

***CORPORATE
SOCIAL
RESPONSIBILITY
PRACTICES
ANALYSIS BY
AEROFLOT***



Valieva Anastasia

156

INTRODUCTION



- *Was founded in 1923*
- *The largest Russian airline*
- *one of the oldest airlines in the world*

2014 – the best airlines in the east Europe

Main information:

- *Member of Sky Team alliance*
 - *CEO: Vitaliy Savelev*
 - *Number of employees: 27 418*
-

METHODOLOGY

***Critical
Incident
Technique is
based on***

1. Gathering facts (incidents) from domain experts or less experienced users of the aeroflot to gain knowledge about their problems
2. Analysis which will help us in finding possible solutions for given issues

24.09.2017 Гость



Второй год подряд летаем домой компанией Аэрофлот. И уже второй год испытываю негатив, т.к. первый год летали с питомцем, в одну сторону прилетели без происшествий (летали с пересадкой Иркутск-Шереметьево-Саратов). Но когда мы летели обратно, в аэропорту Иркутска нашей собаки не оказалось!!! Вот это была неожиданная новость, ещё и не могли нормально объяснить где находится в данный момент наш питомец. А в этом году решили собаку с собой не брать, чтобы не травмировать лишней раз, т.к. доверия уже нет. Летами тем же маршрутом, что и в прошлом году. Так же на обратном пути, ожидая багаж, один из багажа неприбыл!!!! Может совпадение, но мнение сложилось не из лучших о данной компании....

Отзыв полезен? [Да](#) 19 / [Нет](#) 18

25.09.2017 Екатерина



Летали аэрофлотом Геленджик-Москва-Омск. В багаж в Геленджике сдали коляску, которая трансфером пришла в Омск без переднего колеса! Написали претензию, наш ущерб оценили в 4200, хотя коляска стоит 15000 и запчастей на неё нигде нет (производитель не выпускает)! Так вот уже на дворе конец сентября, а эти несчастные 4200 нам до сих пор не скинули! На мое обращение когда мол скинут деньги, мне отвечают, что неизвестно когда! 2 месяца ждать и выпрашивать свои деньги это просто отвратительно, неприятно! Я думала аэрофлот лучшая российская авиакомпания! А на деле всё иначе! Впечатление испорчено, больше аэрофлотом будем стараться не летать 🙄

Отзыв полезен? [Да](#) 19 / [Нет](#) 19

03.10.2017 Виктор



Багаж и короткие пересадки у Аэрофлота несовместимы. Эти ребята в принципе не способны за час переложить багаж из самолета в самолет. Летал в Барселону и обратно из Екатеринбурга с пересадками 1ч45м и 1ч30м. Оба раза транзитный багаж так и остался в Шереметьево.

Для сравнения, Катарские авиалинии успевали за 20 минут, когда задержали рейс.

Истица просила признать дискриминационным и удалить из требований к членам экипажа одно из положений. Этот пункт определяет допустимый рост, вес и размер одежды бортпроводников.

Также Иерусалимская хотела взыскать с ответчика миллион рублей в качестве возмещения морального вреда, а также компенсировать удержанную зарплату. Стюардесса утверждает, что из-за несоответствия введенным ограничениям она была переведена на внутренние рейсы, что привело к снижению ее заработной платы.

However, the court was denied a claim, as there were no violations of the law.

Case elements

DESCRIPTION: CLIENTS OF AEROFLOT LOST THEIR MONEY AND BAGGAGE

EMOTIONS: THEY CURSE THAT DAY WHEN THEY BOUGHT A TICKET FOR THIS FLIGHT . THEY ARE UNHAPPY THAT THEY WILL HAVE TO CHANGE THEIR PLANS

ACTIONS: THEY SHOULD FAMILIARIZE THEMSELVES WITH THE RIGHTS OF PASSENGERS IN THESE CASES ON THE SITE, FILL OUT THE FORM AND WAIT FOR THE ANSWER USUALLY IT COMES BY E-MAIL

FUTURE CHANGES: THEY WILL THINK TWICE BEFORE FLYING BY AEROFLOT

POSSIBLE SOLUTIONS

PROBLEM: FOR THE REASON OF TECHNICAL PROBLEMS,
BAGGAGE IS LOSING

SOLUTION: 1.SOLVE ALL TECHNICAL PROBLEMS WITH THE LOST
OF BAGGAGE

2.

[HTTPS://WWW.AEROFLOT.RU/RU-RU/INFORMATION/PREPARATION/BAGGAGE/LOST](https://www.aeroflot.ru/ru-ru/information/preparation/baggage/lost)

PSYCHOLOGICAL PRINCIPLES: AS AN AIR COMPANY
LUFTHANSA PROVIDES ALL COMPENSATION FOR THEIR
PASSENGERS WHICH THEY HAVE TO ACCORDING TO LAW, BUT ALSO
THEY HAVE TO MAKE SOME PROGRAM OF LOYALTY FOR THEIR
PASSENGERS WHO INVOLVED IN SUCH EXTRAORDINARY
SITUATIONS LIKE THESE

SOURCES

1. <https://www.aeroflot.ru/ru-ru>
 2. <https://lenta.ru/news/2017/04/18/aeroflot/>
 3. <https://www.aeroflot.ru/ru-ru/information/preparation/baggage/lost>
 4. https://www.airlines-inform.ru/about_airline/Aeroflot/
-