



Усовершенствование сервисов
Авиакомпаний EQUAIR.
Возможность выхода
авиакомпаний на Бразильский
рынок.

Nurzhanova Zhanelya

Описание кейса

1. Авиакомпании должны обращать особое внимание даже на качество обслуживания в аэропорту, хотя они не имеют возможности влиять на это в полной мере. Так, даже незначительные упущения в обслуживании в аэропорту (несвоевременно поданный трап, задержка багажа), пассажиры зачастую связывают с работой авиакомпании.



Постановка задач

- Анализ вэб сайта авиакомпании
- Анализ и мониторинг конкурентов во внутреннем рынке
- Возможность снижения международных авиакомпании в Эквадоре
- Возможность внедрения дополнительных услуг и сервисов
- Возможность внедрения новых информационных технологий
- SWOT анализ

Вэб сайт Авикомпани EQUAIR



Для привлечения клиентов необходимо дополнить вэб-сайт услугами: прокат автомобилей, бронирование гостиниц, резервирование парковок и другими сервисами, предоставляемыми через единую платформу авиокомпани

Совершенствования государственного регулирования авиационного сектора эквадорской экономики, установлена неоднозначность воздействия межправительственных соглашений на конкурентоспособность эквадорских авиакомпаний: с одной стороны, они ограничивают экспансию на международный рынок крупных авиакомпаний, с другой – не позволяют более сильным международным конкурентам увеличить долю на эквадорском рынке.





Анализ и мониторинг конкурентов

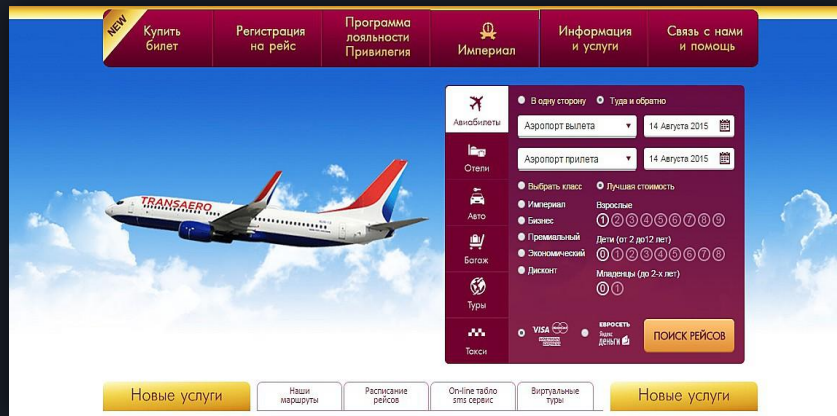
- В настоящее время авиакомпания конкурирует с эквадорскими дочерними компаниями LATAM Airlines Group (50% рынка) и Avianca (39% рынка), а также с местной Aeroregional. (Более того, ни Avianca, ни LATAM не являются эквадорскими перевозчиками (хотя у них есть известные бренды в стране))

Материально-техническая база

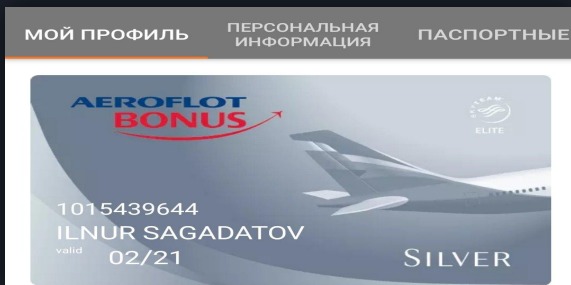
- Боинг 737-700 в количестве 2 штук с посадочным 142 местом, планирует добавить еще два самолета в течение 2022 года.
- В качестве партнера по техобслуживанию и ремонту (ТОиР), поставке запчастей и комплектующих парка авиакомпания выбрала франко-голландского провайдера AFI KLM E&M.



Терминалы самостоятельной регистрации



Единая платформа основных и дополнительных услуг и сервисов



Бонусные карты



Постоянное инвестирование в системы управления, техническую поддержку и обучение персонала

Выводы по SWOT-матрица авиакомпании

	Возможности	Угрозы
Сильные стороны	<ul style="list-style-type: none">- развитие маршрутной сети и укрепление позиций на рынке внутренних пассажирских авиаперевозок;- развитие сети международных авиаперевозок, осуществляемых совместно с другими авиакомпаниями;- экономия на техническом обслуживании собственных авиалайнеров	<ul style="list-style-type: none">- необходимость развития ближнемагистральных направлений;- упор на регулярные авиаперевозки по востребованным международным и эквадорским направлениям;- введения программ контроля качества обслуживания на борту авиалайнеров;- стимулирование спроса
Слабые стороны	<ul style="list-style-type: none">- сохранение и возможное увеличение собственного капитала авиакомпании за счет: государственных инвестиций, увеличения объема перевозки;- продвижение компании (реклама) посредством установления и развития партнерских отношений	<ul style="list-style-type: none">- долгосрочные займы;- отток клиентов и снижение спроса

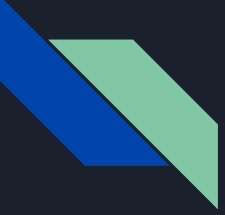


Выводы и результаты

Таким образом, анализ внешней и внутренней среды позволяет определить основную цель авиакомпании — быть в лидирующих позициях среди эквадорских авиакомпаний.

Для этого необходимо: укрепление позиций на рынке внутренних пассажирских авиаперевозок; улучшение качества обслуживания на борту авиалайнеров и повышение лояльности клиентов; установление и развитие партнерских отношений с эквадорскими и международными авиакомпаниями в рамках соглашений о код-шеринге; сохранение и увеличение собственного капитала авиакомпании, и сведение к минимуму финансовых рисков.

Успешную деятельность крупных предприятий, которым относятся авиакомпании, определяет качественное стратегическое планирование. Определение целей на длительный период помогает предотвратить риски, связанные с воздействием прямых и косвенных факторов внешней среды, раскрывает в компании новые возможности и способность быстрой переориентации в случае отказа от некоторых направлений.



Спасибо!

