

18 אוקטובר 2015

ה' חשון תשע"ו

לכבוד

נשלח באימייל pegasus@pegasusisrael.co.il

מר ראובן ניר

מנכ"ל פגסוס

רח' הרכב 4

תל אביב 61572

מר ניר הנכבד!

הנדון : טיול לסין 14.10.2015-30.9.2015 - מכתב תודה

1. לפני כיומיים חזרנו אשתי ואני מטיול בסין.
2. זה הטיול השלישי אותו אנו עושים דרך חברת פגסוס.
3. זה הזמן לומר תודה.
4. תודה לפגסוס : על תכנון טיול מעולה ומקיף. טיול שכל כולו תוכן וחוויה רב חושית לראות בעיניים לחוש בידיים להריח ולטעום. הקפדה של חברת פגסוס להסיר מסדר היום את האופציונאליים מוכיחה את עצמה ותורמת לחוויית הטיול ולתחושת הנעימות. טיול שלא נמרח בימי שוק ושעות חופשיות הופך אותו לרציני עתיר תוכן. מורגש כי חברת פגסוס עם הפנים ללקוח עונה על צרכיו גם בטיול הזה חשנו כי חברת פגסוס ידעה למקסם את תמורה לכספינו ועל כך תודתנו, תמשיכו לפצח משובים לשפר ולהתמיד כי אז גם לקוחותיכם יעצימו. אגב את תהליך הרישום ליוותה איילת שהעניקה שירות מעולה בזמינות יוצאת דופן וגם על כך תודתנו (אם תרצו מספר הערות נקודתיות ישפרו עוד יותר).
5. תודה למדריך אבי פינצ'י אשר ליווה את הטיול, מדריך ברמה הכי גבוהה שיש מכל בחינה שהיא.
6. מדובר באדם יוצא דופן, אדם שיודע את עבודתו מכל בחינה וזווית ויודע לספק את צורכי

הלקוחות (וכלנו יודעים עד כמה הישראלים טובעניים). אדם שלא חסך מקטן ועד גדול ונתן שירות שלא ניתן לתאר. לא היה דבר אשר לא היה מטוקטק להפליא, לא הייתה בקשה אחת ממטייל כלשהו שלא טופלה מידית ועל הצד הטוב ביותר רחוק רחוק ממה שהוא חייב כמדריך.

7. אבי קידם את הטיול באופן מושלם. על פי לחות זמנים מסודרים. לא פספס אף נקודה ואף אתר גם אם לפעמים כתוצאה מאילוצים השתנה סדר הביקורים. הכל תוזמן להפליא. יש לקחת בחשבון שהטיול לסין עתיר טיסות ואמצעי תעבורה אחרים דבר שהוא לא פשוט בכלל.

8. אבי הוציא טיול בסדר וארגון בלתי רגילים הכל תיקתק כמו שעון החל מביקור באתרים עבור לארגון הקבוצה בחדרים המלון טיסות פנים רכבות רחפות וכל מה שאפשר מטיול מורכב מסוג זה ברמה הכי גבוהה שיש.

9. מעבר לשירות המקצועי שאבי העניק לקבוצה מצאנו אדם מקסים, מנומס, מכובד ומכבד, יחס מדהים לזולת אהבת האדם והסובבים אותו. אמפטי באופן יוצא דופן עם לב רחב ורצון בלתי נגמר לסייע ולתרום להנאה אבי סייע הרבה מעבר למה שהוא מחויב. התנהלותו של אבי השאירה אותנו בהלם עד כמה הוא יצא מגדרו שכל מטייל בטיול ייהנה ויבוא על סיפוקו בכל מה שקשור להתחייבות פגסוס כלפיו אבל לא פחות להגשים לו את רצונותיו בשעות הפנויות.

10. אבי לא ישב לאכול עד שלא ווידא כי עד אחרון המטיילים יושב אוכל ובא על סיפוקו, אבי לא הלך לישון לפני שווידא כי כל המטיילים מסודרים בחדרים ויותר מזה נוח להם בחדרים. במטוס היה קם ממושבו והיה מוודא שלכולם נוכח אחרת היה מציע את כיסאו. זוג מבוגר שהיה בקבוצה זכה לא פעם לנשיאת מזוודותיו. באחת מהפעמים נהג האוטובוס סירב להעמיס על האוטובוס את המזוודות על האוטובוס תוך שניות ראינו את אבי מעמיס את המזוודות ובלבד שאיש מהקבוצה לא יצטרך לעשות זאת. בשעות החופשיות אבי דאג כל הזמן להגשים לכל מטייל את רצונותיו לפקוד שוק זה או אחר ולא חסך מעצמו ומהרגעים בהם היה יכול לנוח ליווה את המטייל לנקודת הציון ולפעמים אף המתין לו שיסיים את עיסוקיו כדי שיוכל ללוותו חזרה. המתואר לעיל הוא בקליפת אגוז, קצה קצהו של הטיפול והסיוע המסור שאבי העניק לכל אינדיבידואל בקבוצה. כל זה לא מובן מאליו ורק אדם בעל תודעה שירותית כה גבוהה לויאלי לחברה בה הוא עובד יודע לעשות.

11. נכחתי בטיולים מאורגנים ליעדים שונים בעולם, אך גם טיול זה היה יוצא דופן וזאת בזכות מדריך

ייוחדי כמו אבי פינצ'י. אישיותו תרמה לגיבוש הקבוצה ומניעת בעיות שלפעמים יכולים לנעצים ולהרוס טיול. לשמחתנו בטיול זה הקבוצה על כל מטייליה הייתה מדהימה ואיכותית דבר שתרם להצלחת הטיול.

12. כמטיילים לא נדרשנו לדאגות פרוצדורליות, הכל היה פתור מראש. אם זה איסוף מזוודות אל ומהאוטובוסים, אם זה חלוקת חדרים שנעשתה תוך שניות, אם זה להגיע לחדר והמזוודות כבר היו שם ואם זה סנכרון מעורר הערכה בין אבי למלוויים המקומיים והנהגים בכל מקום בו ביקרנו. הכל בחיוך, בשלווה ובמקצועיות יוצאת דופן. העניק יחס וסבלנות מדהימה לכל מה שזו סביבו, ידע להפריד בין עיקר לטפל ולהשאיר את האגו בתרמיל שלידו.

13. אבי הוא לא רק מדריך קודם כל הוא בן אדם במלוא מובן המילה ואחר כך מדריך שיודע את עבודתו מלפנים ולפני, מקצוען ממדרגה ראשונה.

14. אנו נשמח ונהיה שקטים לצאת עם אבי לטיולים עתידיים ולא פחות נשמח להמליץ לחברי לצאת עם חברת פגסוס.

15. אודה לך באם תעביר העתק ממכתב זה אל אבי.

בכבוד רב

תקוה ויובל נבון