
Обслуживание VIP- пассажиров и пассажиров — бизнес-класса —

Работу выполнили курсантки группы 803
Семенова Любовь и Винцлова Диана

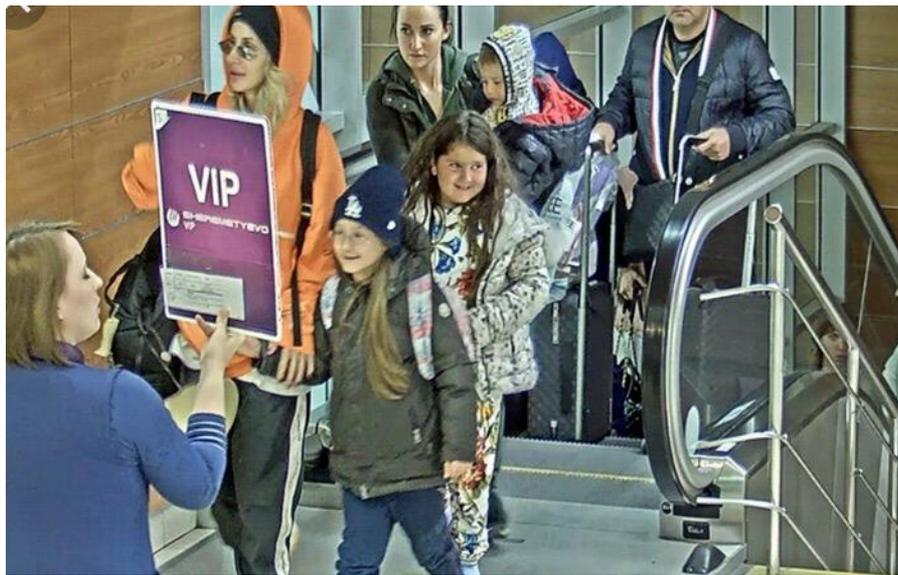
Обслуживание пассажиров категории VIP

VIP-пассажир (Very Important Person) - человек, имеющий персональные привилегии, льготы из-за своего высокого статуса, популярности или капитала.



Категории VIP-пассажиров

Официальные лица-лица, занимающие видные государственные, общественные, политические, религиозные должности, члены королевской семьи, всемирно известные люди.





Руководство по обслуживанию пассажиров и обработке багажа “ПУЛКОВО”

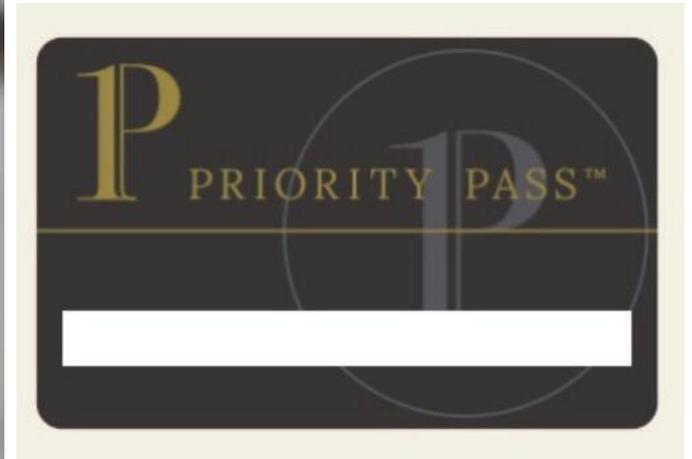
VIP включает:

- членов королевской семьи
- глав государств
- первых руководителей административных органов
- послов
- секретарей международных организаций
- всемирно известные люди.

Пассажиры, не являющиеся официальными лицами, приобретающие услугу VIP залах в аэропортах за дополнительную плату (VIP-карты).

Введите код предл

<p>«СТАНДАРТНЫЙ» Годовой взнос €89</p> <p><input type="button" value="ВСТУПИТЬ В КЛУБ >"/></p> <p>Стоимость визита члена клуба €28 Стоимость визита гостя €28</p>	<p>«СТАНДАРТНЫЙ ПЛЮС» Годовой взнос €259</p> <p><input type="button" value="ВСТУПИТЬ В КЛУБ >"/></p> <p>Стоимость визита члена клуба 10 БЕСПЛАТНЫХ визитов, далее €28 Стоимость визита гостя €28</p>	<p>«ПРЕСТИЖ» Годовой взнос €399</p> <p><input type="button" value="ВСТУПИТЬ В КЛУБ >"/></p> <p>Стоимость визита члена клуба ВСЕ ВИЗИТЫ БЕСПЛАТНЫЕ Стоимость визита гостя €28</p>
--	--	---



Особенности обслуживания VIP-пассажиров

- ❑ создание максимальных условий комфорта и удобств в полете;
- ❑ своевременное предоставление информации о времени вылета и прилета;
- ❑ оказание содействия в проведении административных формальностей;
- ❑ проведение установленных формальностей при регистрации и прохождении “профайлинга” не отличаются от общеустановленных.

Обслуживание

Осуществляется на основании
заявок

Заявка на обслуживание физических лиц в VIP зале
аэропорта «Домодедово».

Application for providing VIP lounge services

Фамилии и имена пассажиров/ Passengers First and Second names	1	
	2	
	3	
	4	
	5	
	6	
	7	
Вы улетаете или прилетаете?/ Your route departure or arrival?		
Дата рейса/Flight Date		
Направление рейса/ Destination of the flight		
Авиакомпания и номер рейса/ Airline and flight number		
Время прилета или вылета рейса/ Arrival or departure time		
Контактная информация/ Contact information		
Как часто вы пользуетесь		

Где происходит обслуживание VIP-пассажиров?

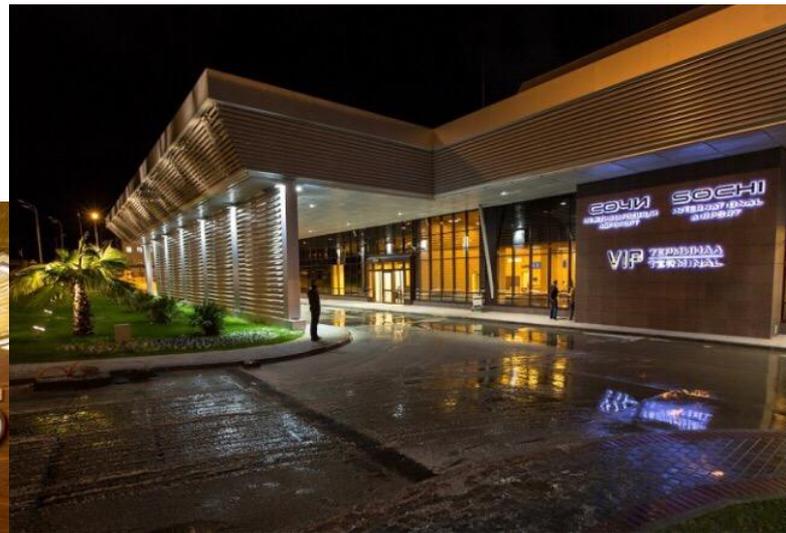
- ❑ зал официальных лиц и делегаций (official delegation hall);
- ❑ президентский салон (president salon);
- ❑ VIP-зал (VIP lounge);
- ❑ Fast Track;
- ❑ Бизнес-салон.

Зал официальных лиц и делегаций

В зале обслуживаются правительственные делегации, делегации зарубежных стран, представители администрации регионов, федеральных округов, а также члены их семей.



Залы официальных лиц и делегаций организуются в пунктах пропуска через государственную границу РФ в аэропортах Москвы (Шереметьево, Домодедово, Внуково), Санкт-Петербурга (Пулково «Россия», Пулково «Международный»), Сочи, Казани, Симферополя.



Деятельность залов официальных лиц и делегаций осуществляется Управлением делами Президента РФ на основании **Приказа Управления делами Президента РФ от 12.07.2010 № 245**. Компания Президент-Сервис входит в структуру Управления делами Президента РФ и непосредственно обеспечивает деятельность залов официальных лиц и делегаций.



VIP-зал

-принимают бизнесменов и других VIP-персон, не имеющих отношения к государственной службе и готовых самостоятельно платить за повышенный комфорт в аэропорту.



Домодедово



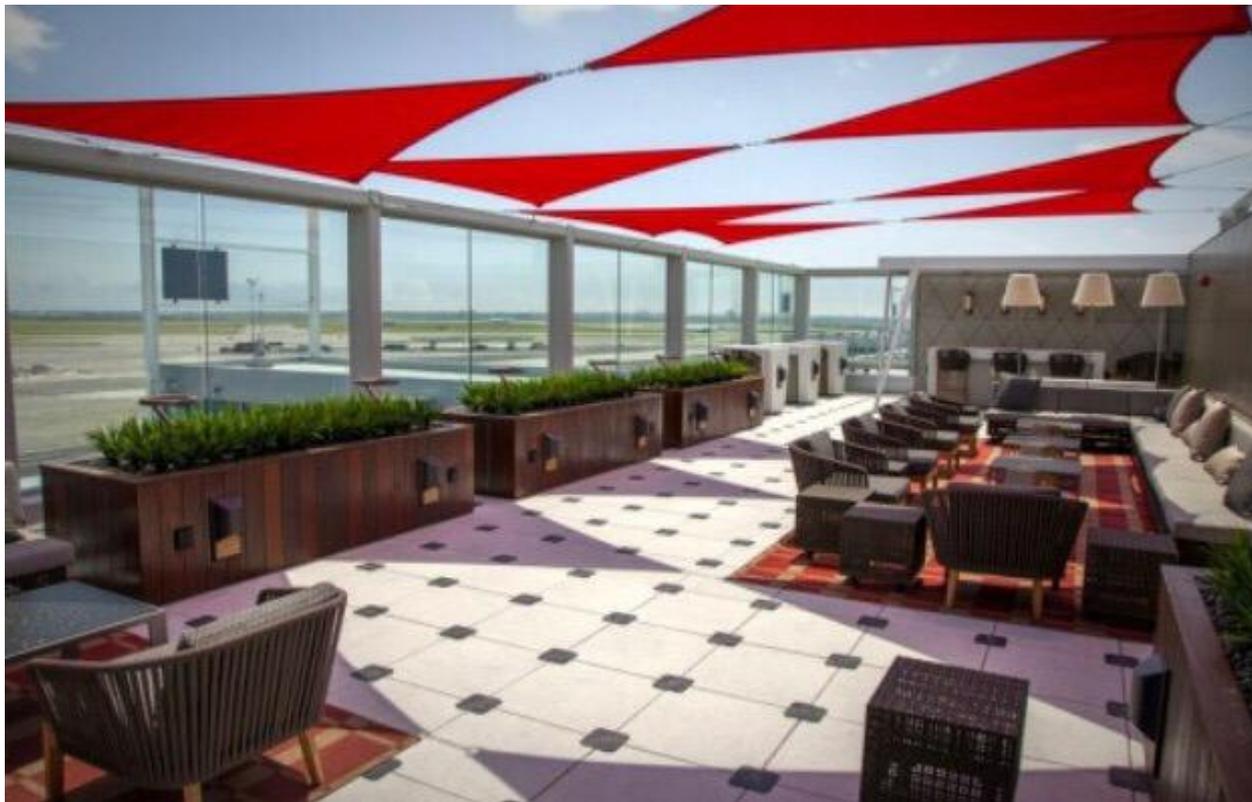
Пулково



Стоимость заказа услуг VIP-зала в популярных аэропортах

Шереметьево внутренние рейсы — Терминал D Терминал B	19 500 Р/чел	Шереметьево международные рейсы — Терминал D, Терминал F, Терминал E	от 21 000 Р/чел
Внуково, VIP-терминал отдельный терминал	17 500 Р/чел	Внуково, терминал А основной терминал	17 500 Р/чел
Домодедово основной терминал	315 \$/чел	ЦДА Домодедово отдельный терминал	375 \$/чел
Дубай Marhaba Service, Ahlan Service, Al Majalis Lounge	от 35 \$/чел	Пулково	16 000 Р/чел
Сочи	18 200 Р/чел	Минск	230 \$/чел
Симферополь	13 000 Р/чел	Екатеринбург	14 000 Р/чел

ВИП-зал авиакомпании Дельта Sky Club аэропорта им. Джона Кеннеди в Нью-Йорке



Qatar Airways Premium Terminal в аэропорте Дохи.



Алмазный ВИП-зал Etihad в аэропорте Абу-Даби



ВИП-зал Concord Lounge в аэропорте Хитроу, Лондон



Fast Track

Fast Track - это экспресс прохождение аэропортовых формальностей в сопровождении представителя компании.



Пулково



Fast Track
Вылет/Прилет
8 000 Р/ч  Срочно: + 1 300 Р/ч

Fast Track
+ бизнес зал
Вылет
9 500 Р/ч  Срочно: + 1 300 Р/ч



Дети до 2 лет — бесплатно. Дети старше 2 лет — по взрослому тарифу.

Международные рейсы:

Fast Track
Вылет/Прилет
9 000 Р/ч  Срочно: + 1 300 Р/ч

Fast Track
+ бизнес зал
Вылет
10 500 Р/ч  Срочно: + 1 300 Р/ч



Дети до 2 лет — бесплатно. Дети старше 2 лет — по взрослому тарифу.

Процедура регистрации и оформления багажа VIP-пассажиров

Отличия оформления:

- ★ багаж маркируется багажной биркой с надписью "VIP"
- ★ багаж заносится в отдельную багажную ведомость
- ★ если перевозка багажа производится в контейнерах, то багаж VIP-пассажира загружается в отдельный контейнер и в багажной ведомости указывается номер контейнера
- ★ багаж загружается на ВС последним, выгружается-первым



Обслуживание при вылете

- Индивидуальная встреча пассажира
- Организация подъезда личного и служебного автотранспорта на прилегающую к терминалу территорию
- Выгрузка багажа и ручной клади, поднос багажа на регистрацию или в VIP-Lounge
- Fast Track – ускоренное прохождение регистрации на рейс, паспортного и таможенного контроля и, в случае необходимости, санитарного контроля в сопровождении сотрудника аэропорта. В некоторых аэропортах все оформление происходит в VIP-Lounge
- Ожидание рейса в комфортабельных помещениях – VIP Lounge
- Доставка пассажиров специальным транспортом к самолету или сопровождение на посадку

Информация о VIP

Указывается в телеграмме-**PSM**

Куда отправляется?

группы обслуживания VIP

представительства аэропортов,

транзита, трансфера

Что указывается?

фамилия пассажира

количество мест багажа и место его загрузки в ВС

Сообщение об особом обслуживании пассажиров

PASSENGER SERVICE MESSAGE (PSM)

PSM - сообщение, информирующее о некоторых пассажирах данного рейса, нуждающихся в помощи или специальном обслуживании.

PSM отправляется по итогам регистрации и включает список всех зарегистрированных пассажиров, которым требуется помощь или специальное обслуживание (включая, UM, пассажиров с ограниченной подвижностью, VIP и другим пассажирам, кому необходимо специальное обслуживание).

PSM передается немедленно после вылета ВС в аэропорт назначения.

PSM содержит фамилию, имя и номер места всех пассажиров категории UM, находящихся на борту ВС, всех пассажиров с маленькими детьми, категории VIP и всех пассажиров, требующих специального обслуживания.

Обслуживание пассажиров бизнес-класса



Обслуживание пассажиров

Бизнес-класса

- Особенностью обслуживания пассажиров бизнес-класса является то, что им предоставляется дополнительный сервис, повышающий комфорт воздушной перевозки.
- Регистрация пассажиров бизнес-класса, производится либо за отдельной стойкой, либо носит приоритетный характер за общей стойкой. В бланке регистрации, поступающем на борт воздушного судна, указываются не просто инициалы путешественника, а его полное имя и отчество (для удобства обращения к нему членов экипажа пассажирской кабины). Пассажирам класса империял, премиум бизнес и бизнес класса предоставляется повышенная норма бесплатного провоза багажа. Багаж пассажиров класса империял и бизнес класса маркируется дополнительными сигнальными бирками.
- Зарегистрированный багаж пассажиров бизнес-класса и империял загружается на отдельную багажную тележку или в отдельный контейнер. Этот багаж доставляется на борт самолета после доставки багажа пассажиров эконом-класса и выгружается одним из первых.



- После регистрации для ожидания посадки на рейс лица этой категории приглашаются в специальные помещения - бизнес-залы. Пропуском в бизнес-зал является или специальное приглашение, выдаваемое агентом по регистрации, или авиабилет бизнес-класса (империал, премиум бизнес).





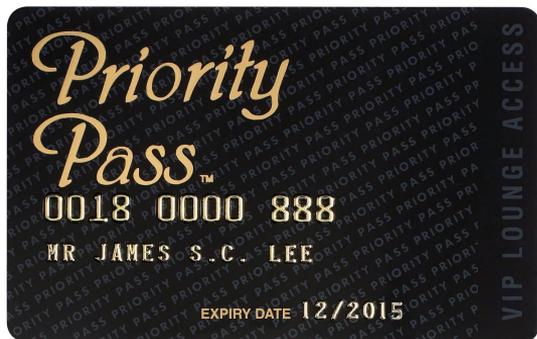
- В аэропорту может быть от одного до нескольких бизнес-залов. Они могут быть оборудованы кондиционерами, телевизорами, видео - и DVD-плеерами; их обстановка отличается наличием мягких кресел и удобных диванов, окна закрывают жалюзи, на стеллажах разложена свежая пресса. Уют интерьера достигается за счет украшения залов картинами, живыми декоративными цветами, мягким освещением. В последнее время бизнес-залы многих международных аэропортов начали оборудовать небольшими бизнес-центрами и центрами связи. Питание, как правило, бесплатное (его стоимость включается в стоимость авиабилета), однако иногда услуги бара могут предоставляться за дополнительную плату.



- Обзор бизнес-залов основных аэропортов России. Ряд российских аэропортов участвует в программе «Приорити Пасс» и предоставляет услуги пассажирам на различных условиях.
- В таблице ниже приведен краткий обзор лаунжей (зона комфортного ожидания рейса) некоторых хабов (является элементом так называемой звездообразной (веерной) сети маршрутов, в которой пассажиры, путешествуя между аэропортами, не связанными прямыми авиарейсами, могут достигнуть пункта назначения, совершив пересадку с одного рейса на другой. Часто хаб авиакомпании располагается в ее базовом аэропорте, или в аэропорту того же города, что и головной офис России с указанием ряда ограничений).

Краткий обзор бизнес-залов ряда аэропортов России

Наименование аэропорта	Место расположения лаунжа	График работы, время нахождения и кол-во гостей	Кому доступен	Условия и ограничения
Пулково-1	Сектор V на 3-м уровне	Круглосуточно 3 часа пребывания не более 2-х приглашенных	Для пассажиров с внутренних и чартерных рейсов	По карте можно провести 1 малыша до 2-х лет Курильщики в лаунж не пускают
Домодедово	На 2 этаже в зоне вылета	Круглые сутки 6 ч посещения количество гостей не ограничено	Для пассажиров международных рейсов	Малыши младше 2-х лет – без оплаты Дети до 12 лет – 50% скидки Есть комната для игр Трансферная доставка к удаленному трапу
Внуково	В терминале В, на 3-м этаже в зоне вылета	Круглосуточно количество визитеров не ограничено	Для пассажиров международных рейсов	Дошкольники (младше 6 лет) могут проходить бесплатно В зале обустроена комната для игр Рядом с лаунжем расположена зона беспошлинной торговли
Шереметьево	На 2-м ярусе терминала С, выход № 11 (у Irish Bar)	Круглосуточно время визита – 3 часа	Для пассажиров международных рейсов	Малышей до 2-х лет пропускают бесплатно Для курильщиков отведена отдельная зона
	На балконе в левом крыле 3-го этажа терминала F, у выхода № 3	Круглосуточно пассажиры допускают посетить зал за 2 часа до вылета		Зал с максимальными удобствами Есть зона для курящих
	На 3-м ярусе терминала	Круглосуточно		Бесплатно



Оформление пакета услуг в банке

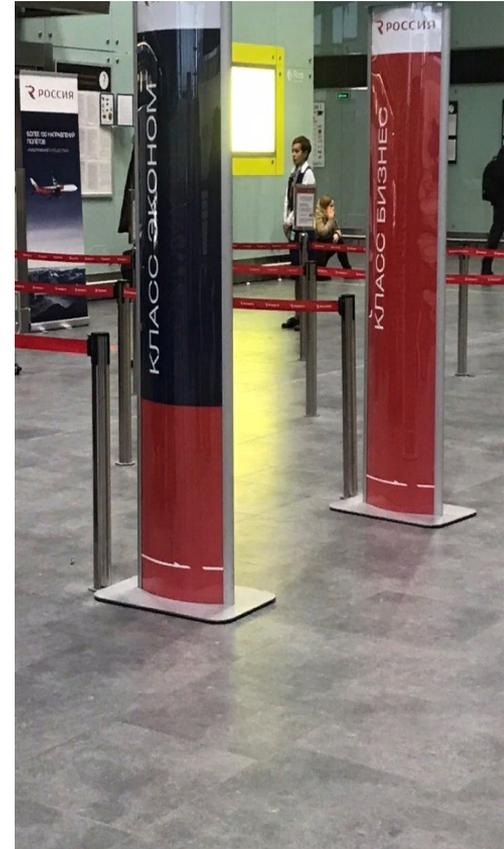
- Получить доступ в бизнес-залы лучше через финансовую организацию. Она дает не только возможность пользоваться всеми премиум-сервисами, но и дополнительные преимущества.
- Такие, как страховой полис, участие в программах лояльности, получение скидок в некоторых магазинах, возможность копить мили и менять их на авиабилеты с высоким классом обслуживания или проходы в залы ожидания повышенного комфорта.
- Для получения доступа в бизнес-залы потребуется соблюдать некоторые условия, которые потребует финансовая организация. По Priority Pass могут пройти в лаунжи пассажиры, которые оплатили годовое обслуживание.
- Также эти условия могут быть иными. Например, поддержание среднемесячного баланса по всем карточным счетам пакета услуг в размер 2 млн. руб. или осуществление трат по карте в размере 50 тысяч рублей + среднемесячный остаток должен составлять 500 000 руб. Условия в каждом банке разные, поэтому внимательно с ними ознакомьтесь и подберите для себя лучший вариант. Сколько стоит обслуживание, следует уточнять у сотрудников самой организации.
- Карта, которая выпускается банком-эмитентом, в рамках пакета услуг, может быть дебетовой и кредитной. Кредитная выдается только платежеспособным клиентам, которым уже исполнилось 18–21 год.

- Сама клубная карта Priority Pass выпускается бесплатно. За ее перевыпуск при утере, краже, порче или окончании срока действия денежные средства не взимаются.
- Для посещения бизнес-зала предъявляют только карту участника клуба, платежный продукт не нужен. Если клиенту доступно от 2 до 8 посещений в месяц, но не все проходы используется, они не переносятся на следующий месяц.
- Ни аэровокзал, ни программа Приорити Пасс не несут ответственности за количество выдаваемых банком проходов в лаунж-зоны. Поэтому все подобные вопросы следует решать с финансовой организацией.



Пять честных способов посещения бизнес-зала аэропорта без переплаты

Способ 1. Купить билет в первый или бизнес-класс. В этом случае вы получите право находиться в бизнес-зале аэропорта или вашей авиакомпании автоматически. Способ самый дорогой, простой и потому неинтересный. Хотя элемент везения исключить нельзя. Если на регистрации вам сообщат с извинениями, что места в экономе по вашему билету нет (изменение компоновки рейса, замена воздушного судна, наконец, просто перепродажа), в качестве выхода из ситуации вам предложат возможность вылететь в пункт назначения следующим рейсом или дадут место в бизнес-классе. В последнем случае (просите и вежливо настаивайте) вам, скорее всего, вместе с посадочным талоном дадут и бесплатное приглашение, позволяющее пройти в бизнес-зал.



Способ 2. Стать привилегированным пассажиром



- Если вы часто летаете определённой авиакомпанией или несколькими, входящими в один из международных альянсов авиаперевозчиков (Star Alliance, SkyTeam или Oneworld), то стоит завести соответствующую пластиковую карточку, дающую право на привилегии, в том числе – на вход в бизнес-залы. Если вы действительно много летаете или пользуетесь кобрендинговой банковской картой, то на вашем бонусном счете может оказаться достаточно миль для бесплатного посещения бизнес-зала аэропорта.

Способ 3. Завести «правильную» банковскую карту

- В наше время у большинства граждан есть банковская карта. Как минимум та, на которую начисляется зарплата. Если вы счастливый обладатель одной из премиальных карт World Elite MasterCard® или World MasterCard Black Edition®, то вам обещан доступ в бизнес-залы компании MasterCard. Они есть в аэропортах Праги, Бухареста, Вены, Будапешта и Киева. В декабре 2015 года первый в России бизнес-зал MasterCard открылся в аэропорту Шереметьево, в зале вылета терминала Е.



Способ 4. Участвовать в программе Priority Pass.



- Пожалуй, самое оптимальное решение на сегодняшний день. Имея на руках карту Priority Pass, вы получаете доступ в более 1 000 бизнес-залов в аэропортах 130 стран мира. Стать участником программы и получить карточку на руки можно двумя путями.

- Первый – зарегистрироваться на сайте программы, выбрать один из трёх предлагаемых планов участия и оплатить годовой взнос (99, 299 или 399 €). Если летаете очень часто, то есть смысл выбрать самый дорогой безлимитный вариант. В этом случае получите возможность пользоваться без ограничений бизнес-залами (их список тоже на сайте) в аэропортах и проводить своих друзей или родственников, которые летят одним с вами рейсом, за специальную стоимость 24 € с человека.
- Для сравнения: купить билет в бизнес-зал «на стойке» в московских аэропортах стоит от 75 \$ на человека. Выгода очевидна. Многие туристы в своих отзывах в Интернете об опыте пользования картой Priority Pass отмечают, что некоторые бизнес-залы за рубежом разрешают участникам данной программы иногда бесплатно проводить всю семью или одного гостя. Кстати, для участников Priority Pass не важен статус их рейса. Это может быть регулярный, чартер или лоукост. Отношение администрации бизнес-залов ко всем одинаково дружеское.





- Второй вариант – возможность бесплатного получения карты Priority Pass. Некоторые крупные банки (Сбербанк, ВТБ 24, Райффайзенбанк, Ситибанк и др.) в качестве бонуса дарят участие в программе Priority Pass, если размер вашего счёта или покупательная активность позволяют вам иметь банковские карты нестандартного уровня: Gold, Platinum, Infinity, Selective. Некоторые банки выдают карту Priority Pass вместе с классическими кредитными картами. Но везде свои правила. Уточняйте.

Способ 5. Попросить



- Если у вас хорошо развиты коммуникативные навыки, и вы не боитесь общаться с незнакомыми людьми, то можете попроситься с кем-нибудь в бизнес-зал. Здесь нет никакого жульничества, вам просто нужно найти пассажира с золотой или платиновой карточкой, который путешествует один и у которого есть право пригласить одного гостя с собой. Если боитесь общаться в реальности, то можно найти тех, кто предлагает доступ в бизнес-залы на специальных туристических форумах и каналах в Telegram.

Спасибо за внимание ;)