Насколько рано бронируются горнолыжные программы?

Спрашивает Виктор Нечипоренко, генеральный директор справочной службы «Красный телефон»

Выдержки из интервью с Ильей Иткиным, генеральным директором компании PAC GROUP

Об эксперте

Илья Иткин — увлекается горнолыжным спортом с 1987 г. В туризме работает с 1990 г., с момента создания туристической компании PAC GROUP. Был инициатором разработки первых горнолыжных программ оператора в 1995 г. В данный момент компания под его управлением предлагает горнолыжный отдых в десяти странах: Италия, Франция, Австрия, Швейцария, Андорра, Словакия, Швеция, Норвегия, Финляндия и Турция.

Все раньше и раньше...

Мировой опыт показывает, что бронирование туристами горнолыжных курортов за год до поездки — вполне обычное явление, особенно на «высокие даты»: Новый год и детские каникулы. Теперь и Россия, где горнолыжный отдых активно развивается только последние десять лет, начинает следовать общим правилам. Мы с радостью наблюдаем за этой тенденцией: агентства с каждым годом начинают все раньше присылать нам заявки на бронирование «высоких дат». Если несколько лет назад мы открывали продажи лишь в октябре, со временем срок передвинулся на сентябрь, то в прошлом году большое количество заявок пришло к нам уже в августе. На сезон-2004/2005 первые единичные заказы начали поступать в конце мая, а в июне-июле это явление стало достаточно массовым.

В чем залог успеха?

Прежде всего — высококлассная команда. Все руководители и менеджеры горнолыжных направлений PAC GROUP – настоящие профессионалы, хорошо разбираются в специфике продукта, умеют не только его продавать, но и могут научить этому своих коллег из туристических агентств. Весь летний сезон они занимаются подготовкой зимних программ, что позволяет нам с каждым годом все раньше открывать горнолыжный сезон.

Компания PAC GROUP — одна из первых российских компаний, которая стояла у истоков развития выездного горнолыжного отдыха. Первые свои программы по Словакии, Италии и Франции мы начали разрабатывать в 1995 г., когда этот вид отдыха еще не был массовым. За десять лет мы серьезно нарастили объемы и сейчас работаем со всеми основными горнолыжными странами. А чем шире ассортимент, тем, естественно, лучше продажи. Так, в 2003 г. наша компания перешагнула важный рубеж — отправила на горнолыжные курорты более 10 тыс. человек.

Фавориты предстоящего сезона

Можно с уверенностью констатировать, лидирующие позиции занимают альпийские страны. Во-первых, на этом направлении много «возвратных» туристов: каждый год они ездят на полюбившиеся склоны. Во-вторых, с каждым сезоном на рынке появляется все больше экономичных предложений по отдыху в Альпах, а от этого ежегодно увеличивается число наших потенциальных клиентов.

С момента зарождения горнолыжного движения в России и до настоящего момента среди альпийских стран первое место по объему турпотока занимает Австрия. Но в последние годы положительную динамику демонстрируют еще две страны: Франция и Италия. С каждым годом все больше туристов отдает предпочтение этим курортам. Развитие идет настолько активно, что, например, в течение последних двух лет горнолыжников из России в Италию ежегодно приезжает в полтора раза больше.

Во Франции долгое время в основном предлагали программы с проживанием в дорогих отелях, но сейчас на рынке много предложений и с экономичными вариантами размещения в гостиницах и апартаментах. Благодаря этому, страна стала весьма привлекательной для массового российского горнолыжника в отличие, например, от Швейцарии, которая по-прежнему считается эксклюзивным направлением. Здесь высокие цены и отсутствуют чартерные программы на курорты.

Прогноз по Андорре
Эта страна долгое время была «золотой серединой» между Альпами и другими горнолыжными регионами. Хорошая инфраструктура, неплохие трассы для начинающих лыжников и любителей, невысокая стоимость пакета. Но в последние годы цены там выросли, а в прошлом сезоне стали равны экономичным вариантам в альпийских странах, в результате чего произошел существенный отток туристов из страны. В предстоящем сезоне все будет зависеть от общей ценовой политики по Андорре. Если серьезных понижений цен на программы не произойдет, то поток туристов будет падать и дальше, в лучшем случае направление ожидает некоторая стагнация.

Можно отметить, что у Андорры появились и новые конкуренты. Постепенно набирают популярность скандинавские страны и, в частности, Швеция, со своим горнолыжным курортом Оре. За последние три года, когда туда стали летать чартерные рейсы, количество отдыхающих на этом курорте россиян увеличилось в несколько раз, и мы видим положительную динамику этого направления в целом. На этот же путь развития встает и Норвегия.

Горнолыжный отдых для начинающих
Безусловно, мы намерены и дальше развивать бюджетные горнолыжные направления. Фаворитами здесь являются Словакия, Турция. У них есть свои почитатели, поскольку здесь много легких трасс, которые играют роль трамплина в освоении горнолыжного искусства. А с учетом того, что число россиян, предпочитающих зимой отдыхать на лыжах и сноубордах, с каждым годом увеличивается, рост туристического потока на этих направлениях ежегодно составляет 10–15%.

Перелеты «до склона»
Горнолыжный отдых предназначен для массового туриста, и это значит, что без специальных чартерных программ не обойтись. Они уменьшают общую стоимость пакета и сокращают трансфер до курорта. Например, в тех же Альпах все курорты очень удалены от городов, куда прибывают регулярные рейсы. А чартеры летят, что называется, «до склона». Во Франции это Гренобль — город у подножия гор, в Словакии — Попрад, в Швеции — Остерсунд. Естественно, PAC GROUP будет и дальше увеличивать чартерную перевозку. Тем более, порой, чтобы охватить все горнолыжные зоны, в одну страну надо ставить несколько чартерных цепочек в разные пункты. Так, в Австрию чартерные программы поднимают в два города — Инсбрук и Зальцбург. Тот же путь развития характерен для Италии, где альпийские склоны протянулись через всю страну с запада на восток.

Конкретно о чартерных программах
График чартерных программ во многом характеризует общую стратегию компании. В связи с этим рассмотрим каждую страну в отдельности. Начнем с Альп.

В свое время, PAC GROUP была первой компанией запустившей длинную чартерную цепочку в Италию на Верону. Из аэропорта этого города оптимально делать трансфер на курорты в зоне Доломитовых Альп, но другие области катания от него достаточно далеки. Поэтому в новом сезоне мы ставим еще одну длинную чартерную цепочку в Турин, что сделает трансфер до всех курортов области Аоста (самый известный из них Червиния) более удобным и будет способствовать росту продаж итальянских горнолыжных курортов в целом. Помимо этих программ, компания увеличит количество дополнительных чартеров на высокий сезон: со 2 по 15 января мы поднимем шесть коротких цепочек.

Во Франции традиционными становятся рейсы на Гренобль, где мы весь сезон имеем большие жесткие блоки, а на период зимних каникул поднимем еще две дополнительные собственные чартерные цепочки.

В отношении Австрии все секреты я раскрывать пока не буду. Отмечу только, что мы планируем существенно увеличить объемы продаж в предстоящем сезоне. Компания PAC GROUP работает на австрийских курортах уже два года, планомерно набирая обороты. Этой зимой мы, безусловно, поднимем собственные чартерные цепочки на высокие даты, и активно будем участвовать в чартерных программах на Зальцбург и Инсбрук.

Планы по Андорре у нас серьезно не изменились с прошлого года: мы ставим собственные чартеры на Новый год и каникулы и принимаем активное участие в программе на Барселону.

Мы видим стабильный рост интереса к горнолыжному отдыху в Швеции со стороны российских туристов, поэтому кроме традиционных новогодних чартерных программ поднимем дополнительные рейсы в марте. Это наиболее благоприятный период для катания в этой стране. По-прежнему будем отправлять туристов в Финляндию на чартерах и поездах в Рованиеми, Вуокатти и Руку. Однако в этом сезоне добавим еще одну чартерную цепочку на горнолыжные курорты Северной Европы: речь идет о короткой новогодней цепочке в Норвегию.

В Словакии позиции PAC GROUP будут традиционно сильны: длинная чартерная цепочка в Попрад в течение всего сезона и четыре дополнительных цепочки на высокие даты.

В Турции приоритетным для PAC GROUP является курорт Улудаг. В прошлом году мы первые из российских компаний подняли чартерную цепочку на высокие даты в город Бурсу, который расположен в 35 км от курорта. В этом году мы рассматриваем возможность продления программы на сезон, поскольку горнолыжный отдых по системе «все включено» нашел много почитателей в нашей стране.

Три шага на пути к успеху

Мы разработали целый комплекс мероприятий, с помощью которого менеджеры турагентств за достаточно короткий срок получат большой объем знаний для работы с горнолыжными программами. Первый шаг — это специально подготовленный цикл лекций-семинаров, презентаций с очень подробным рассказом о каждой горнолыжной стране. Причем для менеджеров-«новичков» и опытных специалистов используются различные методики преподавания. Первым мы преподаем азы горнолыжного отдыха, знакомим с терминологией, чтобы они смогли найти общий язык со своим клиентом и понять его требования. Для подготовленных менеджеров мы проводим подробные семинары по каждой стране, а часто и по курорту. Эти занятия ведут непосредственно руководители направлений или их заместители. После цикла лекций мы для всех желающих организуем закрепляющий экзамен и выдаем сертификаты, которые показывают, что данный менеджер — квалифицированный специалист в области продаж горнолыжных программ. Причем в этом году мы планируем проводить не только обучающие семинары для московских, но и для региональных агентств.

Второй шаг — это информационные туры по каждой нашей стране. Менеджеры турагентств лично проверяют отельную базу, инфраструктуру курорта, качество горнолыжных трасс. При этом мы не ставим целью проехать галопом по Европам, а делаем узкие программы, подробно рассказывающие об определенной области катания. Только в одной Италии мы проводим три разных инфотура за сезон.

Третий шаг — горнолыжный каталог PAC GROUP, который содержит детальную информацию обо всех странах, особенностях курортов, схемы трасс, цены на оборудование и ski-pass. Можно сказать, что он легко заменит туристический справочник по любому из наших горнолыжных направлений, поскольку содержит самую полную и свежую информацию. Западные туроператоры, специализирующиеся на горнолыжном отдыхе, считают свой рынок настолько подготовленным, что включают в каталог только информацию об отелях и об особенностях бронирования. В нашей же стране необходимо ежегодно публиковать страноведческие сведения, каждый раз дополняя их новыми фактами. Эти три кита и лежат в основе нашей плодотворной работы с агентствами.

Хочется выразить благодарность тем турфирмам, которые и в пылу жаркого летнего сезона находят время, чтобы донести до своих клиентов информацию о раннем бронировании горнолыжных программ. В результате туристы смогут хорошо отдохнуть в заранее забронированном отеле на любимом курорте, а у агентств будет меньше волнений относительно наличия мест и билетов в разгар зимнего сезона.

Подготовил А. Дуэль
Журнал "Чук и Гек". № 8 (август, 2004 г.)