



## כך מפספסת ישראל מיליוני תיירים סינים

כ-107 מיליון תיירים סינים מטיילים בעולם בכל שנה, אך ישראל כמעט שלא נהנית מהשפע הזה

רינה רוזנברג

06.07.2015 •

הוסף לרשימת קריאהבין ים המלח לסינים שורר סיפור אהבה ארוך שנים. הם לומדים על המקום הנמוך בעולם עוד בבית הספר, וכשהוא התחרה בתחרות שבעת פלאי תבל האחרונה, היו אלה הסינים שהובילו את ההצבעה עבור האטרקציה התיירותית הישראלית. הם אפילו יצרו אגם מלח מלאכותי בסצ'ואן, שידמה את חוויית הביקור בים המוות. אפשר לקוות שזה היה מספיק כדי לשים את ישראל בראש יעדי התיירות לתייר הסיני, אך המציאות היא אחרת. "להגיד שלא נעשה הרבה כדי להביא את התיירים הסינים לישראל זה לא נכון. יותר נכון להגיד שלא נעשה כמעט כלום", אומר שר התיירות, יריב לוין.

הנתונים מראים שיש מן הצדק בדבריו: בשלוש השנים האחרונות חל אמנם גידול של עשרות אחוזים בתנועת התיירים מסין לישראל, אבל במספרים מדובר בתוספת של אלפים בודדים מדי שנה: ב-2014 באו לישראל כ-32 אלף תיירים מסין - עלייה של 29% לעומת 2013, שבה הגיעו כ-25 אלף תיירים - ואילו ב-2012 הגיעו כ-19 אלף תיירים סינים לישראל. מגמת העלייה הזאת נמשכת גם ב-2015: בינואר-מאי באו 18.7 אלף תיירים מסין - עלייה של 35% לעומת התקופה המקבילה אשתקד.

כשמסתכלים על התמונה הגדולה מבינים עד כמה המספרים האלה הם טיפה בים. התיירות היוצאת מסין היא אחד השווקים החשובים ביותר לענף התיירות בעולם. אין מדינת תיירות בעולם שלא רוצה חלק מהעושר התיירותי הזה, של יותר מ-107 מיליון התיירים הסינים שיצאו מסין ב-2014 - עלייה של 19.5% לעומת 2013. מרביתם אמנם נוסעים ליעדים קרובים יותר במזרח הרחוק, ועדיין - כ-20 מיליון סינים מתרחקים קצת יותר מהבית, ולפחות 0.5% מהם היו רוצים שמדינת ישראל תבוא אליהם, אבל זה לא כל כך פשוט.

## רק קו טיסה אחד מסין ובחזרה

החסם הראשון בפני הגדלת מספר התיירים מסין בישראל הוא המחסור בטיסות ישירות ממנה. בסין יש כמה נמלי תעופה - אך לישראל מופעל קו ישיר אחד בלבד, של חברת אל על, מבייג'ין. במצב כזה, היצע הטיסות לא גבוה והמחירים לא תחרותיים. לפני כחצי שנה התבשרנו כי חברת התעופה הרביעית בגודלה בסין, Hainan Airlines, צפויה להתחיל להפעיל שלוש טיסות שבועיות לישראל וממנה מספטמבר 2015 בימים שבהם אל על לא טסה לבייג'ין.

אבל השמחה היתה מוקדמת מדי. הפעלת הקו נדחתה לנובמבר מסיבות שבמשרד התחבורה מסרבים לפרט. במשרד אומרים שרשות התעופה האזרחית אינה רשאית למסור מידע על תוכניות מסחריות של חברות תעופה.

לזין טוען כי הסיבה לעיכוב היא קשיים ביורוקרטיים הנוגעים לתנאים שהחברה קיבלה. "בעולם מקובל לתת לחברה שמתחילה להפעיל קו הטבות כמו פטורים מאגרות, אך בישראל לא ערוכים לכך. אנו אמורים להיפגש עם שר התחבורה, ישראל כ"ץ, כדי להאיץ את העניין, ואנחנו גם עובדים מול שגריר ישראל בסין, מתן וילנאי, כדי לפתור את הנושא", הוא אומר.

ואולם לפי תגובת משרד התחבורה, אם אכן זו הסיבה לדחייה, המשא ומתן צפוי להסתיים במבוי סתום: "ישראל לא מעניקה הטבות לחברות תעופה לטיסות אל ישראל וממנה. כל חברה עושה את שיקוליה המסחריים וקובעת את פעילותה בהתאם", אומרים במשרד.

## היעד: 100 אלף תיירים סינים בשנה

התיירות היוצאת מסין צומחת במהירות, ולכן מדינות רבות בעולם מחזרות אחריה. אלה תיירים שמגיעים לתקופות ארוכות יחסית מכיוון שהם מגיעים מרחוק. מעבר לכך, ההוצאה הממוצעת של תייר סיני גבוהה יחסית לזו של תיירים ממדינות אחרות, כך שפוטנציאל ההכנסות למדינה גבוה. לפי וילנאי, היעד לשנים הבאות למספר התיירים הסינים שיבקרו בישראל הוא 100 אלף בשנה, אך הוא עדיין רחוק ויתממש רק אם יתרחש שינוי אמיתי ומהותי.

מעבר להגברת מספר הטיסות, אחד השינויים ההכרחיים להגברת התנועה מסין לישראל הוא בתחום הנפקת הוויזות - אחת הסיבות המרכזיות לכך שהמספרים לא מצליחים לעלות משמעותית. "במקום שבו דורשים ממך ויזה, באופן טבעי אתה נוטה לנסוע למקום אחר. הביורוקרטיה, הזמן והעלויות הן כאלה שגורמות לתייר להימנע מלהתעסק אתן", אומר לזין. הקריאה לבטל את חובת הוויזות עוברת בירושה משר תיירות ישראלי אחד לאחר כבר שנים, אך עדיין לא היתה פריצת דרך בנושא. "חיוני להסיר באופן מוחלט את עניין הוויזות מול קבוצות המגיעות מסין. זה מיותר לחלוטין", קובע לזין. פגישה בנושא אמורה להתקיים בעוד כשבועיים,

וישתתפו בה שר הפנים, סילבן שלום, ונציגי משרדי החוץ והמשפטים במטרה לבדוק כיצד אפשר לקדם את הנושא. ואולם בשלב זה התקוות לא גדולות.

## "שלחנו טבחים להתמחות באוכל סיני"

ההתארגנות לקראת בואו של התייר הסיני לא נגמרת רק בעצם הבאתו לישראל, ונמשכת במשך הטיול שלו כאן. "התייר הסיני מיוחד", קובע אילן מאור, שותף מנהל בחברת Sheng-BDO וסגן נשיא לשכת המסחר ישראל-סין. "הוא ישמח לארוחה ישראלית אחת אותנטית, אבל את את יתר הארוחות הוא יעדיף לאכול במסעדות הסיניות. אז הוא מגלה שאין הרבה מסעדות סיניות אמיתיות בישראל, וזה מתחיל להיות סיפור". לפי מאור, "הם רוצים שהכל יהיה בסינית.

כישראלים, כשאנו מבקרים בפרז, אין לנו ציפייה שמשהו יהיה בעברית, אבל הסיני חושב: 'אני מעצמת תיירות עולמית, ולכן מגיע לי'. הבריטים כבר הודיעו שבחלק מהמקומות שאליהם מגיעים תיירים הם ישימו שילוט בסינית. בנוסף, ברוב המלונות הגדולים בעולם יש מישהו שמדבר סינית - וגם אתרי האינטרנט שלהם והעלונים המחולקים במלון כתובים בסינית. וכמובן, הם צריכים מורה דרך שידבר את שפתם".

חלק מבתי המלון בישראל שמארחים קבוצות סיניות הבינו שהם צריכים לעשות שינויים עבורן, במיוחד בארוחת הבוקר. אף שארוחת הבוקר הישראלית בבתי המלון מציעה שפע ומגוון, לסינים יש את הסגנון שלהם.

"אפילו שלחנו טבחים להתמחות בארוחות בוקר אסייתיות, שכוללות אורז, כופתאות, דייסת קונג'י ומאכלים אחרים", אומר שי אסיה, משנה למנכ"ל רשת המלונות קראון פלזה ישראל. "אנחנו גם שמים בחדרים שלהם שקיות תה שהם אוהבים, ומשהו בסגנון מנה חמה עם נודלס, שיוכלו להכין בעצמם בחדר", הוא מוסיף. קראון פלזה מקדמת בימים אלה את תוכנית China Ready של רשת IHG, במטרה לשלב בבתי המלון שלה מגוון שירותים המותאמים לתיירים סינים - החל בארוחת בוקר סינית מסורתית, המשך במנהל דובר סינית, מידע מתורגם לסינית, שני ערוצי טלוויזיה בסינית, מחשב עם מקלדת מותאמת לשפה הסינית וכלה באפשרות לתשלום באמצעות כרטיס אשראי UNIONPAY - כרטיס אשראי מקומי של הסינים.

שי דויטש, מנהל שיווק ומכירות ברשת המלונות ארקדיה, מספר שגם שם מנסים להעניק לסינים את מלוא תשומת הלב בנושא הקולינרי. "לפני שהם מגיעים אנחנו יוצרים קשר עם הקבוצה ובודקים אם יש העדפה למנה מסוימת, הכל כדי שהם ירגישו בבית. בארוחות הערב אנחנו מוסיפים מנות אורז שונות ומנות אסייתיות, הכל כדי להתאים את האוכל לתייר הסיני". גם ברשת המלונות פרימה מגישים בארוחת הבוקר מנות אורז מיוחדות, דייסות אורז וסוגי דגים שונים ומשאירים להם מנות חמות בחדר.

כחלק מהתשתית הנדרשת להגעתם של אותם 100 אלף סינים פוטנציאליים לישראל, יש צורך ברשת של מורי דרך דוברי השפה הסינית. ככה הסינים מטיילים, בשפה שלהם, וככה הם מצפים שיהיה גם בישראל. הבעיה היא, שסינית היא, בלשון המעטה, לא השפה הכי נפוצה בישראל, וכיום ישנם 35 מורי דרך בלבד שדוברים את השפה, בעוד שכדי ללוות 100 אלף תיירים מסין בשנה נדרשים כ-100 מורי דרך דוברי השפה. לשם כך פתח לפני כשנה משרד התיירות קורס לימוד סינית למורי דרך, שבו לומדים כ-30 מורים. הקורס כולל גם היכרות עם התרבות והמנהגים הסיניים וכללי התנהגות מקובלים בסין, והוא נערך בשיתוף המכון לאסיה ללימוד השפות האסייתיות.

### **"ישראל לא על המפה של התייר הסיני"**

תחום מרכזי נוסף שדרוש שדרוג כדי להגיע ליעד של 100 אלף תיירים סינים הוא השיווק. לשכת התיירות של ישראל בסין צפויה לקבל לשורותיה שליח נוסף מישראל במטרה לתגבר את השיווק, ובקרוב צפויה להיפתח שלוחה גם בשנחאי. ואולם בסופו של דבר, הרבה מהעמיד של ישראל כיעד תיירותי עבור הסיני תלוי בתקציב השיווק.

כיום תקציב לשכת התיירות בסין הוא מיליוני שקלים בודדים בלבד בשנה, סכום שלא מאפשר התפתחות מאסיבית ושיווק אמיתי של ישראל לתייר הסיני. אם היקף ההשקעה יישאר באותה רמה, גם בשנים הקרובות לא נצליח להגיע ליעד הזה.

"בשביל להרוויח כסף מהשוק הזה צריך להוציא כסף", אומר מאור. "צריך לתקצב באופן סביר את מערך השיווק להבאת תיירים מסין, כדי להפוך את ישראל ליעד טבעי לתייר הסיני שרוצה לצאת לחו"ל, וכיום אנחנו לא שם. ישראל לא על המפה של התייר הסיני. הוא לא רואה אותנו מפרסמים. הם אולי יבואו לפה בשביל עסקים, אבל חופשה - זה לא בראש שלהם".

אחד הניסיונות שמתגבשים כיום לשיווק ישראל בסין כולל שיתופי פעולה עם מדינות אחרות שבהן שוקל התייר הסיני לבקר. כך, נבחנת בימים אלה אפשרות של בניית חבילות משותפות עם סוכני נסיעות מאיטליה, וכך להפוך את הנסיעה לישראל לאטרקטיבית יותר. איטליה נמצאת במרחק של פחות מארבע שעות טיסה מישראל, ובמונחים של התייר הסיני, מדובר בטיסת פנים קצרה.

סוכני הנסיעות הישראליים מספרים על מאפיינים נוספים של התייר הסיני: הוא פחות מתרגש מהמצב הביטחוני בישראל; הוא מחליט על ההגעה שלו ברגע האחרון - בניגוד לאירופאים; ומגיע לישראל בעיקר בקבוצות שמזמינות בין חמישה לעשרה חדרים בבית מלון.

"אנחנו מנסים להביא תיירים סינים ליעד תיירות שמתאים להם - הפוטנציאל כבר פה. ים המלח, היסטוריה, ארכיאולוגיה מדהימה, גיוון גיאוגרפי מרשים, אוכלוסייה דוברת אנגלית, רקע של היי-טק שמלהיב אותם, כך שיש לנו בסיס נהדר", אומר מאור.

והנה טיפ קטן וחשוב למלונאים: אם הסינים המתארחים במלון כלשהו יהיו מרוצים, החברים שלהם וקרובי המשפחה שלהם יבואו. ככה זה עובד. התייר הסיני מסתמך מאוד על המלצות חבריו: ככה הוא מחליט לאן לנסוע, איפה לישון ומה לעשות - ולא מדובר רק בחברים במעגל הקרוב.

"הסינים נכנסים לאתרי אינטרנט של בתי מלון ויעדים מעניינים וקוראים חוות דעת לעומק. הם חופרי אינטרנט מטורפים. הם אלה שכותבים הכי הרבה חוות דעת בסינית על בתי המלון ואלה שקוראים הכי הרבה ביקורות. הם לא בהכרח נכנסים לטריפאדוויזר (TripAdvisor), פורטל אינטרנט המפרסם מידע וביקורות אודות יעדים ועסקים שונים ברחבי העולם; ר"ר), כי יש להם אתרי חוות דעת גולשים משלהם, אבל הרעיון ברור - מלון שיתנהג בצורה טובה במיוחד לתייר, יזכה ביתרון עצום בשוק הזה", אומר מאור. "מצד שני, אם הוא יפשל - כולם יידעו על זה".