

الرحلة هي ما تقوم به عندما تصبح عاجزاً عن القيام بأي شيء مما كنت تقوم به.

آديلاين إينسورث

تتخذ معظم ترتيبات السفر اليوم (من طائرات وسيارات وحجز في الفنادق وجولات سياحية، وجوازات سفر، ومعلومات صحية، وإلغاء الحجز) بالهاتف أو بالبريد الإلكتروني أو بواسطة الإنترنت. ولكن في بعض الأحيان تكون الرسالة أو الفاكس هي الخيار الأفضل لتلخيص الترتيبات المعقدة، أو تثبيت الحجز، أو معالجة المشاكل الخاصة، أو تسجيل شكوى.

كل رسالة يكتبها وكيل سفر إلى الزبائن - حتى ولو كانت رداً يتألف من جملة واحدة على طلب معلومة - تعتبر رسالة مبيعات أو رسالة إلى الزبائن، وتتسم بالمعاملة والإيجابية والشكل اللائق.

تكتب رسائل السفر إلى الجهات التالية:

- شركات الطيران
- شركات الحافلات
- المخيمات
- مكتب المؤتمرات والزائرين
- شركات الرحلات البحرية

- زبائن وكالة سفر
- الموظفين من أجل إعادة ما دفعوه من أجل السفر
- مجمعات الترفيه والمتعة
- الأصدقاء والأقارب
- الفنادق والموتيلات
- الحدائق الوطنية
- شركات القطارات
- المنتجات
- مراكز الاستعلامات السياحية
- وكلاء السفر

ما يقال

- ابدأ الرسالة بالسؤال الذي تطرحه أو بذكر ما ترمي إليه.
- ضمن رسالتك أشياء محددة، تواريخ، عدد الليالي، الأشخاص، الغرف، نوع الإقامة، الطلبات الإضافية، تأكيد المعلومات حول إمكانية الوصول، حوض السباحة، الكابل التلفزيوني، وسائل التسلية، نوع السيارة، عدد الأيام، أماكن اصطحاب الأشخاص وإنزالهم، التسجيل، التأكد، أو أي رقم يحدد الموقع، رقم بطاقة الاعتماد، عنوانك ورقم هاتفك، أسماء الضيوف أو الركاب.
- اذكر العربون المرفق أو القسائم.
- كرر الشروط أو المعلومات التي أعطيت لك بواسطة الهاتف.
- اطلب رقم التأكد
- اختتم رسالتك بالتحية.

ما لا يقال

- لا تقدم أي معلومات شخصية غير ضرورية.

- لا تضع رقم بطاقة الاعتماد العائدة إليك في رسالة ما لم تكن تعرف الشركة معرفة جيدة.
- لا تفترض شيئاً. اطلب المعلومات عندما تكون غير متأكد من التفاصيل.

ملاحظات حول الكتابة:

- بغض النظر عن المجاملات المألوفة (شكراً لمساعدتكم/ لاهتمامكم)، توخ الإيجاز عندما تكتب عن ترتيبات السفر.
- اكتب كل وحدة معلومات على سطر خاص بها:
 - سيارة صغيرة
 - نقل عادي
 - تكييف
 - 3 أيام، مايو 11 - 14
 - اصطحاب الركاب: مطار جي أف كي - نيويورك
 - الوصول: بوسطن - لوغان
- عندما تطلب التأكيد أو الرد من فندق غير أمريكي، أو منتج، أو مكتب سفر، خاصة عندما لا يكون لديه ميزانية كبيرة، أرفق برسالتك كوبون إجابة دولي (متوفر في مكاتب البريد) لتضمن الرد. وإذا لم يكن لديك كوبون إجابة دولي/ اقترح إرسال الرد بالبريد الإلكتروني أو بالفاكس.
- خذ نسخاً من جميع الحجوزات، ورسائل التأكيد، إلخ... معك عندما تسافر، بالإضافة إلى ملاحظات حول الترتيبات الهاتفية.
- للإيحاء إليك بكتابة رسائل إلى الوطن وأنت مسافر، اقرأ كتب

Rudyard Kipling, Letters of Travel

Pierre Teilhard de Chardin, Letters from a Traveller

John Steinbeck, a Russian Journal

Michael Crichton's, Travels

Phillip Brooks' 1893 letters of Travel

Gertrude Bell's 1894 persian Pictures

Freya stark's 1929 Baghdad Sketches

Joanne Sandstrom's 1983 There and Back Again

Erma Bombeck's 1991 When You Look Like Your passport Photolt's Time to Go Home.

حيث تجد رسائل ملهمة ومسلية .

حالات خاصة:

- عندما تتقدم بطلب الحجز في فندق أو موتيل اذكر معلومات عن عدد الأشخاص في كل مجموعة، وعدد الغرف التي تحتاج وإذا كنت تريد غرفةً فردية أم مزدوجة، ووقت الوصول والمغادرة، وأية إضافات تريدها (سرير طفل، غرفة بجانب المسبح، غرف متصلة ببعضها، سرير إضافي، غرفة لغير المدخنين). واطلب تأكيد حجزك، واذكر طريقة إعداد الفواتير - باسمك، بواسطة بطاقة اعتماد، إلى حساب الشركة - واذكر نوع الخصم الذي تحصل عليه.
- عند إلغاء ترتيبات السفر، كرر المعلومات الواردة في رسالتك الأصلية (الإلغاء أصبح أكثر من مجاملة؛ إذا نسيت إلغاء حجز، ربما يسجل على بطاقة اعتمادك أجرة الليلة الأولى).
- لا يمكن أن تفكر بالسفر دون التفكير بالبطاقات البريدية. إذا أحسنت اختيار البطاقات، يصبح لديك شيئاً تكتب عنه «فندقنا قريب من هذه القناة» أو «زرنا هذه القلعة البارحة» أو «ذهبنا إلى قمة هذا الجبل في سكة حديد معلقة» البطاقة البريدية تعطي من يستلمها شيئاً ملوناً، ومهماً، ومجهولاً بالنسبة إليه. تركز رسالتك على سرورك لكونك في ذلك المكان (لا أحد يريد أن يسمع أنك واجهت متاعباً) تحدث عما أعجبك أكثر من سواه، طعام تناولته

- لأول مرة، حقيقة تاريخية مهمة، تأثير الرحلة عليك.
- للحصول على المعلومات والاستمارة التي تتيح لك حيازة جواز سفر أو تجديد الجواز القديم اكتب إلى إدارة الهجرة والجوازات. وإذا كنت في الولايات المتحدة اكتب إلى العنوان التالي:
National Passport Center, Federal Building, Chicago, IL 60604
- المعلومات نفسها يمكن الحصول عليها من شبكة الإنترنت على موقع <http://www.travel.state.gov>
- ويمكن أن تنزل الاستمارات من ذلك الموقع.

شكل الرسالة:

- باستثناء البطاقات البريدية والرسائل إلى الأهل والأصدقاء، فإن جميع المراسلات المتعلقة بالسفر يجب أن تطبع تفادياً للأخطاء.
- يستخدم الفاكس والبريد الإلكتروني غالباً من أجل ترتيبات السفر.

كلمات

أسباب الراحة	عربون	لا يسترجع	برنامج
تأمين	يسجل	ارتياح المواطن إلى	تستحق المشاهدة
ترتيب	تعليمات	يعيد المبلغ	تنظيم
خصم	تأجير	جولة	تيسر
نزهة	وجود	رحلة بالقطار	حجز
تأشيرة دخول	محجوز	أجرة	رحلة انكفائية
ألغى	مثنى	تأجير سفينة	سكن

عبارات

نشاطات للأطفال	متطلبات الشراء المسبق
المناطق المشيرة للاهتمام	مبيت وإفطار

حسم لمن هم فوق الخامسة والخمسين باحة غولف بثمانية عشر حفرة
مهتم بشكل خاص بـ . .
محمجوز للوصول المتأخر
ركوب الخيل في الجوار
منشآت رياضية
بيت شباب

جمل

أرفق طياً استمارة تتضمن معلومات عن المتاع الذي فقد في 8 نوفمبر الماضي
على الرحلة رقم 78 إضافة إلى صور ومواصفات المتاع المفقود.
تجدون طياً إيصالات الفندق والطعام وأجرة السيارة القابلة للاسترداد من
رحلتي إلى ميامي ما بين 10 - 14 فبراير.

هل يمكن لشخص يستعمل كرسي بعجلات التجول بسهولة في منتجعكم؟
أحب أن أناقش رسم 150 دولار الذي فرض علي لقاء تغيير موعد العودة
على تذكرتي.

أرجو إرسال كتيب دعائي مع أجور منتجع كوكوا العائلي.

تنظر شركة سويتينغ نانلي للاتصالات السلوكية واللاسلكية في عقد اجتماع
المساهمين السنوي في منطقتكم وتقدر الشركة إرسالكم معلومات حول
مركز الاجتماع، والفنادق، والأماكن الخلابية في المنطقة، وأية
معلومات أخرى تفيدها في اتخاذ قرارنا.

نؤكد بكتابنا هذا إلغاء حجزنا في دودينغتون داد رانش.

سنمضي شهر يوليو في ساندرينغ على شاطئ البحر ونتمنى أن توافونا
بخارطة المنطقة، وبرنامج القطارات، وبرنامج الأحداث المحلية، وأي
شيء آخر يساعد في تعرفنا على منطقتكم.

فقرات

سألتم عن وسائل النقل بين المطار والفندق. إننا نقوم بخدمة نقل مكوكية مجانية تغادر المطار كل نصف ساعة ما بين الساعة 7 صباحاً ومنتصف الليل من منطقة النقل الأرضي. ابحث عن شعار فنادق غروسلي على الحافلة.

سنسجل حساب غرفتكم على حساب المجموعة من أجل المؤتمر لهذا لن يكون لديكم رقم تأكيد. في كل الأحوال عندما تدخلون الفندق قدموا اسمكم وقولوا إنكم مع غامون، وكويرك، وشركاه.

تأكيداً لحديثنا الهاتفي صباح هذا اليوم فإننا سنصل فندق لوبورو حوالي الساعة 3 بعد ظهر يوم الخميس 31 أغسطس. شكراً لاستعدادكم لحجز مكان لمبيت السيارة من أجل شاحنتنا المتحركة المستأجرة من الحجم 24. فأنا لا أحب الاعتماد على الحظ في إيجاد مكان للمبيت لشاحنة بذلك الحجم، خاصة في بوسطن!

استمتعت لأقصى درجة بإقامتي في فندق أوريلي ماك مورو انترناشيونال. ولكن ظننت أنكم تحبون أن تعرفوا أنني عندما حاولت استخدام الهاتف رقم «2» أعطى 911. وكذلك رقم «9» وكذلك كل زر ضغطته. كان ذلك محبطاً جداً ومصدر إزعاج وقلق لطاغم الإسعاف على الطرف الآخر من الخط. كما أن المكواة بحاجة إلى استبدال، فقد كان اللوح المعدني صدئاً أتلف ثوبي.

أرجو أن تتقبلوا هذه القسيمة الصالحة لقضاء ليلة واحدة في فندق أوريلي ماك مود انترناشيونال على سبيل الاعتذار عن الهاتف والمكواة المعطلين. إننا نحترم عملكم ونقدر لباقة رسالتكم.

نخطط لقضاء إجازة في سياتل في يونيو القادم. هلا أرسلتم لنا بعض المعلومات حول الفنادق، وخارطة للمنطقة، ووصف الأماكن الجديدة بالزيارة، وقائمة بالأحداث المبرمجة لذلك الشهر، وتقريراً عن متوسط درجات الحرارة وهطول المطر في شهر يونيو؟

رسائل نموذجية

السيدة هوكينز،

أود حجز غرفة مفردة في نزل أدميرال بينبو للفترة ما بين 7 - 17 يوليو،
سأصل في وقت متأخر من مساء 7 يوليو وأرجو أن تحجز لي الغرفة لحين
وصولي. تجدين طياً شيكاً لقاء الليلة الأولى،

وشكراً

المخلص

≈

إلى شركة طيران غرانيبي

فاكس: 100 - 212/555

من جوليا هازيلريغ

التاريخ: 4 سبتمبر 2002

مكان السجل: GNEN5 4

عدد الصفحات: 2

بالإشارة إلى اتصالنا الهاتفي اليوم، الرجاء إلغاء الحجزين تحت رقم
السجل 4#GNEN5 فقد نقل رفيق سفري إلى المستشفى فجأة البارحة لفترة غير
محددة (طياً رسالة قصيرة من مكتب الطبيب).

قليل لي إن سياستكم إزاء الطيران الدولي تقضي بإعادة المبلغ كاملاً لجميع
التذاكر في مجموعة عندما يضطر أحد أعضاء المجموعة إلى الإلغاء بسبب
المرض.

أقدر تعاطفكم ومساعدتكم في هذا الوقت الصعب.

≈

إلى نزل نوكس موتور،

أود أن أحجز غرفة لغير المدخنين في فندقكم لليلتي 19 و20 يونيو.

لدينا، زوجي وأنا، زوجين من التوائم زوج في عمر ستة أشهر وزوج في

عمر سنتين ونصف) لذلك فإننا نحتاج إلى أربعة أسرة للأطفال ومجموعة إضافية من الملاءات لكل مهد. كما أريد في الغرفة سريرين مزدوجين بما أنني أمضي معظم الليل في رعاية الرضيعين وزوجي يمضي معظم الليل في الاهتمام بالطفلين الآخرين.

حياتنا الآن مليئة بالبكاء الليلي لذلك نرجو إعطاءنا غرفة في جناح منعزل في فندقكم أعتقد أن نزلاءكم الآخرين سيقدرّون ذلك.

ارجو إرسال تأكيد لحجزنا إلى عنواننا المدرج أدناه. وشكراً!



انظر أيضاً: الإشعار، الترضية، الشكاوى، الفاكس، المذكرة، الطلب.