

продажа
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ
УСЛУГ

Савина Анна
Оинлола Екатерина

Vicenza, 05.10.2018

ОСНОВНЫЕ СОСТАВЛЯЮЩИЕ ДОХОДОВ АВИАКОМПАНИИ



РАЗНООБРАЗИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Программы часто летающих пассажиров

Предложения на борту a la carte

- ✓ Продажа на борту напитков и питания
- ✓ Регистрация багажа и доп. багаж
- ✓ Выбор места и улучшенные места, например у запасных выходов
- ✓ Поддержка call-центра при бронировании
- ✓ Сборы, взимаемые при оплате банковскими картами
- ✓ Priority регистрация и посадка
- ✓ Ранняя посадка
- ✓ Системы развлечения на борту
- ✓ Интернет на борту



Реклама

- ✓ Бортовой журнал
- ✓ Объявления на борту
- ✓ Реклама в лоунжах, гейтах
- ✓ и т.д.

Продукты / услуги, продажа которых основана на получении комиссионного вознаграждения (отели, аренда машин, страховки)

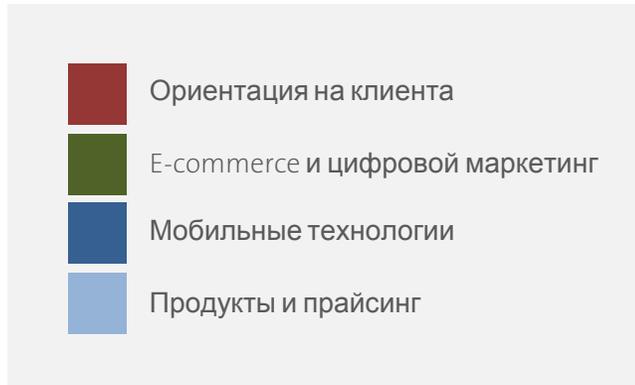
Компоненты a la carte ассоциированные с пакетами брендированных тарифов

КЛАССИФИКАЦИЯ АВИАКОМПАНИЙ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ



Источник: Digital Merchandising Survey 2018

МОДЕЛЬ ПРОДАЖИ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ



Источник: Digital Merchandising Survey 2018

ОТСТАЮЩИЕ

Упущенные возможности
(минимальная прибыль от ancillary)

- ✓ Одинаковые предложения для всех
- ✓ Системно сгенерированные рассылки по e-mail
- ✓ Desktop версия сайта
- ✓ Багаж, выбор места, брендированные тарифы

ПОСЛЕДОВАТЕЛИ

Сбор возможностей
(средняя прибыль от ancillary)

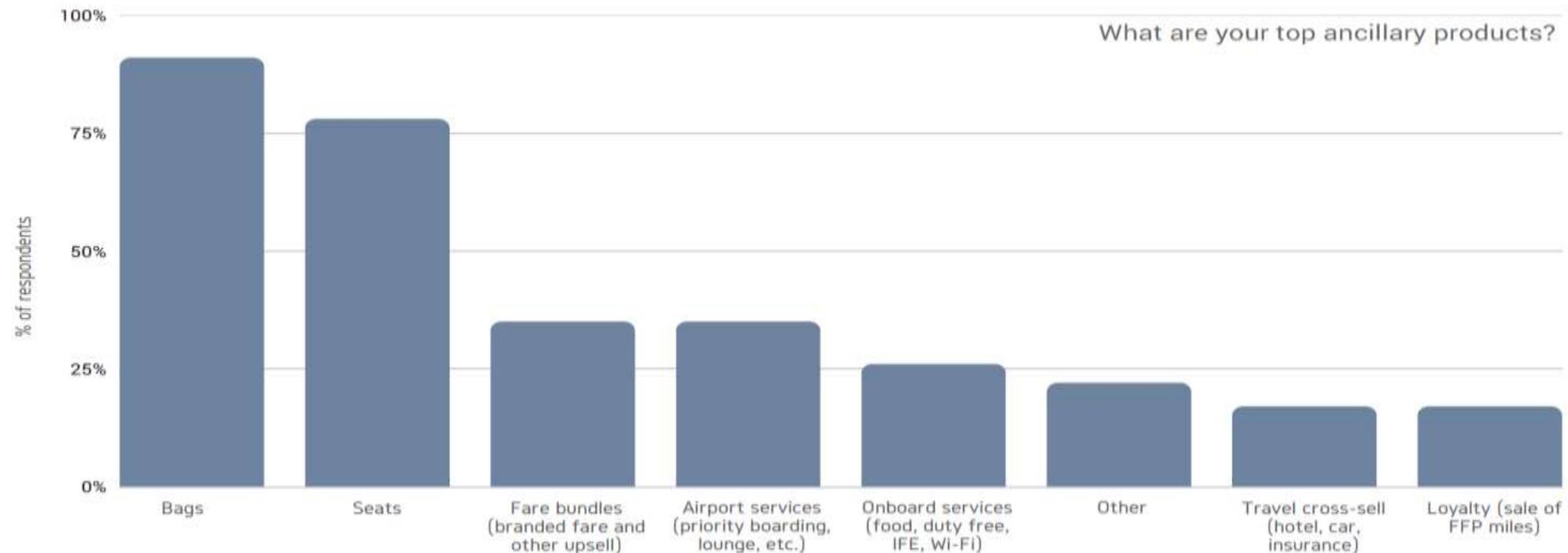
- ✓ Предложения для ключевых клиентов (базовая сегментация)
- ✓ Транзакционная e-mail рассылка через сервис провайдеров
- ✓ Мобильные приложения
- ✓ Интеграции прайсинга предложения перед вылетом, доп. багаж, выбор места в салоне, брендированные тарифы

ЛИДЕРЫ

Профессионалы в возможностях
(максимальная прибыль)

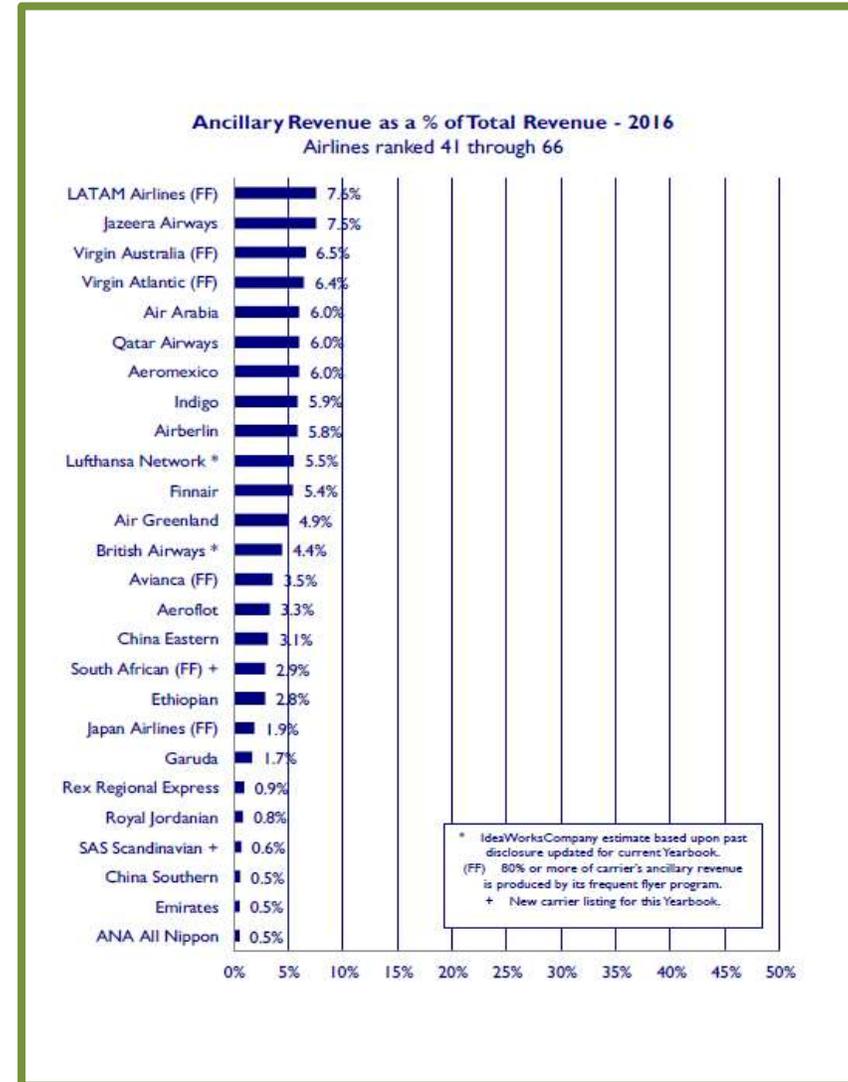
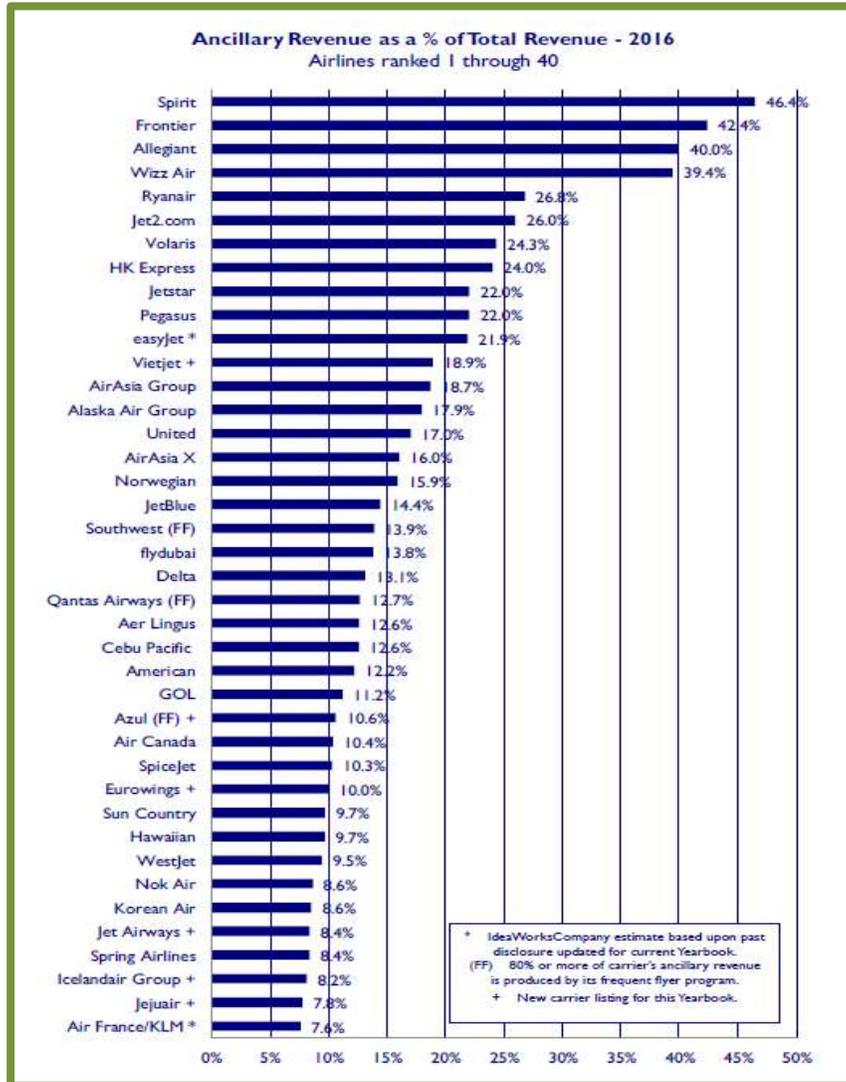
- ✓ Персонализированные предложения
- ✓ Динамическое ценообразование
- ✓ Интеграция системы лояльности
- ✓ Использование big data
- ✓ Автоматизация маркетинговой аналитики
- ✓ Оптимизированная скорость преобразования данных
- ✓ Интегрированные процессы
- ✓ Мобильные предложения
- ✓ Чат-боты
- ✓ Ancillary составляет % базы для тактической тарификации и прайсинга
- ✓ Динамическое пакетирование
- ✓ Предложения перед вылетом, доп. багаж, выбор места в салоне, брендированные тарифы

НАИБОЛЕЕ ПОПУЛЯРНЫЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ В МИРЕ

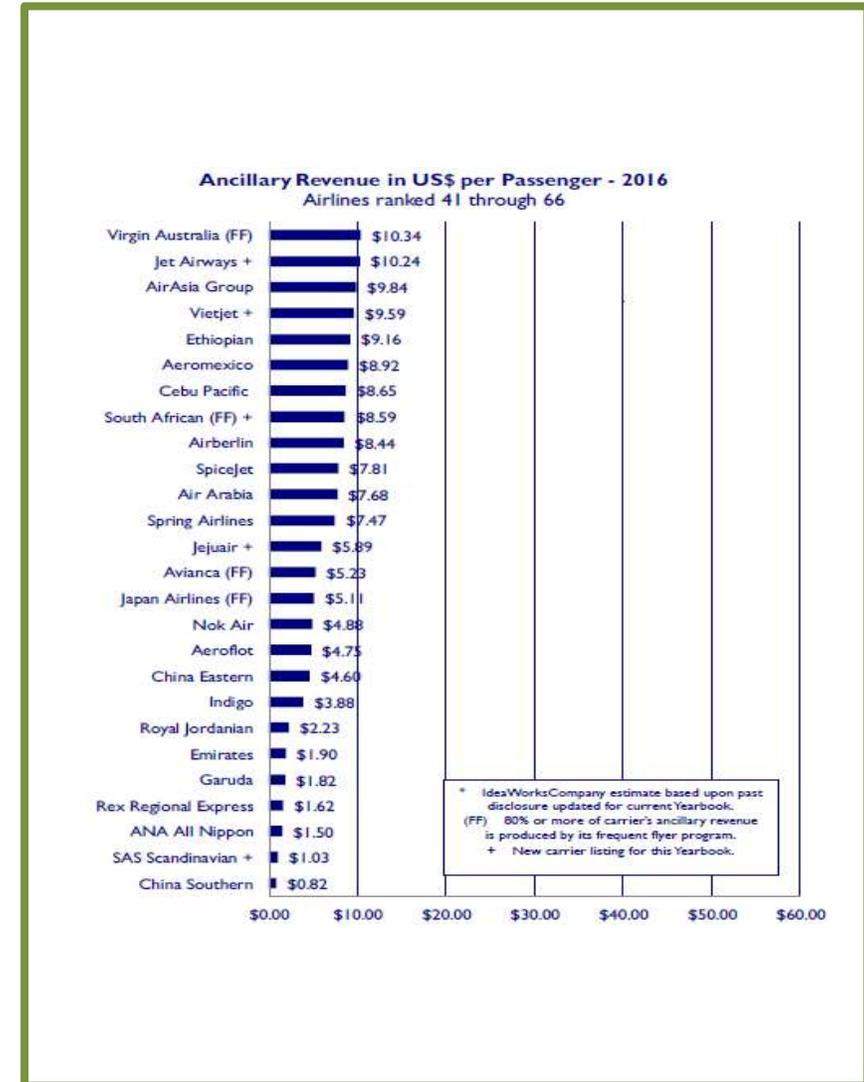
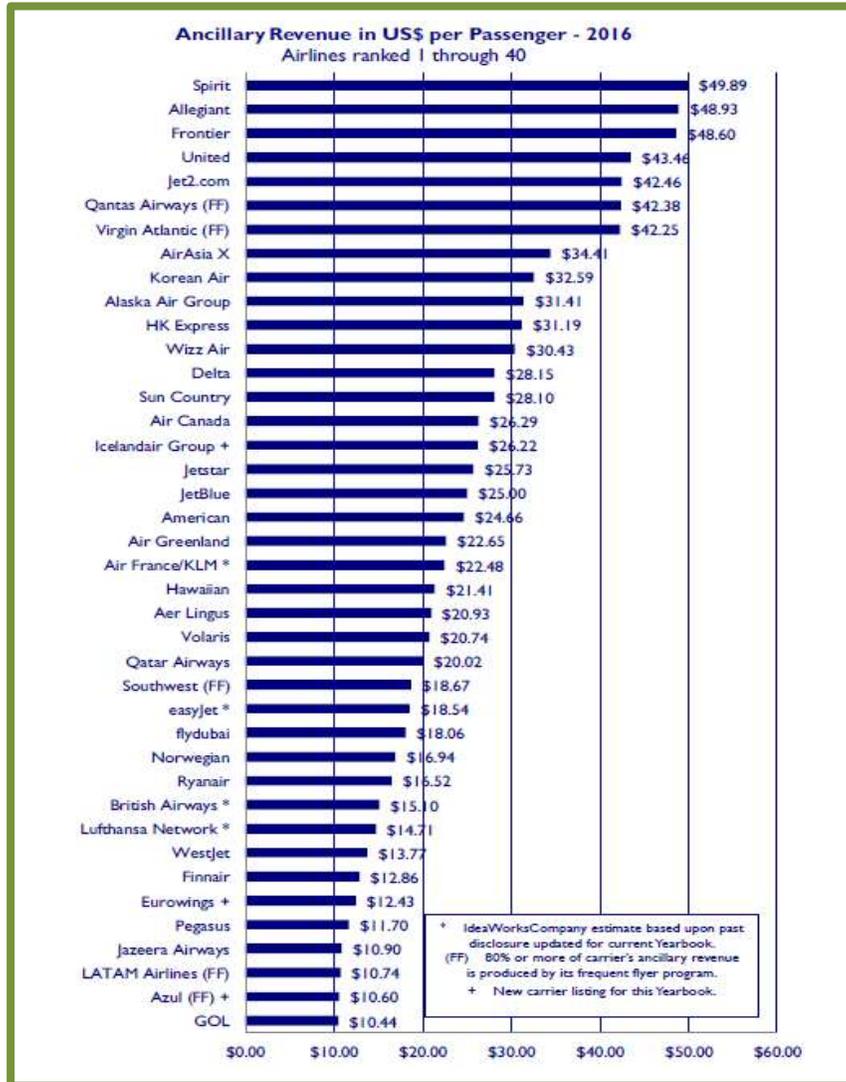


Источник: Ideaworkscompany.com, Diggitaltravel.com

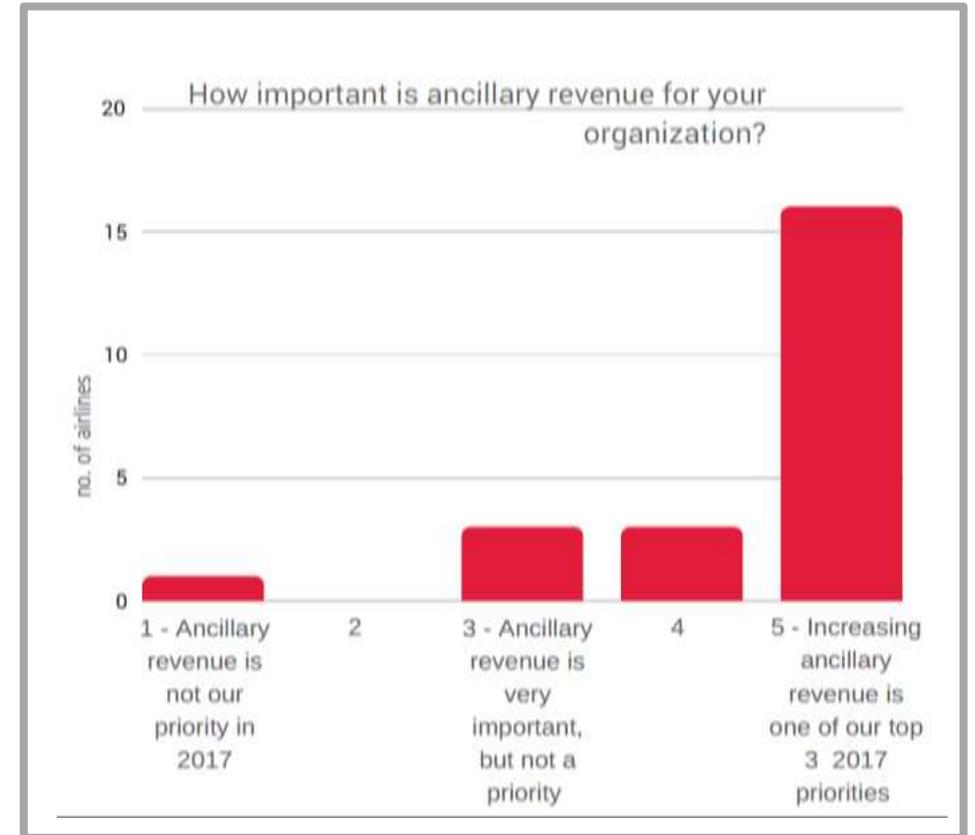
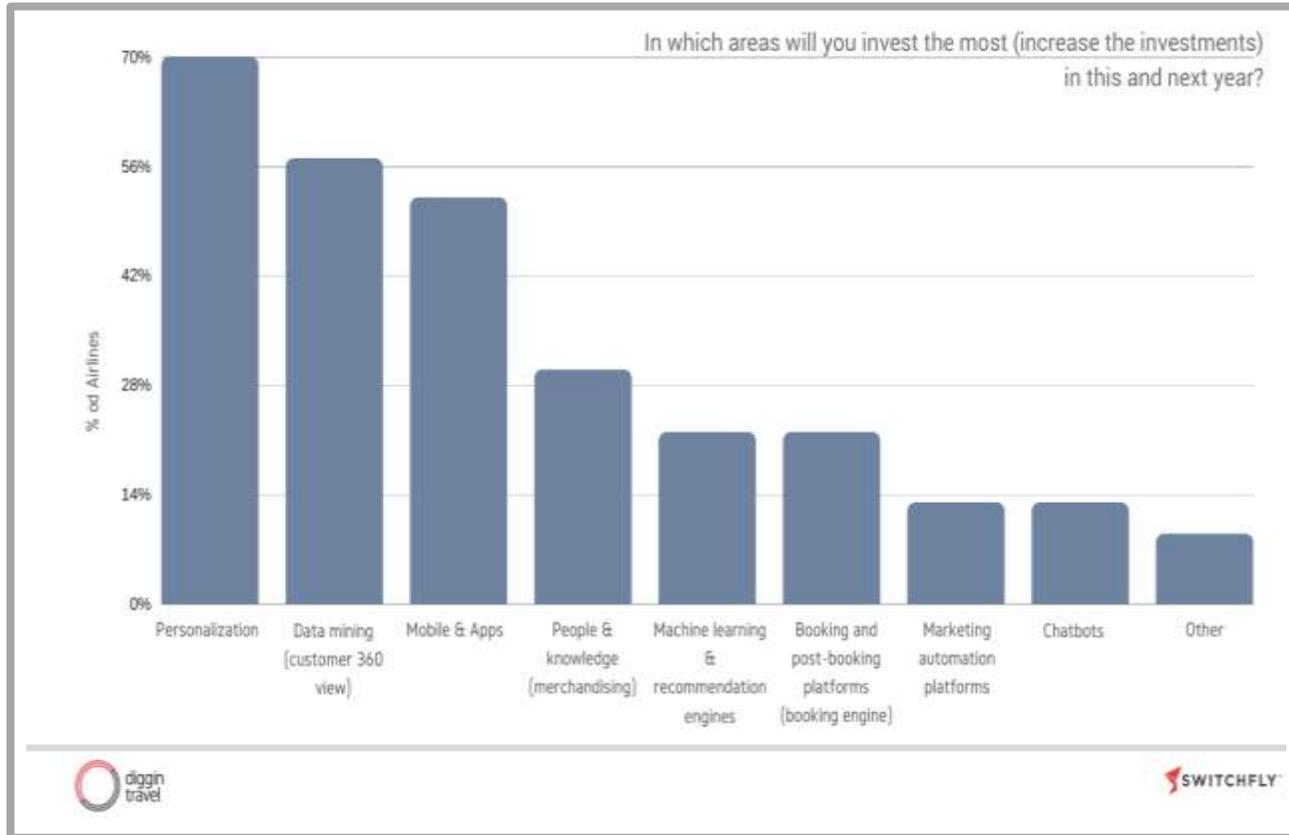
ДОЛЯ ПРОДАЖ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ОТ ОБЩЕГО ДОХОДА АВИАКОМПАНИИ (ЗАРУБЕЖНЫЕ РЫНКИ)



СУММА ДОХОДА ОТ ПРОДАЖИ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ НА ПАССАЖИРА (ЗАРУБЕЖНЫЕ РЫНКИ)

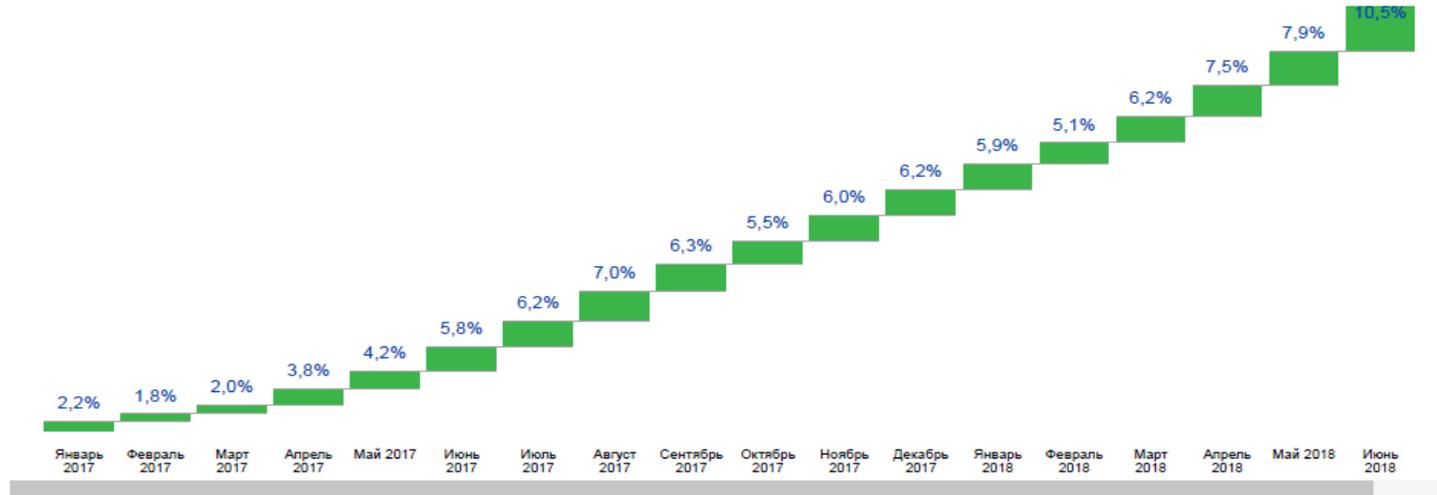


В КАКИЕ НАПРАВЛЕНИЯ БУДУТ ИНВЕСТИРОВАТЬ СРЕДСТВА ЗАРУБЕЖНЫЕ АВИАКОМПАНИИ В БУДУЩЕМ

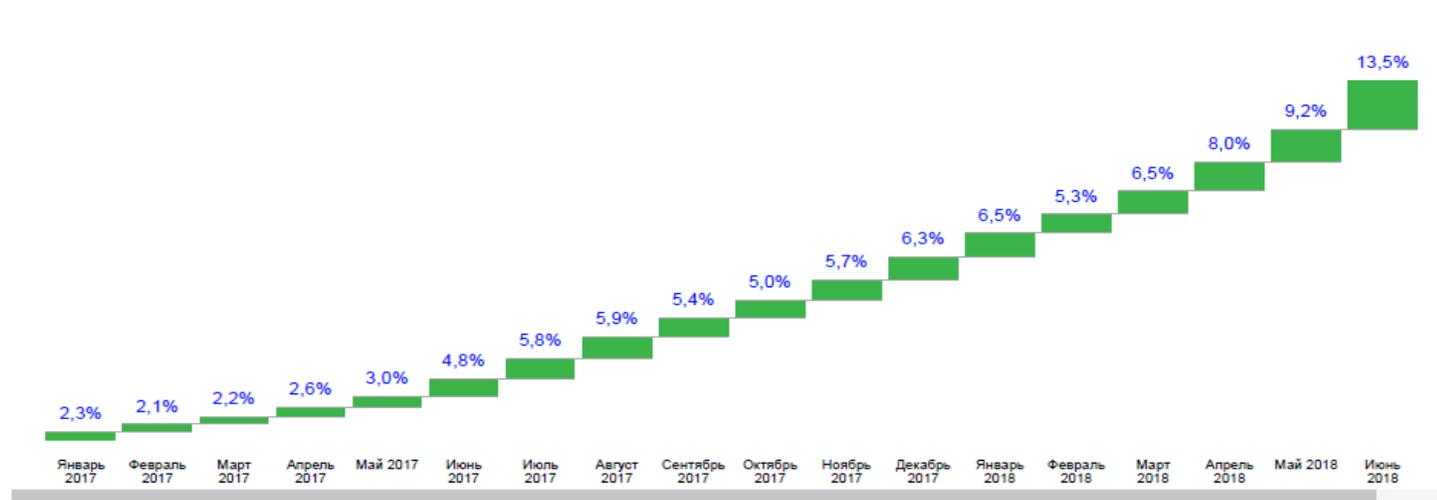


Динамика роста продажи дополнительных услуг в АРС СИРЕНА-ТРЭВЕЛ

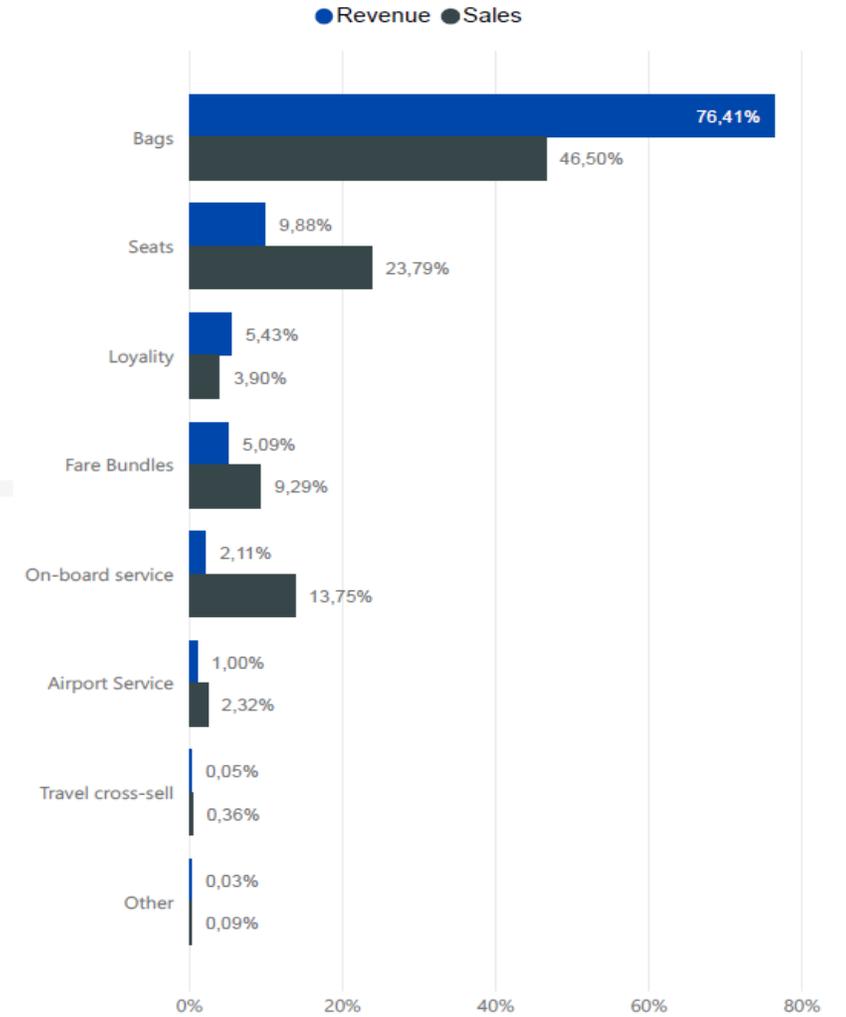
Total Ancillary product GDS Distribution Revenue dynamics



Total Ancillary products GDS Distribution Sales dynamics



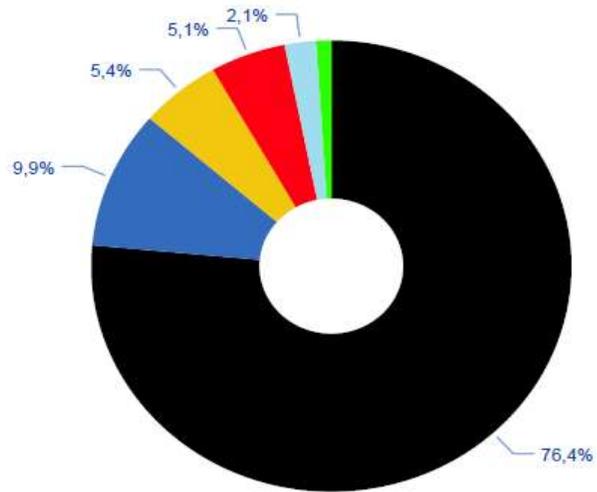
AP* GDS Distribution Sales&Revenue shares



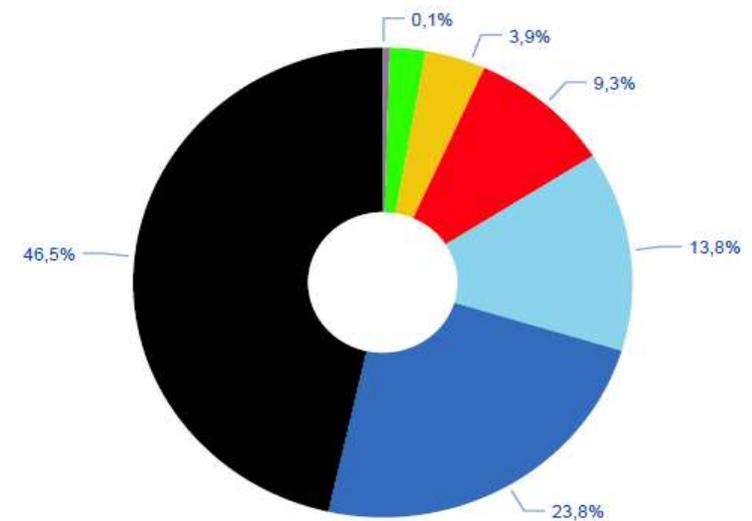
* - Ancillary product

Доля дополнительных услуг по видам

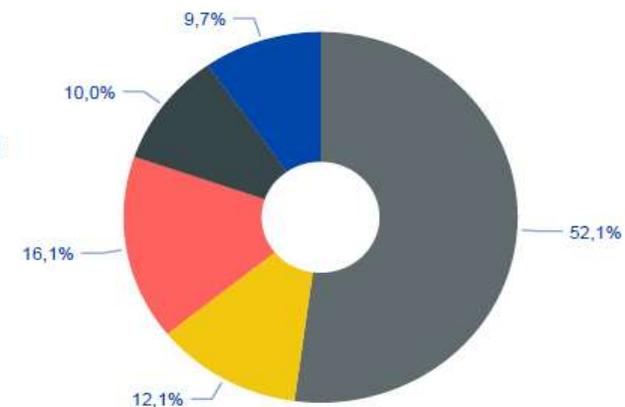
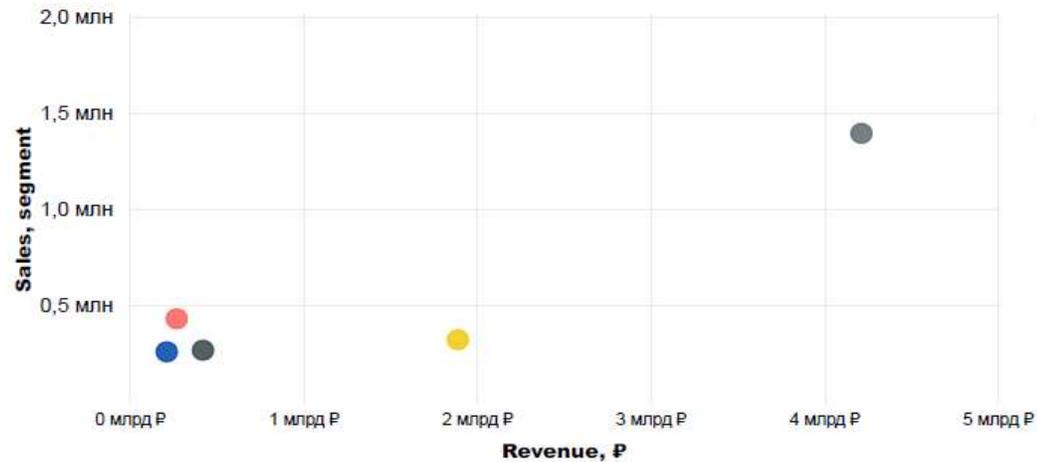
Total Ancillary products Revenue shares Distribution



Total Ancillary products Sales shares Distribution

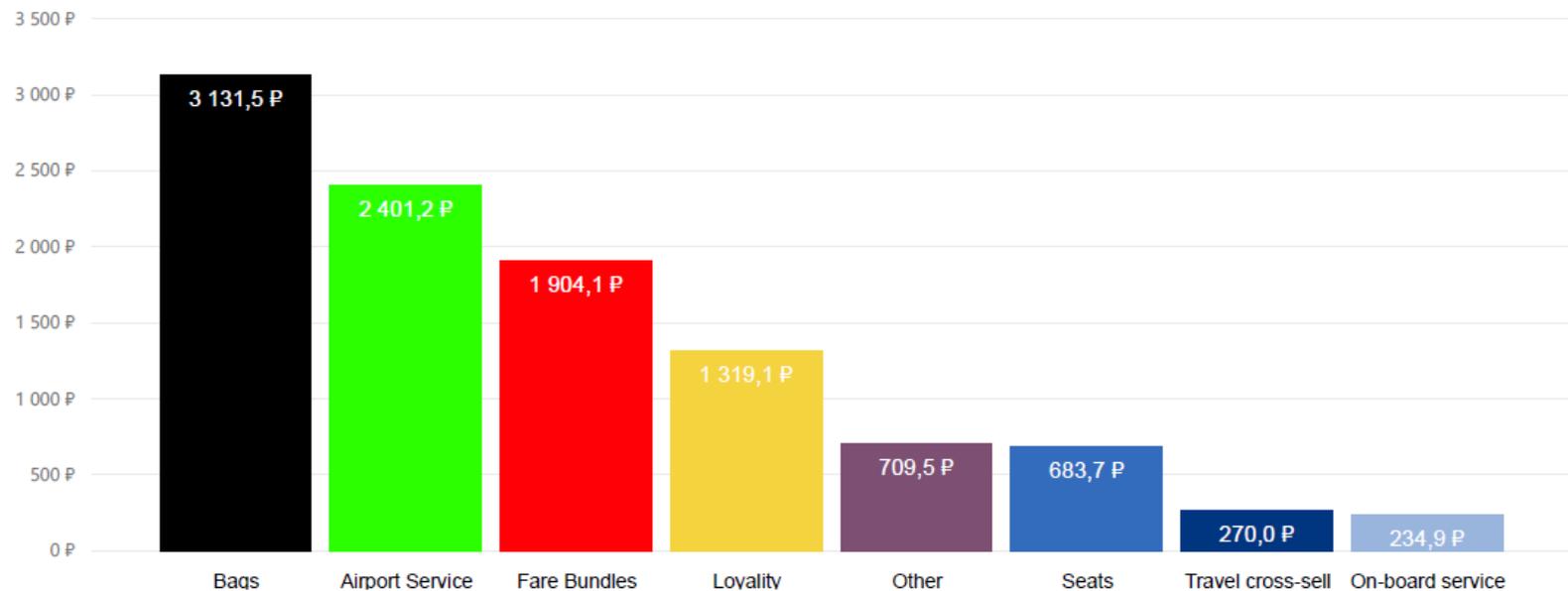


Ancillary Products GDS Distribution Sales&Revenue channel shares



Средняя сумма чека от продажи дополнительных услуг

Ancillary Products GDS Distribution - Average Transaction Size



Maximum Transaction Size by AP

Bags	1 023 063,2 P
Fare Bundles	247 138,6 P
Seats	158 846,3 P
Airport Service	109 135,0 P
Loyalty	36 801,7 P
On-board service	16 000,0 P
Other	3 000,0 P
Travel cross-sell	2 830,5 P

Ancillary Products GDS Distribution - Average Transaction Size



ОСНОВНЫЕ МЕТОДЫ ПРОДАЖИ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

BRANDED FARES	Базовый тариф предусматривает наименьший набор услуг. Есть возможность UP-Sell до более комфортного набора услуг.	Любой набор услуг доступен в любое время
FARE FAMILIES	Уровень комфорта связан с существующими тарифами. Чем дороже – тем комфортнее.	Более дешевые тарифы распродаются, для новых клиентов выбор уровня сервиса ограничен
a la CARTE	Пассажир может докупить сервис: питание или комфортное место...	Более дешевые тарифы распродаются, дополнительные сервисы можно докупить в любое время

ОСНОВНЫЕ МЕТОДЫ ПРОДАЖИ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

BRANDED FARES	Базовый тариф предусматривает наименьший набор услуг. Есть возможность UP-Sell до более комфортного набора услуг.	АТРСО ЦРТ (S8)
FARE FAMILIES	Уровень комфорта связан с существующими тарифами. Чем дороже – тем комфортнее.	УПТ
a la CARTE	Пассажир может докупить сервис: питание или комфортное место...	АТРСО ЦРТ (S5-S7)

ТИПЫ УСЛУГ

Systems process the following Service Types as of January 2018.

 Which Service Types do systems process?

	Service Types									
	A	B	C	E	F	M	P	R	T	Z
Abacus	E	Y	E	E	Y	N	E	N	N	N
Amadeus	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	N	Y
ATPCO Baggage Calculator	Y	Y	Y	Y	N	N	Y	N	N	N
Celigna	Y	N	Y	N	Y	N	Y	N	N	Y
Ctrip	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N
Datalex	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	E	Y	Y
Farelogix	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	N
HPE	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y
Infini	E	Y	E	E	Y	N	E	N	N	N
ITA	Y	Y	Y	Y	Y	E	Y	E	E	Y
Qunar	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
Sabre	E	Y	E	E	Y	N	E	N	N	N
Sirena	Y	Y	Y	N	Y	Y	Y	Y	Y	Y
SITA	Y		Y	Y	Y	N	Y	N	Y	Y
Travelport	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	N	N	Y
TravelSky										
Travel-X	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N
Vayant	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	N	Y	Y

- A – Норма бесплатного багажа
- B – Ручная кладь
- C – Тариф на сверхнормативный багаж
- E – Запрещенный к перевозке багаж
- F – Услуга, связанная с полетом
- M – Розничная торговля
- P – Тариф на сверхнормативный предварительно оплаченный багаж
- R – Услуга, связанная с тарифом
- T – Услуга, связанная с билетом
- Z – Услуга, входящая в бренд

Sirena

Y

Y

Y

N

Y

Y

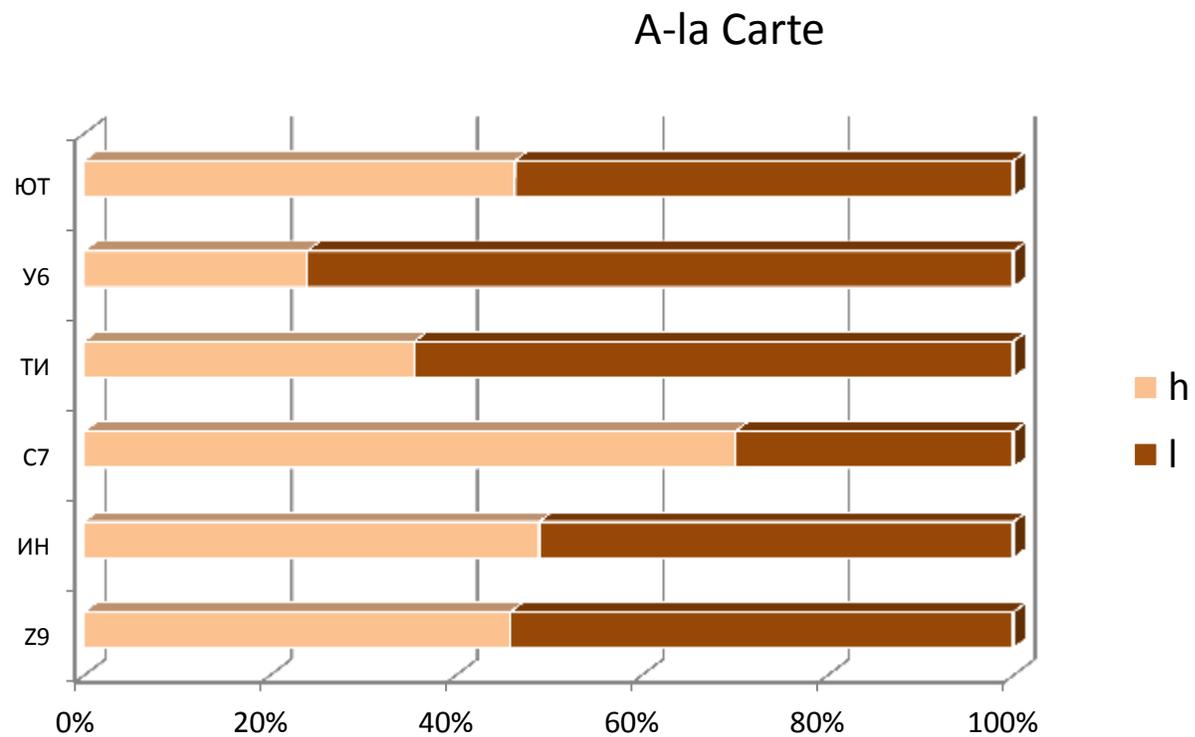
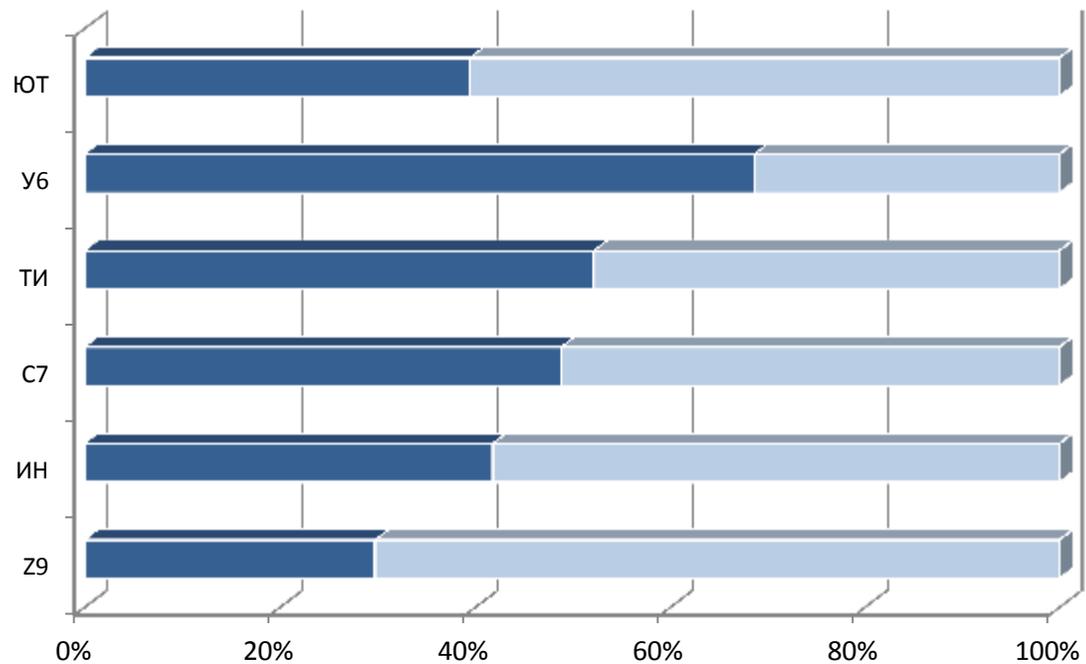
Y

Y

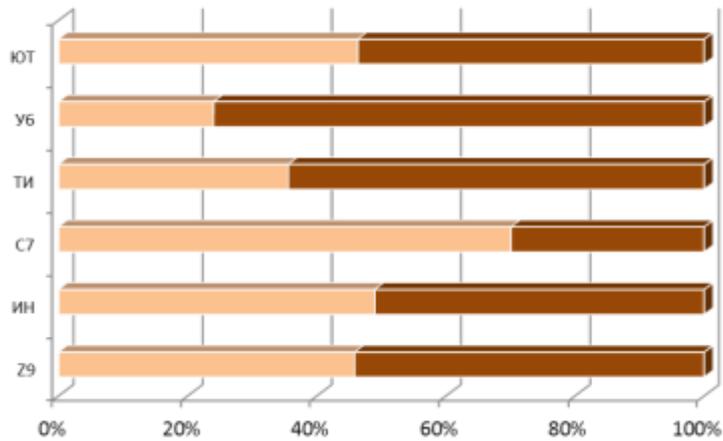
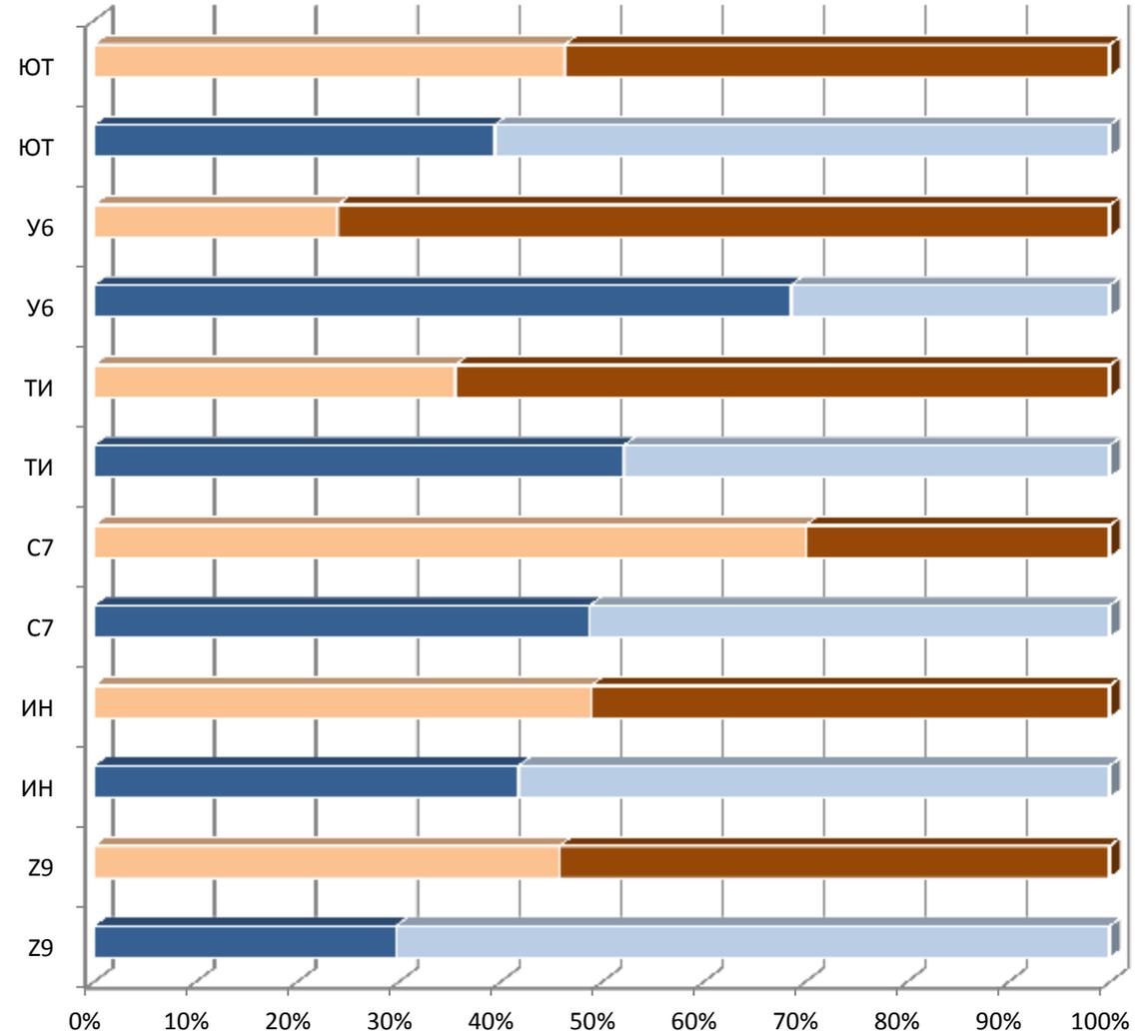
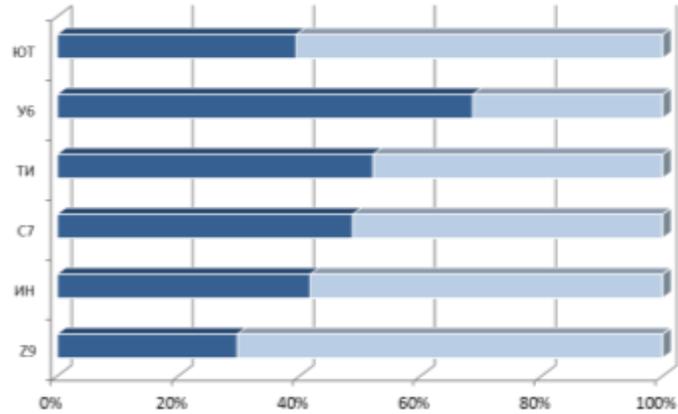
Y

Y

Up-sell или a-la Carte?



Up-sell или a-la Carte?



Брендированные тарифы на сайте авиакомпании

	Эконом Базовый (YB)	Эконом Гибкий (YF)	Бизнес Базовый (CB)	Бизнес Гибкий
Открытие даты	запрещено	запрещено	запрещено	разрешено
Стоимость	запрещено	разрешено бесплатно	запрещено	разрешено бесплатно
Категория тарифных групп	только с тарифными группами Эконом Базовый и Бизнес Базовый	только с тарифными группами Эконом Гибкий и Бизнес Гибкий	только с тарифными группами Эконом Базовый и Бизнес Базовый	только с тарифными группами Бизнес Гибкий и Бизнес Базовый
Изменение даты, маршрута за исключением NO-SHOW	разрешены со сбором за операцию: 3 000 р. для рейсов по России, 85 евро для международных. Возможна оплата разницы до доступного уровня тарифа на момент обмена билета.	разрешены без сборов. Возможна оплата разницы до доступного уровня тарифа на момент обмена билета.	разрешены со сбором за операцию: 5 000 р. для рейсов по России, 85 евро для международных. Возможна оплата разницы до доступного уровня тарифа на момент обмена билета.	разрешены со сбором за операцию: 5 000 р. для рейсов по России, 85 евро для международных. Возможна оплата разницы до доступного уровня тарифа на момент обмена билета.
Изменение даты, маршрута в случае NO-SHOW	разрешены со сбором за операцию: рейс по России — 5 000 р., международный — 85 евро. Возможна оплата разницы до доступного уровня тарифа на момент обмена билета.	разрешены со сбором за операцию: рейс по России — 5 000 р., международный — 85 евро. Возможна оплата разницы до доступного уровня тарифа на момент обмена билета.	разрешены со сбором за операцию: рейс по России — 7 000 р., международный — 110 евро. Возможна оплата разницы до доступного уровня тарифа на момент обмена билета.	разрешены со сбором за операцию: рейс по России — 7 000 р., международный — 110 евро. Возможна оплата разницы до доступного уровня тарифа на момент обмена билета.
Выбор до более высокого тарифа Upgrade	разрешено в пределах группы Эконом Базовый и Бизнес Базовый. При выборе с Эконом Базовый вводится сбор за рейсы по России — 1000 р., для международных — 80 евро за операцию. Возможна оплата разницы до доступного уровня тарифа на момент обмена билета.	разрешено в пределах группы Эконом Гибкий и Бизнес Гибкий. При выборе с Эконом Гибкий до Бизнес Гибкий сбор не вводится. Возможна оплата разницы до доступного уровня тарифа на момент обмена билета.	разрешено в пределах группы Бизнес Базовый. Возможна оплата разницы до доступного уровня тарифа на момент обмена билета.	разрешено в пределах группы Бизнес Гибкий. Возможна оплата разницы до уровня тарифа на момент обмена билета.
Downgrading	запрещено	запрещено	запрещено	запрещено
Возврат за исключением NO-SHOW	Тариф полностью не возвратный. Такса YB возврату не подлежит. Такса YC возврату не подлежит. Возвратные таксы и сборы по неиспользованным участкам подлежат возврату. Сбор за оформление депозита возврату не подлежит.	Тариф на неиспользованных участках подлежит возврату. Такса YF возврату не подлежит. Возвратные таксы и сборы по неиспользованным участкам подлежат возврату. Такса YG подлежит возврату. Выводятся сборы за операцию возврата депозита.	Тариф полностью не возвратный. Такса YB возврату не подлежит. Такса YC возврату не подлежит. Возвратные таксы и сборы по неиспользованным участкам не подлежат возврату. Сбор за оформление депозита возврату не подлежит.	Тариф на неиспользованных участках по возврату. Такса YD, возврату не подлежит. Возвратные таксы и сборы по неиспользованным участкам по возврату. Такса YD не подлежит возврату. Сбор за оформление депозита возврату не подлежит.

	Basic	Premium	Business
Ручная кладь	✓ 1 сумка (55x40x23 см) + 1 личная вещь (макс. 30x40x10 см) = макс. 8 кг	✓ 1 сумка (55x40x23 см) + 1 личная вещь (макс. 30x40x10 см) = макс. 8 кг	✓ 2 сумки
Сдаваемый багаж	от 19.99 € (макс. 20 кг, 100x50x80 см)	✓ 1 сумка (макс. 20 кг, 100x50x80 см)	
Регистрация в аэропорту	30 €	✓	
Приоритетная регистрация и сдача багажа	14.99 €	✓✓✓	
Быстрый досмотр в Рижском аэропорту	9.99 €	9.99 €***	
Запрос посадочного места	от 1.99 €	✓✓✓	
Спортивный инвентарь	34.99 €	34.99 €	
Доступ в Бизнес зал	⊘	⊘	
Питание	Предварительный заказ или купить на борту	Предварительный заказ или купить на борту	

Класс обслуживания	Экономический		Бизнес		
	Эконом Выгодно	Эконом Легко	Бизнес Выгодно	Бизнес Легко	
Группа тарифов	A, B, V, N, W, O, H, S, K, M, T, X, Q, L, Y	A, B, V, N, W, O, H, S, K, M, T, X, Q, L, Y	I, D	C	
Класс бронирования					
Ручная кладь	5 кг ² / 10 кг ³	5 кг ² / 10 кг ³	5 кг ² / 15 кг ³	5 кг ² / 15 кг ³	
Норма бесплатного провоза багажа ¹	10 кг ² / Без багажа ³	20 кг ² / 1 место до 23 кг ³	20 кг ² / 1 место до 30 кг ³	30 кг ² / 2 места до 30 кг ³	
Скидка от тарифа для детей 2-12 лет	от 10%, в зависимости от маршрута	от 10%, в зависимости от маршрута	50%	50%	
Выбор места	от 300 Р	Бесплатно	Бесплатно	Бесплатно	
Выбор места повышенной комфортности	от 1000 Р	от 1000 Р	⊘	⊘	
Начисление миль (% от тарифа)	50%	50%	150%	200%	
Бизнес зал	⊘	⊘	Предоставляется	Предоставляется	
Изменения	Изменения в билете до отправления рейса за исключением NO-SHOW	Эконом Выгодно	Эконом Легко	Разрешены	Разрешены
		B, V, N, W, O, H	S, K, M, T, X, Q, L		
		✗	✓		
	Изменения в билете после отправления рейса в случае NO-SHOW	Запрещены	Запрещены	Запрещены	Разрешены
Возврат	Возврат по билету до отправления рейса	Разрешен со сборами	Разрешен со сборами	Разрешен со сборами	Разрешен без сборов
	Возврат по билету после отправления рейса	Запрещен	Запрещен	Запрещен	Разрешен без сборов

Брендовые тарифы в продуктах СТ

01 SIROTIN/ABRAM
1. МОВЕРЛ LLTOW
БРЕНД: 'ЛАЙТ'-'LIGHT'.
ПРОГРАММА: 'UT'-'НОВЫЕ ТАРИФЫ ЮТ
УСЛУГИ:
РУЧНАЯ КЛАДЬ ДО10КГ 55X40X20СМ
БАГАЖ (BAG): ПРЕДЛАГАЕТСЯ ЗА П
ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ ВЫБОР МЕСТА (СМ
ВЫБОР МЕСТА НА РЕГИСТРАЦИИ (STR)
ПРИМЕЧАНИЕ:
СТОИМОСТЬ УСЛУГ:
ВЫБОР МЕСТА НА РЕГИСТРАЦИИ (STR) - 150
- 25

	СТАНДАРТ + 1 590 P	ГИБКИЙ + 4 170 P	БИЗНЕС + 32 990 P
СТОИМОСТЬ УСЛУГ:			
- 1500	ВЫБОР МЕСТА НА РЕГИСТРАЦИИ (STR) - 1500	ВЫБОР МЕСТА НА РЕГИСТРАЦИИ (STR) - 1500	ВЫБОР МЕСТА НА РЕГИСТРАЦИИ (STR) - 1500
РУК НА РЕЙСАХ ПО ТЕРРИТОРИИ РФ;	РУК НА РЕЙСАХ ПО ТЕРРИТОРИИ РФ;	РУК НА РЕЙСАХ ПО ТЕРРИТОРИИ РФ;	РУК НА РЕЙСАХ ПО ТЕРРИТОРИИ РФ;
- 25 EUR НА МЕЖДУНАРОДНЫХ РЕЙСАХ.	- 25 EUR НА МЕЖДУНАРОДНЫХ РЕЙСАХ.	- 25 EUR НА МЕЖДУНАРОДНЫХ РЕЙСАХ.	- 25 EUR НА МЕЖДУНАРОДНЫХ РЕЙСАХ.
10СМ (0МЛ)	<input type="checkbox"/> Э КЛ 1М НЕ БОЛЕЕ 23КГ 203СМ (00P)	<input type="checkbox"/> Э КЛ 1М НЕ БОЛЕЕ 23КГ 203СМ (00P)	<input type="checkbox"/> БИЗНЕС-САЛ (0ВХ)
	<input type="checkbox"/> РУЧНАЯ КЛАДЬ ДО10КГ 55X40X20СМ (0МЛ)	<input type="checkbox"/> РУЧНАЯ КЛАДЬ ДО10КГ 55X40X20СМ (0МЛ)	<input type="checkbox"/> Н КЛ 1М НЕ БОЛЕЕ 30КГ 203СМ
К (СМР)	<input type="checkbox"/> ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ ВЫБОР МЕСТА (СМР)	<input type="checkbox"/> ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ ВЫБОР МЕСТА (СМР)	<input type="checkbox"/> РУЧНАЯ КЛАДЬ ДО10КГ 55X40X20
(STR)	<input type="checkbox"/> ВЫБОР МЕСТА НА РЕГИСТРАЦИИ (STR)	<input type="checkbox"/> ВЫБОР МЕСТА НА РЕГИСТРАЦИИ (STR)	
	<input type="button" value="Выбрать"/>	<input type="button" value="Выбрать"/>	<input type="button" value="Выбрать"/>

ЛАЙТ

СТОИМОСТЬ УСЛУГ:
ВЫБОР МЕСТА НА РЕГИСТРАЦИИ (STR) - 1500
РЕЙСАХ ПО ТЕРРИТОРИИ РФ;
- 25 EUR НА МЕЖДУНАРОДНЫХ РЕЙСАХ.

- РУЧНАЯ КЛАДЬ ДО10КГ 55X40X20СМ (0МЛ)
- БАГАЖ (BAG)
- ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ ВЫБОР МЕСТА (СМР)
- ВЫБОР МЕСТА НА РЕГИСТРАЦИИ (STR)

Брендированные тарифы в продуктах СТ

Информация по тарифам

Что может быть включено в тариф:	Лайт	Эконом Стандарт	Эконом Гибкий	Бизнес
Начисление миль	25%	75%	100%	200%
Ручная кладь	10 кг	10 кг	10 кг	2 места по 10кг
Багаж	0	1 место 23 кг	1 место 23 кг	2 места по 32кг
Выбор места при регистрации	☑	☑	☑	☑
Изменения в билете до вылета	☒	☒	☒	☒
Возврат билета	☒	☒	☒	☒
Бизнес зал	☒	☑	☑	☑
СТОИМОСТЬ ПЕРЕВОЗКИ	9 104 РУБ	12 258 РУБ	19 220 РУБ	78 188 РУБ
	Купить	Купить	Купить	Купить

Заккрыть

Сравнение тарифов

	Эконом Выгодно	Эконом Легко	Бизнес Выгодно	Бизнес Легко
Полетные мили:	50%	50%	150%	200%
Ручная кладь:	5кг ² / 10кг ³	5кг ² / 10кг ³	5кг ² / 15кг ³	5кг ² / 15кг ³
Норма багажа: ¹	10кг ² / Без багажа ³	20кг ² / 1 место до 23кг ³	20кг ² / 1 место до 30кг ³	30кг ² / 2 места до 30кг ³
Изменения: ⁴	Р	Р	Р	Разрешены
Возврат: ⁵	Р	Р	Р	Разрешен
Услуга «Выбор места»:	от 300 рублей	Бесплатно	Бесплатно	Бесплатно
Услуга «Места комфорта»:	Р	Р	☒	☒
Бизнес-зал:	☒	☒	Доступен	Доступен

Дополнительные услуги в продуктах СТ

Каталог услуг									
Группа / Подгруппа	RFIC	RFISC	Тип	EMD	SSR	Наименование услуги	Рейс	Кат.	Стоимость услуги
▶ BG Baggage	7 услуг								от 0 ₽
▶ ML Meal/beverage	22 услуги								от 80 ₽
▶ SA Pre-reserved seat assignment	2 услуги								
TS Тревел-услуги	D	RFP	M	EMD_S		СБОР			

Каталог услуг									
Группа / Подгруппа	RFIC	RFISC	Тип	EMD	SSR	Наименование услуги	Рейс	Кат.	Стоимость услуги
ML Meal/beverage	G	LD1	F	EMD_A					
ML Meal/beverage	G	LD5	F	EMD_A					
ML Meal/beverage	G	LD6	F	EMD_A					
ML Meal/beverage	G	LD7	F	EMD_A					
ML Meal/beverage	G	ML1	F	EMD_A					
ML Meal/beverage	G	ML2	F	EMD_A					
ML Meal/beverage	G	ML3	F	EMD_A					
ML Meal/beverage	G	PN1	F	EMD_A					
ML Meal/beverage	G	PN2	F	EMD_A					
ML Meal/beverage	G	PN3	F	EMD_A					
ML Meal/beverage	G	PN4	F	EMD_A					
ML Meal/beverage	C	SH1	F	EMD_A					

Услуга SA Pre-reserved seat assignment / ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ ВЫБОР МЕСТА

Паролик: UT-705 Москва, BHK - Берлин, TKL
RFIC: SIBOTIN ABRAM 10.08.1992 AAA

Выбор места: BHK-TKL, SIBOTIN ABRAM

Ряд	A	B	C	D	E	F
1	Не выбрано					
2	Не выбрано					
3	1590 ₽ CMF					
4	398 ₽ BAS					
5	398 ₽ BAS					
6	398 ₽ BAS					
7	398 ₽ BAS					
8	398 ₽ BAS					
9	398 ₽ BAS					
10	398 ₽ BAS					
11	398 ₽ BAS					
12	398 ₽ BAS					
13	398 ₽ BAS					
14	398 ₽ BAS					
15	398 ₽ BAS					
16	398 ₽ BAS					
17	398 ₽ BAS					
18	398 ₽ BAS					
19	398 ₽ BAS					
20	398 ₽ BAS					

Место: Не выбрано
RFISC: Не задано
Стоимость:
Код SSR:
Атрибуты места:

- 1590 ₽ CMF
- 398 ₽ BAS
- Выбранное место
- Место недоступно для выбора
- Закрытое место

Резюме???



- **Брендовые тарифы и доп услуги в графическом терминале и в XML – есть**
 - **Обмен EMD – внедряется в ближайшее время**
 - **EMD на доп услуги интерлайн-партнеров – в работе**
- В планах**
- **Имплементация Rich media ATPCO в инструменты продажи**
 - **Продажа доп услуг с применением нового стандарта NDC**

Спасибо за внимание!!!