ИТАЛИЯ

ЗАМУРОВАННЫЕ НИШИ

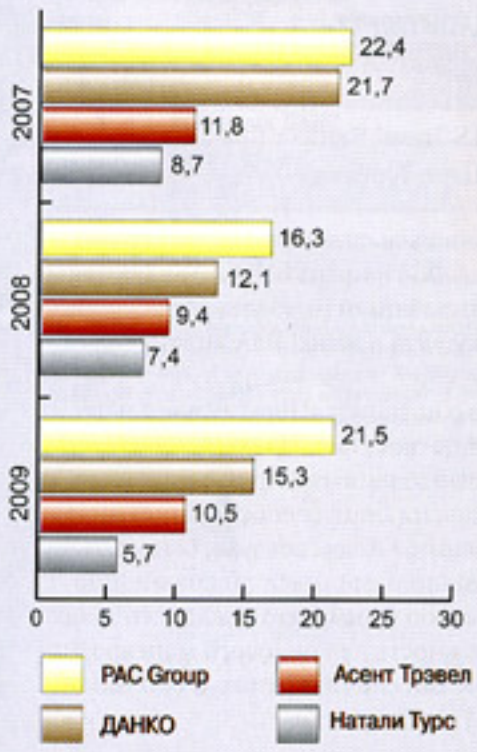
РЕЙТИНГ ПРЕДПОЧТЕНИЙ СОТРУДНИЧЕСТВА
(итог сезона лето-2009)

Рейтинг подготовлен на основании опроса специалистов 652 турфирм Москвы

№	Туроператор	Голоса, %
1	PAC Group	21,5
2	ДАНКО	15,3
3	Асент Трэвел	10,5
4	Натали Турс	5,7
5	КАПИТАЛ ТУР	4,8
	Ланта-тур вояж	
	Тур Парад	

В рейтинг туроператоров по Италии были выдвинуты 38 фирм. По одному голосу, что соответствует 0,5% от общего числа упоминаний турфирм в данном рейтинге, получили 19 туроператоров; по два голоса (1,0%) – 2; по три голоса (1,4%) – 4; по четыре голоса (1,9%) – 3; по семь голосов (3,3%) – 3. 7 туроператоров, которые набрали 10 и более голосов, вошли в число лидеров рейтинга по Италии.

ИЗМЕНЕНИЕ ПОЗИЦИЙ ЛИДЕРОВ, %
(итоги летних сезонов 2007–2009 гг.)



По итогам летнего сезона-2009 в итальянском рейтинге почти не осталось нишевых туроператоров. В связи с кризисом многие из них отказались от собственных блоков на самолетах и брали кресла по запросу. «А при такой тактике трудно сохранять технологичность и адекватную рынку экономику программ», – комментируют действующие лица. Кроме того, на итальянском направлении все больше проявляется тяга агентов к «универсальным» поставщикам, способным обеспечить розничных партнеров максимально широким географическим и продуктовым ассортиментом.

Голоса выбывших достались, прежде всего, игрокам, традиционно занимающим три верхние строчки списка. В частности, PAC Group улучшил свои котировки на 5,2%. Эту компанию приводят как яркий пример той самой универсальности: PAC предлагает групповые и индивидуальные программы, присутствует в городах и на пляжах. «И вряд ли найдется регион Италии, где оператор не имел бы интересов», – добавляют коллеги. Поговаривают, правда, что этим летом PAC набрал дополнительные очки в рейтинге еще и за счет спецпредложений, которые выпускал по Сицилии, Сардинии и Тревизо. «Но пусть бросит камень тот, кто обошелся в сезоне совсем без SPO», – парируют другие.

На 3,2% укрепила свои позиции компания ДАНКО, специализацией которой называют экономичные туры. В нынешних экономических условиях такой продукт был особенно востребован у туристов, стремившихся сэкономить на познавательной поездке в Италию. Кроме того, этим летом оператор вышел на новое для себя направление – Лигурию. Специалисты оценили и готовность оператора расширяться в кризисный год, и то, что делал он это корректно, не пытаясь взорвать рынок низкими ценами.

«Асент Трэвел» некоторые сравнивают по способу ведения бизнеса в Италии с PAC Group: оператор так же держит курс на универсальность. «Может быть, «Асент» чуть меньше занимается индивидуальными турами, зато в групповых у компании все хорошо отлажено», – говорят коллеги-конкуренты. Летом-2009 данная тактика принесла этому игроку еще 1,1% голосов к прошлогоднему показателю. Любопытно, кстати, что на старте сезона «Асент Трэвел» оказался существенно недооценен респондентами: по итогам лета он превысил свой прогнозный рейтинг на 6,4%.

Говоря о «Натали Турс», многие специалисты отмечают несоответствие между объемами продаж этой компании и ее удельным весом в рейтинге предпочтений сотрудничества. «Все дело в личностном факторе, – чуть не в один голос аргументируют эксперты. – Ситуация на рынке сейчас непростая, клиент капризный, и агентам требуется больше внимания». Ну а «Натали», по мнению многих, допускает сильный уклон в сторону технологий, отказывая при этом розничным партнерам в личном контакте. Как результат – потеря 1,7% голосов по сравнению с предыдущим итоговым опросом.

Замыкают таблицу три оператора, продемонстрировавшие одинаковое количество голосов, но разную рейтинговую динамику. «Тур Парад» и Ланта-тур вояж остались при прежних показателях, а вот котировки КАПИТАЛ ТУР несколько снизились – на 2,6% к результатам прошлого лета.

РЕЙТИНГ ПО ОБЪЕМАМ СДЕЛОК

Мнение Марины Никитенко, PAC Group

1. PAC Group
2. Натали Турс
3. ДАНКО
4. Асент Трэвел

ПРЯМЫМ ТЕКСТОМ

Цитаты экспертов без купюр

Об «Асент Трэвел»: «По большому счету им уже ничего нового не надо изобретать, вся Италия представлена. Теперь только объемы наращивать».

О «Тур Парад»: «Очень сильная ниша VIP-туризма. Видимо, поэтому и в рейтинг попали, хотя работают только в Тоскане и на Сардинии».

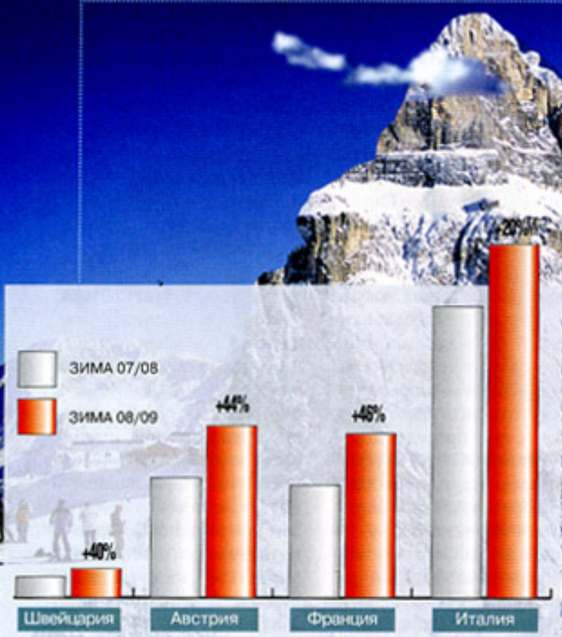
ПИКИ ПАК

Горнолыжные аргументы российского оператора

Накануне горнолыжного сезона 2009/2010 компания PAC Group обнародовала свои планы. Некоторые из них в нынешней экономической ситуации выглядят ну очень смелыми. Например, такие: увеличить турпоток на курорты Австрии и Франции на 40 и 30% соответственно. Ниже – аргументы оператора в подтверждение серьезности намерений.

ПОТРЕБНОСТЬ В РОСТЕ

Динамика продаж PAC Group на горнолыжных направлениях



ПОТРЕБНОСТЬ В РАЗМАХЕ

Полетная программа



	ИТАЛИЯ			ГРИЯ				ФРАНЦИЯ		ШВЕЙЦАРИЯ
	Верона	Турин	Бергамо	Милан, Венеции	цбург	Инсбрук	Мюнхен	Верона	Шамбери	Турин	Женева
Москва	Аэрофлот	Аэрофлот	ВИМ-авиа	Alitalia	флот	Austrian Airlines			S7		Swiss Air
Санкт-Петербург		Wind Jet		Alitalia		Austrian Airlines				Wind Jet	ГТК Россия
Ростов-на-Дону	Аэрофлот-Дон	Аэрофлот-Дон					Аэрофлот-Дон	Аэрофлот-Дон		Аэрофлот-Дон	
Краснодар	Аэрофлот-Дон										
Екатеринбург				Lufthans	кие нии		Уральские авиалинии				
Самара				Lufthans							
Нижний Новгород		ВИМ-авиа								ВИМ-авиа	

ПОТРЕБНОСТЬ СООТВЕТСТВОВАТЬ

Горнолыжники желают	PAC Group предлагает
Отдыхать на лучших горнолыжных курортах	Только лучшие горнолыжные курорты, отобранные за 15 лет работы
Выбирать размещение на свой вкус и кошелек	Широкий ассортимент гарантированных номеров как в высокие даты, так и в течение всего сезона. Размещение в самых популярных пансионах, апартаментах, отелях от 2* до 5*. Размещение по оптимальным ценам
Летать из своего города	Прямые перелеты на альпийские курорты из разных городов России
Долететь с комфортом и без задержек	Регулярные и чартерные рейсы только ведущих авиакомпаний, эконом- и бизнес-класс, удобные слоты
Быстро добраться из аэропорта до курорта	Удобные аэропорты прилета. Близость курортов к аэропортам, короткие трансферы
Иметь возможность получить сервисную поддержку на курортах	Собственная служба гидов на всех курортах



Рейтинговые позиции PAC Group*

№1 Италия, Франция, Швейцария

№2 Австрия

* по рейтингам предпочтений сотрудничества по горнолыжным направлениям, подготовленным Службой «БАНКО» по итогам зимы-2008/2009



На «электрическом стуле» – гендиректор PAC Group **Илья Иткин**

ДАЛ-ЛЕКО ЛИ ДО ХЕЛЬСИНКИ?

Подготовила Наталья МЕНЬЩИКОВА

Если бы для полета в космос потребовалась кандидатура из туризма, безусловно стоило бы выдвинуть Илью Иткина, генерального директора PAC Group. Вот уж человек закаленный, с хорошими нервами, одинаково спокойно чувствующий себя в сиутации стрессовой и обыденной. Между прочим, это единственный эксперт за всю историю «ГЛ», который согласился поучаствовать сразу в серии «Электрических стульев». А этот жанр, как известно, предполагает самые острые и прямые вопросы от конкурентов и «доброжелателей» компании, транслируемые эксперту журналистом «ГЛ». В этом выпуске – второе интервью г-на Иткина (первое – см. выпуск ГЛ № 8). На этот раз речь пойдет о позициях PAC Group в Финляндии, стране, где живет Санта Клаус и люди, по менталитету очень близкие и понятные нашему сегодняшнему собеседнику.

– Илья, прежде чем мы займемся темами, интересными для ваших конкурентов, скажите пару слов о конъюнктуре финского рынка. Правда, что в прошлом сезоне он практически не горел?

– PAC Group не выпустил ни одного SPO. По другим странам новогодние продажи продолжались до двадцатых чисел декабря, а здесь мы полностью закрыли их в ноябре. Как будто клиенты ничего не слышали о мировом кризисе или игнорируют его. Конечно, наша компания не совсем показательна: лидерский статус дает ей определенные преимущества на направлении, а у конкурентов возникала необходимость в отдельные даты подхлестывать спрос ценой. Но в целом Финляндия все равно не вписывалась в отраслевой контекст.

Она вообще феноменальна: идет поперек общих тенденций спроса. Помните, когда в России произошел первый всплеск интереса к этому направлению? Сразу после кризиса 1998 г. Через некоторое время наступил спад, поскольку финны стали повышать тарифы. Им потребовалось несколько лет, чтобы осознать и исправить ошибку, но как только это случилось, кривая спроса снова устремилась вверх. Не скажу, что направление снова входит в пору индивидуального посткризисного всплеска продаж. Но если случится именно так, не удивлюсь: от Финляндии можно ждать чего угодно.

– Теперь о том, чего ждать от вас. Летом было много разговоров о том, что PAC Group купил питерскую фирму «Аэротравел», потом – что сделка расстроилась. Прокомментируете?

– Никого покупать в Петербурге мы не планировали. А с «Аэротравел» заключили соглашение о совместной организации летних автобусных туров. Поработали успешно, и в следующем сезоне продолжим.

– В кулуарах обсуждается ситуация вокруг SPA-гостиницы Rantasipi Aulanko, расположенной в городке Хямеенлинна, на юге Финляндии. Раньше ее бронировали для индивидуальных туристов, теперь не получается: вы якобы на три года вперед сняли отель целиком на высокие даты. В связи с этим вас спрашивают: «Что будет делать PAC с двумястами номерами в новогодние и рождественские праздники, когда жизнь в Хямеенлинна практически замирает?»

– Действительно, с этим отелем у нас эксклюзивный трехлетний контракт, и мы будем делать из него место массового зимнего паломничества россиян – вторую Катин Культу (Holiday Club Katin Kulta). Лично я уверен: Rantasipi Aulanko имеет все, чтобы стать визитной карточкой Финляндии. Это гостиница на природе с прекрасным SPA и полной инфраструктурой для различных видов спорта. Причем эти сервисы включены в стоимость проживания. В Rantasipi Aulanko все не менее масштабно, чем в Катин Култа. Плюс к тому в тридцати километрах от отеля – горнолыжные трассы САППЕЕ. И до Хельсинки – всего 100 км.

Власти города Хямеенлинна очень заинтересованы в наших чартерных поездах на Новый год и Рождество, даже готовы отменить для некоторых местных жителей каникулы – специально открывают для осмотра старинный замок, музеи и тюрьму. Лет тридцать назад она была действующей, там держали нескольких финнов, преступивших закон. Теперь их перевели в другую, а эту показывают как достопримечательность.

Власти города Хямеенлинна очень заинтересованы в наших чартерных поездах на Новый год и Рождество, даже готовы отменить для некоторых местных жителей каникулы – специально открывают для осмотра старинный замок, музеи и тюрьму

– Вы упомянули поезда. Вопрос на эту тему: «Почему сокращаете количество составов на Каяни, если все у вас в Финляндии так радужно?»

– Да, сюда заявляем два железнодорожных чартера вместо прошлогодних трех. Планировали сохранить объем, но РЖД дала запрет – линия загружена до предела, на пиковые зимние даты там уже заявлено максимальное количество дополнительных поездов. Поэтому нам пришлось сокращать перевозку на Каяни. Зато расширяемся на Куопио!.. Так что общий объем программ по традиционным маршрутам остается на прежнем уровне, к нему добавляются новогодний и рождественский составы на Хямеенлинна. Наши полетные планы тоже сохраняются в масштабах прошлого года.

– Продолжим о железной дороге. Цитирую адресованный вам вопрос: «Не всем дано гонять поезда в Финляндию. Кому надо заплатить, чтобы получилось?»

– Вторую часть этого пассажа оставлю без комментариев в силу ее некорректности. А первый посыл верный – действительно, не всем дано. Умеют и берутся единицы: это очень высокие риски и кропотливая работа. Минимальная вместимость поезда – 400 человек, а не 150–200, как в случае с авиационными чартерами. Меньше 13 вагонов ставить нельзя. А точную цену перевозки заказчик узнает уже в ходе сезона, когда продажи близки к завершению. Иногда приходится компенсировать подорожание из собственных средств, поскольку мы не имеем привычки повышать тарифы на уже оплаченные турпакеты. Словом, РЖД – такой партнер, который требует к себе особого отношения. Кстати, многое там меняется к лучшему. Например, уже третий год можем платить за перевозку по безналичному расчету – разве это не прекрасно?

– Турагенты спрашивают, когда ж/д чартеры, наконец, начнут дешеветь. Они почему-то дороже регулярки, и тарифы одинаковые для детей и взрослых. Даже в кризис...

– Железнодорожная перевозка в отличие от воздуха не дешевеет. Но спрос на нее будет в любом случае: среди путешествующих много людей, которые никогда не летают самолетами. Где им отдыхать, кроме России? Конечно, в Финляндии. А купить на высокие даты билет на фирменный поезд «Лев Толстой» и даже на дополнительные составы РЖД – задача почти нереальная. Создается ощущение, что места расходятся еще до того, как открывается бронирование. Был случай: несколько лет назад мы договорились с железнодорожниками присоединить к регулярному поезду один вагон специально для туристов PAC Group. Чтобы добиться этого, несколько дней практически жили в офисе РЖД. И вот накануне дня Х этот вагон случайно поставили в продажу. Мы просто не успели ничего предпринять: билеты разлетелись мгновенно... Пришлось в экстренном режиме организовать авиационный рейс на Тампере. После этого мы стали целенаправленно и упорно заниматься организацией собственных железнодорожных рейсов.

– Есть вопрос еще об одной услуге, которая пользуется ажиотажным спросом. Резиденция Санта-Клауса в Рованиеми. Говорят, там испортился сервис, якобы все почти как в мавзолее: минутное пребывание у самого «объекта», а перед этим – огромная очередь. Отусталости и раздражения люди даже дерутся...

– Был в прошлом году один такой эпизод. К счастью, не с нашими туристами. Просто группа россиян оставила в очереди гида и рассредоточилась по окрестностям. А за гидом заняли итальянцы, причем ждали больше часа все вместе. И вот у самой двери видят: их оттесняет толпа туристов, которых здесь вроде бы «не стояло»... Дошло до рукоприкладства.

Должен признать: Санта в Рованиеми перегружен, максимум, на что способен, – посадить ребенка на колени и сфотографироваться. Поэтому мы настоятельно рекомендуем турагентствам рассмотреть альтернативы: дачу Санта-Клауса в Куусамо, резиденцию под Хельсинки. Или же «филиалы» в Скандинавии. Кстати, встреча с главным новогодним героем – лишь один из поводов провести каникулы в тех краях. Там ведь еще прекрасные горнолыжные курорты: шведский Оре, норвежские Лиллехаммер и Хемседал. Катание аналогично альпийскому, но по умеренным ценам и с большой экономией времени на дорогу. Чуть больше двух часов на чартере PAC плюс 30-минутный трансфер до гостиницы.

...Вообще, колорит северных стран западает в душу. Я практически всегда провожу рождественские праздники с семьей и друзьями в Финляндии, Норвегии или Швеции. Такое умиротворение, которое больше нигде недостижимо – может быть, именно в этом секрет популярности в разные кризисные времена.