

# Командная работа на высоте

Каждый из нас знает, как важно пассажиру, летя на высоте 10 тыс. м над землей, чувствовать себя в безопасности и ощущать заботу со стороны бортпроводников. Значительная роль здесь возлагается на профессионализм, подготовленность и доброжелательность персонала. В немалой степени важна и концепция предлагаемого на борту сервиса. Только при наличии всех этих составляющих пассажир может чувствовать себя в небе комфортно и вновь выбрать этого авиаперевозчика.

Помощь авиакомпании в создании благоприятной атмосферы на борту – одна из задач службы сервиса на борту ЗАО «Аэромар».

ЗАО «Аэромар» – одно из крупнейших кейтеринговых предприятий России, специализирующееся не только на приготовлении и доставке пищи, но и на обслуживании, сервировке, оформлении, уборке и других услугах. На предприятии, базирующемся в аэропорту Шереметьево, занято около 2000 человек. В среднем в сутки производится от 35 до 50 тыс. рационов питания и обслуживается до 400 рейсов российских и иностранных авиакомпаний. Бренд компании успешно фигурирует на отечественном рынке более 20 лет, расширяя сферу услуг и динамично развиваясь даже в нынешнее нелегкое время.

**В** настоящее время ЗАО «Аэромар» предоставляет свои услуги около 30 иностранным и 20 российским авиакомпаниям, летающим в Шереметьево. Основной клиент – более 70 % заказов – ОАО «Аэрофлот», которое к тому же является одним из акционеров ЗАО «Аэромар», второй акционер – LSG Sky Chefs – одна из ведущих мировых компаний, предоставляющих обслуживание на борту самолетов в 49 странах мира. Кроме того, повара компании «Аэромар» доверяют обслуживание правительственных рейсов и VIP-персон. Клиентами ЗАО «Аэромар» в разное время были такие почетные гости, как английская королева, Билл Клинтон, Майкл Джексон.

Для повышения эффективности предлагаемых услуг еще в 2003 г. в «Аэромар» было разработано и внедрено совместный с «Аэрофлотом» проект питания ресторанного класса «Перформа» для пассажиров бизнес-класса. Это первый подобного рода проект в России, который успешно работает и совершенствуется и по сей день. В частности, он предусматривает элегантные стеклянные тарелки вместо стандартного подноса, улучшенный выбор продуктов и напитков, индивидуальный подход и повышенное внимание со стороны бортпроводника.



Служба сервиса на борту была создана в ЗАО «Аэромар» в июне 2009 г., после того как руководством «Аэрофлота» было принято решение о передаче «Аэромар» функций по осуществлению и управлению сервисом на борту. В службу сервиса вошли специалисты с огромным опытом, профессионалы в области предоставления сервиса на борту.

Задача службы – улучшение сервиса на борту. Этот отдел является связующим звеном между клиентом и производственным отделом и ориентирован главным образом на авиакомпанию, вы-

полняющие рейсы из аэропорта Шереметьево. Помимо поставки питания специалисты службы занимаются анализом поминутной технологии обслуживания пассажиров бортпроводниками. Работа службы сервиса на борту направлена на максимальное удовлетворение потребностей каждого отдельно взятого клиента и призвана обеспечить его качественным, здоровым, современным, изысканным питанием с предоставлением сервиса ресторанного уровня.

Механизм работы службы отлажен до мелочей, но при этом постоянно

