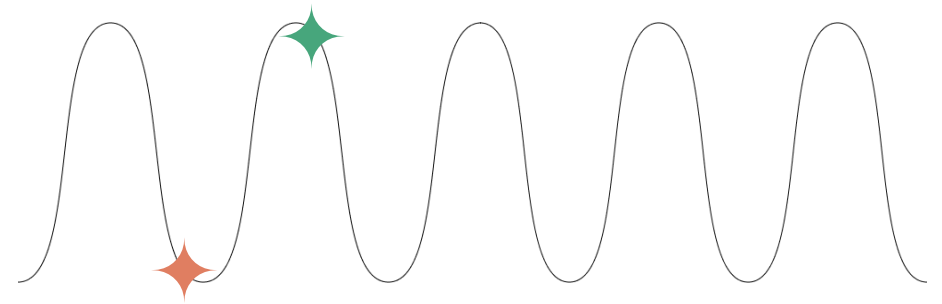


ПОВЫШЕНИЕ КОНВЕРСИИ ПОКУПОК АВИАБИЛЕТОВ С ОДНОВРЕМЕННЫМ УВЕЛИЧЕНИЕМ СРЕДНЕГО ЧЕКА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Алена Самарцева
Проджект-менеджер IBS Dunice

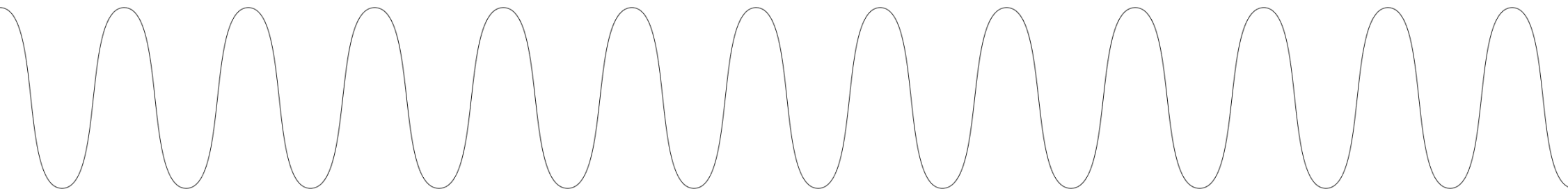


ПОДБОР ОПТИМАЛЬНОГО ИНТЕРФЕЙСА ДЛЯ ПРОДАЖИ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ



Какого результата смогли достичь?

- Значительное повышение конверсии продаж дополнительных услуг после доставки на продакшн измененных шагов бронирования
- Уменьшение нагрузки команды сопровождения пассажиров авиакомпании за счет интуитивно понятного интерфейса



СРАВНЕНИЕ ДИЗАЙНА САЙТА



Маршрут Туда ^

Санкт-Петербург LED **16:05** в пути 1 ч. 25 мин. **17:30** Москва DME 07.10.20, ср U6-60, Airbus A320neo


Москва DME **20:20** в пути 2 ч. 15 мин. **00:35** Екатеринбург SVX 08.10.20, чт U6-263, Airbus A320

Маршрут Обратно v

Пассажиры

- SAMARTSEVA ALENA
- SAMARTSEVA OLGA
- SAMARTSEVA ANNA

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ПИТАНИЕ




Горячее Детское Рыбное **Сэндвич** Vegetарианское Десерт

Бургер Горячий завтрак Безглютеновое Для младенцев Сырная тарелка Мясная тарелка

Греческий салат

КУПИТЬ ОТ 350 P [Условия покупки дополнительного питания](#)

ЛЮБИМОЕ МЕСТО
Забронируйте ваше любимое кресло



FREE

Санкт-Петербург LED
Екатеринбург SVX

7 октября • ср, 16:05
U6-60, Airbus A320neo
[1 пересадка на U6-263](#)

ТАРИФ ЭКОНОМ

дополслуги 3 + 11245 P

3 сумки + 8500 P
6 питаний + 2100 P
Страховка + 645 P

ОБРАТНО

Екатеринбург SVX
Санкт-Петербург LED

10 октября • сб, 07:30
U6-225, Airbus A320

ТАРИФ ЭКОНОМ

дополслуги 2 + 1695 P

3 питания + 1050 P
Страховка + 645 P

3 ПАССАЖИРА

Взрослых	Детей	Младенцев
3	0	0

СРАВНЕНИЕ ДИЗАЙНА САЙТА

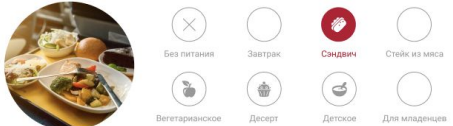
после

Маршрут туда

Москва DME 08:00 в пути 6 часов 45 минут Екатеринбург SVX 14:45
26.04.19, вс U6-250, Airbus A320 26.04.19, пн

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ПИТАНИЕ 1400 Р

Заказ осуществляется не менее чем за 36 часов до вылета.



- Без питания
- Завтрак
- Сэндвич**
- Стейк из мяса
- Вегетарианское
- Десерт
- Детское
- Для младенцев

[Условия покупки](#) [Смотреть больше вариантов](#)


КУПИТЬ ОТ 300 Р

Пассажиры

1. Konstantinopolskiy Innokenty	Горячее	700 Р
2. Konstantinopolskaya Adelaida	Вегетарианское	700 Р
3. Konstantinopolskiy Igor	Без питания	0 Р
4. Konstantinopolskaya Elena		Купить от 300 Р
5. Konstantinopolskiy Mark		Купить от 300 Р

ВЫБОР МЕСТА 2100 Р

Забронируйте ваше любимое кресло.



- Комфорт**
- У окна
- 0Р
- Платное

[Условия покупки](#) [КАРТА МЕСТ](#)

Пассажиры

1. Konstantinopolskiy Innokenty	7A	700 Р
2. Konstantinopolskaya Adelaida	7B	700 Р
3. Konstantinopolskiy Igor	7C	700 Р
4. Konstantinopolskaya Elena		Купить от 300 Р
5. Konstantinopolskiy Mark		Купить от 300 Р

ТАРА ТАРИФ ПРЕМИУМ ЭКОНОМ

- 2 чемодана по 32 кг
- Ручная кладь 15 кг
- До 15% бонусов
- Место бизнес-класса

дополнительно 8400 Р
3 места 2 999 Р X
2 сумки 5000 Р X
Собака 2500 Р X

ОБРАТНО ТАРИФ ПРЕМИУМ ЭКОНОМ

- 2 чемодана по 32 кг
- Ручная кладь 15 кг
- До 15% бонусов
- Место бизнес-класса

дополнительно 5900 Р
3 места 2 999 Р X
2 сумки 5000 Р X

4 ПАССАЖИРА

Взрослых 3 Детей 0 Младенцев 1

ПРОМО-КОД

[Ввести промо-код](#)

ОБЩАЯ СТОИМОСТЬ

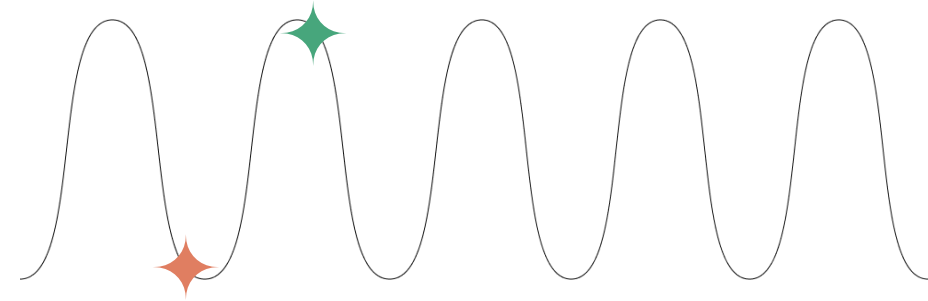
Итого к оплате 58 000 Р

[ПРОДОЛЖИТЬ](#)

ЧТО ИЗМЕНИЛОСЬ?

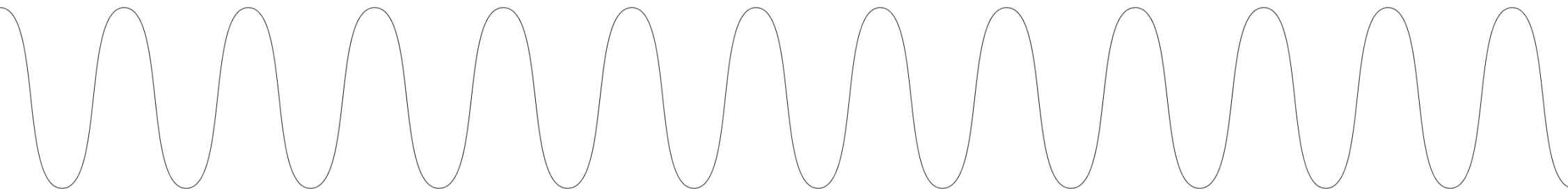
- Добавление услуги сразу всем пассажирам в бронирование
- Все направления последовательно отображаются в развернутом виде в бронировании
- Отображаются три дополнительных услуги, благодаря этому снижен процент недовольных пассажиров, которых не интересуют дополнительные возможности в полете

ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ УСЛУГ НА ОСНОВЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИХ СЦЕНАРИЕВ



Что важно?

- Заинтересовать клиента
- Не вызвать агрессию по предложению услуг, которые ему не интересны
- Создать релевантный список



КАКИЕ ШАГИ?

- Отобразить персонализированные топ-3 услуги
- Предложение клиенту указать цель поездки, моно или мульти выбор, отображение релевантного списка

Основные принципы

- Индивидуальный подход
- Побуждение клиента на осознанные действия
- Клиент управляет процессом бронирования и диктует свои условия авиакомпании

? Уточните детали вашей поездки

Так мы подберём для вас только полезные специальные предложения и дополнительные услуги.

- путешествие с животными
- активный отдых (или путешествие с перевозкой спортивного инвентаря)
- деловая поездка



КАК НЕ ПОТЕРЯТЬ ПОКУПАТЕЛЯ ПРИ ОФОРМЛЕНИИ БИЛЕТА

- **Прозрачность процессов отказа от услуги** и возможность сделать это на любом шаге бронирования и корзины, формирование доверия к компании.
- **Игра на контрастах с конкурентами** и расположение клиента этой особенностью.

ЭТА ВОЗМОЖНОСТЬ ВЫПОЛНЯЕТ СРАЗУ ДВЕ ЗАДАЧИ:

1. Разгружает колл-центр от запросов клиентов о помощи и удалении услуг
2. Формирует позитивные отношения клиента к процессу бронирования — все под его контролем, в любой момент формирования заказа.

Спасибо за внимание!

