

Swiss : кое-что о кризисе и самообслуживании |

Author: Ольга Юркина, [Цюрих](#) , 03.08.2009.



© 2009 Swiss International Air Lines

Прибыль швейцарской авиакомпании упала на 74% за первый семестр 2009 года.

|
Авиакомпания Swiss пересекает зону турбулентности экономического кризиса и испытывает на себе финансовые потрясения. Швейцарский филиал Lufthansa, Swiss в прошлый четверг подвела итоги первого семестра 2009 года. Результаты неутешительные: акции компании падают, а чистая прибыль за первые шесть месяцев 2009 года составила всего 65 миллионов франков, то есть на три четверти (74%) меньше, чем в первом семестре прошлого года. Во втором триместре 2009 года финансовая ситуация вырисовывается еще менее оптимистичная: прибыль составила три миллиона франков – и это по сравнению со 188 миллионами в аналогичный период в прошлом году. Объем торгового оборота компании понизился на 17%, до 2,118 миллиардов франков.

Все это - несмотря на то, что количество рейсов за первый семестр выросло на 1,5% (до 66 752), а количество пассажиров – на 0,3% (до 6,51 миллионов). Коэффициент занятости пассажирских кресел на рейсах Swiss составил 75,9%, что на 2,9% меньше по сравнению с прошлым годом. При этом коэффициент резко понизился на международных рейсах (на 4,6%), а на европейских лишь немного вырос (0,8%). Сложнее всего обстоит дело с перевозкой грузов предприятием Swiss WorldCargo: коэффициент заполнения понизился на 18,6%, остановившись на уровне 65,4%.

Причина столь плачевных финансовых результатов – мировой экономический кризис, падение спроса на билеты в первом классе и рост цен на нефть. По словам президента авиакомпании Гарри Хохмайстера, последствия финансового кризиса на деятельности Swiss не являются неожиданностью для руководства. Для выхода из затруднительной ситуации принимаются необходимые меры. Например, сокращена частотность рейсов по некоторым направлениям, высшее руководство добровольно отказывается от части своих зарплат, а персоналу предлагают брать неоплачиваемые отпуска. Swiss WorldCargo с 1 июня перешла на режим «частичной занятости» персонала.

Не по тем же ли экономическим причинам в аэропорту Цюриха пассажиры экономического класса проходят теперь электронную регистрацию? По утверждению авиакомпании, принцип «самообслуживания» позволяет сократить время ожидания в очередях, и этот факт оспаривать сложно. Однако у некоторых пассажиров возникают проблемы с системами электронной регистрации. Во-первых, некоторым требуется время, чтобы понять, как функционируют электронные аппараты. Во-вторых, в процессе регистрации у электронной системы иногда возникают технические проблемы. Но ведь писать смс и пользоваться Интернетом тоже вначале казалось непривычным, а теперь все к этому привыкли. Так же обстоит дело и с электронными системами регистрации.

Для тех, кто совсем не в ладах с техникой, продолжает работать одна из стоек, где можно пройти регистрацию традиционным способом. Кроме того, личный контакт с персоналом очень важен для тех, кто боится летать на самолетах, объясняет представитель Swiss. Улыбка персонала всегда успокаивает – автомат, конечно, не может улыбнуться.

В аэропорту Цюриха уже оборудовано 32 электронных аппарата для регистрации на рейсы Swiss. Стойки, ранее служившие для регистрации пассажиров, будут переоборудованы в пункты регистрации багажа и справочные бюро. Представитель Swiss Юрг Диннер подчеркивает, что цель перестановок – не сокращение персонала, и увольнений не будет. Просто у персонала поменяются некоторые обязанности. Цель изменений – обслуживать большее число пассажиров теми же силами и средствами и сделать обслуживание эффективнее. В конце октября Swiss решит, перейти ли окончательно на электронную систему, закрыв все обычные стойки регистрации.

[Swiss](#)

Source URL:

<http://www.nashagazeta.ch/news/economie/swiss-koe-hto-o-krizise-i-samoobslužhivanii>