



# Организация «ИДЕАЛЬНОГО РЕЙСА»

Инструкция на основе материалов семинара  
Клуба «Бизнес Авиация» 20.11.2014 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



### TOP FLIGHT

Ежемесячный бортовой журнал для рейсов частной авиации



Коллекционный ежегодный каталог современных бизнес-джетов и вертолетов

## Предисловие

Возможно ли организовать идеальный рейс? Клуб «Бизнес Авиация» считает, что осуществить идеальный перелет вполне реально – стоит лишь следовать определенным правилам, внимательно относиться к наиболее сложным моментам на этапе его подготовки и реализации, а также своевременно организовывать обратную связь с обслуживающим вас брокером.



Существует известный каждому, кто когда-либо сталкивался с заказом бизнес-перелета, алгоритм действий при организации частного рейса. Заказчик направляет запрос поставщикам данной услуги, указывает базовую информацию, пожелания и ожидает предложения. Наконец, выбрав наиболее выгодный для себя вариант, он осуществляет перелет. Однако подобный процесс, при невнимательном отношении к его подготовке, может спровоцировать появление десятка проблем, непредвиденных расходов и форс-мажорных ситуаций. Если же действовать разумно, использовать проверенные и эффективные методы, то перелет осуществится без каких-либо сложностей. К тому же, он будет реализован с максимально оптимизированным бюджетом, вы застрахуете себя от основных рисков, а обслуживание пассажиров будет организовано на высочайшем уровне. По материалам семинара Клуба «Бизнес Авиация» мы составили доступную и понятную каждому инструкцию по организации идеального рейса, с учетом всех тонкостей и нюансов данного процесса.

# ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ ОРГАНИЗАЦИИ ЧАСТНОЙ ПОЕЗДКИ И ПЕРЕЛЕТА

## ПОДГОТОВКА



Запрос на перелет  
Рассмотрение предложенных вариантов  
Оформление договора на перелет

## РЕАЛИЗАЦИЯ



Подготовительная работа  
Обеспечение рейса  
Предполетная работа  
Процедуры перед вылетом  
После полета

## ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СОВЕТЫ



Способы оптимизации бюджета на перелет



На этапе подготовки рейса закладываются основы благополучной реализации перелета. Процесс этот включает в себя составление запроса на перелет, выбор поставщиков, отбор наиболее подходящих предложений, урегулирование вопросов безопасности и юридические тонкости оформления услуги. Каждый аспект, на первый взгляд, состоит из достаточно понятных и очевидных вещей. Однако в них кроются нюансы, от которых зависит финансовая успешность всей поездки. Как раз на этих моментах мы и остановимся подробнее.

## **1 ЗАПРОС НА ПЕРЕЛЕТ**

**шаг** Все начинается с запроса на перелет. От того, насколько грамотно будет поставлена задача перед брокером, зависит стоимость, вариативность предложения и, в конечном итоге, успех всего рейса. Рассмотрим важнейшие составляющие запроса:

### **Дата и время вылета**

Необходимо четко указывать брокеру дату и время вылета, а также своевременно сообщать об их изменениях. Любые неточности могут повлечь за собой увеличение стоимости перелета.

### **Маршрут: аэропорт вылета и прилета**

Если в городе вылета/прибытия несколько аэропортов, то необходимо указать либо конкретный порт, либо варианты мест, которые могут рассматриваться. Если самолет базируется не в том аэропорте, откуда планируется вылет, то велик риск возникновения дополнительных расходов на подлет.

### **Тип самолета**

Сообщайте о возможных альтернативах предпочитаемым типам самолета. Нередки случаи, когда пассажир получал интересное предложение о возможности выбора самолета меньшего размера, но брокер попросту не рассматривал альтернатив, поскольку не был уведомлен о таких вариантах заблаговременно.

### **Количество пассажиров и компоновка салона**

Порой компоновка выбранного самолета не предусматривает комфортное размещение дополнительных пассажиров, хотя количество указанных посадочных мест предполагает такую возможность. Уточняйте финальное количество пассажиров для того, чтобы брокер мог сопоставить данные с компоновкой самолета и его реальными возможностями.



## Годы выпуска и обновления салона

Зачастую год выпуска самолета говорит пассажиру о «свежести» салона, поэтому более «возрастные» судна им не рассматриваются. Однако при оценке борта стоит учитывать и степень его эксплуатации. Нередко салон у нового бизнес-джета может находиться в более изношенном состоянии, чем у «возрастных» самолетов, прошедших недавнее обновление. Именно поэтому стоит обращать внимание не только на год производства судна, но и на дату обновления салона.

## Курение на борту

Крайне важно уточнять возможность курения на выбранном воздушном судне, чтобы правильно поставить задачу брокеру по поиску вариантов воздушного судна. Даже если вы уверены в привычках главного пассажира и знаете, что он не курит, среди его гостей на борту может оказаться курящий человек. Неприятным сюрпризом для пассажира, нарушившего правила «некурящего» борта, может стать счет за химчистку салона, который он получит после перелета. Бытует мнение, что, оплатив такие издержки, пассажир или сопровождающие его лица могут курить в самолете, где подобное не предусмотрено. Однако у некоторых экипажей данных судов есть четкая установка от его владельца: незамедлительно прекращать полет, если пассажиры позволили себе курение.

## Срок принятия решения

Лучшие предложения по перелету, как правило, нуждаются в моментальном подтверждении. Чтобы не оказаться в ситуации, когда после долгих раздумий пассажир все-таки подтвердил один из вариантов, а тот уже продан, необходимо согласовать с брокером сроки принятия решения по предложению и обозначить их заказчику.

Оптимальным способом составления правильного запроса на перелет является заполнение расширенной заявки, которая позволит учесть наиболее важные моменты. Форму подобной заявки вы можете найти в **Приложении** к настоящей инструкции.

## 2 РАССМОТРЕНИЕ ПРЕДЛОЖЕННЫХ ВАРИАНТОВ

**шаг** После того, как вы направляете заявку на организацию перелета нескольким брокерам, в ответ вы получаете ряд подборок с вариантами предложений. Однако далеко не все из бортов могут оптимально отвечать вашим требованиям. Более того, некоторые могут иметь завышенную стоимость или скрытые недостатки.

Самая большая трудность для заказчика возникает, когда он сталкивается с аналогичными моделями самолета по разной цене. Какие факторы влияют на ценообразование, и как сделать правильный выбор?



## **Факторы, влияющие на разницу в цене:**

### **Год выпуска**

Эта характеристика воздушного судна может влиять на его стоимость. Но только профессиональный брокер, владеющий полной информацией по парку самолетов на рынке, сможет подсказать – как выбрать менее дорогой «возрастной» самолет без потери комфорта и с сохранением безопасности.

### **Регистрация самолета**

Регистрация воздушного судна в той или иной стране и связанные с этим фактом материальные и нематериальные затраты влияют на конечную стоимость борта. К примеру, этим может объясняться разница в цене у одной и той же модификации самолета авиакомпаний из ЕС и стран, не входящих в это объединение.

### **Состояние салона**

Изношенность салона, как и его обновление, значительно влияют на стоимость. Нередко относительно новые салоны могут быть в гораздо худшем состоянии, чем недавно обновленные интерьеры более «возрастных» самолетов.

### **Общий налет часов**

Профессиональный брокер располагает подробной информацией об общем налете часов, количестве циклов взлета и посадки у каждого из предложенных им бортов. Самолеты одного года выпуска при разной частоте эксплуатации могут заметно отличаться по состоянию изношенности. Это влияет не только на стоимость перелета, но и на вероятность поломки.

### **Управляющая компания**

Воздушные судна обслуживаются различными управляющими компаниями, цена услуг которых зачастую заложена в стоимость эксплуатации самолета. Все это также может повлиять и на итоговую сумму, в которую обойдется перелет.

### **Репутация поставщика**

Немаловажны фактор надежности и репутация оператора. Иногда за слишком низкой ценой скрывается достаточно сомнительный поставщик. Он вынужден значительно демпинговать, чтобы заработать, однако может подвести вас в самый неподходящий момент.

### **Субъективные факторы**

Рынок деловой авиации, пусть в небольшой степени, но подвержен влиянию субъективных факторов. На итоговую стоимость, к примеру, могут влиять представления хозяина самолета о том, за сколько он готов «продавать» свой борт в аренду. То же самое можно сказать о ценовой политике сферы брокерских услуг.



## **3** ОФОРМЛЕНИЕ ДОГОВОРА НА ПЕРЕЛЕТ

**шаг** После выбора наиболее подходящего варианта наступает время оформления документов. Договор на перелет – важная часть деловых взаимоотношений при организации частного рейса.

Во избежание недопонимания, дополнительных расходов и возможных сложностей в будущем, сосредоточимся на некоторых пунктах договора, которым стоит уделить особое внимание:

### 1. ВЗАИМОРАСЧЕТЫ С ТРЕТЬИМИ ЛИЦАМИ

В договоре должна быть прописана ответственность брокера за взаиморасчеты с третьими лицами. Это необходимо для того, чтобы заказчику не присылались счета на оплату за услуги других компаний, задействованных в процессе организации перелета.

### 2. ПОЛИТИКА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

Необходимо четко оговорить и зафиксировать всю информацию, которая подлежит или не подлежит разглашению. В случае нарушения данного пункта договора, вы можете смело предъявлять претензии.

### 3. ФОРС-МАЖОР И ПОЛОМКИ

Одна из самых серьезных проблем – поломка самолета. В этом случае авиакомпания должна предоставлять: резервное воздушное судно, воду, горячее питание и отель.

В договоре на бизнес-перелет поставщик обязуется:

- через сколько часов после поломки предоставить замену судна;
- при продолжительной задержке либо в случае не предоставления резервного борта выплатить компенсацию или произвести возврат денежных средств.

### 4. МЕТЕОУСЛОВИЯ.

Погодные условия нередко меняют планы пилотов и пассажиров. Так, например, если в городе, куда вы летите, плохая погода, то самолет может уйти на запасной аэродром в соседнем населенном пункте. В таких случаях чаще всего расчет за дополнительный полет происходит в пропорции 50:50 между поставщиком и заказчиком.

### 5. ПЛАТЕЖИ И НДС.

Все рейсы делятся на международные и внутренние. Международные, в отличие от внутренних рейсов, не облагаются НДС. Поскольку партнеры в большинстве своем находятся за границей, то и расчет с ними производится в иностранной валюте. Это влечет за собой дополнительные расходы на конвертацию. Величина затрат зависит от того – платите ли вы лично или же через брокерскую компанию. Во втором случае сумма расходов будет немного выше. Так или иначе, при оформлении подобного договора и изучении вопросов, связанных с НДС, необходима профессиональная и грамотная консультация бухгалтера.





После оформления всех необходимых документов и заказа самолета наступает самый сложный этап в работе брокера – реализация рейса. Для того, чтобы полет состоялся, брокер проделявает огромную организационную и координационную работу, поддерживая связь и контролируя процессы с десятками поставщиков, ведомств и служб. Он в обязательном порядке учитывает все пожелания и особенности пассажиров, выстраивает систему подготовительной работы так, чтобы перелет прошел безукоризненно.

Мы рассмотрим основные этапы реализации рейса, чтобы показать задачи и функции брокера, а также те моменты, в которых крайне важно участие заказчиков. От слаженности работы с исполнителем и своевременности вовлечения клиента в процесс зависит успех и качество всего перелета.

## **1** ПОДГОТОВИТЕЛЬНАЯ РАБОТА

**шаг** На данном этапе брокеру необходимо получить максимально подробную информацию от заказчика для запуска всех необходимых подготовительных процессов:

### **1. Информация от заказчика:**

- › данные пассажиров;
- › предпочтения по питанию/ алкоголю и ограничения (медицинские, религиозные и т.д.);
- › дополнительные пожелания: оформление салона, развлечения и т.д.;
- › дополнительная информация: наличие оружия, животных, необходимость оформления Tax Free.

Наиболее оптимален вариант заполнения расширенной заявки на организацию рейса и обслуживания, которую должен иметь брокер на каждый рейс. Образец данной заявки вы сможете найти в **Приложении** к настоящей инструкции.

Еще один важный документ при подготовке обслуживания на борту и инструктажа экипажа – **профайл пассажира**. Это специальная форма, содержащая особенности, привычки и предпочтения пассажира, она позволяет наилучшим способом подготовиться к его обслуживанию.

*Далее между брокером и оператором идет обмен следующими данными:*

### **2. Информация от оператора:**

- › брифинг по рейсу:
  1. бортовой номер и номер рейса
  2. данные экипажа
  3. данные хендлинговых компаний и терминалов
- › график движения самолета по маршруту



### 3. Информация оператору:

- › заказ на питание
- › требования к самолету: оформление салона, дополнительные пожелания
- › данные пассажиров

*После сбора данных от оператора брокер формирует необходимый информационный пакет и передает их заказчику:*

### 4. Информация пассажирам:

- › брифинг по рейсу
- › дополнительные данные: схемы проезда, инструкции по оформлению документов и процедурам (справки, регистрация оружия, Tax Free и т.д.).

## 2 ОБЕСПЕЧЕНИЕ РЕЙСА

**шаг** Для того, чтобы рейс состоялся без накладок, брокер обязан еще раз проверить основные заявки, направленные на организацию перелета и обслуживания пассажиров.

### Брокер проверяет:

- › запросы на взлет, посадку и парковку самолета;
- › заправку и обработку;
- › получение СЛОТов;
- › запросы в авиационные власти на разрешение полета по маршруту;
- › запросы в vip-терминалы или vip-залы по маршруту;
- › заявку на питание;
- › график работы экипажа.

На данном этапе **вам стоит включиться в процесс и проверить с брокером важную организационную информацию:**

- › движение воздушного судна по заявленному графику;
- › получение необходимых разрешений и СЛОТов.

Это позволит заказчику убедиться, что все идет по плану, и подготовка к рейсу проходит благополучно.

## 3 ПРЕПОЛЕТНАЯ РАБОТА

**шаг** Важный этап работы - предполетная подготовка. Здесь необходимо провести двойную проверку всех основных параметров и проследить готовность воздушного судна и экипажа к полету.

### Брокер обязан:

- › проверить готовность самолета;
- › проинструктировать экипаж по вопросам обслуживания пассажиров.



На данном этапе **вам также следует включиться в процесс и совершить несколько важных действий:**

- › напомнить пассажиру о своевременном выезде в аэропорт;
- › заблаговременно предупредить брокера о случаях задержки.

Это позволит избежать ряда накладок, которые могут произойти по вине пассажира.

## **4 шаг** ПРОЦЕДУРЫ ПЕРЕД ВЫЛЕТОМ

Непосредственно перед рейсом брокер обязан активно включиться в процесс отправки пассажиров, максимально упростив все процедуры, и лично проконтролировать вылет.

### **Задачи брокера:**

- › заранее зарегистрировать пассажиров;
- › встретить пассажиров в аэропорту;
- › проконтролировать все процедуры;
- › зафиксировать фактическое время вылета и сообщить о нем всем заинтересованным лицам (встречающим, провожающим).

## **5 шаг** ПОСЛЕ ПОЛЕТА

После приземления брокер проводит завершающую работу, которая предусматривает контроль всех процессов, связанных с прибытием пассажиров. Главное на этом этапе - сбор информации, позволяющей сделать выводы о качестве представленных услуг и провести работу над ошибками.

### **Задачи брокера:**

- › сообщить о корректном времени прилета для встречающих;
- › проинформировать о посадке;
- › лично узнать впечатления пассажиров;
- › пообщаться с экипажем, чтобы услышать отзывы и пожелания.

Таким образом, внимательная и четкая работа брокера над перелетом, который был заказан, оформлен и подготовлен с учетом всех ключевых нюансов, и позволит в конце концов провести идеальный рейс.



## **СПОСОБЫ ОПТИМИЗАЦИИ БЮДЖЕТА НА ПЕРЕЛЕТ**

Помимо подбора наиболее подходящего варианта с точки зрения стоимости, существует целый ряд способов, хитростей и действий, который позволят максимально сократить расходы по рейсу.

### **МЫ ПОДЕЛИМСЯ С ВАМИ НЕКОТОРЫМИ ИЗ НИХ:**

#### **1. Четко отлаженная обратная связь с брокером**

Будьте откровенны с брокером при заказе рейса. Четко обозначенные ограничения по бюджету, ожидания по стоимости, уточнение альтернатив и готовность к ним облегчат работу по поиску наиболее выгодных вариантов.

#### **2. Сравнение цен**

Запрашивайте перелет как минимум у нескольких компаний. Это позволит сравнить цены и выбрать лучшие предложения.

#### **3. Рациональный, а не имиджевый подход**

При выборе самолета руководствуйтесь практическими соображениями, а не вопросами моды и престижа. Так, для перелета можно заказать менее дорогостоящий самолет, но способный выполнить задачи и ответить всем требованиям пассажира к комфорту.

#### **4. Использование системы Empty Leg**

Empty Leg – это своего рода лотерея, которая приносит выгоду только в случае умелого пользования ею. Вы можете найти оптимальный рейс, не привязываясь к датам, но «поймав» наиболее выгодный для себя перелет в обе стороны. В противном случае, в ожидании свободных самолетов вы рискуете попасть в ситуацию, когда сроки вышли, и вам нужно лететь. Действуйте разумно – иначе вам придется переплачивать за рейс, заказанный в последний момент.

#### **5. Отказ от большого количества еды**

Не заказывайте большое количество еды – по статистике до 70% бортового питания остается невостребованным. Это связано с тем, что на высоте, под воздействием давления, люди едят не так много, как на земле.

#### **6. Отказ от очень дорогого и редкого алкоголя**

Не стоит заказывать самый дорогой из существующих алкоголь. Стандартный бортовой бар всегда содержит ассортимент напитков достаточно высокого уровня. Этим вполне могут удовлетвориться ваши пассажиры, а вам удастся сэкономить.



### **7. Ангарное хранение воздушного судна**

Предусмотрите подобное хранение воздушного судна, чтобы сэкономить на антиобледенительной обработке в зимнее время года. В условиях образования наледи самолет, простоявший на открытом воздухе, будет подвергнут продолжительной и дорогостоящей процедуре обработки. Воздушное судно из ангара в такой тщательной обработке не нуждается. При этом стоимость ангарного хранения может быть в разы меньше стоимости обработки.

### **8. Вылет из аэропорта базирования вашего самолета**

Выбирайте для вылета аэропорт, где базируется ваш самолет. Иногда можно добраться и до другого аэропорта, но сэкономить при этом несколько тысяч евро на подлете самолета в ближайшую к вам воздушную гавань.

### **9. Заблаговременная подготовка полета в «высокие даты»**

«Высокие сезоны» - это пора, когда можно выгодно сэкономить. Лучше всего начать заниматься бронированием рейсов за 2-3 месяца до вылета. В праздничные дни люди, как правило, летят на 2-3 недели. Например, в мае многие хотят улететь 1-го числа, а вернуться 9-го. При этом очень мало желающих полететь, скажем, 8-го числа. Из этой ситуации можно извлечь финансовую выгоду двумя способами:

- » бронировать рейс в праздничные дни минимум за полтора-два месяца до поездки;
- » вылетать не в праздники, а в конце «высоких дат», когда основной поток людей возвращается назад.



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