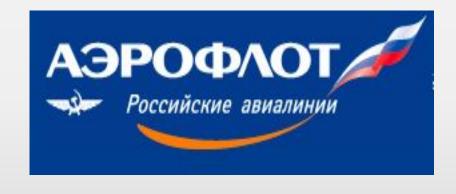
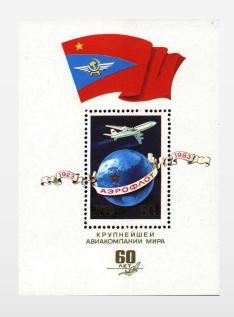
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY PRACTICES ANALYSIS BY AEROFLOT



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 лишний 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 трасфером 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 \$\frac{1}{2}\$

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/B AGGAGE/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. <u>https://www.aeroflot.ru/ru-ru</u>
- 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/