

دراسة حالة 3

النقل الجوي

- المطار
- شركة الطيران (الخطوط الجوية الجزائرية، الخطوط الجوية التركية، طيران الإمارات...)

هدف الدراسة

دراسة حالة: التسويق الخدمي في النقل الجوي

المقدمة

يلعب النقل الجوي دورًا أساسيًا في الربط الدولي، السياحة، والتجارة. ويرتكز على فاعلين رئيسيين :

1. المطارات :تدير البنية التحتية اللازمة لعبور المسافرين والبضائع.
2. شركات الطيران (مثل الخطوط الجوية الجزائرية، الخطوط التركية، طيران الإمارات): تتولى نقل الركاب والشحن.

الهدف من هذه الدراسة هو تحليل كيفية تطبيق هؤلاء الفاعلين لاستراتيجية 7P في التسويق الخدمي لتعزيز تنافسيتهم وتحسين تجربة العملاء.

أولاً: تقديم قطاع النقل الجوي

1.المطارات

- بنية تحتية تسمح بالإقلاع، الهبوط، وإدارة تدفق الركاب والبضائع.
- الخدمات المقدمة: التفتيش الأمني، إدارة الأمتعة، الأسواق الحرة، صالات كبار الشخصيات، المطاعم، المساعدة للمسافرين.

2.شركات الطيران

- نقل الركاب والبضائع على المستوى المحلي والدولي.
- الخدمات الإضافية: درجات سفر اقتصادية وممتازة، أنظمة الترفيه على متن الطائرة، برامج الولاء، خدمات مخصصة.

ثانياً: تحليل المزيج التسويقي للخدمات (7 P) في النقل الجوي

1.المنتج(Product)

- المطارات :إدارة الرحلات، بنية تحتية حديثة، صالات VIP ، خدمات العبور.
- شركات الطيران :نقل الركاب والشحن، درجات السفر (اقتصادية، أعمال، أولى)، وسائل الترفيه والخدمات على متن الطائرة.

2.السعر(Price)

- **المطارات:** رسوم الهبوط، تكاليف وقوف الطائرات، رسوم الخدمات.
- **شركات الطيران:** أسعار التذاكر تختلف حسب الدرجة، الطلب، الموسم، والخدمات المشمولة (الأمثلة، الوجبات، الخدمات المتميزة)

3. التوزيع (Place)

- **المطارات:** حجز الخدمات عبر الإنترنت (مواقف السيارات، صالات VIP ، الوصول عبر وسائل النقل العام وسيارات الأجرة).
- **شركات الطيران:** بيع التذاكر عبر الإنترنت، وكالات السفر، منصات الحجز مثل (Expedia ، Kayak).

4. الترويج (Promotion)

- **المطارات:** الإعلانات حول الخدمات المتميزة، التعاون مع شركات الطيران، الحملات السياحية.
- **شركات الطيران:** الإعلانات عبر وسائل التواصل والإعلام، العروض الموسمية، برامج الولاء (مثل Miles & More ، Skywards).

5. العاملون (People)

- **المطارات:** موظفو الأمن، الطاقم الأرضي، موظفو الاستقبال، موظفو المحلات والخدمات.
- **شركات الطيران:** الطيارون، المضيفون والمضيفات، موظفو التذاكر، خدمة العملاء.

6. العمليات (Process)

- **المطارات:** إدارة تدفق الركاب، تسجيل الأمثلة، إجراءات الأمن، الصعود للطائرة.
- **شركات الطيران:** الحجز عبر الإنترنت، تسجيل الوصول الرقمي، الخدمات على متن الطائرة، المساعدة في حالة التأخير أو الإلغاء.

7. الأدلة المادية (Physical Evidence)

- **المطارات:** تصميم حديث، نظافة، لوحات إرشادية واضحة، صالات كبار الشخصيات، الأسواق الحرة.
- **شركات الطيران:** زي الطاقم، العلامة التجارية للطائرات، راحة المقاعد، جودة الطعام والتجهيزات على متن الطائرة.

ثالثاً: الاقتراحات والتوصيات

1. تحديث البنية التحتية للمطارات

- رقمنة الخدمات (الصعود الإلكتروني للطائرة، التعرف على الوجه).
- تحسين مساحات الاستراحة والمطاعم.

2. تحسين تجربة العميل أثناء الرحلة

- إدارة أفضل لحالات التأخير والإلغاء.

- تنويع الخدمات (Wi-Fi) على متن الطائرة، خيارات ترفيه مبتكرة.

3. تعزيز برامج الولاء والترويج

- برامج ولاء جذابة بمزايا حصرية.
- استراتيجيات تعاون مع الفنادق وشركات السياحة.