



АЭРОНАВИГАТОР

СИРЕНА



ТРЭВЕЛ



Привилегии и награды

частолетающих пассажиров и частопродающих кассиров





Перевозка – как Продукт

- Безопасность
- Комфорт
- Регулярность
- Пунктуальность
- Сервис





Задачи авиакомпании

- Привлечение новых клиентов
- Удержание существующих клиентов
- Противодействие усилиям конкурентов
- Анализ информации о пассажирах и формирование целевых групп
- Повышение неавиационных доходов





Запросы пассажиров

- «Щедрость» программы
- Наличие статусных привилегий
- Удобство получения наград
- Наличие онлайн сервисов

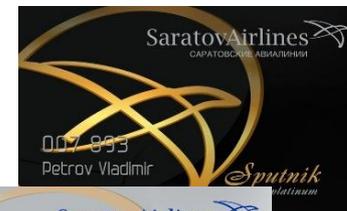




Наши клиенты



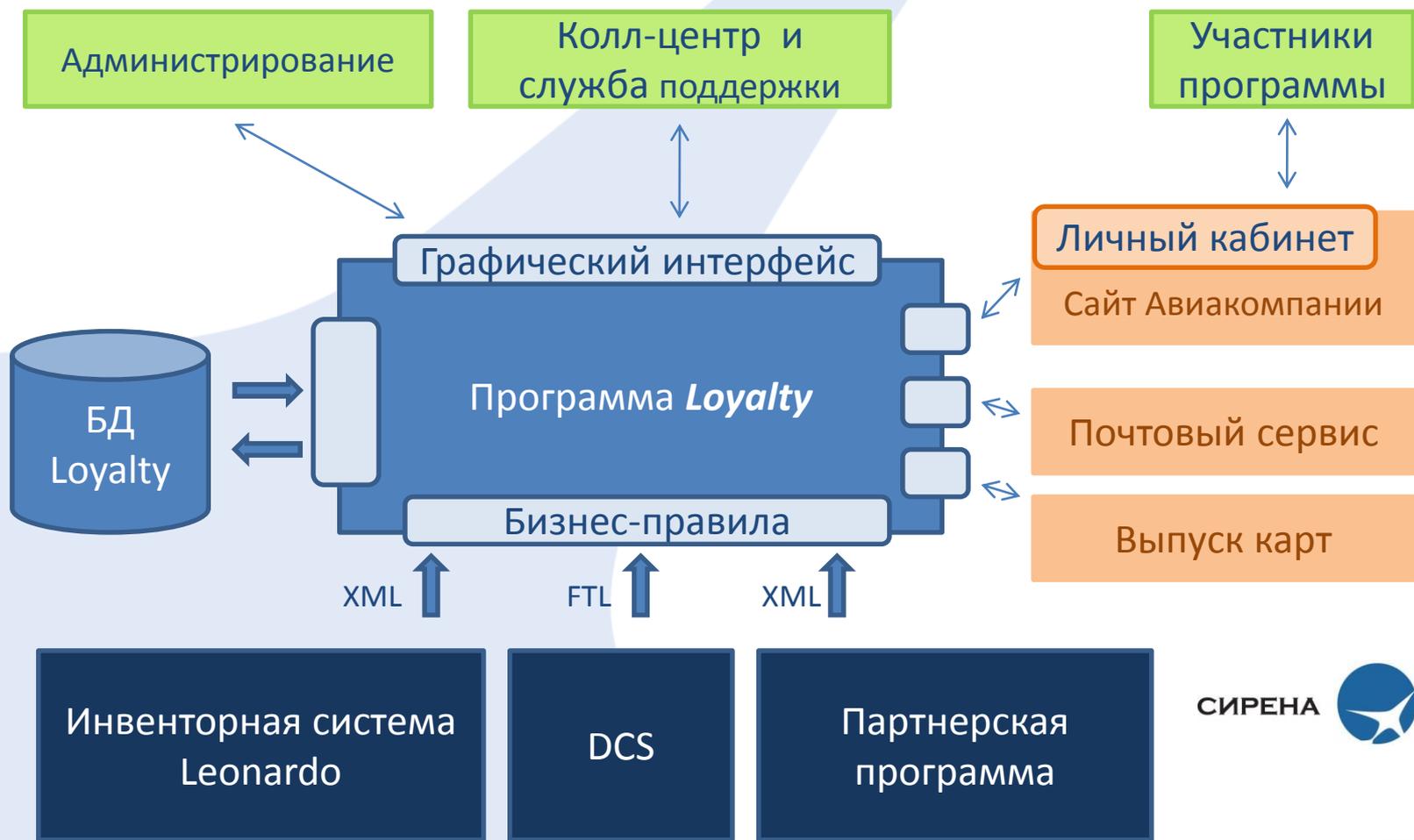
БОНУСНАЯ ПРОГРАММА "ВЫСОТА"





Основные функции

- ✓ Управление данными участников программы
- ✓ Личный Интернет-кабинет участника программы
- ✓ Управления бизнес-правилами программы
- ✓ Управление рассылками и информированием
- ✓ Взаимодействие с партнерами программы
- ✓ Поддержка сотрудников колл-центра
- ✓ Формирование отчетов





Привилегии и награды

- ✓ Привилегии авиакомпании
- ✓ Привилегии Партнеров
- ✓ Награды авиакомпании:
 - ✓ Услуги авиакомпании
 - ✓ Товары и услуги партнеров
 - ✓ Электронные подарочные карты



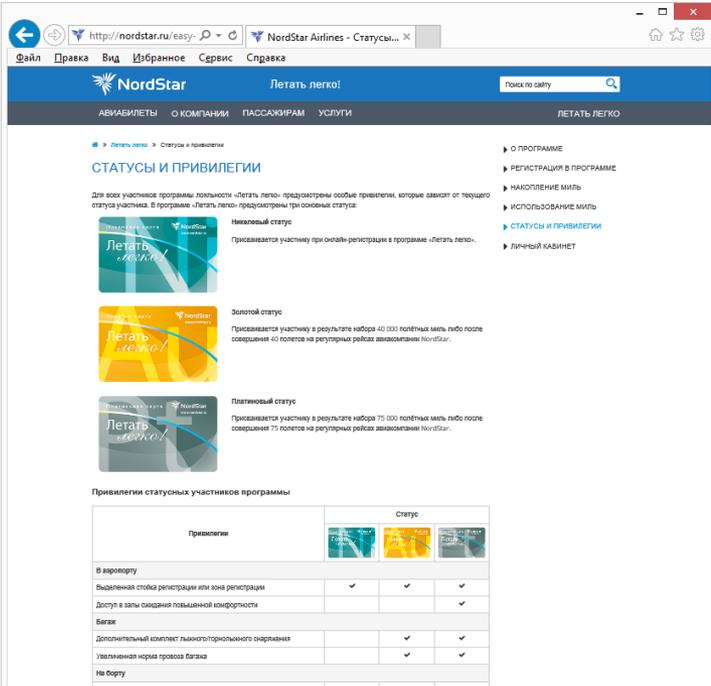
Привилегии авиакомпании

- ✓ Консьерж служба
- ✓ Трансфер
- ✓ Обслуживание в аэропорту
- ✓ Багаж
- ✓ Обслуживание на борту
- ✓ Дополнительное внимание



Привилегии Партнеров

- ✓ Специальные программы для статусных участников
- ✓ Дисконтные программы



Статусы и привилегии

Для всех участников программы лояльности «Летать легко» предусмотрены особые привилегии, которые зависят от текущего статуса участника. В программе «Летать легко» предусмотрены три основных статуса:

- Серебряный статус**
Присваивается участнику при оплате регистрации в программе «Летать легко».
- Золотой статус**
Присваивается участнику в результате набора 40 000 копеечных миль либо после совершения 40 полетов на регулярных рейсах авиакомпании NordStar.
- Платиновый статус**
Присваивается участнику в результате набора 75 000 копеечных миль либо после совершения 75 полетов на регулярных рейсах авиакомпании NordStar.

Привилегии статусных участников программы

Привилегии	Статус		
	Серебряный	Золотой	Платиновый
В аэропорту			
Выделенная стойка регистрации или зона регистрации	✓	✓	✓
Доступ в залы ожидания повышенной комфортности			✓
Багаж			
Дополнительный комплект льняного/хлопчатобумажного одеяла		✓	✓
Увеличенная норма провоза багажа		✓	✓
На борту			



Награда: услуга авиакомпании

- ✓ Премиальные билеты
- ✓ Повышения класса обслуживания
- ✓ Выбор места при регистрации
- ✓ Дополнительные услуги



Интеграция с Internet Booking Engine

- Передача профиля участника
- Информирование о размере премии при покупке
- Покупка билетов за мили

Полный интерфейс поиска билетов с фильтрами: Поиск, Пассажиры, Доп. услуги, Оплата, Зарегистрированы, Войти.

Пункт отправления: Архангельск (ARH) | Пункт назначения: Москва (MOW) | Дата туда: 03.11.2014 | Дата обратно: 10.11.2014

Взрослых: 1 | Детей: 1 | Младенцев: 1 | Наградной: [выпадающий список]

ИСКАТЬ

Выберите рейс туда: Архангельск → Москва

← Назад на 7 дней	Пт 31 ОКТ от 6000 Миль	Сб 01 НОЯ от 4000 Миль	Вс 02 НОЯ от 4000 Миль	Пн 03 НОЯ от 4000 Миль	Вт 04 НОЯ от 4000 Миль	Ср 05 НОЯ от 4000 Миль	Чт 06 НОЯ от 4000 Миль	→ Вперед на 7 дней
Рейс	Вылет	Прилет	Стыковки	В пути	Эконом	Бизнес		
5N115	07:00 Талаги	08:50 Шереметьево	± 0	1:45	4000 Миль Лучшая цена!	6000 Миль еще 3 места		
5N117	12:20 Талаги	14:05 Шереметьево	± 0	1:45	Продано	6000 Миль еще 2 места		
5N120	12:20 Талаги	14:05 Шереметьево	± 0	1:45	Продано	Продано		

Выберите рейс обратно: Москва → Архангельск

← Назад на 7 дней	Пт 07 ОКТ от 6000 Миль	Сб 08 НОЯ от 6000 Миль	Вс 09 НОЯ от 6000 Миль	Пн 10 НОЯ от 6000 Миль	Вт 11 НОЯ от 4000 Миль	Ср 12 НОЯ от 4000 Миль	Чт 13 НОЯ от 4000 Миль	→ Вперед на 7 дней
Рейс	Вылет	Прилет	Стыковки	В пути	Эконом	Бизнес		
5N119	09:45 Шереметьево	11:30 Талаги	± 0	1:45	Продано	6000 Миль Лучшая цена!		
5N116	15:05 Шереметьево	16:55 Талаги	± 0	1:45	Продано	6000 Миль Лучшая цена!		
5N118	20:05 Шереметьево	21:55 Талаги	± 0	1:45	Продано	Продано		

Повторить поиск за рубли | Итого: 10000 Миль + 3400 Р | КУПИТЬ



Награда: товары и услуги от Партнера

- ✓ Обмен сертификатами
- ✓ Онлайн взаимодействие

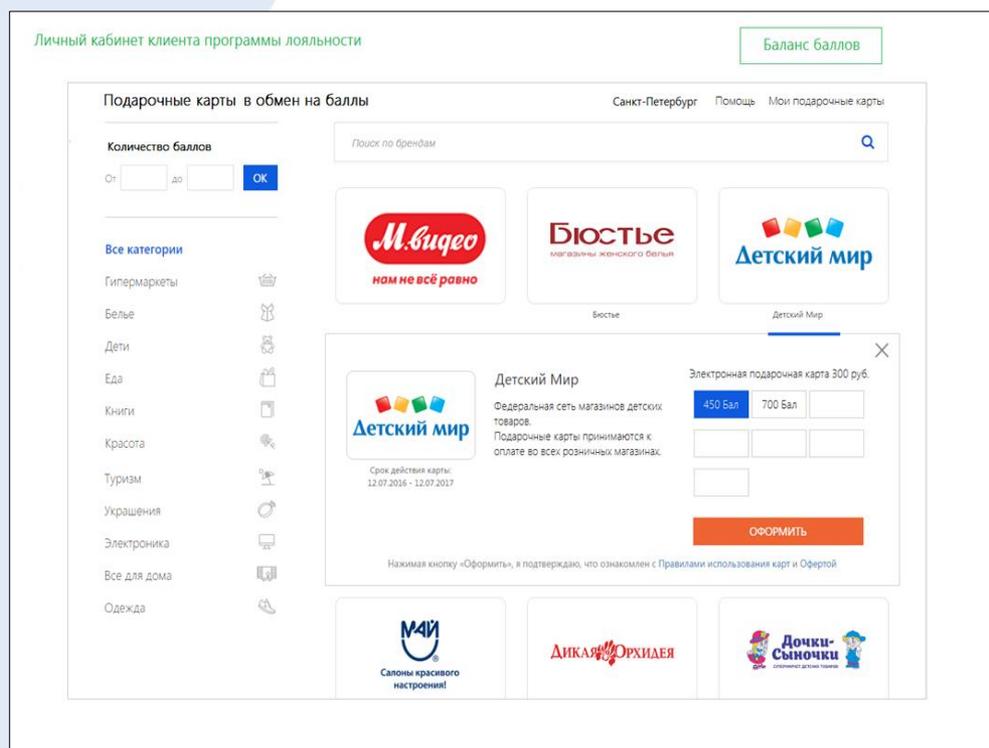


Награда: электронные подарочные карты

✓ Оформление подарочных карт в рамках

программы

ЛОЯЛЬНОСТИ



Личный кабинет клиента программы лояльности

Баланс баллов

Подарочные карты в обмен на баллы

Санкт-Петербург Помощь Мои подарочные карты

Количество баллов

От до

Поиск по брендам

М.видео
нам не всё равно

Бюстье
МИГАЗИНЫ ЖЕНСКОГО БЕЛЬЯ

Детский мир

Детский Мир

Электронная подарочная карта 300 руб.

450 Бал 700 Бал

Срок действия карты:
12.07.2016 - 12.07.2017

Оформить

Нажимая кнопку «Оформить», я подтверждаю, что ознакомлен с Правилами использования карт и Офертой

МАЙ
Салоны красивого настроения!

ДИКАЯ ОРХИДЕЯ

Дочки-Сыночки
ОПЕРАЦИЯ ДЕТСКОЕ ЧУДО



Помощь при внедрении

- ✓ Разработка названия и дизайна
- ✓ Разработка правил программы
- ✓ Интеграция с внешними ИС
- ✓ Обучение персонала и внутренние регламенты
- ✓ Открытие программы лояльности



Разработка названия и дизайна

- Название программы лояльности
- Разработка дизайна
 - Логотип
 - Карты участников
 - Личный кабинет
 - Письма





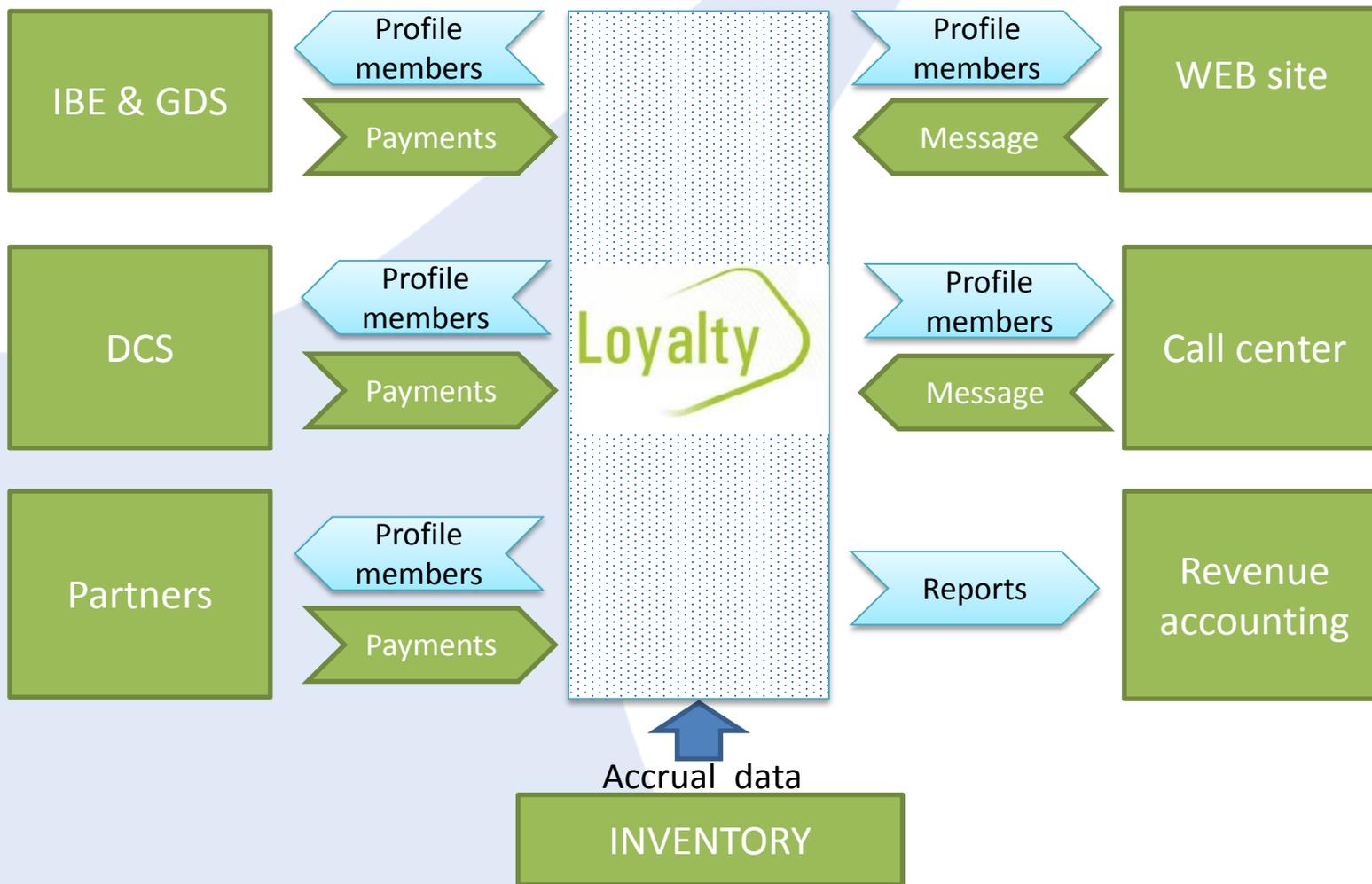
Интеграция с внешними ИС

- Интеграция с инвенторной системой
- Интеграция с системой продаж
- Личный кабинет на сайте авиакомпании
- Интеграция с колл-центром
- Интеграция с DCS
- Интеграция с системой учета доходов
- Интеграция с партнерами программы





Схема взаимодействия с внешними ИС





Обучение персонала и внутренние регламенты

- Обслуживание в аэропорту
- Обслуживание на борту
- Оформление и переоформление премий
- Учет начисленных и списанных премий
- Обслуживание обращений участников программы





Открытие программы лояльности

- Вручение статусных карт часто летающим пассажирам за прошлые периоды
- Пресс-релиз и реклама
- Рекламные акции
- Рассылки по e-mail и SMS





Спасибо за внимание



Вопросы?

