

АЭРОФЛОТ



Российские авиалинии



Бутаева Лана

1319

Миссия Группы «Аэрофлот»

- Мы работаем для того, чтобы наши клиенты могли быстро и с комфортом преодолевать огромные расстояния, а значит – быть мобильными, чаще встречаться, успешно работать и видеть мир во всем его разнообразии.
- Мы даем нашим клиентам возможность выбора благодаря обширной маршрутной сети и различным авиаперевозчикам Группы: от лоукостера до авиакомпании премиального уровня.



Видение:

- Наша **цель** – оставаться бесспорным лидером внутренних и международных авиаперевозок России и быть в числе лучших авиакомпаний мира, сочетая динамичное развитие и высокую надежность с качеством сервиса.



Ценности:



- Доверие клиентов
- **Каждая авиакомпания Группы** гарантирует своим клиентам безупречную безопасность и высококачественный сервис на всех этапах авиапутешествия.
- **Аэрофлот** стремится превосходить ожидания клиентов и делать все для того, чтобы клиенты возвращались к ним снова и снова.
- **Аэрофлот** ежедневно трудится над тем, чтобы степень безопасности компании была на самом высоком уровне.




- Результаты для акционеров
- **Цель** – устойчивый и динамичный рост, повышение стоимости компании и стабильный доход для акционеров.
- **Аэрофлот** привержен высоким стандартам корпоративного управления и нормам деловой этики.
- **Аэрофлот** – компания с прозрачной отчетностью и всегда открыта для партнеров и акционеров.



- Командная работа
- **Аэрофлот** – сплоченная команда профессионалов, которые не мыслят свою жизнь без неба.
- **Аэрофлот** всегда открыт для инноваций, инициатив и новых знаний, чтобы развиваться и идти вперед.
- **Аэрофлот** уважает своих коллег и готов к конструктивному диалогу для достижения результата.
- **Аэрофлот** обеспечивает стабильную рабочую среду с равными возможностями для обучения и личного роста.



- Ответственность перед обществом
- **Аэрофлот** заботится об окружающей среде и непрерывно повышает энергетическую и экологическую эффективность, используя современный и молодой парк воздушных судов и самые передовые технологии.
- **Аэрофлот** в полной мере осознает свою ответственность перед обществом и активно участвует в социально значимых и благотворительных проектах.
- **Аэрофлот** активно участвует в развитии воздушной транспортной сети России, а также создает новые рабочие места в регионах.
- **Аэрофлот** поддерживает и принимает активное участие в развитии российской авиастроительной промышленности.



"Трансаэро" под крылом "Аэрофлота": проблемы и риски

- Покупка "Аэрофлотом" 75% акций "Трансаэро" сделает и без того крупнейшего российского перевозчика монополистом на авиарынке.
- В Федеральной антимонопольной службе (ФАС) уже сейчас говорят о необходимости обязать "Аэрофлот" в течение двух лет после покупки "Трансаэро" продать часть маршрутов - как внутренних, так и зарубежных.

Обзор рыночной ситуации.

Позиционирование бренда:

- Компания Аэрофлот занимает лидирующее положение на российском рынке авиаперевозок и выполняет более 60% международных рейсов из Москвы и более 10% национальных. При этом высок рост конкуренции со стороны зарубежных авиакомпаний, а также отмечается появление внутренних конкурентов и угроза объединения мелких авиакомпаний. Несмотря на то, что длительное время на международных рейсах Аэрофлот был лидером в невысоких ценах, часть доходных пассажиров предпочитала компании-конкуренты с более высоким уровнем сервиса. Сложившийся ранее имидж авиакомпании привел к заниженной оценке качества продукта, несмотря на гибкую систему ценообразования. В посткризисный период в авиаотрасли наметилась тенденция сокращения расходов на продукт, Аэрофлот же сконцентрировал свои усилия на вложение инвестиций в продукт и имидж. С этим была связана переориентация стратегии Аэрофлота: привлечение и удержание пассажиров, с возможностью получения ценовой премии, в новых условиях достигается дифференциацией и увеличением потребительской ценности продукта и укреплением бренда.



Позиционирование бренда:

- Компания мирового уровня, основанная на лучших традициях гражданской авиации России, оказывающая услуги по воздушной перевозке пассажиров, руководствуясь принципами надежности, безопасности и эффективности, стремясь превосходить ожидания пассажиров, оказывая гостеприимный и профессиональный сервис на борту и на земле.
- **Целевая Группа:**
- Целевой сегмент: мужчины и женщины в возрасте 30-45 лет, путешествующие с деловыми целями. Основная коммуникационная направленность - граждане РФ.

АЭРОФЛОТ



Российские авиалинии

Креативная стратегия:

- Ключевые ценности: искренность, радушие и гостеприимство, подчеркивающие улучшение сервиса, а также современность, профессионализм, превышение ожиданий, стандарты мирового класса, которые вызывают чувство гордости за национальную авиакомпанию и Россию.
- Новые шаги: 1) окраска самолетов, оформление интерьеров, предметы сервиса и униформа выдержаны в едином узнаваемом стиле; 2) введение самолетов нового поколения Airbus 319/320, оборудование салонов высоких классов новыми комфортабельными креслами; 3) дифференциация сервисных элементов продукта на борту и насыщение их характеристиками нового имиджа Аэрофлота. Сегодня на маршрутах нового сервиса предлагаются карты меню и вин. Функции шеф-повара на борту выполняет бортпроводник специальной квалификации. Наряду с этим получили дальнейшее развитие:
 - 1) Детские программы: спец. питание для младенцев и спец. питание в красочной упаковке для детей, детские дорожные наборы, журнал "Аэрофлот Юниор", сайт для детей
 - 2) Программа "Аэрофлот Бонус": доступ к просмотру состояния личного счета через WAP.Принят новый девиз компании: "Искренне Ваш!", выражающий гостеприимство, доброжелательность, обращенность к клиенту.



Спасибо за внимание!