



www.aeroflot.ru

www.aeroflotbonus.ru

ОАО «Аэрофлот – российские авиалинии» – крупнейшая отечественная авиакомпания, основанная в 1923 г. Учредитель – Правительство РФ. 51% акций принадлежит государству, 49% – трудовому коллективу авиакомпании и юридическим лицам. Компания имеет 107 представительств, из них 78 за рубежом. Аэрофлот эксплуатирует самый молодой в России парк воздушных судов – 83 самолета и крупнейший в Восточной Европе Центр управления полетами, который обеспечивает высочайший уровень безопасности – 99,96%. В компании работают около 15 тыс. человек, в том числе около 2 тыс. летных специалистов.

Ценности бренда

Аэрофлот – компания мирового уровня, в основе работы которой лежат лучшие традиции гражданской авиации России. Аэрофлот предоставляет услуги по воздушной перевозке пассажиров, руководствуясь принципами надежности, безопасности и эффективности, оказывая гостеприимный и профессиональный сервис на борту и на земле.

Миссия Аэрофлота – помогать пассажирам эффективно работать, приятно отдыхать, встречаться с родными и близкими, открывать новые страны и города и при этом чувствовать себя в небе безопасно и уютно.

Цель Аэрофлота – построение авиакомпании международного класса. Это предполагает расширение парка судов, ввод в эксплуатацию нового терминала, повышение операционной эффективности и обеспечение стабильного качества про-

дукта на уровне пятерки лидеров европейской авиаиндустрии к 2010 г.

Инновации и продвижение

В 2003 г. была принята новая концепция сервиса, которая предполагает индивидуальный подход персонала, обученного по системе «Care/Забота», к каждому пассажиру. На маршрутах нового сервиса предлагаются карты меню и вин, функции шеф-повара выполняет бортпроводник специальной квалификации. Введена новая система развлечения на борту – DigEplayers Video-on-demand на средних и дальнемагистральных маршрутах. В рамках продвижения нового стиля были оформлены 20 офисов продаж в представительствах Аэрофлота за рубежом и в РФ, проведены работы по визуализации офисов агентов Аэрофлота в соответствии с единым стилем компании, разработана и введена первая часть каталога фирменного стиля Brand Book, предназначенного для соблюдения сотрудниками компании бренд-идентификации.

В рамках специального проекта для детей создан герой – лисенок FoxFlot, образ которого объединяет предложения в области коммуникаций (интернет-сайт, конкурсы, событийный маркетинг и др.) и продукт (детские дорожные наборы и др.) в единую детскую программу «Аэрофлот ЮНИОР».

К концу 2005 г. 95% каabinного и летного экипажа были экипированы в новую форму, разработанную известным дизайнером Викторией Андреевной.

В настоящее время начато внедрение новых классов обслуживания:

- ✦ «Президент» – улучшенный бизнес-класс на самолетах B767 (оборудованы креслами, раскладывающимися в кровать), действует на направлениях Северной Америки и Юго-Восточной Азии
 - ✦ «Премьер» – улучшенный бизнес-класс на самолетах семейства A319/320/321 – для европейских маршрутов
 - ✦ «Коммерсант» – улучшенный эконом-класс.
- В июне–июле 2006 г. проводилась рекламная кам-



пания по продвижению карты «Visa-Аэрофлот» Сбербанк России для привлечения новых участников программы «Аэрофлот Бонус» и стимулирования их к более активному накоплению бонусных миль.

В июне 2006 г. ОАО «Аэрофлот – российские авиалинии» произвело запуск системы он-лайн-платежей с интернет-сайта www.aeroflot.aero. Теперь пассажиры имеют возможность не только забронировать, но и оплатить авиабилет банковской картой через Интернет. В развитие этого проекта Аэрофлот планирует:

- ▶ открыть отдельные сайты для зарубежных рынков с возможностью чтения/работы на десяти языках и с ценами в основных мировых валютах
- ▶ предоставить клиентам доступ к сопутствующим услугам (бронирование отелей, прокат автомобилей и пр.).

Экономика и финансы

Воздушный транспорт в России выполняет примерно треть объема всех перевозок. За 2005 г. гражданская авиация перевезла 35,1 млн пассажиров.

В 2005 г. на рынке перевозок работало 185 авиакомпаний, которые эксплуатировали около 2,5 тыс. воздушных судов. Доля Аэрофлота в суммарных перевозках авиакомпаний России составила 24,2%. Расширяя присутствие на внутреннем рынке авиаперевозок (12%), Аэрофлот удерживает лидерство на рынке международных перевозок (61,9%). В 2005 г. авиакомпания перевезла 6,7 млн пассажиров в 80 пунктов 56 стран мира, включая 28 городов России, – в среднем 302 рейса в день.

В 2005 г. самолетами Аэрофлота было перевезено 145,5 тыс. тонн грузов и почты. Рост выполненного грузооборота по сравнению с 2004 г. составил 1,9%. Доля в суммарном выполненном грузообороте авиакомпаний России выросла с 28,9% до 30,1%.

В Москве Аэрофлот является безоговорочным лидером: 95% москвичей хотя бы однажды пользовались услугами авиакомпании, 81% – летали Аэрофлотом хотя бы однажды за последний год, 43% – чаще всего предпочитают именно эту авиакомпанию. Спонтанная известность бренда «Аэрофлот» в 2005 г. составила в Москве 83% (источник: исследовательская компания «СканМаркет»).

Достижения и перспективы

Об успехах Аэрофлота в 2005 г. в работе по повышению сервиса и обновлению фирменного стиля свидетельствуют результаты международных исследований. Британское агентство SkyTrax Research, участниками которого стали 95 авиакомпаний мира, признало Аэрофлот лучшей авиакомпанией, стремительно совершенствующей сервис на борту. По данным исследований IATA Business Insight, среди 11 основных европейских авиакомпаний Аэрофлот занял 4-е место в бизнес-классе.

В 2005 г. Аэрофлот признан победителем ежегодного национального рейтинга «Народная марка» в номинации «Лучшая авиакомпания» и стал обладателем золотой награды в категории «Услуги и сервис» на конкурсе «Бренд года/EFFIE».

По результатам международного голосования на лучшую программу лояльно-

сти авиакомпаний и отелей мира Freddie Awards программе «Аэрофлот Бонус» присуждено 1-е место в номинации Best Bonus promotion (лучшее предложение по получению бонусных миль), 1-е место в номинации Best Web Site (лучший интернет-сайт в регионе Европа – Азия – Африка).

19 октября 2005 г. Аэрофлот успешно прошел аудиторскую проверку на соответствие международным стандартам эксплуатационной безопасности IATA-IOSA. Стандарт IOSA включает в себя руководство по обеспечению безопасности полетов и наземному обеспечению перевозок, а также руководство для бортпроводников. Прохождение Аэрофлотом аудита стало важным этапом развития авиакомпании, способствующим сотрудничеству компании с международными перевозчиками. Это важный шаг и для всей гражданской авиации России, учитывая что весь парк Аэрофлота, включая отечественные самолеты Ту-154М и Ил-96 (с ограничениями), был сертифицирован по стандарту IOSA.

В апреле 2006 г. Аэрофлот вступил в международный альянс авиаперевозчиков SkyTeam, который признан читателями журнала Global Traveler Magazine лучшим авиационным альянсом. Преимущества этого шага очевидны: расширение сети маршрутов, возможность приобретения бонусных миль по программе «Аэрофлот Бонус» на маршрутах любой авиакомпании – участницы альянса, предоставление пассажирам единого стандарта качества, повышение конкурентоспособности авиакомпании на мировом рынке авиаперевозок. Развитие Аэрофлота в рамках SkyTeam усилит стратегическое позиционирование авиакомпании с точки зрения формирования глобальных транзитных перевозок. Сеть маршрутов альянса предлагает 15 207 ежедневных вылетов в 728 пунктов 133 стран мира.

В планах Аэрофлота увеличение количества перевозок на востоке России, формирование опорных точек маршрутной сети в Сибирском и Дальневосточном регионах. Летом 2006 г. Аэрофлот открыл регулярные пассажирские рейсы в Красноярск, Южно-Сахалинск и Магадан.

ОАО «Терминал» со 100-процентным участием Аэрофлота приступило к осуществлению деятельности по организации строительства и эксплуатации АВК «Шереметьево-3» в аэропорту Шереметьево, завершение которого планируется к ноябрю 2007 г.

1923

Совет труда и обороны принял постановления «Об организации Совета по гражданской авиации» и «О возложении технического надзора за воздушными линиями на Главное управление воздушного флота»

1991

Создано производственно-коммерческое объединение «Аэрофлот – советские авиалинии», вскоре преобразованное в ОАО «Аэрофлот – российские международные авиалинии»

1932

Образовано Главное управление Гражданского воздушного флота (ГУ ГВФ) и учреждено официальное сокращенное наименование гражданской авиации страны – Аэрофлот

2000

По решению акционеров авиакомпания получила название, более точно соответствующее стратегии развития, – ОАО «Аэрофлот – российские авиалинии»

1980

Аэрофлот назначен генеральным перевозчиком участников XXII Олимпийских игр в Москве

2006

Аэрофлот официально становится десятым членом глобального объединения и первым российским партнером в международном альянсе авиакомпаний SkyTeam

То, чего вы не знали о бренде

Безошибочно узнаваемый логотип

Аэрофлота появился 25 февраля 1932 г., когда было официально учреждено сокращенное наименование авиакомпании. Эмблема, объединяющая слово и образ, сопровождалась первым в Советском государстве целенаправленным информативным слоганом – «Летайте самолетами Аэрофлота!».

Проследить долгий путь развития

гражданской авиации можно в Музее Аэрофлота, который доступен всем желающим.

С брендом «Аэрофлот» связана

судьба многих людей, которые родились на борту самолетов Аэрофлота.

На рейсах Аэрофлота Токио – Москва –

Токио приятной неожиданностью для пассажиров будет обслуживание японскими стюардессами в лучших национальных традициях.

