

Программы лояльности российских авиакомпаний в 2022 году

Что для нас важно во время авиаперелетов? Безопасность, комфорт, индивидуальный подход, цена? Да, это именно те факторы, благодаря которым мы можем оценить уровень авиакомпании и понять, хотим ли мы в дальнейшем пользоваться ее услугами. Авиаперевозчики, в свою очередь, учитывают это в маркетинговой стратегии и создают программы лояльности, призванные поощрять постоянных клиентов.

Стоит отметить, что программа лояльности характеризуется именно как «система поощрения», то есть это не одноразовая акция. Вступая в «клуб любимых клиентов» вы постоянно получаете больше преференций, чем все остальные.

Естественно компании делают это не для того, чтобы вы сэкономили деньги. Их задача – удержание клиента и мотивирование на дальнейшее пользование услугами бизнеса.

Какие бывают программы лояльности у авиакомпаний?

1. Мили или баллы, которые зачисляются после каждого перелета. При накоплении достаточного количества миль, вы можете в дальнейшем расплачиваться ими за билеты.
2. Скидки и акции, посвященные памятным событиям, дням Рождения клиентов или самой авиакомпании.
3. Распродажа билетов, о которой обычно первыми узнают участники программы лояльности.
4. Коллаборации с различными компаниями, не связанными с перелетами. Когда, например, мили зачисляются при оплате покупки определенной банковской картой.

Давайте посмотрим, какие программы лояльности предлагают нам российские авиакомпании.

Авиакомпания «Аэрофлот»

У этого авиаперевозчика существует программа поощрения пассажиров «Аэрофлот Бонус», которая позволяет получать бонусы за перелет не только Аэрофлотом, но и всеми авиакомпаниями, входящими в альянс Sky Team.

У программы лояльности есть несколько уровней:

1. Серебряный уровень – для тех, кто набрал 25 000 миль за календарный год
2. Золотой уровень – для тех, кто набрал 50 000 миль за календарный год
3. Платиновый уровень – для тех, кто набрал 125 000 миль за календарный год

Также один из элитных уровней может быть присвоен участнику в рамках акций или специальных предложений.

В зависимости от уровня, участники программы получают ряд привилегий:

1. Выделенная стойка регистрации.

2. Услуга ускоренного прохождения паспортного контроля.
3. Приоритетная посадка на борт.
4. Приоритетное обслуживание багажа.
5. Места повышенной комфортности в Эконом-классе.
6. Ваучер на повышение класса обслуживания.
7. Дополнительные мили за полеты.
8. «Мильный кредит», оформление премиального авиабилета или повышения класса обслуживания при недостатке миль на счёте.

Кстати, Аэрофлот идет навстречу молодым мамам, которые не могут много летать в связи с рождением ребенка. В первый год после появления в вашей семье малыша вы можете уведомить об этом авиакомпанию, выслав им копию свидетельства о рождении. После этого ваш элитный статус будет «заморожен» на год в не зависимости от количества совершенных полетов.

Кроме того у Аэрофлота существует специальная программа лояльности «Аэрофлот Бонус Юнион», действует для детей от 2х лет, то есть ребенок тоже может копить свои собственные мили и тратить их на повышение класса обслуживания или билеты. Но, конечно, только с письменного разрешения родителей.

Авиакомпания «Россия»

Авиакомпания «Россия» также работает по программе «Аэрофлот Бонус», здесь действуют все те же правила и привилегии, что и в Аэрофлоте.

Авиакомпания S7Airlines

Существует программа S7 Priority которая предполагает накопление миль, повышение комфорта во время перелетов и специальные бонусы и акции для участников программы.

S7Airlines входит в альянс «Oneworld», программа лояльности распространяется на всех участников альянса.

У S7Airlines есть прогрессивная шкала, в которой прописаны все преимущества, в зависимости от количества совершенных перелетов. После 20 полетов вы можете стать участником одного из элитных статусов: Silver Ruby, Gold Sapphire, Platinum Emerald.

Члены этого клуба могут рассчитывать на следующие привилегии:

1. Мильный бонус за полеты.
2. Дополнительный багаж.
3. Приоритетная регистрация.
4. Доступ в залы повышенной комфортности.
5. Доступ в залы первого класса.
6. Приоритетная посадка на самолет.
7. Приоритетное прохождение предполетного досмотра.
8. Бесплатно повышение класса обслуживания.

Также авиакомпания предлагает ряд услуг, которые вы можете оплатить милями, например:

1. Автоматическая регистрация на рейс – 250 миль
2. Повышение обслуживания до бизнес-класса – 8 000 миль
3. Перевозка животных – 4 000 миль
4. Провоз горнолыжного оборудования – 4 000 миль

Для удобства накопления миль, пассажиры имеют возможность открыть «Семейный счет» и копить мили вместе. Есть также услуга «Перевести другу», с помощью которой вы можете делиться своими милями с родными и друзьями.

Уральские авиалинии

У этой авиакомпании существует программа лояльности «Крылья». Участники программы получают кэшбэк от 5% от суммы покупки билета. Также вы можете получить бонусы при приобретении товаров в shop.u6 и заказе услуг Авиакомпания. Бонусы можно использовать для частичной оплаты следующего билета или оплаты дополнительных услуг.

Программа имеет три уровня: Синий (5 % скидки от первого заказа), Серебряный (6 % скидки от первого заказа) и Золотой (7% скидки от первого заказа). Привилегированный уровень должен быть подтвержден определенным количеством полетов в течение календарного года.

В зависимости от уровня вы можете получить следующие привилегии:

1. Повышение класса обслуживания
2. Бесплатный выбор места
3. Регистрация на рейс на стойке бизнес-класса
4. Бизнес зал
5. Скидки на провоз дополнительного багажа

Важно помнить, что платить бонусами можно только за тариф, все дополнительные сборы оплачиваются отдельно. Плюс авиакомпания взимает дополнительно 120 рублей с каждого бонусного заказа, этот сбор является невозвратным.

Азимут

У этой авиакомпании действует программа лояльности «А+», «валютой» здесь являются А-рубли, накапливая которые вы можете рассчитывать на различные привилегии.

При регистрации в программе вы сразу получаете 500 приветственных А-рублей, в дальнейшем вам возвращается 2% от суммы оплаченных билетов.

Вы можете потратить А-рубли только на покупку билетов.

Даты, в которые оформления авиабилетов / услуг Авиакомпания с использованием А-рублей не производится:

01-13 января;
19-27 февраля;
04-10 марта;
28 апреля – 11 мая;
11-15 июня;
03-07 ноября;
25-31 декабря.

Якутия

Программа поощрения часто летающих пассажиров Free Flight. Каждый участник программы получает мили за полеты, размер начислений зависит от дальности полета и класса обслуживания. Клиент может оплатить милями билет.

Мили не зачисляются за бесплатные, субсидированные и купленные за мили билеты.

Существует пять уровней участия в программе:

1. Standart (при регистрации начисляется 500 миль) - Покупка премиального билета за мили
2. Silver (10 полетов) – начисление премиальных миль, покупка премиального билета, дополнительный багаж 5кг
3. Gold (20 полетов) - то же самое, что и на предыдущих уровнях плюс дополнительный багаж 10 кг
4. Diamond (30 полетов) – то же самое, что и на предыдущих уровнях плюс дополнительный багаж 15 кг
5. VIP (100 полетов) – то же самое, что и на предыдущих уровнях плюс дополнительный багаж 20 кг

У каких еще авиакомпаний есть программа лояльности?

Почти все крупные авиакомпании мира разрабатывают для своих клиентов программы лояльности. Многие из них объединены в альянсы, что позволяет пассажирам регистрироваться у местных авиаперевозчиков и автоматически получать мили при перелетах зарубежными авиакомпаниями.

В Utair существует программа Status, позволяющая своим клиентам накапливать мили. Нидерландская авиакомпания KLM приглашает клиентов стать участниками Flying Blue , где они также могут накапливать бонусы при покупке билетов или в магазинах компании. Тоже касается и авиакомпании Emirates, бонусная система позволяет тратить мили не только на билеты и повышение класса обслуживания, но и при бронировании гостиниц и трансфера. Кстати, если у вас есть мили этой авиакомпании, вы можете расплачиваться ими в Dubai Mall.

Лоукостеры чаще всего не имеют своей программы лояльности, так как они и так сильно снижают стоимость перелетов, за счет выведения многих услуг за рамки бесплатного обслуживания. Например, у авиакомпании «Победа» нет своей программы поощрения клиентов, правда, вы также можете получать скидки и бонусы, но это не систематизировано и зависит больше от сезонных факторов.

В тоже время некоторые зарубежные лоукостеры предлагают за подобные программы платить. Стоит это примерно 200 евро в год, и за эти деньги клиент получает возможность бесплатного провоза багажа, приоритетной посадки на борт, выбора места в самолете и так далее. Основной плюс такой системы в том, что вам не надо ждать накопления миль, все привилегии вы получаете сразу после оплаты.

Часто задаваемые вопросы

На что я могу потратить мили и бонусы?

В зависимости от авиакомпании вы можете использовать их для частичной оплаты авиабилетов, для покупок в магазинах-партнерах компании, тратить на повышение класса обслуживания, на провоз дополнительного багажа и так далее.

Что делать, если я не получил мили после перелета?

Обратитесь в службу поддержки авиакомпании, обычно при регистрации вам предлагают ознакомиться с правилами участия, там обязательно есть пункт о том, что делать, если мили не зачислены.

Мили начисляются только за перелет?

В основном да, но это зависит от партнерских программ авиакомпании, многие предлагают пользоваться картой определенного банка и получать мили, после совершения банковских операций, кто-то сотрудничает с различными магазинами и ресторанами. Плюс некоторые авиакомпании начисляют мили за прохождение опросов на сайте или за привлечение ваших друзей в программу.

Если у нас есть возможность летать и получать за это бонусы, то почему бы и нет? На рынке авиаперелетов большая конкуренция, поэтому логично, что авиакомпании стараются привлечь клиентов с помощью программы лояльности. Как летать выгоднее? Воспользуйтесь нашими советами:

1. Выбирайте одну любимую авиакомпанию и старайтесь летать только ей, так вы будете получать мили за каждый перелет.
2. Узнайте, не состоит ли авиакомпания в каком-нибудь альянсе, если да, то вы сможете получать мили и от ее партнеров, в том числе зарубежных.
3. Изучайте партнерские программы, очень часто авиакомпании сотрудничают с банками, магазинами и электронными библиотеками
4. Внимательно читайте условия программы, авиаперевозчик всегда оставляет за собой последнее слово, поэтому очень полезно знать свои права, в случае возникновения конфликтной ситуации.