



КУРС НА БОЛЬШУЮ СЕМЬЮ

**ПОТЕНЦИАЛ РАСШИРЕНИЯ
СЕРВИСА ДЛЯ МНОГОДЕТНЫХ СЕМЕЙ
НА КАЖДОМ ЭТАПЕ КЛИЕНТСКОГО ПУТИ**



ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ КОМПАНИИ ПРИ ОБСЛУЖИВАНИИ МНОГОДЕТНЫХ СЕМЕЙ



ПАО «Аэрофлот» предлагает отдельные сервисные решения для семей с детьми, которые применяются уже сейчас, однако их клиентский путь не является бесшовным



Потенциал для развития

Развитие сервиса для многодетных семей отвечает общему вектору государственной политики по поддержке семей с детьми и открывает возможности для повышения качества клиентского пути



Расширение границ сервиса

Реализовать исключительные преимущества для многодетных семей при выборе ПАО «Аэрофлот»



ПЕРЕХОД НА НОВЫЙ УРОВЕНЬ СЕРВИСА

Внедрить новые сервисы на всех этапах клиентского пути многодетной семьи, начиная от этапа оформления перевозки до прибытия в пункт назначения

**ЦЕЛЬ — СФОРМИРОВАТЬ БОЛЕЕ ВЫСОКИЙ
УРОВЕНЬ СЕРВИСА ДЛЯ МНОГОДЕТНЫХ СЕМЕЙ**

ТЕКУЩИЙ УРОВЕНЬ СЕРВИСА ДЛЯ МНОГОДЕТНЫХ СЕМЕЙ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЙ АЭРОФЛОТОМ В АЭРОПОРТУ ШЕРЕМЕТЬЕВО



ПРИОРИТЕТНЫЙ ПРОХОД

- ✓ На предполётном досмотре
- ✓ На паспортный контроле
- ✓ При посадке на борт



РАССАДКА И ПЕРЕСАДКА

Пересадка отдельно
зарегистрированных детей
и сопровождающих,
предварительная совместная
рассадка



ПРИОРИТЕТ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Распределение пассажиров
с детьми на свободные стойки



ПОМОЩЬ КАБИННОГО ЭКИПАЖА НА БОРТУ

Помощь в размещении ручной
клади и присмотр за ребёнком
во время приёма пищи/посещения
туалетной комнаты

УЖЕ СЕГОДНЯ У КОМПАНИИ ДЕЙСТВУЕТ НАБОР
СЕРВИСНЫХ РЕШЕНИЙ ДЛЯ СЕМЕЙ С ДЕТЬМИ

ТЕКУЩИЙ УРОВЕНЬ СЕРВИСА ДЛЯ МНОГОДЕТНЫХ СЕМЕЙ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЙ АЭРОФЛОТОМ В АЭРОПОРТУ ШЕРЕМЕТЬЕВО



ИНСТРУКТАЖ НА БОРТУ ВОЗДУШНОГО СУДНА

Проведение инструктажа
кабинного экипажа
для пассажиров с детьми
и младенцами



ДЕТСКАЯ ЛЮЛЬКА НА БОРТУ ВОЗДУШНОГО СУДНА

Предоставление люльки
для младенцев возрастом
до 1 года и весом не более 11 кг.
(для ПОВЗ без ограничений
по возрасту)



ДЕТСКИЕ НАБОРЫ НА БОРТУ ВОЗДУШНОГО СУДНА

Предоставляются детям
до 12 лет во всех классах
обслуживания



ПЕРЕВОЗКА ЛЮЛЕК И КОЛЯСОК В САЛОНЕ ВОЗДУШНОГО СУДНА

Возможность перевозить детские
коляски и люльки в салоне ВС
с габаритами не более 42x50x20 см

УЖЕ СЕГОДНЯ У КОМПАНИИ ДЕЙСТВУЕТ НАБОР
СЕРВИСНЫХ РЕШЕНИЙ ДЛЯ СЕМЕЙ С ДЕТЬМИ

ТЕКУЩИЙ УРОВЕНЬ СЕРВИСА ДЛЯ МНОГОДЕТНЫХ СЕМЕЙ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЙ АЭРОФЛОТОМ В АЭРОПОРТУ ШЕРЕМЕТЬЕВО



КОЛЯСКА ДО ТРАПА

Можно пользоваться до посадки
и получить при выходе из самолёта



ДЕТСКОЕ ПИТАНИЕ НА БОРТУ ВОЗДУШНОГО СУДНА

Предоставление питания
для детей до 7 лет
в удобное время



ТУАЛЕТНЫЕ КОМНАТЫ НА БОРТУ ВС

Оборудованы пеленальными
столиками*

*на части типов ВС



РАЗВЛЕЧЕНИЯ НА БОРТУ ВОЗДУШНОГО СУДНА

Развлекательная аудио-
и видеопрограмма
для детей

УЖЕ СЕГОДНЯ У КОМПАНИИ ДЕЙСТВУЕТ НАБОР
СЕРВИСНЫХ РЕШЕНИЙ ДЛЯ СЕМЕЙ С ДЕТЬМИ

СТАТИСТИКА ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ МНОГОДЕТНЫХ СЕМЕЙ



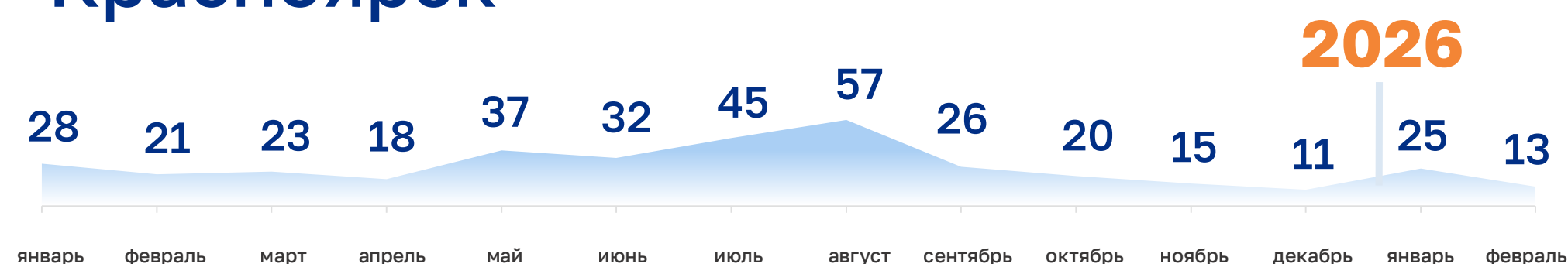
КОЛИЧЕСТВО БРОНИРОВАНИЙ С ТРЕМЯ И БОЛЕЕ ДЕТЬМИ* ПО ШЕРЕМЕТЬЕВО 2026 Г.



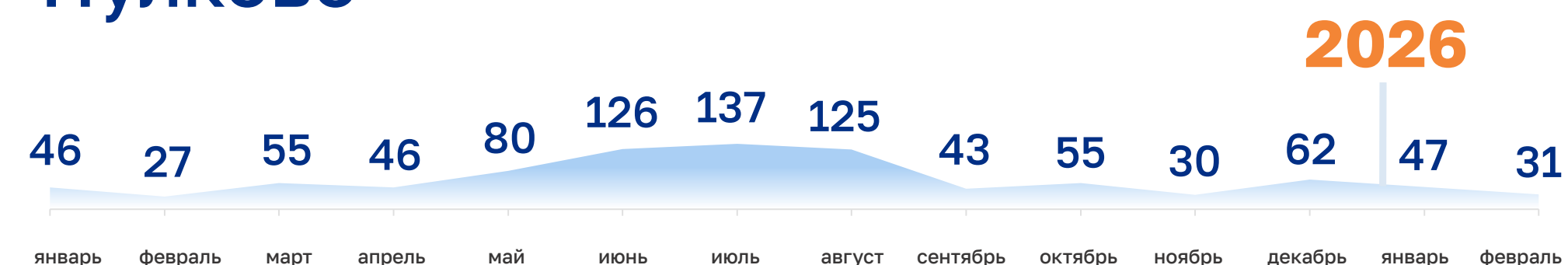
*критерии выборки: от 3 до 5 детей (от 2 до 12 лет) / младенцев (от 0 до 2 лет) в бронировании и 1-2 взрослых пассажира

СТАТИСТИКА ПО ХАБАМ

Красноярск



Пулково



РАСШИРЕНИЕ ГРАНИЦ СЕРВИСА ДЛЯ МНОГОДЕТНЫХ СЕМЕЙ



ЭКРАННАЯ МАСКА

Специально разработанная
экранная заставка для монитора
над стойкой



КОЛЯСКА

Предоставление детских колясок
для использования до момента
посадки на борт



ПРИВЕТСТВИЕ

Дополнить стандартные
информационные сообщения
КВС приветствием юных
путешественников для рейсов,
следующих по курортным
и оздоровительным маршрутам

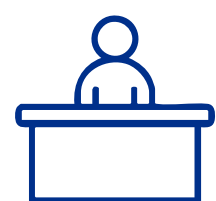


СОПРОВОЖДЕНИЕ

Сопровождение через пункты
предполётного и паспортного
контроля по запросу

СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ – СДЕЛАТЬ СЕРВИС ДЛЯ МНОГОДЕТНЫХ СЕМЕЙ НАСТОЛЬКО ПОНЯТНЫМ,
УДОБНЫМ И ПРЕДВОСХИЩАЮЩИМ ОЖИДАНИЯ ПАССАЖИРОВ, ЧТОБЫ АЭРОФЛОТ
СТАНОВИЛСЯ ПРЕДПОЧТИТЕЛЬНЫМ ВЫБОРОМ ДЛЯ СЕМЕЙНЫХ ПУТЕШЕСТВИЙ

РАСШИРЕНИЕ ГРАНИЦ СЕРВИСА ДЛЯ МНОГОДЕТНЫХ СЕМЕЙ



ОТДЕЛЬНАЯ СТОЙКА

Выделенная стойка
для регистрации многодетных
семей



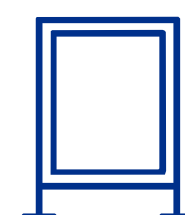
РОТАЦИЯ ПИТАНИЯ

Ротация питания для грудных
младенцев



ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ОПЦИИ ПИТАНИЯ НА БОРТУ

- загрузка детского питания
длительного хранения без заказа,
чтобы предоставлять при запросе;
- предоставление снеков/батончиков
/мюсли детям при длительном
нахождении в самолете



ИНФОРМАЦИОННАЯ АТТРИБУТИКА

Разработка информационных
роллапов, брендированных
тенсаторных лент

СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ – СДЕЛАТЬ СЕРВИС ДЛЯ МНОГОДЕТНЫХ СЕМЕЙ НАСТОЛЬКО ПОНЯТНЫМ,
УДОБНЫМ И ПРЕДВОСХИЩАЮЩИМ ОЖИДАНИЯ ПАССАЖИРОВ, ЧТОБЫ АЭРОФЛОТ
СТАНОВИЛСЯ ПРЕДПОЧТИТЕЛЬНЫМ ВЫБОРОМ ДЛЯ СЕМЕЙНЫХ ПУТЕШЕСТВИЙ

РАСШИРЕНИЕ ГРАНИЦ СЕРВИСА ДЛЯ МНОГОДЕТНЫХ СЕМЕЙ



ИНФОРМАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ УСЛУГИ

Развитие каналов онлайн поддержки (отдельный лендинг, рассылки с важной информацией; чат-бот)



ПРИОРИТЕТНОЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МЕСТ

При наличии на борту не востребоваанных мест повышенной комфортности такие места подлежат предоставлению, в первую очередь, многодетным семьям



ПОВЫШЕНИЕ КОМФОРТА

Предусмотреть наличие резервных подушек для пассажиров с младенцами на руках, не оформивших услугу предоставления детской люльки на борту



ЗАГРУЗКА ПИТАНИЯ

Загрузка на борт ВС детского питания длительного хранения, которое предоставляется при продолжительном нахождении пассажиров на борту

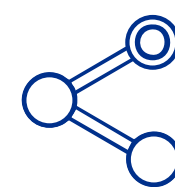
СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ – СДЕЛАТЬ СЕРВИС ДЛЯ МНОГОДЕТНЫХ СЕМЕЙ НАСТОЛЬКО ПОНЯТНЫМ, УДОБНЫМ И ПРЕДВОСХИЩАЮЩИМ ОЖИДАНИЯ ПАССАЖИРОВ, ЧТОБЫ АЭРОФЛОТ СТАНОВИЛСЯ ПРЕДПОЧТИТЕЛЬНЫМ ВЫБОРОМ ДЛЯ СЕМЕЙНЫХ ПУТЕШЕСТВИЙ

РАСШИРЕНИЕ ГРАНИЦ СЕРВИСА ДЛЯ МНОГОДЕТНЫХ СЕМЕЙ



НОВЫЙ ПОСАДОЧНЫЙ

Разработка посадочного
талона отдельного вида



ИНФОРМИРОВАНИЕ О СЕРВИСЕ

Информирование пассажиров
о доступных опциях и новых
возможностях сервиса через
цифровые и коммуникационные
каналы



АВТОМАТИЧЕСКОЕ ДОБАВЛЕНИЕ ДЕТСКОГО ПИТАНИЯ

Автоматическое добавление
детского меню на сайте,
как только пассажир добавляет
в бронирование ребенка



ИНФОРМИРОВАНИЕ НА БОРТУ

Информирование по громкой
связи о моменте выгрузки
детских колясок

СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ – СДЕЛАТЬ СЕРВИС ДЛЯ МНОГОДЕТНЫХ СЕМЕЙ НАСТОЛЬКО ПОНЯТНЫМ,
УДОБНЫМ И ПРЕДВОСХИЩАЮЩИМ ОЖИДАНИЯ ПАССАЖИРОВ, ЧТОБЫ АЭРОФЛОТ
СТАНОВИЛСЯ ПРЕДПОЧТИТЕЛЬНЫМ ВЫБОРОМ ДЛЯ СЕМЕЙНЫХ ПУТЕШЕСТВИЙ

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ ПО ПРИМЕНЕНИЮ СЕРВИСА. ТОП-5 ВОПРОСОВ



Критерии предоставления сервиса - сколько детей возраста до 12 лет должно быть в составе группы (семьи), чтобы данная «семья» попадала в категорию обслуживания?
Охватываются ли услугой (например, совместной рассадкой) дети из этой семьи, но старше 12 лет?

Предлагается предоставлять приоритетное обслуживание многодетным семьям, следующим совместно, при наличии не менее трех детей в поездке, из которых не менее одного ребенка — в возрасте до 12 лет. Дети старше 12 лет, следующие в составе той же семьи, включаются в общий контур обслуживания.

01

Включаем ли в контур услуги сопровождающих (родственники, няни, кормилицы), которым билет может быть оформлен в том числе и по другой брони?

В контур обслуживания могут включаться сопровождающие лица, следующие тем же рейсом и заявленные семьей как участники поездки, в том числе при оформлении в отдельной брони. Целесообразно предусмотреть ограничение — не более 2 дополнительных сопровождающих взрослых.

02

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ ПО ПРИМЕНЕНИЮ СЕРВИСА. ТОП-5 ВОПРОСОВ

До какого количества допустима бронь на семью, и с какого момента начинается уже групповое бронирование?

На текущий момент пассажирам доступно оформление семейного бронирования для многодетных семей с 5 и более детьми. Предлагается рассмотреть возможность снижения порога до 3-х детей для развития сервиса.

03

Как будет осуществляться сопровождение процесса покупки и консультаций?

Для сопровождения услуги не планируется отдельное задействование контакт-центра; основным решением станет развитие автоматизированных цифровых каналов — лендинга, личного кабинета и чат-бота.

04

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ ПО ПРИМЕНЕНИЮ СЕРВИСА. ТОП-5 ВОПРОСОВ

Как будет обеспечено комфортное ожидание в аэропорту (доступ в бизнес-залы, возможность отдельно выделенных зон и т.д.)?

*Задачи для аэропортов / на взаимодействии с аэропортами.

В части комфортного ожидания в аэропорту целесообразно ориентироваться, прежде всего, на создание семейно-ориентированной инфраструктуры и выделенных зон.

05



АНАЛИЗ ИНФРАСТРУКТУРЫ АЭРОПОРТОВ ПО СЕТИ МАРШРУТОВ КОМПАНИИ



ПАРАЛЛЕЛЬНО С РАСШИРЕНИЕМ СЕРВИСА В БАЗОВОМ АЭРОПОРТУ,
АЭРОФЛОТ ПРОВЕДЕТ ОЦЕНКУ «СЕМЕЙНОЦЕНТРИЧНОСТИ»
ИНФРАСТРУКТУРЫ АЭРОПОРТОВ ПО СЕТИ МАРШРУТОВ
ДЛЯ ВЫЯВЛЕНИЯ ТОЧЕК РАЗВИТИЯ

Развитие сервиса не может
проходить без участия
аэропортов всей
маршрутной сети



Разработка чек-листа



Проверка инфраструктуры
региональными
представительствами компании



Свод полученной информации
и формирование рейтинга
инфраструктуры и сервисов аэропортов



Реализация инициатив ПАО «Аэрофлот»
в аэропортах Российской Федерации



АНАЛИЗ ИНФРАСТРУКТУРЫ АЭРОПОРТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПОЗВОЛИТ ПОНЯТЬ ОРИЕНТИРОВОЧНЫЕ
СРОКИ И МАСШТАБЫ НЕОБХОДИМЫХ ИЗМЕНЕНИЙ

ЗАКОНОДАТЕЛЬНОЕ ЗАКРЕПЛЕНИЕ ЕДИНОЙ ПРАКТИКИ ОБСЛУЖИВАНИЯ МНОГОДЕТНЫХ СЕМЕЙ



Внедряемые инициативы по развитию сервиса Аэрофлота находятся в общем контуре с государственной социальной политикой. Такой уровень сервиса должен быть доступен для пассажиров всей отрасли



КРИТЕРИИ ДОСТУПА К СЕРВИСУ

Необходимо определить единый для отрасли подход к подтверждению статуса многодетной семьи и порядку предоставления сервиса.



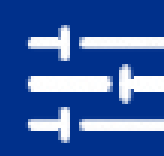
ЗАКРЕПЛЕНИЕ РЕШЕНИЙ

По итогам тестирования инициатив Аэрофлот апробированные подходы целесообразно закрепить на законодательном уровне как единые требования к обслуживанию многодетных семей.



МИНИМАЛЬНЫЙ ОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ

Целесообразно закрепить базовый набор услуг, предоставляемых в аэропорту и со стороны авиакомпании на всем клиентском пути.



МАСШТАБИРОВАНИЕ ПРАКТИКИ

Законодательное закрепление создаст основу для распространения практики на все аэропорты Российской Федерации и участников отрасли.

ЗАКОНОДАТЕЛЬНОЕ ЗАКРЕПЛЕНИЕ ЕДИНОЙ ПРАКТИКИ ОБСЛУЖИВАНИЯ МНОГОДЕТНЫХ СЕМЕЙ



СЕМЕЙНОЦЕНТРИЧНОСТЬ

Внедрение принципов семейноцентричности в сервисные решения отрасли.



СТРАТЕГИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

Закрепление поддержки многодетных семей как отраслевого приоритета.



УЛУЧШЕНИЕ КЛИЕНТСКОГО ПУТИ

Формирование комфортного и предсказуемого клиентского пути через выделенные сервисы.

АЭРОФЛОТ – первопроходец в развитии сервиса для многодетных семей. Инициативы авиакомпании смогут сформировать основу для закрепления отраслевого уровня сервиса.

ИНИЦИАТИВЫ КОМПАНИИ КАК ЧАСТЬ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОЛИТИКИ

Компания инициирует движение, которое направлено от отдельных инициатив — к системному решению для всей отрасли в рамках государственной стратегии.



ПОТРЕБНОСТЬ В ЕДИНЫХ КРИТЕРИЯХ СЕРВИСА

Поддержка многодетных семей уже вышла за рамки отдельных практик и требует единого, понятного и воспроизводимого подхода на всем клиентском пути.



НАБОР РЕШЕНИЙ СФОРМИРОВАН

Собран и структурирован набор предложений по развитию сервиса для аэропортов и авиакомпаний — от наземного сервиса и сопровождения до бортового обслуживания и информирования.



ЦЕЛЬ – ОПРЕДЕЛИТЬ И ЗАКРЕПИТЬ ЗАКОНОДАТЕЛЬНО ЕДИНЫЙ УРОВЕНЬ СЕРВИСА

Закрепление критериев предоставления сервиса и перечня позволит масштабировать сервис на всю отрасль и реализовать государственную стратегию.

«Большая многодетная семья должна стать нормой философии жизни общества, ориентиром всей государственной стратегии»

Инициатива АЭРОФЛОТ может стать отправной точкой для формирования единого подхода в обслуживании многодетных семей на авиационном транспорте.

Президент Российской Федерации
В.В. Путин

366 СЕМЕЙ ЗА МЕСЯЦ: ИТОГИ РАБОТЫ СПЕЦИАЛЬНОЙ СТОЙКИ РЕГИСТРАЦИИ ДЛЯ МНОГОДЕТНЫХ



Еще до начала школьных летних каникул новая услуга показала востребованность среди наших пассажиров.

Услугой могут воспользоваться пассажиры с тремя и более детьми, хотя бы один из которых младше 12 лет.

Рекорд установлен

НА РЕЙСЕ SU1498

МОСКВА — ГРОЗНЫЙ 20 МАЯ

— одновременно в путешествие отправились сразу 5 таких семей (в каждой было от 3 до 5 детей).



С 27 АПРЕЛЯ ПО 26 МАЯ
ЧЕРЕЗ ДАННУЮ СТОЙКУ
БЫЛО ЗАРЕГИСТРИРОВАНО
366 СЕМЕЙ —
ЭТО 1859 ПАССАЖИРОВ.

На стойке №316 помогут сдать багаж, оформить детскую коляску до борта и пройти без очереди в зону досмотра.

ТОП-5 НАПРАВЛЕНИЙ

куда многодетные семьи летали чаще всего:

КАЛИНИНГРАД

198 ПАССАЖИРОВ

СОЧИ

171 ПАССАЖИР

ГРОЗНЫЙ

149 ПАССАЖИРОВ

МАХАЧКАЛА

104 ПАССАЖИРА

ВЛАДИВОСТОК

78 ПАССАЖИРОВ