ששייט זה נושא ששווה להשקיע בו, הן מבחינת רווחיות והן מבחינת הביקוש שמגיע מהשטח. MSC נכנסה לאותה הזדמנות יחד עם כל החדשנות שהיא מביאה ובנינו את כלי העבודה הטובים ביותר מבחינתנו ואנחנו משתדלים לתת את השירות הכי טוב לסוכנים".

סוכני נסיעות, זו מילת קסם שמבעירה בכל פעם את השיחה ומביאה את טלי לשוב ולהדגיש את ה"אני מאמין" שלה. לדעתה, מעמד הסוכנים מאוד משמעותי בישראל בפרט ובעולם בכלל. טלי: "רואים אצל הלקוחות את החזרה לסוכני הנסיעות ולכן כל שינוי - בין אם זה שינוי של מוצר, הטמעת מוצר או הגדלת סגמנט מסוים, לא רק בקרוזים אלא בכלל - מגיע אך ורק בזכות הסוכנים".



בוגרי Winter School MSC
"אנחנו שותפים אמיתיים של הסוכנים"

לאחרונה הסתיים בהצלחה המחזור האחרון בפרויקט ייחודי ובהשקעה גדולה שארך שלושה חודשים ונקרא Winter School MSC. הוקמו שני מרכזי למידה, אחד בחיפה ואחד ברמת גן במטרה להכשיר סוכנים ליועצי שייט.

"למעשה הקורס היה מורכב משלושה שלבים: החלק הראשון עסק בעולם התיירות בכלל ובעולם השייט בפרט. עולם השייט והפוטנציאל הטמון בו ולמה ניתן למכור חופשת שייט גם למי שמתקשר ומבקש לרכוש חופשה יבשתית. החלק השני, הצמידות ל- MSC עם פרטים על החברה, האניות החדשות, מערכת ההזמנות ומכירות. החלק השלישי היה מעשי, ליישם את כל הנלמד באופן תיאורטי לעבודה על המערכות ומכירת חופשות שייט".

טלי מצינית, שמדובר בדרכה ושהתוצאות מדברות בעד עצמן. "מיד לאחר ההכשרה החלו הסוכנים למכור עשרות חופשות שייט תוך תקופה קצרה".

נראה שהסוכנים הם היעד המרכזי של חברת MSC CRUISES בישראל. זה בא לידי ביטוי בהכשרות, בוואטסאפ ייעודי עבורם שזמין 24/7, כוח אדם שעומד לרשותם, ייעוץ ושירות תוך כדי חשיבה מחוץ לקופסא עם מוצרים שיקלו עליהם את המכירה: סדר פסח שיערך באנייה החדשה **בליסימה** והיה להיט גם בשנה שעברה **במרביליה**, סיורי חוף בעברית, צוות בידור ישראלי במועדוני הילדים, סיורי קניות והבטחה להפתעות נוספות בשנתיים הקרובות.

אם נחזור לרגע לסוד ההצלחה של החברה בישראל בהקשר המתבקש לסוכני הנסיעות, אז עצם העובדה שלא מדובר בנציגות אלא בחברה עצמה, מאפשר להעניק לסוכנויות השייט בארץ מוצרים מיוחדים.



תמונות מתוך קורס הכשרת סוכנים ליועצי שייט בחברת MSC כולם נוסעים לתל אביב

אחת השאיפות של טלי נוי בעתיד הקרוב היא להעתיק בהצלחה את מרכז החברה מחיפה לתל אביב, לרשום גידול נוסף של עשרות אחוזים במספר הנוסעים בהשוואה ל-2018, להיות במקום הראשון בשוק הצמיחה של חברת MSC CRUISES ולקחת חלק בפעילויות החברה לא רק ברמה המקומית אלא בפרויקטים חוצי חברה.

מתי תחזור החברה להעלות נוסעים מנמלי ישראל?

"אנחנו עובדים על זה. כבר השנה יהיו מספר הפלגות חורף ואני מקווה שתוך שנה-שנתיים נוכל לראות פה אניות של MSC ונוסעים ישראלים שנהנים מהפלגות היוצאות מישראל גם בתקופות חמימות יותר".

הדבר תלוי בהרבה גורמים, הסבירה טלי: "המצב הביטחוני, היצע וביקוש להפלגות MSC - אנחנו אומנם החברה השלישית בעולם והראשונה באירופה, אבל עדיין עם 16 אניות בלבד. לחברה יש יעדים מבוקשים ברמה עולמית והצבת אנייה בישראל, בתקופה החמה, זה אומר אנייה אחת פחות ביעד מבוקש אחר. אנחנו צריכים להגדיל את צי האניות שלנו כדי שנוכל להציב פה אנייה בשיא העונה. המזל שלנו הוא שרוב האניות הן חדשות, גם הוותיקות במושגים של עולם הקרוזים נחשבות לחדשות, כך שכל אנייה שנביא לפה תהיה טובה".



הטיילת המרשימה באוניות מסדרת מרביליה. צילום MSC
המפתח להגדלת שוק הקרוזים בישראל

קו מחשבה יצירתי ומעניין עלה במהלך השיחה, כיצד להגדיל את מספר הנוסעים היוצאים לחופשות שייט בישראל: "כל מי שמעוניין בחופשה, ניתן להציע לו קרוז. אם סוכן ימכור קרוז רק למי שמבקש - אז הסגמנט הזה לא יגדל. חברות הקרוזים לא משקיעות פה מיליונים בהעלאת המודעות למוצר ואם הסוכנים ילמדו לעבוד עם התוכנות, יקבלו יותר מידע על קרוזים, הם יוכלו להנגיש את זה ואז ללא ספק נראה פה עקומה חדה במכירות".

"אני מאוד מאמינה בסוכנים וכדי שנוכל להגיע למספרים של 100, 200 ו-300 אלף נוסעים בשנה, בעתיד הרחוק, הסוכנים צריכים להתחיל למכור קרוזים כאלטרנטיבה לחופשה יבשתית. יש שוק בארץ שיכול להיות רלוונטי למוצר הזה".

טלי חזרה והדגישה ששירות איכותי ומקיף ללקוחות מצד סוכני נסיעות מקצועיים יביא לעלייה במספר היוצאים לחופשות קרוזים. שילוב נכון של טיסות, מלון, העברות והסברים הקשורים למועד היציאה מהארץ ומה כולל הקרוז, לא יפתיעו את הנוסעים ויגרמו להם הנאה מושלמת בחופשת השייט.

מחקר שנערך לאחרונה בארצות הברית מגלה ש-95% מהנוסעים שרכשו קרוז ישירות דרך סוכני נסיעות יחזרו ויעשו קרוז נוסף, לעומת אחוז נמוך יותר של נוסעים שרכשו את חופשת השייט שלהם לא דרך סוכן נסיעות.



חברת MSC מציגה את ZOE במסיבת עיתונאים
חידושים טכנולוגיים ב-MSC

"בחברת השייט MSC שוקדים להביא את חוויות הלקוח לגבהים חדשים. לא רק קולינריה, חדרים יפים ואטרקציות באניות, אלא חידושים טכנולוגיים שיכולים למנוע עיכובים מיותרים ועלולים לפגוע בחוויית הלקוח. לשם כך אנחנו עומלים קשה להביא את המילה האחרונה בטכנולוגיה החדשנית לים."

ZOE יועץ אישי בשבע שפות שיהיה זמין בחדרי הבליסימה, האנייה החדשה שתושק בקרוב וייתן מענה מידי לשאלות כמו: מתי פועל חדר הכושר, מתי ניתן להזמין טיפולי ספא ועוד.

MSC FOR ME - זמינה כבר במרבילה ובכל סדרת האוניות החדשות ומעניקה מידע עדכני על הזמנת חופשת השייט. אם הזמנתם חופשה ב-MSC, כל מה שעליכם לעשות הוא להכניס את מספר ההזמנה ולראות עוד כמה ימים נותרו עד לחופשה המיוחלת ובקרוז עצמו תוכלו לראות מה יש לעשות בכל יום: פעילויות, רכישות וכדומה.

טלי הוסיפה והסבירה כי קיימים גם צמידים שניתן לרכוש באונייה: צמיד לילדים - ב-18 דולר המשמש לאיתור הילדים ומוצמד לאפליקציה האישית. קיים גם צמיד למבוגרים, שניתן לרכוש בסכום של דולרים בודדים ומחליף את הכרטיס הפופולארי שמוכר בכל חברות השייט המשמש לרכישת משקאות, קניות, טיפולי ספא, לפתיחת דלת החדר והכספת האישית.



חידושים טכנולוגיים ב-MSC: צמיד שמחליף את הכרטיס.

טלי נוי חותמת את הריאיון עם בשורה משמחת נוספת וסיפור אישי קצרצר: "ב-2022 חברת MSC CRUISES תשיק את האונייה הראשונה מתוך 4 חדשות בנות 60 אלף טון, כולן כוללות סוויטות בלבד. הרגע שבו זכיתי לסיפוק הגדול ביותר במהלך עבודתי בחברת MSC היה כאשר מצאתי עצמי במעלית האנייה מרביליה עם נוסעים ישראלים בלבד."

ברוכים המצטרפים לקבוצת הפייסבוק "[קרוז חלום של הפלגה](#)"  הייחודית בעולם הקרוזים

.There are no comments yet