

НЕБЕСНЫЙ СЕРВИС

ЗА ПОСЛЕДНИЕ НЕСКОЛЬКО ЛЕТ СФЕРА УСЛУГ АВИАКОМПАНИЙ — ВАЖНЕЙШИЙ ЭЛЕМЕНТ БИЗНЕСА ПЕРЕВОЗЧИКОВ — ПРЕТЕРПЕЛА РЯД ИЗМЕНЕНИЙ. В КОНКУРЕНТНОЙ БОРЬБЕ ЗА КЛИЕНТА ЕВРОПЕЙСКИЕ БЮДЖЕТНЫЕ ПЕРЕВОЗЧИКИ НАЧИНАЮТ ВНЕДРЯТЬ В ПЕРВОНАЧАЛЬНУЮ КОНЦЕПЦИЮ «БЕЗ ИЗЛИШЕСТВ» ЭЛЕМЕНТЫ УСЛУГ ПРЕМИУМ-КЛАССА, А ТРАДИЦИОННЫЕ ПЕРЕВОЗЧИКИ НАЧИНАЮТ ЭКСПЕРИМЕНТИРОВАТЬ С ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМИ УСЛУГАМИ. ТАТЬЯНА ДЯТЕЛ

В последние годы из-за либерализации европейского рынка авиаперевозок появилось множество новых авиакомпаний, при этом в отрасли произошло большое количество слияний и существенно возросла ее концентрация. В результате европейский рынок контролируют такие гиганты, как Lufthansa, Air France-KLM и IAG. Укреплять свои позиции на рынке стали новые бизнес-модели, в частности бюджетные перевозчики (среди лидеров — EasyJet, Ryanair, Wizz Air и Norwegian). Последние, в свою очередь, существенно теснят традиционные авиакомпании на рынке внутриевропейских ближнемагистральных перевозок. С другой стороны, на дальнемагистральных маршрутах возросла конкуренция со стороны ближневосточных перевозчиков, которые также могут предложить качественный сервис по доступным ценам. Для того чтобы оптимизировать свои затраты, крупные европейские авиакомпании передают часть перевозок на аутсорсинг своим дочерним бюджетным перевозчикам.

БЛИЖЕ К КЛАССИКЕ Ключевым при этом становится вопрос сервиса. Для того чтобы не растерять клиентов, привыкших к высокому качеству услуг, бюджетным перевозчикам также приходится повышать уровень обслуживания пассажиров. Поэтому в последнее время все чаще дискантеры стремятся оказывать хотя бы часть услуг уровня премиум-класса: доступ в зал ожидания повышенного комфорта, возможность выбора кресла, участие в программах лояльности, прохождение досмотра в ускоренном режиме.

«Так, относительно недавно Ryanair ввел ряд новых услуг для деловых пассажиров, — приводит пример главный редактор журнала «Линия полета» Роман Захаров. — Например, теперь можно сдать билет, хотя раньше это было сделать практически невозможно. Также теперь можно воспользоваться услугой приоритетного обслуживания при посадке и высадке в самолет, в тариф включено питание и бесплатное бронирование конкретного места в самолете, причем в первых рядах». По его словам, в подтверждение этой тенденции также можно привести опыт компаний AirBaltic и AirBerlin, которые давно придерживаются смешанной модели: наличие премиальных услуг не отменяет дискант-модель, а дополняет ее. Таким образом, отличий между традиционными и бюджетными авиакомпаниями действительно становится все меньше.

В этом случае встает закономерный вопрос: на чем бюджетные перевозчики могут экономить, чтобы обеспечить возросшие требования клиентов. В первую очередь снижение затрат может происходить, например, за счет ускоренного наземного обслуживания самолетов (ground handling). Сюда входит очистка содержимого туалетных баков, уборка салона, заправка топли-



ПРАКТИЧЕСКИ ВСЕ ЛОУКОСТЕРЫ БЕРУТ ПЛАТУ ЗА ПРОВОЗ БАГАЖА. ТРАДИЦИОННЫЕ КОМПАНИИ ПОСТУПАЮТ ИНАЧЕ, ПРЕДОСТАВЛЯЯ СКИДКИ НА БИЛЕТ В ОБМЕН НА «ЛЕГКОСТЬ» ЧЕМОДАНОВ

вом и водой. Лоукостеры в целом довольно требовательны к скорости обслуживания воздушного судна в аэропорту, говорит господин Захаров. Так, для традиционных авиаперевозчиков один цикл обслуживания составляет 1–1,5 часа, а для бюджетных авиакомпаний — 30–40 минут.

«В России этого практически никто выполнить не может. Когда существовала „Авианова“, региональные аэропорты категорически отказывались работать с такой скоростью, что тоже повышало издержки этого лоукостера», — отмечает он.

Сейчас в авиационном сообществе обсуждается возможность внедрения новых правил посадки пассажиров через две двери: в начале и в конце самолета. Эта мера позволила бы ускорить процесс загрузки, соответственно, увеличилось бы время, которое самолет проводит в воздухе, а значит, и приносит деньги.

Для снижения издержек некоторые азиатские и европейские компании практикуют даже платную регистрацию на стойке. В этом случае бесплатно можно оформиться либо на сайте перевозчика, либо в киоске для саморегистрации. Но если пассажир по каким-то причинам подошел к стойке позже определенного времени, то регистрацию можно будет пройти только за деньги и никак иначе.

«Это обусловлено тем, что для снижения стоимости билетов низкотарифным авиакомпаниям приходится на многом экономить, в частности, им дорого платить зарплату сотрудникам на стойках регистрации в аэропорту», — объясняет представитель Momondo в России Ирина Рябовол.

«Я спешила на рейс UTair Москва — Петербург. За пять минут до окончания регистрации работала одна стойка авиакомпании, я находилась в начале очереди из четырех человек, — рассказывает Елена

Большакова. — Когда подошел мой черед, работник авиакомпании сообщил, что регистрация только что завершилась, и получить билет теперь можно только заплатив штраф в размере 2 тыс. рублей на другой стойке. Там кассир компании неохотно сообщил, что принимает только наличные, о расположении ближайшего банкомата не осведомлен, а в качестве решения предлагает купить новый электронный билет. В такой же ситуации оказались еще несколько пассажиров».

БАЗОВЫЙ ТАРИФ И все же подобные новшества стали появляться относительно недавно и касаются они в большей степени европейских перевозчиков. Большинство лоукостеров по-прежнему придерживаются традиционной модели, когда в тариф входит только авиаперевозка и, соответственно, на борту отсутствуют бесплатные услуги.

«Поскольку внедрение дополнительных услуг — один из ключевых инструментов монетизации и повышения прибыли для бюджетных авиакомпаний, безусловно, они постоянно стремятся это делать. К сожалению, большинство россиян пока не привыкли к новому, бюджетному формату авиаперелетов: у многих туристов вызывает шок и дискомфорт отсутствие питания на борту, необходимость оплаты перевозки багажа и прочее. Вместе с тем, мы фиксируем стабильный спрос на авиабилеты российского лоукостера „Победа“: все-таки ценовой фактор приоритетен в существующей ситуации, и туристы, увидев низкую цену, часто делают выбор в пользу лоукост-рейса», — говорит Александр Сизинцев, глава онлайн-трэвел-агентства Biletix.

В России, где модель низкобюджетных перевозок пока не получила стабильного развития, ждать существенного рывка в сервисном обслуживании пока не стоит, считают участники рынка.

«В современной России еще не было удачных примеров лоукост-перевозчиков: „Авианова“ и SkyExpress закрылись в разгар кризиса, „Добролет“ попал под санкции. В США и Европе лоукостеры — частое и довольно успешное явление, поскольку авиационная подвижность населения там выше, чем у нас; более развит туризм. Именно в этом состоит основной успех бизнес-модели лоукостеров. Они экономят на всем: выбирают второстепенные аэропорты, используют новые самолеты, не тратя много средств на их обслуживание; используют веб-сайты как основной канал продаж», — рассуждает аналитик UFS IC Анна Милостнова. Она добавляет, что единственный на текущий момент в России лоукостер «Аэрофлота» «Победа» в феврале сильно ужесточил требования к провозу ручной клади, что вынуждает пассажиров доплачивать к изначальной стоимости билета. Из лоукостеров, работающих в России, только у Wizz Air есть опция провоза ручной клади за дополнительную плату. Английский перевозчик Easy Jet позволяет пассажирам провозить ручную кладь, если она не превышает определенных размеров.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ОПЦИИ Обычные авиакомпании в последнее время также начали экспериментировать с дополнительными услугами. Например, в некоторых из них ввели правило: чем меньше весит багаж, тем дешевле билет. Фактически они, конечно, предлагают бесплатный провоз багажа, но вводят ограничения по весу, мотивируя пассажиров стоимостью, считает Ирина Рябовол из Momondo.

Также, по ее словам, благодаря системам доплат можно попасть в бизнес-класс, даже если вы приобрели билет в эконом. «Зачастую заплатить за более высокий уровень комфорта прямо на стойке регистрации будет дешевле, чем оплатить его заранее. Или же, чтобы сэкономить, можно купить билет в бизнес-класс без доступа в специально оборудованный бизнес-зал на территории аэропорта», — говорит она.

Еще один важный пункт — питание. Тут все, казалось бы, более или менее понятно. Оно либо платное, либо бесплатное. Однако есть и пограничный вариант, при котором бесплатно разносят напитки и снеки. Кроме того, многие крупные перевозчики предлагают без доплаты выбрать тип еды, которую вы хотели бы получить в самолете, к примеру, предлагаются морепродукты, вегетарианские обеды или детское меню.

Если говорить о дополнительных услугах, то многие авиакомпании, в основном зарубежные, стараются проявлять заботу о транзитных пассажирах. Например, компания Turkish Airlines в случае длительной транзитной пересадки в Стамбуле бесплатно предлагает номер в трех- или четырехзвездочном отеле или обзорную экскурсию по городу.