

**BusinessAviation**  
**Club<sup>®</sup>**



# КАК ОРГАНИЗОВАТЬ ЧАСТНУЮ ПОЕЗДКУ И ПЕРЕЛЕТ?

Инструкция по реализации  
Основана на материалах семинара «Частные полеты сегодня»  
Клуба «Бизнес Авиация» 24.04.2013 г.

## О создателях

Клуб «Бизнес Авиация» – одна из ведущих брокерских компаний в России по организации бизнес-чартеров.

Клуб входит в группу компаний, оказывающих комплекс услуг по планированию и реализации частных путешествий и поездок любой сложности.

## СТРУКТУРА ГРУППЫ КОМПАНИЙ И ФУНКЦИОНАЛ

### BusinessAviation Club®

- Организация бизнес-чартеров:
  - корпоративных
  - индивидуальных
  - медицинских
- Продажа карт летных часов



- Организация индивидуальных туров категории luxury
- Сопровождение и полный пакет индивидуального VIP-обслуживания в поездке
- Организация VIP-мероприятий в поездке



- Управление самолетами
- Передача самолетов в коммерческую эксплуатацию



- Организация корпоративных и индивидуальных туров
- Организация MICE-мероприятий

## ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ



- Всероссийский информационный портал о бизнес-авиации



- Ежемесячный журнал о бизнес-авиации, новостях и нюансах индустрии



- Коллекционный ежегодный каталог современных бизнес-джетов и вертолетов

## ВЫБОР МАРШРУТА



- ДЕТАЛИЗАЦИЯ ЗАПРОСА
- ВЫБОР МЕСТА ПРЕБЫВАНИЯ

## ВЫБОР САМОЛЕТА



- КРИТЕРИИ ВЫБОРА САМОЛЕТА
- ОЦЕНКА ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ВЫБРАННОМУ БОРТУ

## ПРЕДПОЛЕТНАЯ ПОДГОТОВКА



- АДМИНИСТРАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ РЕЙСА
- ТРАНСФЕРЫ И ОБСЛУЖИВАНИЕ В АЭРОПОРТУ
- ПОДГОТОВКА ОБСЛУЖИВАНИЯ НА БОРТУ



## ШАГ 1: ДЕТАЛИЗАЦИЯ ЗАПРОСА

Необходимо максимально детализировать запрос на организацию индивидуальной поездки, включить в него не только основные пожелания, но и особенности, нюансы и важные замечания от клиентов.

### ОСНОВНЫЕ ПАРАМЕТРЫ:

Сроки поездки, направление (страна, регион, город), кол-во человек, пожелания по месту проживания, его уровню и сервисам, бюджет.

### ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПАРАМЕТРЫ, КОТОРЫЕ НЕОБХОДИМО УТОЧНИТЬ:



- **Дети** – поедут ли дети, какого возраста, пожелания по питанию и условиям проживания / отношение к детям на отдыхе.
- **Животные** – поедут ли животные, какие именно, имеются ли на них документы для транспортировки, нюансы питания и содержания.
- **Документы** – все ли документы в порядке, действительны ли на период поездки, все ли клиенты имеют визы, все ли доверенности и документы имеются на детей и несовершеннолетних.
- **Диета** – пожелания к питанию, имеются ли диеты и ограничения.
- **Аллергии и непереносимости** – есть ли аллергии на продукты, растения, укусы насекомых, непереносимости по состоянию здоровья особенностей климата, среды и прочее.
- **Конфиденциальность** – необходимы ли меры по конфиденциальности поездки, пребывания и встреч, закрытые ужины, зоны отдыха и пребывания.
- **Безопасность** – пожелания к уровню личной безопасности, необходимы ли услуги охранных предприятий, будут ли сопровождающие по обеспечению безопасности.
- **Специальное страхование** – пожелания к категориям страхования и возможным рискам.
- **Лечение и медицинское обслуживание** – потребуется ли лечение или специальное медицинское наблюдение и сопровождение во время отдыха.
- **Дополнительный персонал** – понадобятся ли услуги няни, личного повара, водителя и т.д., их национальность, квалификация и пожелания.
- **Личный транспорт** – необходим ли будет личный транспорт (автомобиль, мотоцикл, катер, яхта), какой именно, с какой комплектацией и оснащением, с личным водителем/капитаном или нет, пожелания к месту парковки и базирования для использования, имеются ли у клиента необходимые документы для управления транспортным средством.
- **Окружение** – пожелания к окружению во время путешествия, контингенту отдыхающих и определенной аудитории мест пребывания.
- **Особые пожелания** – все, что не упомянул клиент в запросе, но о чем может еще подумать и вспомнить.



## ШАГ 2: ВЫБОР МЕСТА ПРЕБЫВАНИЯ

При выборе места пребывания важно проверить предложенные варианты по следующим параметрам:

- 1. Соответствие места основным и дополнительным параметрам запроса.**
- 2. Соответствие бюджетным условиям поездки.**
- 3. Соответствие места логистическим и транспортным условиям реализации поездки:**

- **При использовании регулярного рейса** – удобная и непродолжительная транспортировка к месту пребывания из аэропорта и обратно с возможностью использования альтернативных способов трансфера (в случае невозможности работы одного из видов транспорта).
- **При использовании частной авиации** – возможность приема и парковки (в случае необходимости) в аэропорту частного транспорта, возможность приема и парковки (в случае необходимости) на месте пребывания (вертолетные площадки, частные аэродромы) частного транспорта, удобная и непродолжительная транспортировка к месту пребывания из аэропорта и обратно с возможностью использования альтернативных способов трансфера (в случае невозможности работы одного из видов транспорта).



## ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПАРАМЕТРЫ, КОТОРЫЕ НЕОБХОДИМО УТОЧНИТЬ:

- **Предыдущий опыт.**

Рекомендуем поинтересоваться у клиента предыдущим опытом подобных поездок, возможно, вам удастся услышать замечания и узнать о недочетах, которыми клиент остался недоволен, чтобы учесть эти моменты при планировании текущей поездки, также появится возможность выяснить, что клиенту особенно понравилось, что было удачным, чтобы использовать этот опыт.

- **Ожидания.**

Узнать эмоциональные и рациональные ожидания клиента от этой поездки, мотивацию и цели, чтобы использовать эту информацию при планировании поездки.

- **Интересы и предпочтения.**

Уточнить как напрямую, так и через окружение клиента круг его публичных интересов (которые клиент предпочитает не скрывать и готов продемонстрировать свой интерес к ним) и предпочтений, которые можно использовать для создания приятных неожиданностей во время поездки.



## ШАГ 1: КРИТЕРИИ ВЫБОРА САМОЛЕТА

Для поиска самолета вы отправляете запрос брокеру с указанием направления полета, даты полета, количества пассажиров. Брокеры присылают вам возможные варианты по самолетам, готовым осуществить перевозку пассажиров по вашему маршруту. Ваше следующее действие – определиться с вариантом путем проверки каждого из них.

## ОСНОВНЫЕ ПАРАМЕТРЫ ДЛЯ ВЫБОРА ПОДХОДЯЩЕГО ВАРИАНТА САМОЛЕТА:



### 1. Техническая возможность осуществления рейса (реальная)

-наличие у авиакомпании наличие реальной технической возможности выполнить данный рейс по запрошенному графику и маршруту с учетом всех необходимых параметров (возможности посадки во всех аэропортах по маршруту, возможные ограничения, наложенные авиационными властями стран по маршруту, необходимость доп. страховки и т.д.).

### 2. Проверка предложенной стоимости

-проверка полноты стоимости рейса: включено ли VIP-обслуживание пассажиров в VIP-терминалах по всему маршруту, бюджет на catering на одного пассажира на одно плечо, возможность появления доп. расходов из-за местных налогов, НДС, продления регламентов и т.д.

### 3. Техническое состояние ВС\* и информация по экипажу

-техническое состояние ВС, год выпуска, национальность экипажа, наличие и национальность стюардессы, возможность курения на борту, наличие печки или микроволновки для приготовления горячего питания (для некоторых типов ВС), наличие туалета (для некоторых типов ВС).

### 4. Проверка маршрута следования (аэропорты)

-длина полосы в аэропортах по маршруту и ее пригодность для посадки предложенных типов ВС, время работы аэропортов по маршруту, статус аэропортов по маршруту (международный/не международный), расстояние между аэропортами по маршруту и возможность совершения рейсов без технической посадки, загруженность аэропорта, наличие необходимого типа антиобледенительной жидкости для предложенных ВС (для российских аэропортов) и т.д.

\* ВС – воздушное судно



## ШАГ 2: ОЦЕНКА ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ВЫБРАННОМУ БОРТУ

К отобранным вариантам самолетов будут подготовлены предложения по покупке рейса. Данные предложения необходимо изучить по нескольким ключевым параметрам для принятия окончательного решения о покупке конкретного рейса.

### ПАРАМЕТРЫ ОЦЕНКИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ВЫБРАННОМУ БОРТУ:



#### 1. Год выпуска ВС

- уточнить год выпуска ВС и год ввода в эксплуатацию, что является основным параметром для оценки износа ВС.

#### 2. Техническая возможность ВС

- выяснить наличие реальной технической возможности ВС осуществить рейс, существуют ли ограничения по времени вылета, вероятности задержки, стоят ли на самолетах какие-нибудь опции, необходимо ли согласование с владельцем ВС.

#### 3. Время принятия решения

- необходимо сообщить брокеру время на принятие решения по борту для понимания пространства для маневра с вариантами, т.к. у разных авиакомпаний свои сроки на подтверждение ВС.

#### 4. Слотовые\* аэропорты на маршруте

- выяснить, существуют ли слотовые аэропорты на маршруте, т.к. в случае опоздания клиента вылет могут перенести на неудобное время.

#### 5. Парковка самолета в пункте назначения

- уточнить возможности для парковки и базирования ВС в случае необходимости, наличие мест и дополнительных условий для этого.

#### 6. Репутация поставщика

- репутация поставщика на рынке может повлиять на стоимость предложенного им борта. Зачастую самая низкая цена – показатель непростой репутации поставщика.

#### 7. Курение на борту

- необходимо уточнить, курящий борт или нет (если это принципиально), т.к. в том и другом случае это может повлечь дополнительные расходы (химчистка) и ограничения.

\* **Слот** – фиксированный временной интервал. Слотовые аэропорты – аэропорты, принимающие и отправляющие воздушные суда в строго фиксированные временные интервалы.



## ШАГ 1: АДМИНИСТРАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ РЕЙСА

В качестве предполетной подготовки проводится комплекс административно-организационных работ по обеспечению рейса.

### ДЕЙСТВИЯ ПО АДМИНИСТРАТИВНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ РЕЙСА:

#### 1. Проверка заявок, помощь в их оформлении, контроль отправки



- необходимо проверить правильность оформления (помочь с оформлением в случае необходимости) заявок, проверить своевременную отправку оператором необходимых заявок на рейс во все авиационные инстанции и аэропорты по маршруту.

#### 2. Проверка получения и подтверждения заявок аэропортами



- связаться с авиационными инстанциями и аэропортами по маршруту, чтобы проверить поступление заявок и подтвердить их прохождение и разрешение на осуществление рейса.

#### 3. Движение самолета к месту вылета



- необходимо отследить движения и местоположения самолета, проконтролировать его своевременное прибытие к месту вылета.

## ШАГ 2: ТРАНСФЕРЫ И ОБСЛУЖИВАНИЕ В АЭРОПОРТУ

Перед осуществлением рейса необходимо продумать и решить трансферные вопросы и организовать обслуживание пассажиров в аэропорту:

- Организовать трансфер в аэропорт и по прибытии из аэропорта в пункт назначения; следовать пожеланиям по виду и классу транспорта.
- Организовать встречу пассажиров в терминалах перед вылетом и после приземления.
- Забронировать и организовать места в VIP-зале ожидания аэропорта для пассажиров, предусмотреть программу пребывания и обслуживания в случае задержек рейсов.





## ШАГ 3: ПОДГОТОВКА ОБСЛУЖИВАНИЯ НА БОРТУ

Перед полетом необходимо провести детальную работу по обеспечению правильного обслуживания пассажиров на борту. Каждый упущенный нюанс и неучтенные пожелания могут негативно сказаться на всей поездке. Для этого необходимо составить подробный запрос по обеспечению бортового обслуживания в авиакомпанию, организующую рейс.

### ОСНОВНЫЕ ПАРАМЕТРЫ БОРТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ:

#### • Багаж

Заблаговременно предупредить авиакомпанию и согласовать объем, тип, условия хранения и количество багажа с техническими возможностями и объемом багажного отделения выбранного самолета.



#### • Оформление салона

В случае необходимости сообщить свои пожелания по оформлению салона в определенной цветочной и цветовой гамме, учесть аллергии и предпочтения пассажиров по цветам.



#### • Питание

Сообщить предпочтения по меню, кухне, напиткам и алкоголю, сообщить о диетах и других ограничениях в случае необходимости.



#### • Развлечения и досуг

Высказать пожелания клиента относительно развлечений во время перелета (фильмы, музыка, настольные игры, игровые наборы и прочее), чтобы предусмотреть их наличие на борту.



#### • Курение

Уточнить возможность курения на борту, согласовать пожелания.



#### • Режим

Предусмотреть режимы сна и отдыха, согласовать необходимое количество спальных мест и удобств для этого.



#### • Дети

Предусмотреть и согласовать программу пребывания детей на борту, питание, условия полета и режимы.



#### • Животные

Предупредить авиакомпанию и согласовать условия провоза животных и питание.





Мы попытались самым кратким образом описать ключевые действия и шаги, которые необходимо совершить при организации частного перелета и бизнес-путешествия сегодня. Каждый из представленных этапов Вы можете реализовать как самостоятельно, так и при помощи профессионалов – брокеров и агентов.

Решение, какой объем работы и ответственности из представленного материала Вы готовы взять на себя, остается только за Вами. Мы, в свою очередь, благодаря нашему опыту, знаниям и наработкам попытались максимально облегчить Вам задачу по планированию и реализации своего полета, избежать ошибок, сложностей, скрытых рисков и оптимально распорядиться бюджетом.

Мы надеемся, что эта инструкция станет Вашей настольной книгой и поможет в организации бизнес-процессов, реализации Ваших задумок и желаний. Наши компании всегда готовы прийти Вам на помощь в осуществлении любого пункта настоящей инструкции.

*С наилучшими пожеланиями  
и надеждой на сотрудничество,  
Клуб «Бизнес Авиация»*



## КОНТАКТЫ НАШИХ КОМПАНИЙ:

### **BusinessAviation Club®**

- Организация бизнес-чартеров:
  - корпоративных
  - индивидуальных
  - медицинских
- Покупка/продажа самолетов

#### **КОНТАКТЫ:**

г. Москва, Тверской бульвар, д. 9.  
Тел./факс: + 7 (495) 773-75-55,  
sales@bizavclub.com  
bizavclub.com



- Организация индивидуальных туров категории luxury
- Сопровождение и полный пакет индивидуального VIP-обслуживания в поездке
- Организация VIP-мероприятий в поездке

#### **КОНТАКТЫ:**

г. Москва, ул. Усачёва, д. 35/1  
Тел./факс: +7 (495) 783-70-80  
corp@peremena.ru  
peremena.ru



- Покупка и продажа воздушных судов
- Управление самолетами, аудит и консалтинг
- Передача самолетов в коммерческую эксплуатацию

#### **КОНТАКТЫ:**

г. Москва, ул. Усачёва, д. 35  
Тел./факс: +7 (495) 966 -41-82  
sales@jet24.ru  
jet24.ru



- Организация корпоративных и индивидуальных туров
- Организация MICE-мероприятий

#### **КОНТАКТЫ:**

г. Москва, ул. Усачева, д. 33/1  
Тел./факс: +7 (495) 783-70-80  
org@cor-con.com  
cor-con.com