Статус плюс удобство

Всё больше корпоративных клиентов, являющихся участниками Ассоциации Бизнес Туризма (АБТ), обращаются во время путешествий к услугам VIP-залов в аэропортах. Организацией служебных командировок в этих компаниях, как правило, занимаются специальные департаменты, а уровень комфорта для путешествующих сотрудников определяется тревел-политикой

Услуга также пользуется спросом и среди агентств, предоставляющих услуги бизнес-туризма, заказывающих VIP-залы для своей клиентуры. Руководство и топ-менеджмент обычно путешествуют бизнес-классом и пользуются услугами VIP-залов. Лица, ответственные за организацию командировок, зачастую считают, что, бронируя данную услугу, они лишь подчеркивают высокий статус руководителей. На самом деле использование VIP-услуг в аэропортах — вопрос не только престижа. Это помогает сэкономить драгоценное время на прохождении полетных формальностей и провести время ожидания рейса с пользой, решая деловые или представительские задачи. Чем еще выгодно и удобно использование VIP-услуг, рассказывает руководитель службы обеспечения VIP-обслуживания в аэропортах АБТ **Светлана Соловьева**.

— Светлана, какие преимущества дает путешественникам бронирование VIP-зала?

— Многие привыкли к тому, что ожидание в VIP-зале подразумевает под собой лишь повышенный комфорт: в сравнении со стандартными залами ожидания здесь гораздо уютнее, можно расположиться в мягком кресле, выпить чашечку кофе или бокал шампанского. Однако на этом преимущества VIP-обслуживания не заканчиваются. Бронируя VIP-зал, вы избавляете себя от традиционной «головной боли» путешественника — долгого стояния в очередях и оформления всех документов, необходимых для полета. Услуги VIP-зала — это всё, что необходимо деловому человеку для работы и отдыха: удобные условия регистрации пассажиров и багажа, прохождение таможенного и паспортного контроля без очереди, быстрый Интернет, вся необходимая информация о прилетах и вылетах, разнообразные телевизионные каналы, свежая пресса и многое другое. Это еще и сопровождение пассажира к месту стоянки самолета при вылете или встреча у трапа самолета и забота о пассажире по прибытии.

Пассажиру VIP-зала не нужно стоять в очереди у ленты получения багажа: чемодан принесут прямо к выходу из зала. Встречающие и провожающие пассажира лица также могут пройти в VIP-зал, при необходимости можно заказать переговорную комнату для проведения деловых встреч, организации фуршета. Электронную регистрацию на рейс можно провести до прибытия пассажира в аэропорт (если авиакомпания предоставляет такую возможность). В таком случае в VIP-зале пассажир сразу получит посадочный талон и с комфортом дождется момента, когда по громкой связи объявят начало посадки на рейс.

Благодаря этим преимуществам услугами VIP-зала пользуется все больше деловых путешественников, которым приходится часто летать. Когда самолет становится «вторым домом», люди начинают особенно ценить удобство и комфорт при перелете. Тревел-менеджеры об этом знают и поэтому бронируют для сотрудников своей компании услуги, помогающие сэкономить время и создать дополнительный комфорт, чтобы командировка прошла результативнее.

Представители АБТ круглосуточно работают в московских аэропортах «Домодедово», «Шереметьево», «Внуково», а также в «Пулково» (Санкт-Петербург). По просьбе клиента они сами оформят багаж, помогут ускоренно пройти таможенный и паспортный контроль, выполнят другие поручения. Это дает возможность пассажирам наиболее рационально потратить время в аэропорту: на подготовку к докладу (если они летят на международную конференцию, семинар или симпозиум), переговоры (если они путешествуют вместе с партнерами). Поэтому я рекомендую бронировать VIP-зал не только для первых лиц компании, но и для других руководящих сотрудников, летающих регулярно по делам.

— В каких аэропортах России и мира АБТ предоставляет VIP-обслуживание?

— О Москве и Санкт-Петербурге я уже сказала — это ключевые российские города, их аэропорты лидируют по количеству обслуживаемых путешественников. Но, конечно, мы работаем не только в столицах. На данный момент в нашем списке уже более 200 аэропортов — практически во всех городах России, стран СНГ, Европы, Азии, Африки, Америки (как Северной, так и Южной), с которыми есть авиасообщение. Этот список постоянно расширяется. На каждом направлении услуги могут быть разными. Например, во многих иностранных аэропортах VIP-залы расположены уже за паспортным контролем — там организуется Fast-Track (ускоренное прохождение полетных формальностей) либо Meet&Assist (помощь сопровождающего). Со всеми аэропортами заключены прямые договоры на обслуживание, что позволяет держать минимально возможные цены вкупе с высоким качеством обслуживания.

— Многие российские компании, тревел-политика которых подразумевает использование VIP-залов, являются филиалами крупных западных корпораций. Существуют ли какие-то специфические требования с их стороны?

— Западные и российские деловые туристы практически ничем не отличаются друг от друга. У них схожие требования: быстрое оформление на рейс, комфорт при ожидании, возможность заниматься делами вместо стояния в очередях. Пожалуй, разница только в том, что на приеме иностранных туристов должны работать сотрудники, свободно говорящие по-английски. Представители АБТ в аэропортах Москвы и Санкт-Петербурга владеют иностранными языками в совершенстве.

— А что вы можете сказать про сотрудничество с российскими организациями?

— С каждым годом VIP-залы становятся у отечественных компаний всё более популярными. Особенно заметен рост спроса на услугу в регионах.

— С чем, по-вашему, это связано?

— Вы представляете себе региональные аэропорты? Конечно, многие из них уже перестроены или реконструированы и вполне комфортабельны, но, к сожалению, далеко не все. Многие до сих пор представляют собой здания советской постройки, давно устаревшие и нуждающиеся в ремонте. Зачастую там один зал ожидания, несколько кафе с небогатым ассортиментом, неудобные стойки регистрации. Естественно, что тревел-координаторы пытаются обеспечить своим сотрудникам максимально возможный в данных условиях комфорт. И мы стараемся им в этом помочь.

Особенно часто в подобных услугах нуждаются представители энергетической отрасли, инвестиционных компаний, банков — им приходится много путешествовать по стране, открывая филиалы в различных городах и контролируя работу. Также очень востребована услуга VIP-залов у представителей нефтегазовой и других добывающих отраслей, которым необходимо часто летать на Урал, в Сибирь, на Дальний Восток. Скажу прямо — не каждый аэропорт в этих регионах располагает VIP-залом в привычном понимании московских и питерских бизнесменов, а также представителей западных компаний. Нередко это бывшие залы официальных лиц и делегаций (так называемые ЗОЛД — сокращение, идущее еще со времен СССР), которые сейчас стали выполнять функции VIP-залов. Однако мы делаем все возможное, чтобы сотрудники компаний-участников и партнеров АБТ чувствовали себя комфортно даже в этих условиях. Если в запросе указан аэропорт, с которым мы не сотрудничаем, наши специалисты обязательно свяжутся с представителями аэропорта, узнают о возможности использования VIP-зала и оперативно оформят все необходимые документы.

— В тревел-индустрии нередки ненормированные рабочие дни. Можно ли обратиться к вам в часы, не соответствующие стандартному рабочему графику?

— Одно из главных преимуществ сотрудничества с АБТ — возможность оформить заказ круглосуточно как по электронной почте, так и по мобильной связи. Для удобства клиентов разработана система бронирования VIP-услуг онлайн, которая позволяет оперативно получать информацию о заказе (его статусе, стадии обработки), вести статистику по рейсам, пассажирам, обращаться к информационным блокам, содержащим сведения об аэропортах. Как правило, на обработку стандартного заказа требуется от 5 до 15 минут, но, если речь идет о региональном аэропорте, времени может потребоваться больше — всё зависит от аэропортовой службы, а также от государственных структур (либо служб безопасности, как в США), часового пояса. Тем не менее мы успешно общаемся и с Дальним Востоком, и с Америкой благодаря нашей службе поддержки клиентов «24 часа».

— Сколько времени нужно, чтобы организовать VIP-услугу? Когда необходимо предоставить заявку на нее?

— Мы всегда действуем максимально оперативно. В случае вылета главное — успеть до закрытия регистрации на рейс, в случае встречи пассажира мы можем организовать услугу даже тогда, когда самолет с гостем уже находится в воздухе. Однако бывают случаи, когда услуга заказывается после приземления самолета, тогда нам приходится встречать пассажира уже в транзитной зоне. Бывает, что VIP-услугу отклоняют по причине несвоевременной подачи заявки на нее — так, Соединенные Штаты оставляют за собой право рассматривать заказ в течение семи дней и могут, не предоставляя подробных комментариев, отклонить либо изменить услугу (к примеру, заменить ускоренное прохождение полетных формальностей помощью сопровождающего). Впрочем, квалифицированные тревел-менеджеры и сотрудники туристических агентств, как правило, хорошо знакомы со спецификой работы аэропортов в тех регионах, куда чаще всего летают сотрудники их компаний или клиенты, поэтому подобные проблемы возникают крайне редко.

Беседовал Петр Смирнов

КРАТКИЙ СЛОВАРЬ

- VIP-зал — прохождение полетных формальностей в VIP-зале аэропорта.
- Fast Track — ускоренное (внеочередное) прохождение полетных формальностей через общий зал аэропорта в сопровождении представителя.
- Meet&Assist — персональное сопровождение пассажира при прохождении полетных формальностей через общий зал аэропорта. Услуга не предусматривает прохождение формальностей в ускоренном (внеочередном) режиме.
- Fast Track + VIP-зал — ускоренное прохождение полетных формальностей через общий зал аэропорта + посещение VIP-зала (в некоторых аэропортах — прохождение полетных формальностей непосредственно в VIP-зале).