

# כל עובד – איש מכירות

מאת : מרדכי בן-ארי

מחלקת המכירות שלנו לדברי בקורת אלה ואם אפשר, יש למצוא תרופה כדי לתקן את המעוות. לעתים קרובות תכננו מכרינו נסיעה, אך טרם החליטו באיזו חברה לטוס. יש להזעיק את מחלקת מכירת הכרטיסים ולהביא עובדה זו לתשומת לב, כדי לאפשר לה לבצע את המכירה למען אל על. אותו דבר נכון, כמובן, גם ביחס לאינפורמציה על משלוח מטען.

אנשים רבים אינם מבינים מדוע דווקא יטוסו באל על, או מדוע ישלחו סחורותיהם באמצעות החברה. אולי מבקשים הם משהו "אקזוטי" יותר בתחום המסע האוירי. שומה עלינו להצביע על היתרונות שבטיסה עם חברתנו או בשליחת מטענים באמצעותה. נוסף על העובדה, שבין הנוסע ובין העובדים קיימת שפה משותפת ונוסף על השירותים הכל-עולמיים שהחברה מציעה לנוסעים ולשולחי מטענים, מן הראוי להדגיש, שהחברה היא עמוד תווך חשוב לכלכלה הישראלית ולבטחונה. לאל על חשיבות מכרעת לשגשוגה של המדינה כולה. היא תורמת מטבע זר לאוצר. היא מן המעבידים הגדולים בארץ. היא פעלה פעולה חלוצית בתחומי תעשייה חדשים בישראל, משום שהיא משתמשת בדגמי המטוסים החדשים והמשוכללים ביותר ובציוד אלקטרוני.

כאשר אנו דנים על השפעתנו האי-שית על הצלחתה ועל עתידה של החברה, הכרחי לקחת בחשבון שאל על הינה חברה אחת ואחידה. כוונתנו לכך, שהבטחה הניתנת בצירוף



קרקע או כעובדי מינהל, אנו משקפים בפעולתנו היומיומית את דיוקנה ואת אישיותה של החברה.

כל אחד מאתנו בא במגע עם מאות אנשים מדי יום ביומו. אנו מקיימים מגעים עם משפחותינו, עם ידידינו, עם מכרינו. הכפילו נא את מאות המגעים הללו ב-2,000 בערך, כמספר עובדי החברה בישראל בלבד, ותווכחו לדעת מה הן האפשרויות הכבדות לקידום החברה ברחבי המדינה. כי אכן, ייצוגה של החברה — זהו מבצע מתמיד של 365 יום לשנה.

אפשר לתת לכך דוגמאות מוחשיות רבות. אחד מידידינו מתכנן נסיעה לחופשה באירופה. אם הוא מתכוון לטוס באל על, נברך אותו על החלטתו ואולי אף נסביר לו היטב את השירותים שהוא זכאי לקבל מן החברה. אם החליט לטוס בחברה מתחרה, הרי יכולים אנו לפנות לגלות מה סיבת הדבר. אם יביא טענות של ממש נגד החברה, הרי יש להסב את תשומת לב הנהלת

בחברה קטנה ופעילה כאל על מה-וזה כל איש שבצוות העובדים, בין שהוא ניצב מאחורי דלפק מכירות הכרטיסים ובין שהוא יושב ליד הגה האוטובוס, גורם חיוני ורב ערך ליצוג החברה בעיני הציבור.

דיוקנה הציבורי של חברת תעופה אינו מתבסס רק על תכניות של פרסומות ושל יחסי צבור. ברב המקרים הדיוקן הזה הוא פועל יוצא מן היחסים בין אדם לרעהו, בין החברה ללקוחותיה.

ברור כי יש לצפות לאדיבות, ליעילות ולמדה גדושה של נכונות לעזור מצד אנשי המכירות הקשורים ישירות עם מכירת כרטיסי הטיסה, הטיפול במטען ובדאר. אך מה בנוגע לאחרי-ריס? מלה מעודדת וחיוך חם משפתי דיילת באחד ממטוסינו עשויים להפוך נסיעה שגרתית למסע מהנה. סבלנות והבנה מצד פקידי ההזמנות והמידע עשויים להביא להגברת המכירות יותר מכל תעלולי הפרסומות. נהג אוטובוס ייחודי עשוי לזכות את החברה בלקוח קבוע וצוות קרקע יעיל הוא הערובה הטובה ביותר האפשרית לפעולות תעופה בטוחות ומושלמות.

בסופו של חשבון תלויים הצלחתה או כשלונה של כל חברת תעופה בהיקף הניצול של מטוסיה. מאחר וכולנו הנונו עובדי החברה, יהיה תפקידנו המידי והמיוחד אשר יהיה, יש לכולנו ענין חיוני בכך, שגורם הניצול של המטוסים ישאר גבוה וכי הלקוח המקרי יהיה לנוסע או לשו"ל קבוע של מטען אוירי. חשוב לזכור, שבין שאנו משמשים כצוות

# לא נשכח

## נעמי גרוס איננה

קשה הפרידה מנעמי גרוס.

נעמיל'ין, כפי שדידיה כינוה, קפלה בקרבה תכונות אנושיות שמעטים ניחונים בהן. היה בה צרוף נדיר של יעילות בעבודתה ומסירות לכל נושא בו טפלה. החיים נתאכזרו לה כבר בגיל צעיר. מוראות מלחמת העולם השניה הכו בכל משפחתה והותירוה בודדה. מכות איוב הגשיכו להתאכזר אליה בהתאלמנותה בגיל צעיר. הגורל הועיד לה את הטיפול בשני בנים בגיל רך.

מיד עם כניסתה לבית אל-על כמזכירתו של מ. בן-ארי הקרינה מסביבה אותן תכונות שקרבו אליה את כל חבריה לעבודה. תכונות אלו הוו נכס יקר בעבודתה במחלקת המטען, כאשר כל לקוח ראה עצמו, באמת ובתמים, כידיד אישי של נעמי, מעבר לקשרי עבודתו עם החברה. ננטה נא לכבד את זכרה ע"י שמירה על אותם הערכים ששמשו לה מופת. אנו משתתפים בצערם של בני ביתה ובע"י קר בנייה עולי הימים. תהא נשמתה צרורה בצרור החיים...



ביום ו', ח' באב תשכ"ה — יום מלאת 10 שנים להפלת המטוס איי.קיי.סי. התייחדו הנהלת החברה והעובדים עם זכר הנספים.

זרי אבל הונחו על קבר האחים בבית העלמין קרית שאול מטעם הנהלת החברה ונציגויות של ועדי חטיבות העובדים. כן הועמד כבוד ליד קבר האחים בכל שעות היום.

יהי זכר הנספים ברוך.

קברניט סטנלי הינקס ז"ל  
קצין ראשון פנחס בן-פורת ז"ל  
מהנדס טייס סידיני צ' למרס ז"ל  
אלחוטאי רפאל גולדמן ז"ל  
דיילת שרה אצ' רקן ז"ל  
דייל ליאון טיסר ז"ל  
דייל אלברט אלחדף ז"ל

תכובד בלוד, בפריס או בניו-יורק. ואם דבר זה הוא בלתי אפשרי יש לתת הסבר או התנצלות. אנו חברה קטנה מדי מכדי שנוכל להרשות לעצמנו להעביר את האחריות הלך וחוזר מאחד לשני.

זכרו, שענף התעופה הוא אחד מן הענפים בו התחרות בעולם כיום גדולה ביותר וכי אם מבקשים אנו ליצור אקלים לעסקים ההולכים ונשנים, על כל אחד מאתנו להיות מוכן להציע ללקוחותינו מעט יותר מן האחרים. לעיתים קרובות אפשר לתרגם לחיצת יד וחיוך למונחים של דולרים וסנטים במאזן השנתי. כולנו אנשי מכירה, עד לאחרון שבתוכנו. ברי מזל אנחנו שיש לנו מוצר כ"אל-על" שכדאי גם כדאי ל"מכרו".