



المطارات المغربية تتعبأ من أجل استقبال المسافرين في فترة الذروة الصيفية

بمناسبة حلول فترة الذروة الصيفية (عودة الجالية المغربية المقيمة بالخارج، عمرة رمضان والعطلة الصيفية) جند المكتب الوطني للمطارات موارده بتعاون مع مختلف المتدخلين في الحقل المطاري لاستقبال المسافرين في أحسن ظروف الراحة والأمن.

ومواكبة لهذا النمو الذي تعرفه حركة النقل الجوي للمسافرين خلال هذه الفترة فقد عقد المكتب عدة اجتماعات تحضيرية مع مختلف المتدخلين في الشأن المطاري لتحديد برنامج العمل الملائم والممثلين الدائمين لكل متدخل وذلك عبر وضع تدابير للاستقبال تتمثل في:

تعزيز الموارد البشرية:

تم تعزيز وتقوية فرق العمل عبر الاستعانة بأعوان للاستغلال المطاري، يسهل التعرف عليهم من خلال حملهم لشارة "مساعدة"، مهمتهم تقديم العون وتوجيه وإعلام المسافرين ومساعدتهم للتعرف على مختلف الخدمات المتوفرة لفائدتهم. كما تم تحسيس هذه الفرق وتكوينها لتكون قادرة على تقديم المساعدة الخاصة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

- تعزيز فرق العمل على مستوى منطقة مراقبة الجوازات ومكاتب التسجيل من أجل تدبير تدفقات المسافرين بشكل أفضل وتقليص فترات الانتظار.
- تعزيز فرق العمل على مستوى الوحدة الطبية للمستعجلات والمراقبة الصحية بالحدود.
- تطوير وتبسيط علامات التشوير لتوجيه المسافرين بشكل أفضل.
- الزيادة في عدد عربات نقل الأمتعة.

الاستقبال والإرشاد:

يسهر المكتب الوطني للمطارات على توفير أحسن ظروف الاستقبال لزبائنه أخذا بعين الاعتبار لتنوعهم وانتظاراتهم.

- **مكاتب الاستقبال والإرشاد:** تم توفير هذه الخدمة منذ فاتح يونيو 2015 من طرف شركة مختصة معروفة ومعترف بها في هذا المجال، حيث يحرص أعوانها باستمرار على توفير الظروف الملائمة لضمان راحة المسافرين وإرشادهم والإجابة على تساؤلاتهم. كما توفر شاشات عرض المعلومات ومنظومة الإعلام الصوتي بالمطارات بصورة آنية جميع المعلومات المتعلقة بأوقات الرحلات الجوية في المغادرة كما في الوصول.

يوفر جميع المعلومات العملية عن الخدمات المتاحة لفائدة المسافرين بالمطارات: (المحلات التجارية، المطاعم وأوقات الرحلات الجوية...).

تطبيق الهواتف الذكية " Maroc Aéroports " : يمكن تحميل هذا التطبيق بواسطة الهواتف الذكية التي تشتغل بنظامي " ANDROID " و " IOS " ، ويعتبر واجهة تفاعلية ترافق المسافر طيلة المسار الذي يجتازه، حيث يمكنه من الاستفادة من وظائفه المتعددة التي توفر خدمات مفيدة، عملية ومبتكرة.

خدمة الاتصال بالشبكة اللاسلكية للأنترنيت "WIFI": يوفر المكتب هذه الخدمة على مستوى المطارات الرئيسية للمملكة خاصة مطارات محمد الخامس، مراكش، فاس، الرباط، أكادير، طنجة ووجدة، حيث يمكن للمسافرين الاتصال بالشبكة اللاسلكية للأنترنيت بواسطة جميع وسائط الاتصال المزودة بخاصية الويفي (الهواتف الذكية، والحواشيب اللوحية) وذلك للتمكن من الولوج بسهولة إلى مختلف خدمات الإرشادات المتوفرة عبر شبكة الأنترنيت.

مركز خدمة الزبائن: يشتغل هذا المركز على مدار اليوم 24/24، حيث يمكن المتصلين من الحصول على جميع المعلومات العملية المتعلقة بجميع المطارات واستقبال شكاوى المسافرين.

الخدمات والتسهيلات المطارية :

يحرص المكتب الوطني للمطارات بشكل دائم على اشتغال أصحاب الامتيازات التجارية (المحلات التجارية، أكشاك الجرائد، الصيدليات، مكاتب الصرف،...) حسب مواعيد الرحلات الجوية مع إلزامهم بعرض أسعار منتوجاتهم وخدماتهم بشكل واضح للمسافرين.

ويبقى المكتب الوطني للمطارات حريصا على تحسين ظروف الاستقبال بالمطارات الوطنية انطلاقا من انشغاله الدائم بضمان جودة الخدمات المقدمة لزبائنه. وللمزيد من المعلومات يبقى المكتب رهن إشارة زبائنه:

مركز الاتصال الخاص بالزبناء : 08 1000 224

الموقع الإلكتروني: www.onda.ma