



Организация продаж

Аэрофлот осуществляет продажи авиабилетов на территории России и за рубежом через различные каналы продаж, в том числе на официальном сайте и в мобильном приложении.



aeroflot.ru



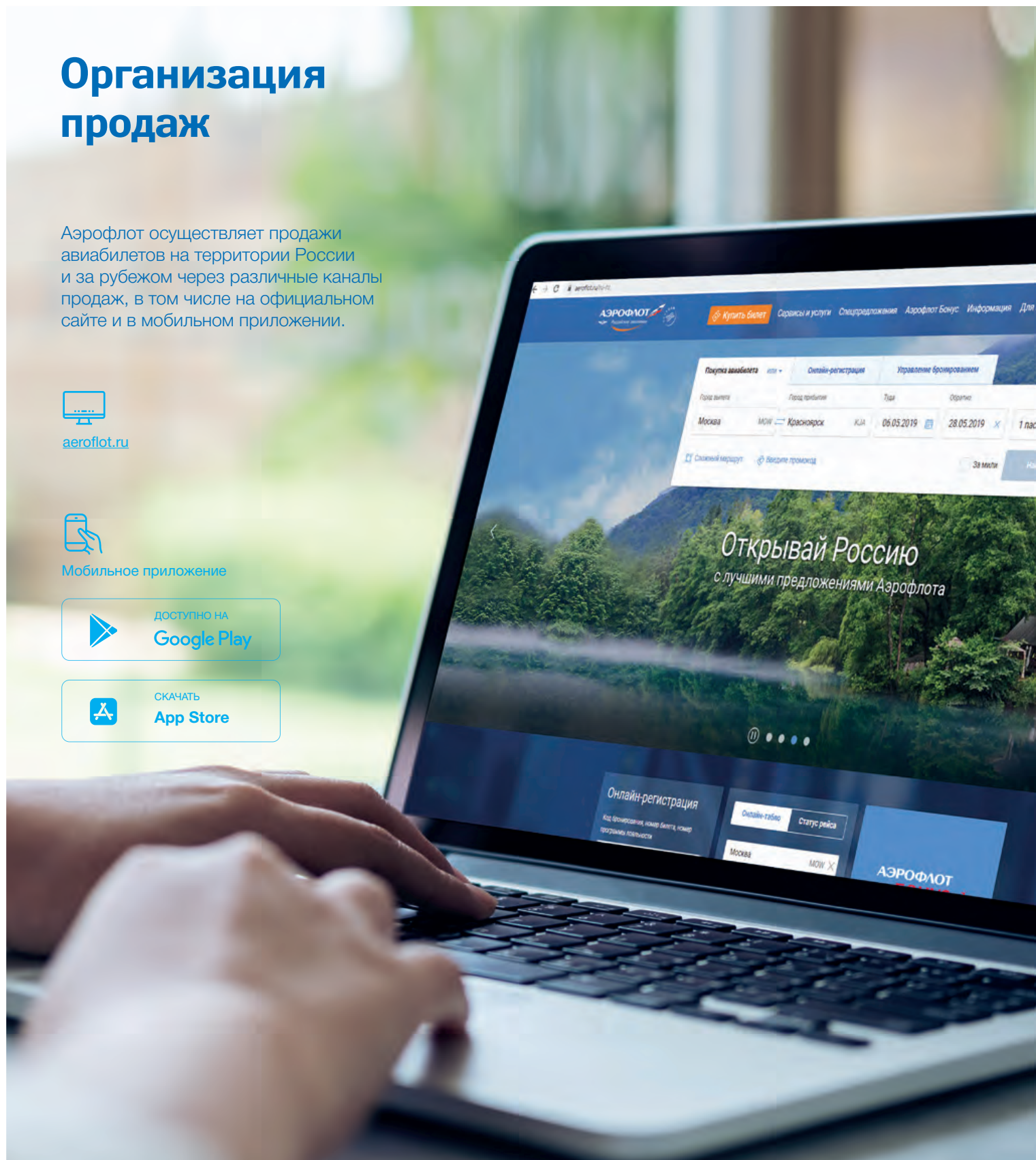
Мобильное приложение



ДОСТУПНО НА
Google Play



СКАЧАТЬ
App Store



На сайте пассажирам доступны авиабилеты на рейсы авиакомпании «Аэрофлот» и дочерних авиакомпаний «Россия» и «Аврора», выполняемые под общим кодом авиакомпании «Аэрофлот». Продажи осуществляются также через агентов Аэрофлота, работающих в рамках прямых агентских соглашений, агентов – участников нейтральных систем продаж (BSP, ARC, ТКП), офисы собственных продаж и колл-центр. Помимо продаж авиаперевозок на собственном сайте Аэрофлота ведется продажа дополнительных услуг, таких как медицинское страхование, трансфер из аэропорта и другие услуги. Авиакомпания «Победа» продает билеты самостоятельно через собственный официальный сайт, мобильное приложение и онлайн-агентства.

Управление загрузкой рейсов дочерних авиакомпаний в рамках код-шеринговых соглашений позволяет ПАО «Аэрофлот» централизованно управлять продажами, доходами, сетью маршрутов и планированием парка воздушных судов по всей Группе.

Общая тенденция рынка продаж авиаперевозок – развитие продаж через онлайн-канал. В 2019 году доля продаж ПАО «Аэрофлот» через онлайн-ресурсы и колл-центр возросла на 1,5 п. п., с 34,7% в 2018 году до 36,2% в 2019 году. Наибольшая доля в структуре продаж по каналам пришлась на агентскую сеть – 58,5%. Доля собственных продаж осталась на уровне 5,3%.

Доля продаж через онлайн-ресурсы и колл-центр в 2019 году

36,2%

В среднесрочной перспективе ожидается устойчивый рост в канале онлайн-продаж. Доля продаж в онлайн и через колл-центр в течение трех лет может приблизиться

к **40%** на фоне роста доступности и простоты использования интернета, а также количества мобильных устройств.



Операционный обзор
продолжение

Для информирования агентов о новых маршрутах для путешествий с Аэрофлотом были проведены встречи с крупными агентами, в том числе в регионах, проведены информационные рассылки по агентской сети. Для охвата потенциальных пассажиров проведены маркетинговые активности.

Для агентов, которые потенциально могут увеличить продажи новых направлений и направлений с увеличенными емкостями, Аэрофлот предлагает специальные закрытые тарифные планы и организует специальные бонусные программы («Комиссия за линию» для агентов из России и «Дополнительная мотивационная программа» для агентов за рубежом).

Структура дохода от продаж ПАО «Аэрофлот», %



Соотношение каналов продаж ПАО «Аэрофлот», %



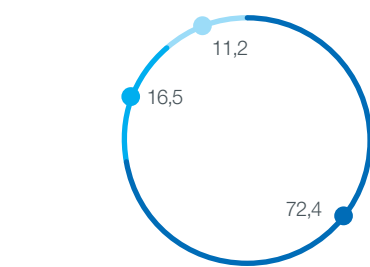
Примечание. Интернет-продажи и продажи через колл-центр осуществляются как на территории Российской Федерации, так и за рубежом.

Продажи на территории Российской Федерации

Наибольшая доля в структуре дохода от продаж ПАО «Аэрофлот» на территории России в 2019 году пришлось на Москву – 66,7%. Значимая доля также приходится на Санкт-Петербург и города Дальнего Востока.

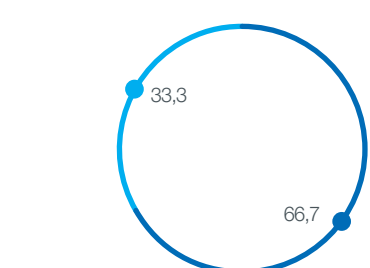
Доля агентских продаж на территории России снизилась по сравнению с 2018 годом за счет увеличения продаж через онлайн-канал. Доля агентских продаж через нейтральные системы взаиморасчетов составила 72,4%, доля продаж через прямые договоры с агентами составила 16,5%, тогда как доля продаж через собственные офисы практически не изменилась и составила 11,2%.

Соотношение каналов продаж ПАО «Аэрофлот» на территории России, 2019 год, %



- Агентские продажи через нейтральные системы взаиморасчетов
- Агентские продажи через прямые договоры с агентами
- Офисы собственных продаж

География распределения дохода от продаж ПАО «Аэрофлот» на территории России, 2019 год, %

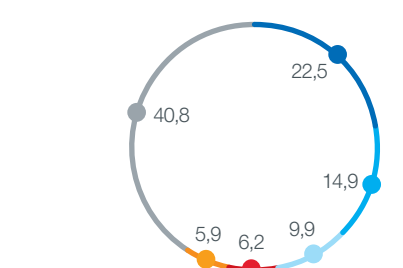


- Москва (агенты и собственные офисы продаж)
- Регионы (агенты и представительства)

Доля Москвы в структуре дохода от продаж ПАО «Аэрофлот» в России

66,7%

Топ-5 городов по доходу от продаж ПАО «Аэрофлот» на территории России, за исключением Москвы, 2019 год, %



- Санкт-Петербург
- Владивосток
- Хабаровск
- Южно-Сахалинск
- Калининград
- Другие города

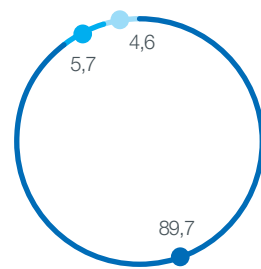
Операционный обзор
продолжение

Продажи за рубежом

За пределами России наибольшая доля в структуре дохода от продаж ПАО «Аэрофлот» приходится на агентскую продажу через нейтральные системы взаиморасчетов (BSP, ARC, ТКП) – 89,7%. Доля продаж через прямые договоры с агентами составила 5,7%, доля офисов собственных продаж – 4,6%.

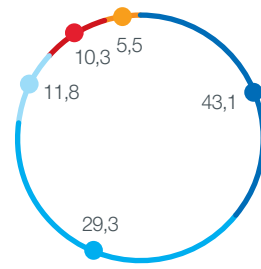
Наибольшие объемы продаж авиабилетов Аэрофлота с точки зрения географии за рубежом в 2019 году пришлось на Европу – 43,8%, Азию – 29,3%, Америку – 11,8%, СНГ – 8,6% и страны Ближнего Востока – 6,5%.

Соотношение каналов продаж ПАО «Аэрофлот» за рубежом, 2019 год, %



- Агентская продажа через нейтральные системы взаиморасчетов
- Агентская продажа через прямые договоры с агентами
- Офисы собственных продаж

География распределения дохода от продаж ПАО «Аэрофлот» за рубежом, 2019 год, %



- Европа
- Азия
- Америка
- СНГ
- Ближний Восток

Основные приоритеты на зарубежных рынках

- увеличение продаж пассажирских авиаперевозок на транзитных направлениях между Европой и Азией (особенно на направлениях из Китая, Индии и Казахстана) и из США в Израиль;
- заключение мотивационных соглашений с ключевыми агентами на рынках с целью переориентирования на продажи перевозок на рейсы Аэрофлота;
- развитие корпоративных продаж (крупные иностранные компании за рубежом, которые имеют бизнес в России или используют Москву как транзитный пункт для бизнес-поездки по направлениям Европа – Азия, Европа – СНГ);
- дальнейшая оптимизация затрат на дистрибуцию услуг.

Корпоративные продажи

Корпоративными клиентами Аэрофлота являются компании из различных отраслей: топливно-энергетического комплекса, финансового сектора, фармацевтической отрасли, розничной торговли, пищевой промышленности, строительства и других.

ПАО «Аэрофлот» предлагает различные варианты сотрудничества:

- **программа корпоративной лояльности** – бонусная программа для предприятий малого и среднего бизнеса (за исключением сферы туризма);
- **прямой договор с ПАО «Аэрофлот»** – предполагает обслуживание юридических лиц в офисах продаж Аэрофлота в Москве и других городах России;
- **договор о корпоративном сотрудничестве** – сотрудничество при участии агента предполагает обслуживание юридических лиц в одном или нескольких специализированных туристических агентствах.

В 2019 году Компания приняла решение изменить коммерческую политику в сфере корпоративных продаж. Новое направление развития корпоративных продаж ПАО «Аэрофлот» предполагает более активное привлечение клиентов за рубежом. При этом важной задачей остается защита доходов ПАО «Аэрофлот» на маршрутах, где авиакомпании Группы имеют стабильно высокую долю и низкий уровень конкуренции. В основу новых программ положено единство подхода на всех рынках и прозрачность применения.

Развитие единой среды дистрибуции авиауслуг по программе NDC

В начале 2020 года Аэрофлот получил сертификат IATA четвертого уровня в рамках внедрения нового стандарта дистрибуции авиаперевозок NDC.

Программа NDC (New Distribution Capability), разработанная IATA, призвана изменить технологию дистрибуции авиауслуг и персонализировать продукт с учетом возможностей и предпочтений конкретного клиента. Весь спектр дополнительных услуг и тарифных групп авиакомпании посредством NDC может быть приобретен напрямую через метапоисковые системы и через агентов, которые смогут подключаться к NDC-шлюзу Аэрофлота. Внедрение NDC позволит увеличить доход за счет роста продаж дополнительных услуг и сокращения коммерческих расходов.

По состоянию на конец 2019 года проект NDC реализован с метапоисковыми системами на определенном функционале услуг, интеграция с пилотной группой агентов находится в завершающей стадии тестирования.