

حوار السيد راشد الفجير، المدير الإقليمي لطيران الإمارات بالمغرب، مع وكالة المغرب العربي

1. أدت عمليات إغلاق الحدود والقيود المفروضة للحد من انتشار فيروس كورونا الجديد إلى توقف شبه كامل لشركات الطيران. كيف تفاعلت طيران الإمارات مع الاضطرابات الناشئة عن هذه الجائحة؟

في 25 مارس، علقت طيران الإمارات مؤقتاً جميع رحلات الركاب وفقاً لتوجيهات الهيئة العامة للطيران المدني بدولة الإمارات العربية المتحدة. لقد كان لذلك تداعيات كبيرة على نشاط الناقله ونأسف بشدة لما حصل أيضا من هذا التأثير على عملائنا، إلا أن طيران الإمارات تدعم بالكامل جهود وتدابير دبي والإمارات العربية المتحدة في مواجهة هذا الوباء، والتي تضع دائماً صحة وسلامة الأشخاص ضمن أولوياتها. منذ 15 يونيو الماضي، تعمل طيران الإمارات على تحديث رحلاتها عبر شبكة خطوطها. خلال شهر أكتوبر الحالي، سنقوم بخدمة أكثر من 100 مدينة، عبر رحلات آمنة ومريحة من مقرنا في دبي، لكافة المسافرين الذين ينتقلون بين الأمريكيتين وأوروبا وأفريقيا والشرق الأوسط وآسيا والمحيط الهادئ. ونركز في طيران الإمارات بشكل كامل على خدمة شبكتنا والالتزام بها، والعمل بجهد للعودة إلى مستويات ما قبل الوباء خلال الأشهر المقبلة مع إعادة فتح المزيد من المطارات والمدن. نعمل جاهدين لاستعادة شبكة وجهاتنا بالكامل بحلول صيف العام 2021. وتواصل طيران الإمارات العمل مع السلطات المحلية والدولية لاستئناف الرحلات بشكل مسؤول وتدرجي من أجل تلبية الطلب على السفر، مع وضع صحة وسلامة مسافرينا وأطقمنا والمجتمعات التي نخدمها على رأس أولوياتنا.

2. استأنفت طيران الإمارات تشغيل رحلاتها إلى الدار البيضاء منذ الثامن عشر من سبتمبر الماضي. كيف تسير هذه العملية؟ ماذا عن الطلب؟ وماذا عن طيران الإمارات للشحن الجوي؟

منذ أن استأنفنا عملياتنا إلى الدار البيضاء بثلاث رحلات أسبوعية في الـ 18 من سبتمبر الماضي، لاحظنا ارتفاعاً في الطلب بشكل متنامي على رحلات الركاب لخط الدار البيضاء-دبي. كما تشهد عمليات الشحن من سوق الدار البيضاء نشاطاً كبيراً. في الواقع، يمثل المغرب سوقاً مهماً بالنسبة لطيران الإمارات في إفريقيا، كما تؤكد إعادة تشغيل رحلاتنا المنتظمة إلى الدار البيضاء ثقتنا في هذه الوجهة وإمكانيات نموها القوية، كما تؤكد انخراطنا العام في تنمية السياحة والتجارة في المغرب. سنواصل تقديم تجربة سفر آمنة ورائدة لعملائنا، مع إرساء معايير مبتكرة على مستوى الصناعة في الأجواء وعلى الأرض بهدف الحفاظ على صحتهم وسلامتهم في جميع المراحل والأوقات، كما نوفر لهم سفراً سلساً إلى أكثر من 100 وجهة حول العالم عبر دبي.

3. ما هي الإجراءات التي اتخذتها الشركة لضمان سلامة المسافرين؟
نعمل باستمرار في طيران الإمارات على مراجعة وتحديث بروتوكولات النظافة والسلامة بما يتماشى مع أحدث الإرشادات والتعليمات من السلطات وخبراء الصحة. لقد قمنا بتعديل خدماتنا على الأرض وفي الأجواء، واتخذنا عدداً من الإجراءات الجديدة لحماية عملائنا وموظفينا في كل

خطوة من رحلة السفر. يتضمن ذلك عبوات تحتوي على أدوات الوقاية الصحية توزع مجاناً على جميع العملاء وتحتوي على أقنعة للوجه وقفازات ومناديل مطهرة وسوائل معقمة، إضافة إلى تزويد جميع أفراد طاقم الخدمة على الطائرة بأدوات الوقاية الشخصية. كما ان طائرات طيران الإمارات مزودة بمرشحات هواء HEPA المتطورة، التي تزيل 99.97% من الفيروسات وذرات الغبار ومسببات الحساسية والجراثيم من هواء المقصورة، وذلك لضمان بيئة صحية وآمنة في الأجواء. وتخضع كل طائرة، عند عودتها إلى دبي عقب كل رحلة، لعملية تنظيف وتعقيم مكثفة لضمان السلامة والنظافة المناسبة.

من جهة أخرى، ولضمان سلامة المسافرين والزوار والمجتمع، فإن اختبارات COVID-19 PCR تعدّ إلزامية لجميع الركاب القادمين إلى دبي وإلى الإمارات العربية المتحدة، بما في ذلك مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة والمقيمين والسياح، بغض النظر عن البلد الذي يأتيون منه.

كما ينبغي على المسافرين العابرين عبر دبي الامتثال لمتطلبات سلطات الدول المتجهين إليها حتى يسمح لهم بالصعود إلى الطائرات.

أما بالنسبة لعملاء طيران الإمارات الذين يحتاجون إلى شهادة اختبار PCR للكشف عن "كوفيد-19" قبل المغادرة من دبي، يمكنهم الاستفادة من أسعار خاصة توفرها مستشفيات وعيادات شريكة بدبي، وما عليهم سوى إبراز التذكرة أو بطاقة الصعود إلى الطائرة. يتوفر أيضاً إمكانية إجراء الاختبار في المنزل أو المكتب، وإصدار النتيجة في غضون 48 ساعة.

يمكن لجميع عملائنا الآن السفر بكل أريحية، إذ تلتزم طيران الإمارات بتغطية تكاليف العلاج الطبي والحجر المتعلقة بـ"كوفيد-19" مجاناً لعملائها بغض النظر عن وجهتهم أو الدرجة التي يسافرون فيها، وتسري هذه التغطية على جميع العملاء الذين يسافرون على رحلات الناقل حتى 31 ديسمبر 2020. وسوف تبقى التغطية سارية لمدة 31 يوماً بدءاً من سفر أول قطاع من الرحلة، ما يعني أن العملاء يمكنهم الاستمرار في الاستفادة من هذا الضمان حتى لو تابعوا سفرهم إلى مدينة أخرى بعد وصولهم إلى وجهتهم مع طيران الإمارات.

4. المكانة التي تحتل إفريقيا في استراتيجية طيران الإمارات ؟

تعد إفريقيا قصة نجاح عظيمة بالنسبة لنا. أدركت حكومة دبي في وقت مبكر الإمكانيات غير المستثمرة في إفريقيا، وكان لطيران الإمارات دور فعال في دعم نمو المنطقة. سواصل التزامنا بتوفير روابط مهمة من إفريقيا إلى الأسواق الناشئة في آسيا والشرق الأوسط وأستراليا. يتيح الموقع الجغرافي لدبي للمسافرين الأفارقة تجربة السفر في مدة زمنية أقصر، بدل الرحلات التي كانت تسير معظمها في الماضي عبر أوروبا.

لقد ركزنا على إعادة شبكتنا إلى مستويات ما قبل جائحة كوفيد وقد ساعدنا هذا بشكل كبير من استعادة شبكتنا الأفريقية، ونحن فخورون بما وصلنا إليه اليوم. منذ بداية شهر أكتوبر، وصل عدد المحطات التي تخدمها الناقل برحلات الركاب إلى 20 وجهة في أفريقيا، وهذا يمثل أكثر من 90% من شبكتنا الأفريقية السابقة قبل كوفيد. ونواصل بالطبع جهودنا من أجل استعادة وثيرة رحلاتنا في

العديد من وجهاتنا الأفريقية، كما أننا نلاحظ علامات مشجعة على تنامي طلب السفر نحو هذه الوجهات، ونأمل أن يرتفع عدد الرحلات نحو إفريقيا في الأشهر المقبلة لنوفر للمسافرين مع طيران الإمارات مرونة أكبر وإمكانية مواصلة رحلاتهم مع الناقل إلى عدد كبير من الوجهات العالمية عبر مركزنا بدبي.

5. ما هي توقعاتكم بالنسبة لآفاق القطاع في الشهور المقبلة؟ ومتى تتوقعون أن تعود الحركة الجوية إلى مستوى ما قبل الأزمة؟

سنحتاج إلى ما يقارب عامين من أجل استعادة مجموعتنا الكاملة من الخدمات والوجهات وإلى مستويات ما كما كانت عليه سنة 2019، ونأمل حينها أن تكون العديد من الدول قد فتحت حدودها بالكامل، وخففت من القيود المفروضة على السفر، وأن تستعيد العديد من الدول جزءاً من نمط حياتها الطبيعي في الاقتصاد. ستقوم طيران الإمارات بخدمة شبكة وجهاتها كاملة كما كانت من قبل، ونأمل أن يتم ذلك بنجاح.

6. ستغير هذه الأزمة سلوك وعادات الركاب؟

كما قلت سابقاً، يتطلب بعض الوقت لكي يستعيد المستهلكون أيضاً ثقتهم كلياً في السفر، وذلك بسبب الرفع التدريجي للقيود على السفر. أعتقد أن ما يحتاجه عملائنا هو الشعور بالاطمئنان. فعندما يسافر الشخص للعمل أو للسياحة يجب أن يشعر بالأمان. لذا، استثمرت طيران الإمارات كثيراً في إجراءات الوقاية والسلامة، سواء لطواقمنا أو ركابنا، لكي يسافروا في ظروف صحية ناجحة. فيما يتعلق بالطلب على السفر، فإن التدابير التي اتخذناها تمكن من الشعور بالمرونة والراحة عند الحجز. علينا أن نخلق هذا الجو من الظروف حتى يستعيد العملاء ثقتهم في السفر. إن استعادة ما يقارب 90% من شبكتنا العالمية لم يأتي إلا استجابة للطلب المتنامي لزيارتنا وهو أيضاً دليل على ثقتهم في جودة وأمان خدماتنا.

ولأن وجهة دبي تعدّ من الوجهات العالمية الأكثر شعبية وأماناً، فقد أعيد فتح أبوابها أمام الزوار من رجال الأعمال والسياح الدوليين. وأفضل رسالة يمكن تبليغها للأشخاص الذين يرغبون في السفر مع طيران الإمارات هي أن نقول لهم بأن تجربة سفرهم ستتم بكل متعة وأمان وراحة بال. فقد أصبحت دبي من أوائل مدن العالم التي تحصل على ختم "السفر الآمن" SafeTravels من مجلس السفر والسياحة العالمي WTTC الذي صادق على التدابير والإجراءات الاحترازية الشاملة والفعالة التي تتخذها دبي لضمان صحة وسلامة زوارها. ولضمان سلامة المسافرين والسياح والمجتمعات، فإن إبراز شهادة فحص "كوفيد-19" PCR يعتبر إلزامياً لجميع الركاب العابرين والقادمين إلى دبي أو الإمارات العربية المتحدة قبل ركوب الطائرة، بغض النظر عن البلد الذي يأتيون منه.