

ГОСТЕПРИИМСТВО

**АЭРО**  
ДИНАМИКА



ПРИИМСТВО

ГОСТЕПРИИМСТВО

ГОСТЕПРИИМСТВО

ГОСТЕПРИИМСТВО

**ГОСТЕПРИИМСТВО**

ГОСТЕПРИИМСТВО



# **ВАСИЛИЙ** **ТОРГАШИН**

директор по связям  
с общественностью,  
аэропортовый холдинг  
«Аэродинамика»  
(Сочи, Краснодар,  
Анапа, Владивосток)

# МОЙ ОПЫТ



СИБИРСКИЙ  
ФЕДЕРАЛЬНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ | SIBERIAN  
FEDERAL  
UNIVERSITY



АДМИНИСТРАЦИЯ  
ГОРОДА КРАСНОЯРСКА



БОДРЫЙ  
ДИЗАЙН



КРАСНОЯРСК  
международный  
аэропорт

Redday



СБЕР

АЭРО  
ДИНАМИКА



# ФИЛОСОФИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА

## Клиентоориентированный сервис

**Ориентация:** клиент

**Цель:** получение прибыли

## Гостеприимный сервис:

**Ориентация:**

Клиенты, сотрудники, деловые партнеры, владельцы (руководство)

**Цель:**

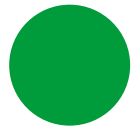
1. снижение стресса для всех участников процесса обслуживания за счет создания комфортных условий для формирования дальнейших устойчивых отношений и получения прибыли
2. создание wow-сервиса, превосходящего ожидания, для эмоциональной привязки клиента к компании

# ЗАЧЕМ НУЖЕН ГОСТЕПРИИМНЫЙ ПОДХОД?



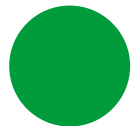
## Клиенты (авиакомпания, пассажиры, контрагенты, др):

- Пассажиры получают запоминающиеся впечатления, возникает желание проводить на территории аэропорта больше времени,
- Снижается уровень стресса у пассажиров (23% россиян боятся летать)
- Повышается уровень лояльности к аэропорту и качество услуг у контрагентов и партнеров



## Сотрудники:

- Получают большее удовольствие от своей работы. Повышают уровень и качество оказываемых услуг, в итоге получают большее вознаграждение. Обеспечивают себе карьерный рост.
- Снижается уровень стресса за счет умения предотвратить конфликты



## Руководство:

- Получает увеличивающиеся продажи и прибыль.
- Обеспечивается бесперебойность процесса (за счет снижения текучести персонала, снижения количества сбоев и конфликтных ситуаций).
- Улучшается деловая репутация, формируется позитивный имидж

# РАСПРОСТРАНЕНИЕ «ФИЛОСОФИИ ГОСТЕПРИИМСТВА» (HOSPITALITY)

Распространение философии  
гостеприимства по направлениям:

Сервис	Инфраструктура (помещение)	Процессы	Персонал
<b>Внешний</b> (пассажиры, авиакомпании, грузоотправители, встречающие-проводящие и др. клиенты) Цель: повышение удовлетворенности внешних клиентов.	✓	✓	✓
<b>Внутренний сервис</b> (вкл. корпоративную культуру) Цель: повышение внутренней удовлетворенности сотрудников (внутренних клиентов)	✓	✓	✓

# СТАНДАРТИЗАЦИЯ ТОЧЕК ВПЕЧАТЛЕНИЯ

## ТОЧКА ВПЕЧАТЛЕНИЯ ЭТО -

любая ситуация, в которой посетитель сталкивается с каким-либо из аспектов деятельности и формирует свое мнение о нашей работе

Разработан и утвержден единый **стандарт**, который включает в себя более 1800 требований к параметрам основных точек впечатлений в аэропортах:

- Сайт, колл-центр
- Привокзальная площадь
- Зона прилета
- Зона входного досмотра
- Зона выдачи багажа
- Зона общего доступа
- Зона предполетного досмотра
- Стерильная зона
- Залы специального обслуживания



# РАЗВИТИЕ **ВНЕШНЕГО СЕРВИСА.** ПРИМЕРЫ ГК «АЭРОДИНАМИКА»

## ИНФРАСТРУКТУРА



Уличные  
зоны ожидания



## ПРОЦЕССЫ



Стойки регистрации  
без багажа



Официальный  
перевозчик

## ПЕРСОНАЛ



Обучение  
персонала





# ИЗМЕРЕНИЕ ГОСТЕПРИИМСТВА

- Разработали свою систему
- Ежедневный мониторинг службами аэропорта (регулярно в течение дня)
- Ежедневный мониторинг службой качества (дважды в день)
- Перекрёстные аудиты (1 раз в полгода)



# КАК БЫТЬ

- Смотрите на себя «широко»
- Работайте с субподрядчиками/контрагентами/арендаторами
- Ставьте KPI для выполнения
- Сравнивайте свою динамику
- Разговаривайте с ЦА
- Ищите лучшие практики и внедряйте