56-57_TalkShow_PAC.qxd 08.09.2011 15:00 Page 56

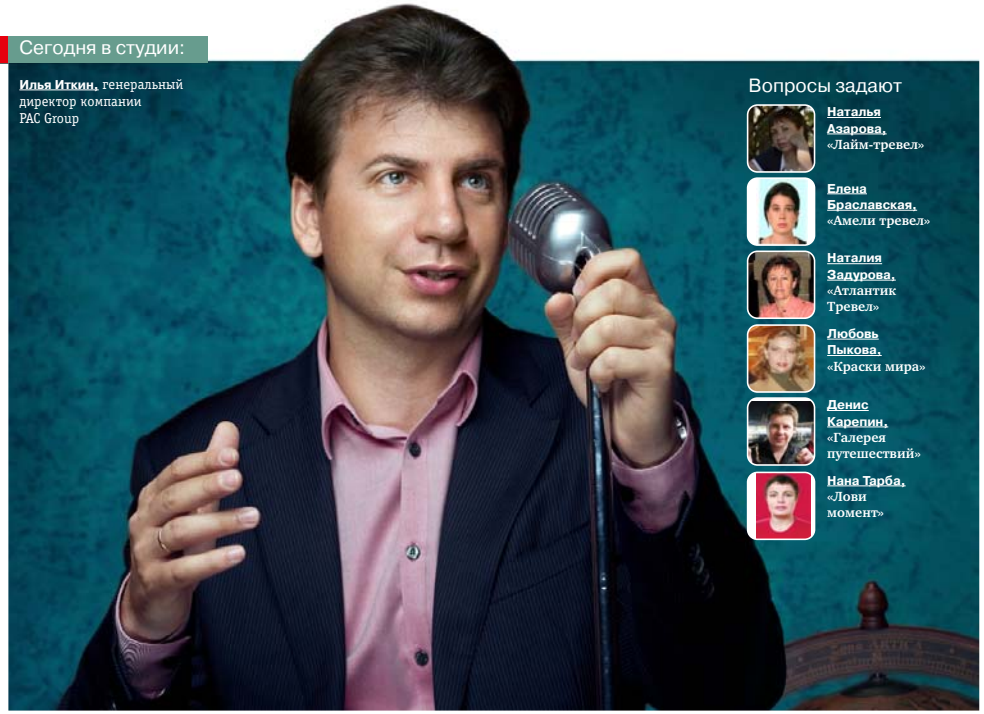
Подготовил
Дмитрий СОЛДАТЕНКОВ

«Не меняя философию»

PAC Group между днем рождения и стартом сезона

У розничных партнеров появились сразу два повода пригласить к микрофону гендиректора PAC Group: «совершеннолетие по-американски» компании, 21 год, и разгар подготовки к горнолыжному сезону.

Сегодня в студии:



Наталья Азарова, «Лайм-тревел»:
– Радует, что ваши менеджеры, хотя и работают 21 год, всегда бодры, жизнерадостны, готовы предлагать что-то новое Теперь вопрос. Что противопоставите одной из самых серьезных, особенно для горнолыжного рынка, проблем – бегству клиентов в Интернет?

– Благодаря тому что большинство контрактов с отелями у нас прямые, мы можем противопоставить более низкие цены на турпакеты по сравнению с теми, которые туристы смогут найти в Сети. Выбор авиаперевозки на альпийские курорты и география полетов широки, так что всегда подберем рейс в ближайший к курорту аэропорт, что также сократит и стоимость трансфера. Кроме того, многих туристов интересует не только низкая стоимость, но и возможность организовать себе нестандартный тур. Мы стремимся учитывать интересы и этой категории туристов. В наших горнолыжных отделах созданы подразделения по работе с индивидуальными заказами любой сложности!

Елена Браславская, «Амели тревел»:
– Очень довольны сервисом PAC World – индивидуальным бронированием отелей по всему миру. А как с расширением «пакетной» географии? Собираетесь ли выходить зимой на новые горнолыжные направления, а летом – на Грецию и Испанию?

– Мы осознанно делаем в этом сезоне ставку на «альпийскую четверку». Курорты Австрии, Италии, Франции и Швейцарии покрывают весь спектр возможных запросов туристов как по вариантам отдыха, так и по цене.

Для любителей северной экзотики в нашем ассортименте есть Скандинавия. Финляндия, Швеция, Норвегия идеально подходят для семейного отдыха, помимо горных лыж здесь есть активитеты, которых не найти в Альпах, – катание на оленях, сафари на собачьих упряжках, экскурсии во владения Санта-Клауса и т. д.

Теперь о лете-2012. Мы уже предлагаем Испанию в индивидуальном формате, а со следующего сезона планируем делать туда и групповые туры. А вот Греция по-прежнему будет доступна только через сервис PAC World. Не вижу экономического смысла выходить на эту страну с пакетными программами. Не уверен, что при тотальном демпинге, который в последние годы стал для Греции привычным явлением, туроператорам удается зарабатывать. Игры по принципу «кто дешевле продаст» нам не интересны. К тому же это не круглогодичное направление – сезон длится четыре летних месяца.

Наталия Задурова, «Атлантик Тревел»:
– Искренне желаю PAC Group крепко стоять на ногах в нынешнее непростое для отрасли время! Что вы предпримете, чтобы не дать втянуть себя в демпинг? Судя по тому, насколько острое противостояние между туроператорами наблюдалось летом по Италии, ценовые войны плавно перейдут и в зиму…

– К сожалению, на сегодня демпинг – основной инструмент борьбы между туроператорами, ведь низкая цена – самый действенный стимул для клиентов. Безусловно, если конкуренты вынудят нас соревноваться на этом поле, мы примем вызов. И все же мы ставим перед собой другие задачи. Противопоставить демпингу можно определенный набор конкурентных преимуществ своего продукта, которые базируются не только на цене, но и на качестве. В нашем случае это эксклюзивные контракты с отелями – как по ценам, так и по количеству номеров, выгодные контракты с авиаперевозчиками, и не только по Италии, а по всем нашим направлениям, и, конечно, качественное обслуживание туристов на курортах. Чтобы обеспечить высокий уровень сервиса, мы создаем на курортах не просто представительства, а полноценные инкаминговые фирмы. Подобные инвестиции окупаются сторицей. Лучший результат – довольные туристы, которые возвращаются в агентства, работающие с PAC Group.

Любовь Пыкова, «Краски мира»:
– PAC Group для меня – синоним надежности и высочайшего профессионализма. Очень довольна сотрудничеством, но есть и пожелание. Можно ли, чтобы пораньше рассчитывались и публиковались цены на пакетные горнолыжные туры? Их отсутствие сдерживает ранние продажи…

– Индивидуальные тарифы на зиму-2011/12 по всем альпийским странам мы разместили на сайте еще в мае. Именно в это время, как правило, начинают поступать первые заявки, особенно в сегменте FIT.

Спрос на групповые туры стартует несколько позже. В этом году мы одними из первых, уже 1 июня, опубликовали пакетные цены по Франции. Во второй половине июля выставили тарифы по Австрии, Швейцарии и всем скандинавским странам. Считаю, что это вполне приемлемые сроки. Некоторое отставание было по Италии, пакетные цены появились в середине августа, но заверяю розничных партнеров – уже в следующем году дадим цены по этой стране как минимум на месяц раньше. Надо понимать, что рассчитать стоимость пакетов можно только после того, как подписаны контракты с авиакомпаниями. А они стараются оттянуть этот момент как можно ближе к началу сезона, чтобы сократить риски скачка цен на топливо.

Рекомендую агентствам – направляйте нам заявки, даже если пакетные цены еще не опубликованы. Мы всегда рассчитаем стоимость путевки вручную, и можете быть уверены – вы не потеряете клиента.

Денис Карепин, «Галерея путешествий»:
– Радует, что вы совершенствуете технологии, на сайте появляются новые сервисы, делающие работу удобнее. Ждем внедрения электронной выписки документов – авиабилета, страховки, ваучера. Что, кстати, мешает сделать это уже сейчас?

– В течение весенне-летнего сезона мы провели большую подготовительную работу по переходу на электронную выписку документов. Технологическая база была полностью готова уже к началу августа. Однако мы решили, что пиковые для продаж месяцы не лучшее время для технических инноваций, поэтому срок внедрения электронного пакета документов перенесен на середину сентября. Так что, когда читатели получат этот номер «ГЛ», услуга уже будет доступна.

Нана Тарба, «Лови момент»:
– Ценим PAC за индивидуальный подход к агентствам, за неформальное отношение. Могут ли ваши партнеры-единомышленники рассчитывать, что с ростом объемов вы сохраните этот стиль в работе, не перейдете на конвейерный сервис?

– Несколько последних лет наши объемы стремительно росли. Это было бы невозможно без автоматизации и все более высокой технологичности. Но при этом нам неизменно удавалось сохранять особое, теплое и внимательное отношение к нашим приоритетным партнерам.

Я как директор приложу все усилия, чтобы такой стиль сохранялся независимо от масштабов нашей деятельности. Потому что это философия компании, а философию не меняют. Надеюсь, что нас всегда будут называть технологичным туроператором с человеческим лицом. Лучшего определения, по-моему, не придумаешь!