

TÉMA IN

in.ihned.cz/tema



FOTO: BLOOMBERG

Nabídce vín, zvlášť v první a byznys třídě, věnují aerolinky velkou pozornost. Při jejich výběru spolupracují se zkušenými someliéry.

Aby Lufthansa mohla konkrétní druh vína zařadit do nabídky v první třídě, potřebuje zajistit dodávku 8000 lahví. Pro byznys třídu je potřeba 40 tisíc lahví a pro ekonomickou třídu alespoň 200 tisíc lahví od jednoho druhu vína každé čtyři až šest měsíců z více než 25 německých vinic.

Kde ubrat a kde přidat

Zatímco klienti v první a byznys třídě dostávají ten nejlepší servis, služby cestujících v ekonomické třídě mohou zaznamenávat určité výkyvy. Jídlo na palubách letadel totiž ovlivňuje i několik nepřímých faktorů, například cena ropy, která lety prodražuje.

V důsledku toho jsou aerolinie nuceny šetřit a zefektivnit náklady. Vyplatí se pak si lukrativní klienty v byznys třídách důkladně rozmazlovat, aby neutíkali ke konkurenci. To sice platí také o pasažérech v ekonomické třídě, ale u těch se dá předpokládat, že občerstvení nebude jedním z hlavních kritérií, které je u aerolinky udrží.

Preference cestujících sledují všechny letecké společnosti, ČSA je například zkoumá prostřednictvím tzv. touch pointů, tj. momentů, při nichž cestující přichází do kontaktu se službami aerolinek: od objednávání letenky přes odbavení a servis na palubě až po vyzvedávání zavazadel.

„Vždy zjišťujeme, jak je ten který touch point, kde se klient setkává s naším produktem, pro něj důležitý. Zvlášť testujeme byznys a zvlášť ekonomické klienty. Vyjde nám z toho tabulka, která ukazuje důležitost touch pointu pro daného klienta,“ vysvětluje ředitelka útvaru produktového marketingu Českých aerolinií Andrea Nuttall.

„Podle toho, jak vyjdou jednotlivé touch pointy, upravujeme produkt. Buďto se rozhodneme, že jídlo přidáme, nebo naopak ubere-me a přidáme jinou službu, kterou cestující deklarují jako požadovanou,“ doplňuje.

Z výzkumů ČSA podle ní vyplývá, že pro lidi, kteří cestují často a jsou ochotni platit více, je jídlo důležité, protože jim nahrazuje běžné denní stravování. Naproti tomu lidé, kteří létají jednou za rok, jsou citliví na cenu a kvůli jídlu leteckou společnost nemění. Chtějí během letu něco dostat, ale jídlo není faktor, který by je motivoval k nákupu.

Ředitelka úseku produktového marketingu nicméně odmítá, že by se kvalita jídla v ekonomické třídě na palubách ČSA zhoršila. „Začátkem letošního roku jsme změnili koncept stravování v ekonomické třídě a odbourali platička, protože jsou relativně těžká, zabírají místo a nepřidávají cestujícím žádnou hodnotu. Snažili jsme se tedy zachovat produkt jako takový a uspořít v tom, co jsme považovali za nadbytečné,“ objasňuje.



Klienti ČSA v ekonomické třídě tak mohli zaznamenat změnu. Nyní se občerstvení servíruje v jednoúčelových krabičkách. V nich podle denní doby najdou jogurt nebo salát s rozpečenou listovou masovo-sýrovou nebo sýrovou taštičkou a ovocným koláčem k podávanému teplému nápoji. Papírové krabičky nahradily původní tácky, na kterých se při kratších letech kolem 45 minut servírovala bageta a na delších trasách studený nářez se šunkou, sýrem, máslem a pečivem. Teplé jídlo, jež se dříve podávalo na letech trvajících alespoň 90 minut dnes letušky servírují od 170 minut výše. Teplé jídlo ale vymizelo na evropských linkách i u jiných společností (viz str. 6).

Časy i menu se mění

Úspory právě v oblasti stravování cestujících v ekonomické třídě zkoušela před čtyřmi roky také letecká společnost Swiss. Jako první pravidelný dopravce přišla s tím, že by občerstvení v ekonomické třídě bylo za poplatek.

„Běželo to asi rok a doufali jsme, že se přidají i ostatní dopravci, protože zrovna nastala krize a bylo nutné snižovat náklady,“ říká za firmu Veronika Gregorová. Koncept se ale všeobecně neujal, a když se ekonomická situace opět zlepšila, švýcarské aerolinky od něho i na základě nespokojenosti zákazníků ustoupily. „Klienti aerolinií si uvědomují, že vzhledem ke snižujícím se cenám letenek nemohou očekávat plnohodnotný servis na palubě, zejména po Evropě. To, že i v ekonomické třídě dostane cestující víno, pivo, kávu i džus zdarma a třeba lehký snack, může mile překvapit,“ domnívá se Veronika Gregorová.

Také u běžného evropského přepravce se proto může stát, že nedostanete v ekonomické třídě vůbec nic, jak dokládá říjnový let se španělskou Iberií na trase Praha – Madrid a zpět. Naproti tomu zcela jiné služby zakusíte, pokud poletíte jen o kus dál s portugalskou leteckou společností TAP, která spojuje Prahu s Lisabonem a dále s osmi destinacemi v Brazílii. Při letu do Lisabonu nebo zpět do Prahy dostanete v ekonomické třídě vždy jedno ze dvou teplých jídel. Většinou je to nějaká úprava hovězího nebo ryby či mořské plody. ■

TEREZA HROMÁDKOVÁ, LIBOR ŠEVČÍK

tereza.hromadkova@economia.cz,

libor.sevcik@economia.cz

Zajímavost

Kdo se chce o jídlech na palubách letadel dozvědět víc, nechť navštíví stránky www.airline-meals.net, které obsahují databázi téměř 20 tisíc fotografií jídel podávaných na palubách letadel více než 500 společností. Převládají snímky z posledních několika let a příspěvek do rozrůstajícího se archivu může každý cestující, který své jídlo na palubě vyfotí, popíše a přidá i stručné hodnocení. Při prohlížení webu se však připravte na to, že není příliš aktualizován.