



# Zmiana horyzontów

## III doroczna konferencja EastEuro Link

**Ryszard Jaxa-Małachowski**

NAWIĄZYWANIE NOWYCH KONTAKTÓW I POSZERZANIE WZAJEMNEJ ŚWIADOMOŚCI RYNKU I BRANŻY TO BARDZO CZĘSTO ŹRÓDŁO POSTĘPU I UTRZYMANIA FIRMY W DOBREJ KONDYCJI. WYCHODZĄC Z TEGO ZAŁOŻENIA, EASTEURO LINK OD TRZECH LAT ORGANIZUJE KONFERENCJĘ CEE AIR TRANSPORT, KTÓRA STAJE SIĘ FORUM DO ROZMOWY POMIĘDZY RÓŻNYMI GRACZAMI NA RYNKU. WIĘKSZOŚĆ Z NICH JEST ZWIĄZANA Z PORTAMI LOTNICZYMI ALBO Z LINIAMI. ZOBACZMY, CO DZIAŁO SIĘ NA KONFERENCJI W TYM ROKU.

Prowadzący David Henderson, kierownik biura informacyjnego Stowarzyszenia Europejskich Linii Lotniczych (AEA) wprowadził zebranych w tematykę konferencji. W związku z piastowanym stanowiskiem mówił o liniach lotniczych i problemach, z którymi się borykają (spadek operacji, floty i liczby pasażerów), ale i wyzwaniami. Tu widać było, jak bardzo problemy linii przenikają się z problemami lotniska. W efekcie, był to dobry wstęp do pierwszej sesji, poświęconej właśnie lotniskom.

Jako pierwszy wystąpił Kamil Kamiński, prezes zarządu Portu Lotniczego w Krakowie-Balicach, zapoznając uczestników z podejściem jego zespołu do podstawowego problemu wszystkich portów lotniczych w Polsce – bardzo szybkiego rozwoju rynku i zachowania zdroworozsądkowego podejścia do rentowności całego przedsięwzięcia, jakim jest lotnisko. Przekłada się to między innymi na właściwe postawienie przedsiębior-



**Peder Grunditz**

stwu celów marketingowych, a następnie na konkretne działania, mające się zakończyć uzyskaniem określonych efektów, w tym ekonomicznych. Mogliśmy obejrzeć, jak w Krakowie analizowano problem, stawiano zadania marketingowe, jakimi „narzędziami” się posługiwano i w jaki sposób proces ten wpłynął na kształt projektu rozbudowy lotniska. Prezentacja była znakomitym wstępem – niejako przygotowaniem teoretycznym – do kolejnych wystąpień.

Szczegóły omówił duet LVF Group w składzie: Peter Grunditz i Olle Sundin. Obaj związali się z tym przedsiębiorstwem na początku dekady i w bardzo dynamicznej prezentacji powiedzieli, jak można zarabiać nawet na małych lotniskach. A LVF Group zarabiać potrafi, ponieważ zarządza 16 z 44 lotnisk w Szwecji i jako jedyne przedsiębiorstwo tego typu może pochwalić się zyskiem netto. Na czym więc polega sekret tego przedsię-



**Matthew Finn**

### W TELEGRAFICZNYM SKRÓCIE Z KRAJU

#### KRAKOWSKI TARAS WIDOKOWY JUŻ OTWARTY

30 marca otwarty został taras widokowy na krakowskim lotnisku. Można z niego korzystać przez cały tydzień od 8 do 17. Przez pierwsze dwa tygodnie wstęp na taras był bezpłatny. Od 15 kwietnia kosztuje 2 zł.

#### NOWY PRZEWOŹNIK W KRAKOWIE

30 marca nowy przewoźnik tradycyjny SAS Norway zainaugurował loty do Oslo.

#### KOLEJNY TERMINAL NA LOTNISKU WE WROCŁAWIU

W nocy z 29 na 30 marca na lotnisku we Wrocławiu otwarte zostały nowe hale przylotów i odlotów, przeznaczone do obsługi pasażerów z krajów nienależących do strefy Schengen. Dotychczasowy terminal będzie obsługiwał pasażerów podróżujących do krajów należących do strefy Schengen, w tym do Warszawy.

#### BEZPOŚREDNIE POŁĄCZENIE Z PEKINEM

PLL LOT po prawie dziesięciu latach wznowiły rejsy na Daleki Wschód. 30 marca odbył się inauguracyjny lot z Warszawy do Pekinu.

#### POŁĄCZENIE KRAKÓW–POZNAŃ

1 kwietnia Jet Air uruchomił połączenie z Krakowa do Poznania, które będzie obsługiwane przez samolot Jetstream, na którego pokładzie jest 18 miejsc. Lot będzie trwał 1 godz. 20 minut.

#### LECIMY DO FINLANDII

Od 2 kwietnia Wizz Air z Gdańska oferuje nowe połączenie: do Turku w Finlandii. Loty na tej trasie odbywają się 2 razy w tygodniu, w środy i niedziele.

#### URUCHOMIONO KOLEJNE POŁĄCZENIE MIĘDZYMIASTOWE

Od 7 kwietnia w poniedziałki i piątki linia lotnicza Jet Air wprowadziła loty na trasie Warszawa-Bydgoszcz-Warszawa.

#### W LECIE Z WROCŁAWIA DO BRUKSELI

W sezonie letnim 2008 r. nastąpi kontynuacja bezpośredniego połączenia z Wrocławia do Brukseli. Loty będą odbywały się trzy razy w tygodniu, we wtorki, środy i piątki.

► biorstwa państwowego? Jest bardzo prosty: właściwej analizie, prawidłowym planowaniu, dokładnym liczeniu kosztów i rozsądnym szacowaniu potencjalnych przychodów. Do tego dodano jeszcze duże zaangażowanie pracowników i nieco bardzo pomysłowych inicjatyw.

Jeśli chodzi o koszty, postanowiono oszczędzać, ale z głową. W związku z tym dobrze opłacani pracownicy muszą wykonywać wiele różnych zadań. W efekcie, na lotniskach obsługujących do 400 tys. pasażerów rocznie, optymalne zatrudnienie wynosi 28 osób, co przekłada się na 8 osób na każdej zmianie. Ta ósemka jest w stanie obsłużyć wszystkich i zrobić wszystko: od sprzedania biletów do kontroli bezpieczeństwa.



**David Henderson**

Zastosowano przy tym sporo niekonwencjonalnych rozwiązań.

Że Szwedzi potrafią liczyć wiedzą wszyscy. Dlatego nikogo nie dziwi, że proces kontroli wydatków został rozwiązany szybko i sprawnie. Po tem tylko przyszedł czas na analizę i decyzje, gdzie warto, a gdzie nie wolno oszczędzać. I tak zrodziły się rozwiązania, które gdzie indziej nie występują. Np. dlaczego nie podnieść obrotów lotniska przez zwiększenie sprzedaży w sklepie lotniskowym, a przy okazji zaoszczędzić na kasjerce i pracowniku handlingu. Oczywiście, jest to możliwe. Odprawa biletowo-bagażowa odbywa się przy kasie w takim sklepie, a przy okazji każdy nabędzie to i owo. Jeśli lotnisko ma spore przerwy pomiędzy kolejnymi lotami, czas można znakomicie wykorzystać na zorganizowanie kinderparty. Robią to McDonald's, KFC i inni, a w Szwecji również lotniska. Co ciekawe, ten sposób na obchodzenie urodzin lub imienin szybko stał się bardzo popularny. Rodzicom pociech również oferuje się pewne atrakcje, a w ten sposób na pewno zasilą oni kasę, kupując kawę lub ciastko. I tak ziarno do ziarnka...

Bardziej wyrafinowane rozwiązania stały się wynikiem analiz dotyczących wycofywania się przewoźników z obsługi niektórych połączeń. O zasadzie, że na zawieszeniu połączenia nie traci tylko linia lotnicza, wiedzą prawie wszyscy, ale



**Olle Sundin**

gdy policzono, jakie są straty globalne, wszyscy zainteresowani jakby dostali skrzydeł i wspólnie przystąpili do rozwiązywania problemu. Tak powstały szerokie pakiety ofert dla turystów okazjonalnie przyjeżdżających do Szwecji, dla tych, którzy nigdy wcześniej tu nie byli i dla tych, którzy robią to bardzo często i to nie tylko w celach turystycznych. Ruch w drugą stronę też jest przecież możliwy i odpowiednio skonstruowane oferty turystyczne, skierowane do poszczególnych nisz rynkowych, szybko zaowocowały zwiększonym ruchem na lotniskach. Efekt synergii nie dał na siebie długo czekać, choć na razie wcale nie są to gigantyczne zyski. Natomiast patrząc na dynamikę zjawiska, przyszłość rysuje się bardzo interesująco.

Na koniec sesji lotniskowej na mównicy pojawił się Matthew Finn, od roku 2001 związany z SITA. Jest specjalistą od współpracy z organizacjami rządowymi i problematyki ochrony. W trakcie wystąpienia wskazał prosty sposób pozwalający zaoszczędzić ponad godzinę na odprawie pasażerów Boeinga 747. Okazuje się, że wprowadzając system identyfikacji pasażerów związany z posługiwaniem się danymi biome-

trycznymi, znakomicie ułatwia życie wszystkim. Na każdym etapie odprawy i kontroli można posłużyć się jednym dokumentem – kartą identyfikacyjną, a system informatyczny będzie wydobywał odpowiednie informacje. Efektem tego będzie zaoszczędzenie około 10 sekund na etapie odprawy paszportowej na każdym pasażerze. A przecież to niejedyny moment, w którym można ułatwić obsługę pasażera na lotnisku. W sumie oszczędności są ogromne.

Proponowane rozwiązanie nie jest, wbrew pozorom, wyimaginowane, ponieważ zostało ono sprawdzone na jednym z największych i najbardziej zatłoczonych lotnisk w Europie – Heathrow. Niewątpliwie, jak każde rozwiązanie, ma ono swoje minusy i jego przeciwnicy bezwzględnie zweryfikują każdą innowację, ale z drugiej strony możliwość przyspieszenia procesu obsługi pasażerów i pozwolenie im na krótsze przebywanie na lotnisku albo dłuższe przebywanie w strefie handlowej będzie tak silnym bodźcem, że nikt nie pozwoli sobie na takie marnotrawstwo.

Dalsze trzy sesje koncentrowały się na zagadnieniach linii lotniczych, co oczywiście spowodowało, że problematyka portów lotniczych i współpracy z nimi była podejmowana, ale raczej marginalnie. Nie oznacza to, że referaty nie były interesujące i nie przynosiły czegoś nowego również dla słuchaczy spoza linii lotniczych. Podsumowując, w Warszawie odbyła się jeszcze jedna bardzo ciekawa konferencja. Jeśli w przyszłym roku organizatorom znowu uda się zgromadzić tak interesujące grono prelegentów, to IV doroczna konferencja EastEuro Link, będzie tą, w której niewątpliwie warto będzie wziąć udział.

*Zdjęcia Ryszard Jaxa-Matachowski*



Fot. PAWEŁ KACPRZAK