

## Бортовое обслуживание

“ ОЖИДАНИЯ ПассажиРОВ ФОРМИРУЮТСЯ НЕ ТОЛЬКО ЗА СЧЕТ ВЫСОКОГО КАЧЕСТВА РАБОТЫ АВИАКОМПАНИИ В СРАВНЕНИИ С КОНКУРЕНТАМИ. НА ОЖИДАЕМЫЙ УРОВЕНЬ СЕРВИСА ВЛИЯЮТ И СТАНДАРТЫ, УСТАНОВЛИВАЕМЫЕ В ДРУГИХ ОТРАСЛЯХ, ПОСКОЛЬКУ ИННОВАЦИОННЫЕ ПРОДУКТЫ И УСЛУГИ В ОДНОЙ ОТРАСЛИ ПОДНИМАЮТ ПЛАНКУ ДЛЯ ВСЕХ ОТРАСЛЕЙ ПРОМЫШЛЕННОСТИ. МЫ НЕ МОЖЕМ СТОЯТЬ НА МЕСТЕ. ЭТОТ МИР ПОСТОЯННО МЕНЯЕТСЯ, А С НИМ МЕНЯЕТСЯ И ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ ОПЫТ. ЧТОБЫ БЫТЬ ЛИДЕРАМИ, МЫ ОБЯЗАНЫ ПОСТОЯННО СТРЕМИТЬСЯ К БОЛЕЕ КАЧЕСТВЕННОМУ И ШИРОКОМУ УРОВНЮ СЕРВИСА.

Маргарет Фелан, Вице-президент по бортовому обслуживанию

Основная цель бортового обслуживания авиакомпании «Эйр Астана» – оставить положительные впечатления от полета у каждого пассажира. Ключом к достижению этого служит высокое качество бортового обслуживания на рейсах компании «Эйр Астана». Задача Компании заключается в том, чтобы оптимизировать расходы, сохранив при этом уровень бортового обслуживания выше, чем у конкурентов, обеспечивая тем самым удовлетворенность пассажиров и поддерживая имидж компании «Эйр Астана» как высококачественной авиакомпании с полным комплексом обслуживания.

Качество бортовых продуктов и услуг Компании не должно вызывать сомнений. «Эйр Астана» получила четыре звезды от международного агентства Skytrax, которое анализирует используемую в салоне продукцию и стандарты обслуживания клиентов как на борту самолетов, так и в части обслуживания в аэропорту.

### Развлечения на борту

Авиакомпания «Эйр Астана» отличается предоставлением высококачественных развлечений в полете, которые уже давно стали неотъемлемой частью воздушных путешествий. Например, в 2017 году Компания оснастила 16 воздушных судов системами потоковой передачи данных IFE RAVE, и теперь в парке есть 22 самолета, на которых пассажирам внутренних и международных рейсов доступен широкий выбор мультиме-

дийного контента на персональных устройствах. Воздушные суда Компании Boeing 757 и 767 оборудованы индивидуальными бортовыми развлекательными системами RAVE. На других самолетах в бизнес-классе на всех рейсах продолжительностью более трех часов предлагаются портативные персональные развлекательные системы. Для того чтобы удовлетворить потребности пассажиров, Компания принимает во внимание национальность и возраст пассажиров на каждом рейсе, тщательно подбирает художественные и документальные фильмы, телесериалы и музыку. В 2017 году видеоконтент расширился. Теперь на каждом рейсе к просмотру доступно девять фильмов. Также добавились три сериала, и их количество, таким образом, увеличилось с двух до пяти (три голливудских и два русских

сериала). Другим фактором, который отличает Компанию от конкурентов, является то, что «Эйр Астана» предоставляет развлекательные возможности с учетом многонациональности и языкового разнообразия пассажиров благодаря библиотеке фильмов, доступных на арабском, кантонском, английском, французском, немецком, казахском, корейском, китайском, русском и турецком языках и языке хинди. Все новые видео в настоящее время доступны на английском языке с дублированием на русский и корейский, а с марта 2018 года фильмы и сериалы также будут доступны с дублированным переводом на китайский и кантонский.

В 2017 году «Эйр Астана» стала первой авиакомпанией в мире, установившей технологию GX Aviation компании Inmarsat на своих судах Boeing 767,





закрепив тем самым ориентированность Компании на инновационные технологии и высокие стандарты сервисного обслуживания пассажиров. В настоящее время это единственная доступная технология, которая была разработана специально для широкополосной связи на борту, отличающейся беспрецедентной скоростью, надежностью и стабильностью.

В то время как некоторые пассажиры, находясь на борту, основное внимание уделяют развлечениям, другие предпочитают следить за новостями и текущими событиями в мире. С учетом этого пассажирам предлагается доступ к широкому ассортименту прессы на разных языках.

### Комфорт на борту

На международных рейсах пассажиры бизнес-класса могут воспользовать-

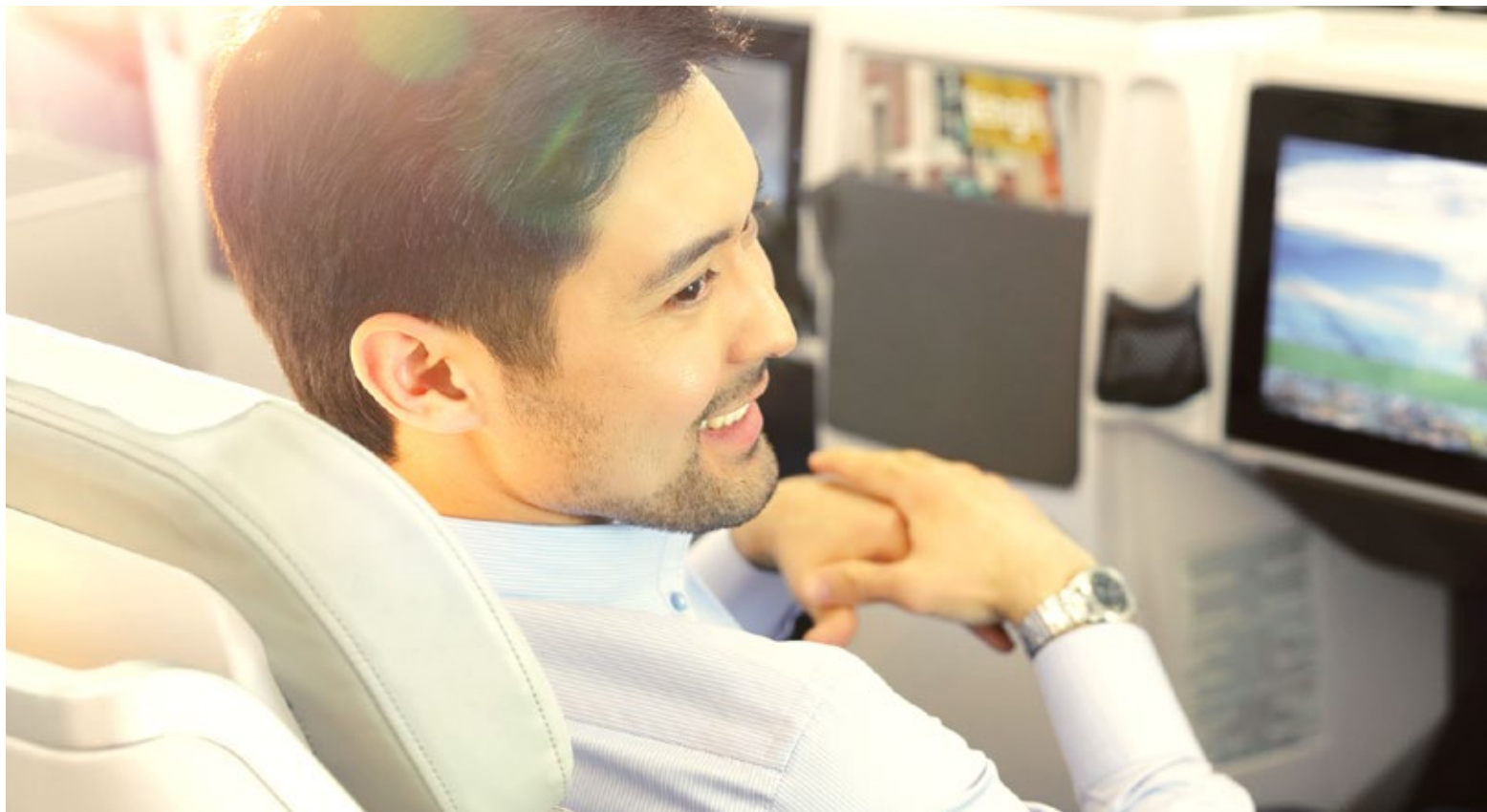
ся эксклюзивным одеялом, которое предоставляется во время длительных ночных перелетов, а также стильными дорожными наборами для бизнес-класса на борту средне- и дальнемагистральных рейсов.

Созданные международными домами высокой моды Christian Lacroix и Furla мужские и женские дорожные наборы объединили в себе стиль и роскошь, высокое качество и функциональность, утонченность и удобство. Дизайнерские наборы включают косметические средства Christian Lacroix и La Mer в дополнение к множеству необходимых в путешествиях предметов, которые авиакомпания предлагает своим пассажирам для максимального комфорта и удобства на протяжении всего полета.

На рейсах между Астаной и Лондоном, Франкфуртом и Парижем Компания предлагает пассажирам новый класс

обслуживания – спальный экономкласс. Пассажиры спального экономкласса располагают большим личным пространством в отдельной секции в передней части салона экономкласса. Каждому гостю гарантированно выделен ряд из трех мест, благодаря чему пассажир сможет провести полет с большим комфортом по цене не намного выше полного тарифа экономкласса.

Пассажиры, путешествующие с младенцами (в возрасте до одного года), могут воспользоваться детскими кроватками, чтобы сделать путешествие более безопасным и комфортным. Эта услуга доступна на борту Airbus A321 (эконом- и бизнес-класс), Boeing 767 (эконом- и бизнес-класс), Embraer E190 (эконом- и бизнес-класс) и Airbus A319 и A320 (бизнес-класс).



Компания заботится и о самых маленьких пассажирах. Для них приготовлены игровые наборы Little Prince и National Geographic, специальный детский раздел развлекательных программ на борту, здоровое детское питание, бортовая библиотека, коробка для малышек, в которую входят различные игрушки, раскраски, головоломки и другие мелочи для веселого времяпрепровождения на борту, а также появившиеся недавно наушники, предназначенные специально для детей.

### Питание на борту

В течение 2017 года продолжалось совершенствование организации бортового питания авиакомпании «Эйр Астана», в рамках которого были внесены изменения, способствующие более качественному и разностороннему обслуживанию. Например, новый ассортимент приветственных напитков в бизнес-классе. Теперь на всех международных рейсах пассажиры могут выбрать свежеприготовленный малиновый

напиток или лимонад. Это значительное улучшение по сравнению с расфасованными соками, что также было положительно отмечено аудиторами Skytrax.

Новое предложение подготовлено и для пассажиров экономкласса. Так, на популярном маршруте Астана – Алматы введена экспресс-услуга полноценного горячего питания вместо традиционного предложения горячих сэндвичей.

В периоды сезонных праздников Компания дарит подарки всем пассажирам бизнес- и экономкласса. Подарочные коробки шоколадных конфет местного производства были специально разработаны в соответствии с цветовой гаммой и сезонным оформлением используемой в салоне продукции. Они очень понравились всем гостям, а бортпроводники получили много положительных комментариев от пассажиров.

Был разработан абсолютно новый ассортимент столовых приборов для салонов

бизнес- и экономкласса. Новые принадлежности отличаются элегантным и современным дизайном, приятной цветовой гаммой. Смена комплектов запланирована на начало 2018 года. Сотрудники команды, отвечающие за организацию бортового питания и бортового обслуживания, уверены, что обновленные стандарты обслуживания будут высоко оценены клиентами авиакомпании «Эйр Астана».

### Работа бортпроводников, обучение и повышение квалификации

Парк воздушных судов со средним возрастом пять лет, новейшие технологии и выдающийся набор услуг на борту, без всяких сомнений, очень важны. Однако не менее важно иметь квалифицированный персонал, способный работать с клиентами, то есть бортпроводников, которые могут оправдать ожидания пассажиров и оказать весь комплекс необходимых услуг.



За каждым достижением Компании стоят усилия бортпроводников и других членов команды по обслуживанию на борту. Именно их профессионализм играет важнейшую роль в формировании впечатлений об Компании. Помня об этом, Компания вкладывает много сил в подготовку ключевых сотрудников.

В 2017 году было проведено более 260 учебных курсов для членов экипажа в целях улучшения стандартов обслуживания, обеспечения безопасности на борту и улучшения координации между членами летных и кабинных экипажей.

Для поддержания необходимой мотивации членов кабинного экипажа подразделение, контролирующее качество и соблюдение стандартов обслуживания, регулярно проводит мониторинг удовлетворенности клиентов. Кроме того, больше внимания уделяется набору бортпроводников и их обучению комплексному обслуживанию.

В компании «Эйр Астана» убеждены, что если относиться к своим сотрудникам как к важному элементу успеха, они будут таковым элементом.

В 2017 году много внимания уделялось автоматизации рабочих процессов, обновлению освещения и дизайна новой зоны регистрации экипажа, офисов руководства, помещений для инструктора и, самое главное, зоны отдыха экипажа. В таких зонах экипаж начинает свою работу, поэтому именно здесь задается настроение их рабочего дня. Признание профессиональных заслуг, удобный график работы и комфортные условия труда команды авиакомпании «Эйр Астана» имеют большое значение для деятельности Компании, а значит, и лучшего обслуживания пассажиров.

На протяжении всего года в Компании уделяли особое внимание созданию условий для образования более динамичной и сплоченной команды из членов экипажа, для чего был введен

совместный предполетный инструктаж. Это, в свою очередь, способствует эффективному, безопасному и продуктивному обслуживанию высокого уровня на рейсах авиакомпании «Эйр Астана».

Авиакомпания «Эйр Астана» получила четыре звезды за высокое качество своего бортового сервиса. Рейтинг присвоен на основании оценки компании Skytrax Audit, которая анализирует качество продукции и стандарты обслуживания клиентов на рейсах Компании, а также в аэропортах, где работает «Эйр Астана». Третий аудит Компании проводился в сентябре и октябре в течение трех недель. В период подготовки к аудиту сотрудники Компании изучили все предыдущие отчеты о результатах проверок и провели рекомендованные изменения, где это было возможно. Компания надеется сохранить награду «Лучшая авиакомпания в Центральной Азии и Индии» седьмой год подряд и в пятый раз получить приз в номинации «Лучшее бортовое обслуживание в Центральной Азии и Индии».