

СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ

Открытое письмо в «Аэрофлот Бонус»

Пассажиры с юга: три года без поддержки. Пора это исправить

Редакция «Промышленного еженедельника» получила письмо одного из своих читателей, который предложил со страниц газеты обратиться к руководству программы «Аэрофлот Бонус» с рядом предложений. По мнению редакции, высказанные автором предложения – весьма конструктивны и заслуживают не только внимания, но и, как нам кажется, воплощения в жизнь. Редакция присоединяется к автору письма и обращается к уважаемому руководству ПАО «Аэрофлот» с просьбой внимательно изучить его разумные предложения. Текст полученного письма мы приводим полностью, сохраняя его стилистику и структуру.



Лояльные пассажиры с юга

Тысячи пассажиров из южных регионов России десятилетиями выбирали «Аэрофлот» как основного перевозчика, накапливали мили, подтверждали элитные статусы и поддерживали авиакомпанию в сложные периоды. Участники программы «Аэрофлот Бонус» из Ростова-на-Дону, Краснодара, Симферополя, Анапы и других городов обеспечивали высокий пассажиропоток и вносили значительный вклад в развитие программы лояльности.

Для таких пассажиров элитный статус – это результат многолетней лояльности, а не просто цифры в аккаунте.

Текущая проблема

С 24 февраля 2022 года аэропорты юга России остаются закрытыми. Это привело к тому, что пассажиры физически не могут выполнять условия квалификации:

- Добраться до ближайшего работающего аэропорта (Минеральные Воды, Волгоград, Сочи, Москва) занимает от 10 до 30 часов, что делает полеты бессмысленными.
- Потеря статуса стала неизбежной для тех, кто ранее стабильно летал и подтверждал элитный уровень.
- Авиакомпания, для которой клиенты годами создавали выручку, оставила их без решений.

Как это решалось во время COVID-19?

Ранее «Аэрофлот Бонус» учитывал объективные обстоятельства и продлевал статусы без квалификации:

- 2020 год: статусы продлены всем участникам, даже если в 2019 году они не выполнили условий.
- 2021 год: продление снова применено, несмотря на восстановление авиасообщения.
- Дополнительно: снижены требования к квалификации, введен зачет банковских миль.

Но в случае закрытых аэропортов, когда пассажиры реально не могут летать, программа не предлагает никаких механизмов поддержки.

Никаких действий со стороны «Аэрофлот Бонус»

С момента закрытия аэропортов прошло три года, но программа лояльности не предложила ни одного решения. При этом:

- Статусы массово теряются из-за невозможности выполнять квалификацию.
- Заявки на индивидуальное продление статуса отклоняются, даже если пассажир заранее оплатил рейсы, но не смог ими воспользоваться.
- Качество сервиса для элитных участников ухудшилось:
- Консьерж-служба недоступна.
- Программа перестала учитывать долгосрочную лояльность клиентов.

При этом вводятся новые уровни, ставящие пассажиров из закрытых аэропортов в неравное положение.

- В 2025 году «Аэрофлот Бонус» вводит бессрочный уровень Infinite для пассажиров, которые подтверждали статус «Платина» в течение 10 лет непрерывно.
- Это дает новые привилегии для тех, кто мог летать, но игнорирует тех, кто физически не мог выполнять квалификацию из-за закрытых аэропортов.
- В результате пассажиры из Москвы, Санкт-Петербурга и других городов получают доступ к эксклюзивным условиям, а пассажиры из южных регионов теряют статусы без возможности компенсации.

Фактически, «Аэрофлот Бонус» делит своих клиентов на две категории: те, кто имел возможность ле-



тать, и те, кто из-за обстоятельств оказался отрезанным от полетов, но не получает никакой поддержки.

Предложение по решению проблемы

Мы не просим привилегий. Мы просим справедливости и учета реальности, в которой оказались тысячи пассажиров.

Решения, которые можно внедрить без нарушения правил программы:

- Продление элитных статусов на ежегодной основе для участников из регионов с закрытыми аэропортами. Основание: историческая активность за 2018-2021 годы.
 - Учет купленных, но неиспользованных билетов как выполненных сегментов.
 - Снижение требований по квалификации (например, для Платины – с 100 000 до 50 000 миль) для пассажиров, вынужденно использующих альтернативные маршруты.
- Введение зачета баллов РЖД в квалификационные мили, так как поездки в ближайшие аэропорты стали вынужденной частью маршрута.

Создание отдельной линии поддержки для пассажиров из регионов с закрытыми аэропортами, чтобы они могли оперативно решать вопросы с квалификацией.

Итог

Авиакомпания выгодно сохранить лояльность своих клиентов, особенно тех, кто много лет летал с «Аэрофлотом». Вместо того чтобы терять этих пассажиров, логичнее найти решения, которые устраивают обе стороны.

Мы надеемся, что «Аэрофлот Бонус» проявит гибкость и пересмотрит свою позицию в отношении пассажиров, чьи аэропорты остаются закрытыми.

С уважением,
Роман Журенко,
генеральный директор
АО «БЕТА ИР», город Таганрог

Фото: www.aeroflot.ru

Настоящую публикацию открытого письма просим считать официальным обращением редакции общероссийской газеты «Промышленный еженедельник» в компанию ПАО «Аэрофлот».

