



Cztery grupy podróżnych

Aktywni seniorzy



Globalne rodziny



Globalni Pracownicy Dojeżdżający



Międzynarodowi dyrektorzy



Kolejne rozdziały opisują cztery grupy przyszłych podróżnych

Grupy te zostały wybrane spośród wielu grup przyszłych podróżnych nie tylko dlatego, że, sądząc po obecnych trendach, będą to w przyszłości grupy często podróżujące, lecz także ponieważ stwarzają różne możliwości i wyzwania dla przewoźników.

Różne potrzeby każdej z tych grup oznaczają konieczność zróżnicowania rozwiązań technologicznych, zapewniających wyjątkowo dobrą jakość usług na wszystkich etapach podróży, począwszy od rezerwacji aż do przylotu na miejsce.

Potencjalne innowacje techniczne są zatem opisane w kontekście najbardziej dla nich odpowiedniej grupy, chociaż wiele z nich może mieć szersze zastosowanie.

amADEUS



HenleyCentreHeadlightVision

Aktywni Seniorzy

50-75 lat w roku 2020 (urodzeni 1945-1970)





Aktywni Seniorzy

50-75 lat w roku 2020 (urodzeni 1945-1970)

Wraz ze starzeniem się populacji światowej wzrośnie liczba zdrowych i aktywnych emerytów (w wieku 50-75 lat) z wyższym niż obecnie dochodem dyspozycyjnym, jeżdżących na wakacje krótsze wyjazdy, by się zrelaksować oraz cieszyć życiem i wolnością

W miarę jak globalna populacja starzeje się, pojawi się bezprecedensowa liczba podróżujących starszych ludzi.

Dzięki postępom w żywieniu i medycynie ludzie obajga płci żyją dłużej, są zdrowsi i bardziej aktywni, niż poprzednie generacje. Wielu będzie także bogatszych. Wolni od konieczności pracy, zamożni emeryci i pracownicy zatrudnieni na niepełnym etacie będą korzystali ze zdobytego majątku i wolności podróżując.

Aktywni Seniorzy, dorastający w latach 60-tych, 70-tych i na początku lat 80-tych, za jakieś 15 -20 lat będą generalnie zachowywać się bardziej młodzieńczo i chętniej szukać nowych wrażeń, niż poprzednie pokolenia. Jednak ta grupa przyszłych 50-75-latków obejmie mnóstwo najróżniejszych podgrup i ich podejście, zarówno w stosunku do technologii, jak i podróży, będzie bardzo zróżnicowane, zależnie od wieku i kultury.

Najwięcej podróżujących seniorów pojawi się w zamożnych regionach o starzejących się populacjach, w tym w większości krajów najbardziej rozwiniętych (choć podwyższenie wieku emerytalnego może zahamować ten trend w niektórych krajach). Większość będzie doświadczonymi i świadomymi konsumentami, którzy dużo podróżowali w młodości. Zapewne będą wyjeżdżać w ściśle określonym celu, np. aby odwiedzić przyjaciół i krewnych za granicą, w ramach turystyki wypoczynkowej czy zdrowotnej, w celach edukacyjnych, kulturalnych lub religijnych. W tym szerokim przedziale wiekowym będzie dużo więcej osób samotnych wskutek rozpadu związku lub straty bliskiej osoby, więc przypuszczalnie ogromnie wzrośnie liczba wyjazdów dla osób o wspólnych zainteresowaniach i samotnych.

Do 2020 roku o wiele więcej podróżujących seniorów będzie pochodziło z krajów o rozwijających się gospodarkach, takich jak Brazylia, Rosja, Indie czy Chiny, w miarę bogacenia się klas średnich w tych krajach. W szczególności może nastąpić znaczny wzrost w liczbie zagranicznych wyjazdów z Chin wskutek złagodzenia restrykcji dotyczących podróży zagranicznych.

Aktywni Seniorzy będą mieli czas na podróże i, zależnie od stopnia zamożności, będą mogli często wyjeżdżać. Uwolnieni od codziennych obowiązków pracy, będą mieli czas, aby starannie przygotowywać swoje podróże, często zbierając informacje poprzez internet (lub poza siecią poprzez biura podróży, zależnie od regionu) i bzaplanować wyjazd z wystarczającym wyprzedzeniem w celu skorzystania z atrakcyjnych ofert. Będą jednak również często planować wyjazdy i dokonywać rezerwacji w ostatniej chwili, ze względu na dużą elastyczność tej grupy pod względem wolnego czasu.

Dane:

Oczekuje się, że do roku 2020 populacja starszych ludzi potroi się, osiągając szacunkową liczbę 700 milionów osób w wieku 65 lat i powyżej – ponad 20% populacji we Francji, Niemczech i Japonii będzie mieć ponad 65 lat³⁰.

Prognozy przewidują, że PKB Europy Wschodniej wzrośnie prawie dwu- i półkrotnie pomiędzy rokiem 2005 a 2015 do 4,494 miliarda USD, podczas gdy w tym samym okresie co najmniej podwoi się w regionie Azji i Pacyfiku³¹.

Według sondażu przeprowadzonego w 2004 roku w Wielkiej Brytanii przez agencję badań marketingowych NOP na zlecenie firmy Saga świadczącej usługi dla osób po 50tce, dwie trzecie z tysiąca ankietowanych osób po 50tce stwierdziło, że będzie podróżować po świecie, przy czym 1 osoba na 10 ankietowanych stwierdziła, że mogłoby pojechać na Antarktykę³².



Kluczowe potrzeby – cena, komfort i zdrowie

Aktywni Seniorzy będą mieli szereg specyficznych potrzeb związanych z podróżowaniem, wynikających z ich sytuacji ekonomicznej, oraz szczególne wymagania fizyczne związane ze starzeniem się.

Dysponujący ograniczonymi środkami Aktywni Seniorzy będą prawdopodobnie wrażliwi na ceny, lecz będą starali się zarazem zapewnić sobie odpowiedni poziom komfortu. Choć większość będzie podróżowała klasą ekonomiczną, niektórzy mogą zdecydować się na wyższy standard podczas wyjątkowych wakacji lub dłuższych podróży.

Gdy ludzie się starzeją, zmieniają się ich potrzeby fizyczne, stwarzając szereg problemów, które przewoźnicy mogą uwzględnić w celu poprawienia pasażerom jakości podróży. Trudności z poruszaniem się powodują, że dłuższe podróże stają się mniej komfortowe z powodu odległości, jakie trzeba przejść na piechotę na lotnisku oraz czasu spędzonego nieruchomo na pokładzie samolotu.

Sprawność zmysłów (zwłaszcza wzroku i słuchu) obniża się z wiekiem, co utrudnia czytanie i orientację, a więc również podróżowanie, od etapu wyszukiwania ofert do poruszania się po lotnisku.

Postępy w wiedzy naukowej i medycynie wraz z życiowym doświadczeniem, zapewnią Aktywnym Seniorom dogłębne zrozumienie swoich potrzeb zdrowotnych. Wielu starszych Aktywnych Seniorów będzie zmagać się z przewlekłymi dolegliwościami. Większa wiedza medyczna może zwiększyć poziom oczekiwań, ale i wdzięczność za zapewnioną przez przewoźników opiekę zdrowotną.



Aktywni Seniorzy

50-75 lat w roku 2020 (urodzeni 1945-1970)

Adekwatne zmiany w technologii

Krótko- i średnioterminowe

ETAP REZERWACJI:

•Spersonalizowana trasa podróży

Spersonalizowane trasy, oferujące podróżującym większy wpływ nad własną podróż. Na przykład, umożliwienie rezerwowania miejsc z większą przestrzenią dla nóg w przypadku dłuższych przejazdów i standardowych miejsc na przejazdy krótsze dla zaoszczędzenia pieniędzy. Albo umożliwienie wcześniejszego zakupu lektury czy innego rodzaju rozrywki na czas przelotu, co pomoże im zapoznać się z celem podróży przed dotarciem na miejsce.

•Dynamiczna wizualizacja

Poprzez użycie wirtualnej rzeczywistości i innych wizualizacji wysokiej jakości umożliwi podróżnym zakosztowanie przyjemności podróży. Ponieważ dla starszych podróżnych komfort jest kwestią kluczową, można im również zaoferować dynamiczną wizualizację miejsc siedzących przed dokonaniem rezerwacji, by mogli wybrać odpowiednie dla siebie siedzenie i jego rozmiar.

ETAP ODPRAWY PASAŻERÓW:

•Radiowe monitorowanie bagaży RFID

Technologia znaczników radiowych RFID ułatwia monitorowanie bagaży na samym lotnisku, jak i podczas podróży, ułatwiając mniej sprawnym fizycznie podróżnym uporanie się z bagażem.

BEZPIECZEŃSTWO I OBSŁUGA W HALI ODLOTÓW:

•Technologie monitorowania stanu zdrowia

Urządzenia monitorujące nakładane przez podróżnych podczas lotu w celu kontrolowania niektórych wskaźników zdrowia i dobrego samopoczucia, na przykład rytmu pracy serca lub poziomu stresu. Elementy otoczenia będą odpowiednio zmieniane w celu redukcji stresu lub w ramach reakcji na konkretne problemy zdrowotne pasażerów.

•Spersonalizowana opieka zdrowotna

Ustalenie pasażerów z konkretnymi problemami zdrowotnymi przed wejściem na pokład samolotu (w połączeniu z ubezpieczeniem podróży) oraz udostępnienie szczegółów leczenia i wykazu przyjmowanych leków pasażerów wyznaczonym lekarzom (mówiącym tym samym językiem, co podróżni), w miejscu docelowym.

Długoterminowe

ETAP REZERWACJI

Zarządzanie pamięcią cyfrową: technologia przechowywania i indeksowania danych pozwoli podróżnym przypomnieć sobie, co robili i doświadczali w przeszłości, oferując im możliwość pełnego powtórzenia dawnych wrażeń.

ETAP PRZELOTU

•Zmiany w przydziale miejsc

Zmiany w przydziale miejsc podczas lotu według mobilności i potrzeb przestrzennych pasażerów, na podstawie oceny stanu pasażerów podczas wchodzenia na pokład samolotu.

BEZPIECZEŃSTWO I OBSŁUGA W HALI ODLOTÓW

•Poruszanie się po lotnisku

Dostęp do wyznaczonych poczekalni na podstawie identyfikacji elektronicznej.

•Spersonalizowane usługi medyczne

Punkty medyczne na lotniskach zapewniające dostęp do opieki medycznej i lekarstw dostosowanych do potrzeb pasażera na podstawie informacji biometrycznych z chipu w paszporcie.



Aktywni Seniorzy

50-75 lat w roku 2020 (urodzeni 1945-1970)

Przykład

Profil Podróżnego

Nazwisko: Xiangmei Ansheng

Wiek: 55

Narodowość : Chińska

Zawód: Emerytowana nauczycielka, żona Zu Anshenga, emeryta zatrudnionego na niepełnym etacie jako dyrektor wyższego szczebla w koncernie naftowym.

Główna przyczyna podróżowania: Ponieważ podróże zagraniczne są ogromnie popularne, Xiangmei pragnie odkrywać nowe i ekscytujące miejsca oraz dotrzymać kroku w ilości podróży swoim przyjaciołom teraz, gdy ona i jej mąż mają na to czas i pieniądze.

Dotychczasowe podróże: Głównie podróżowali po Chinach i do krajów ościennych, takich jak Tajlandia i Malezja. Ponieważ pojawia się coraz więcej możliwości, Xiangmei z mężem chcieliby się wybrać gdzieś dalej.



Xiangmei Ansheng jest 55-letnią emerytowaną nauczycielką, mieszka w Guangzhou, w prowincji Guandong. Żona Zu, lat 58, emeryta zatrudnionego na niepełnym etacie jako dyrektor wyższego szczebla w chińskim koncernie naftowym CNOOC. Qiam, ich 25-letni syn, jest dyrektorem w sieci hotelowej Radisson Hotel w Szanghaju. Xiangmei i Zu chcieliby, aby emerytura otworzyła nowy rozdział w ich życiu, czas przygód i swobody, a także jak najlepiej wykorzystać możliwości, których wcześniej nie było. Nie mają większych problemów zdrowotnych, chociaż Zu ma pewne dolegliwości związane z cukrzycą, które trzeba starannie monitorować.

Xiangmei z mężem przeprowadzili się 3 lata temu do dużego strzeżonego apartamentowca, gdzie mieszka wielu ich przyjaciół. Podróże świadczą o wysokim statusie i stały się tu jednym z najpopularniejszych tematów rozmów. Jak żartuje Xiangmei 'Kiedyś siedzieliśmy i rozmawialiśmy o dzieciach, teraz o najlepszych biurach podróży'. Dzięki wzrostowi gospodarczemu Chin, rosną ich dochody dyspozycyjne, a 'wypadki zagraniczne' stały się bardzo modne – Xiangmei i jej przyjaciele nawet nieco rywalizują o to, kto z nich najwięcej podróżuje!

Xiangmei i jej rodzina podróżują po Chinach od 1990 roku, lecz gdy ich syn Qiam podrośł i zmieniło się prawo, podróże za granicę stały się łatwiejsze i Xiangmei z rodziną odwiedzili już Hongkong, Makao, Tajlandię i Malezję. Dzięki większym środkom na rozrywkę i rosnącej elastyczności czasu pracy Zu podróżowanie po świecie staje się możliwe. Małżeństwo wybiera się na 15-dniową wycieczkę grupową do Europy Środkowej na Igrzyska XXXII Olimpiady w Warszawie. Zu i Xiangmei zrobili rezerwację w internecie, a numer referencyjny ich rezerwacji przesłano na komórkowy palmtop Zu.

Para będzie podróżować z innymi Chińczykami i z chińskojęzycznym przewodnikiem, gdyż Xiangmei czuje się pewniej, gdy wszystko jest dla nich zaplanowane i zorganizowane, szczególnie gdy znajdują się tak daleko od domu. Nie chciałyby, żeby ich gnano z jednych zawodów na drugie, ledwo pozwalając odetchnąć po drodze. Uważają więc z Zu, że ich bezpieczeństwo i prawa będą lepiej chronione, jeśli będą podróżować z grupą chińską. Jeśli coś pójdzie nie tak, zajmą się tym organizatorzy, a jeśli Zu źle się poczuje, wtedy pomogą im inni Chińczycy.



Pobył na lotnisku stał się o wiele łatwiejszy dla starszych podróżnych. Otrzymują powiadomienie SMS-em o rozpoczęciu przyjmowania pasażerów na pokład samolotu i dostaną kieszonkowe urządzenia nawigacyjne z zaprogramowaną trasą, pomagające im dotrzeć na właściwe miejsce we właściwym czasie. Nie muszą się też martwić o bagaż, odbierze go od nich z domu na dzień przed odlotem firma kurierska – dzięki znacznikom radiowym RFID bagaże znajdą się w hotelu jeszcze przed nimi!

Zarezerwowali przelot klasą ekonomiczną o podwyższonym standardzie usług, w spokoju i ciszy 'strefy bez dzieci', zamierzając przyjemnie spędzić lot oglądając dokument o historii Europy i przewodnik po Warszawie 'Insiders Guide to Warsaw 2020' w formie elektronicznej, już wybrany i ściągnięty ze strony internetowej 'Poznaj cel swej podróży' linii lotniczych. Zu czuje się komfortowo podróżując, ponieważ linie lotnicze wiedzą o jego cukrzycy i od czasu określenia swych preferencji żywieniowych podczas pierwszej rezerwacji, zawsze dostaje jedzenie korzystne dla jego zdrowia i zachowania poziomu energii podczas lotu. Qiam ucieszył się, gdy dzięki systemowi GPS mógł sprawdzić na stronie linii lotniczych, że jego rodzice dotarli na wszystkie lotniska na trasie zgodnie z planem - co uspokoiło nie tylko jego, ale i jego rodziców. Ponieważ czują się coraz pewniej, Xiangmei i Zu nie mogą się doczekać kolejnych wspólnych wyjazdów za granicę. 5

amADEUS



HenleyCentreHeadlightVision

Globalne Rodziny





Globalne Rodziny

Wobec wzrostu światowej migracji, coraz więcej ludzi podróżuje po całym świecie, samodzielnie bądź też całymi rodzinami, odwiedzając krewnych i przyjaciół podczas wakacji, dzięki czemu mogą znów być razem i odtworzyć łączące ich więzi.

Wzrost światowej migracji spowoduje, że w przyszłości rodziny na niespotykaną dotąd skalę rozproszą się po różnych krajach i kontynentach.

Ponieważ coraz więcej ludzi migruje w poszukiwaniu lepszych perspektyw i warunków życiowych, więcej ludzi niż kiedykolwiek dotąd będzie podróżować za granicę, by spotkać się z rodziną i przyjaciółmi.

Kwestia Globalnych Rodzin w największym stopniu dotyczy regionów o dużej populacji imigrantów. Według danych ONZ na rok 2005, główne miejsca docelowe imigrantów to Ameryka Północna (w tym Stany Zjednoczone i Kanada), Europa i Oceania (w tym Nowa Zelandia i Australia), najwięcej osób wyjeżdża z Azji, Ameryki Południowej/Karaibów oraz Afryki.

W miarę jak Globalne Rodziny zakorzeniają się w krajach docelowych, ich zwyczaje i zachowania mogą ulec zmianie. Wówczas drugie pokolenie imigrantów wykazuje aspiracje co do stylu życia i postaw kulturowych łączących wpływ kraju pochodzenia rodziców i swojej nowej ojczyzny. Jednak więzy rodzinne nie muszą wcale osłabnąć, gdyż komunikacja poprzez Internet i telefony komórkowe staje się coraz tańsza i bardziej dostępna.

W przypadku Globalnych Rodzin podróże najczęściej przypadają na najbardziej strategiczne okresy, takie jak święta narodowe i religijne, gdy rodzina i przyjaciele tradycyjnie się spotykają. Takie wyjazdy mogą być zarezerwowane dużo wcześniej, podróżujące wspólnie lub osobno rodziny mogą wykupywać całe łoty do wspólnego miejsca docelowego. W tej grupie podróże mogą być również spowodowane nieprzewidywalnymi sprawami rodzinnymi, na przykład odwiedzenie chorych rodziców.

Takie grupy będą robić plany i rezerwacje wraz z pozostałymi członkami rodziny, co otwiera znaczne możliwości przewoźnikom, w ułatwieniu komunikacji między takimi pasażerami i organizowania ich w grupy. Coraz więcej podróży będzie rezerwowanych przez Internet (lub poza siecią, zależnie od regionu) w miarę wzrostu dostępności technologii, co otworzy przed przewoźnikami możliwości ułatwienia organizacji podróży grupowych.



Dane:

Obecnie ponad 191 milionów ludzi mieszka poza krajem swego urodzenia³³.

W ciągu ostatnich 25 lat liczba międzynarodowych imigrantów wzrosła dwukrotnie. Eksperti ONZ przewidują, że liczba międzynarodowych imigrantów wzrośnie do 250 milionów w rok 2050³⁴.

Największa populacja japońskich imigrantów znajduje się w Brazylii³⁵.

Z projektu Pew Internet & American Life (2006) wynika, że kontakty internetowe poszerzają sieci społeczne, a nawet zachęcają do rozmów telefonicznych i osobistych spotkań z innymi ludźmi³⁶.

Główne potrzeby – cena, podróże grupowe

Cena to dla Globalnych Rodzin kwestia kluczowa. Często są to często ludzie mniej zamożni i najważniejsze jest dla nich spotkanie z rodziną a nie 'wrażenia z wyjazdu', bywają więc bardziej skłonni do rezygnacji z komfortu na rzecz niższej ceny niż inni podróżni. Najczęściej korzystają z klasy ekonomicznej i dla oszczędności mogą podróżować w godzinach poza szczytem, także w nocy. Ponieważ głównie podróżują w najbardziej strategicznych okresach, dokonują wcześniejszych rezerwacji, chociaż niespodziewane problemy rodzinne oznaczają także planowanie podróży w ostatniej chwili, wtedy koszty zostają przesunięte na drugi plan.

Globalne Rodziny mogą bardziej od innych grup preferować podróże i rezerwacje grupowe. Różni członkowie grupy mają różne potrzeby, na przykład będzie trzeba uwzględnić potrzeby małych dzieci, ich dziadków, czy nawet pradiadków.



Adekwatne zmiany w technologii

Krótko- i średnioterminowe

ETAP REZERWACJI:

• Internetowe fora

Przewoźnicy mogą oferować fora internetowe, ułatwiające komunikację grup na temat planowanych podróży, np. koordynowanie przejazdu z i na lotnisko z innymi grupami podróżującymi w tym samym czasie. Ułatwiłoby to także uzyskiwanie zniżek za rezerwacje grupowe, jak również grupowo rezerwować miejsca w samolocie, co pozwoli im siedzieć blisko siebie.

• Rezerwacje międzyregionalne

Umożliwienie członkom rodziny z jednego regionu zarezerwowanie podróży na rzecz przyjaciół lub rodziny, np. umożliwienie imigrantowi zarezerwowania przelotów w kraju rodzinnym dla swoich rodziców i rodzeństwa na czas świątecznych wizyt.

• Łatwo dostępne i bezpieczne systemy płatności i rezerwacji

Opracowanie nowych form płatności w celu wyeliminowania zagrożeń związanych z dokonywaniem rezerwacji kartą kredytową, w niektórych regionach lub z płaceniem gotówką, np. przez użycie elektronicznych voucherów.

• Terminale do rezerwacji i nowe kanały dystrybucji

Terminale do rezerwacji i dystrybutory w dogodnych punktach, takich jak supermarkety lub sklepy muzyczne, pozwalające klientom w prosty sposób rezerwować podróże, dostarczające szczegółowych informacji o rezerwacjach i przesyłanie ich e-mailem lub na urządzenia komunikacji komórkowej. Dodatkowo mogłyby oferować wymianę punktów za wylatane kilometry na podniesienie standardu podróży.

ETAP ODPRAWY PASAŻERÓW:

• Dodatkowe usługi przewozu ładunku

Umożliwienie klientom ze specjalnymi potrzebami bagażowymi, czyli zabierającym z sobą dużą ilość bagaży, wcześniejszej rezerwacji miejsca dla bagażu w locie transportowym.

• Poruszanie się po lotnisku

Infokioski z ekranem dotykowym, z interfejsem w kilku językach, zapewniające informacje na temat położenia pytającego i wskazówki na temat poruszania się po lotnisku.

Długoterminowe

ETAP REZERWACJI

• Naturalność procesu sprzedaży

Podróże będą kupowane i sprzedawane jak każdy inny towar. Zintegrowane technologie pozwolą biurom podróży docierać z ofertą jak najbliżej imigrantów, np. poprzez sklepy etniczne lub organizacje narodowe.

ETAP ODPRAWY PASAŻERÓW

• Poruszanie się po lotnisku

Wykorzystanie zaawansowanych technologii rozpoznawania mowy, umożliwiających przetwarzanie zapytań w językach lokalnych, zamiast stosowania ekranów dotykowych.

BEZPIECZEŃSTWO I OBSŁUGA W HALI ODLOTÓW

• Optymalizacja bezpieczeństwa

Poprawa koordynacji przepływu informacji między liniami lotniczymi a urzędami ds. imigrantów poprzez wprowadzenie nowej generacji paszportów biometrycznych – z dokumentem tożsamości o rozmiarze karty kredytowej, zawierającym personalne informacje biometryczne oraz trasę podróży, statusem karty Visa i dołączonym chipem PNR, itp., w celu przyspieszenia kontroli bezpieczeństwa.

ETAP PRZELOTU

• Spersonalizowana obsługa lotów

Specjalne usługi dla lotów zarezerwowanych w mało popularnych godzinach (np. w godzinach odpoczynku). Wcześniejsze dobranie prezentowanych podczas lotu filmów na podstawie analizy preferencji podróżnych, sugerowanie, które filmy mogą im się spodobać, zanim je zamówią.



Profil podróżnego

Nazwisko: Esther Geronimo

Wiek: 26

Narodowość : Meksykańska

Zawód : Dekoratorka w domu towarowym Leohman's w Los Angeles

Główna przyczyna podróżowania: Spotkać się z bliższą i dalszą rodziną w rodzinnym mieście Puebla w Meksyku raz lub dwa razy do roku - chociaż w przyszłości Esther liczy na to, że zerwie z tradycją i część swego urlopu będzie poświęcać poznaniu innych miejsc, na przykład Europy.

Dotychczasowe podróże: Ponieważ zawsze trzeba liczyć się z pieniędzmi, Esther rzadko mogła swobodnie podróżować, ale ma nadzieję, że kiedyś to się zmieni. Prócz Europy Esther chciałaby także mieć więcej czasu na zwiedzenie Meksyku.



Esther Geronimo ma 26 lat i pracuje jako dekoratorka w domu towarowym Leohman's w dzielnicy West Los Angeles. Esther urodziła się w mieście Puebla w Meksyku, gdzie nadal mieszkają jej rodzice. W wieku 17 lat przyjechała do Los Angeles do starszego brata i tak jej się spodobało, że obecnie mieszka tu od 9 lat i płynnie mówi po angielsku. Uważa się za mieszkającą w Stanach Meksykankę, ale gdy wraca do Puebla, uświadamia sobie, jak bardzo się zmieniła! Jest teraz o wiele bardziej wyrafinowana i pobyt w Stanach wywarł zdecydowany wpływ na to, czego oczekuje od życia.

Esther ma pięcioro rodzeństwa, troje obecnie mieszka w Stanach Zjednoczonych. Jej rodzice już nie pracują i nie są najlepszego zdrowia. Jej starsza siostra Maria mieszka w Puebla i zajmuje się rodzicami. Najstarszy brat w 2014 ożenił się z Amerykanką, obecnie mieszkają w Los Angeles wraz z rocznym synem i siedmioletnią córką. Najbliżsi są bardzo ważni dla Esther - bycie częścią wielkiej rodziny daje jej bezpieczne poczucie tożsamości i jest bardzo dumna ze swych korzeni. Chętnie podtrzymuje kontakty zarówno z krewnymi mieszkającymi w Stanach, jak i w Meksyku i jest z nimi w stałym kontakcie poprzez videomail i Skype. Jej ciotka mieszka o trzy domy dalej i jak wielu osobom z pokolenia rodziców Esther zależy jej, by dzieci znały swe korzenie i utrzymały silną więź ze swym meksykańskim dziedzictwem - martwi się, że ani Esther, ani jej własne dzieci nie przestrzegają meksykańskich tradycji tak bardzo, jak powinny.

Chociaż zarobki Esther są dość niskie, tak jak cała jej rodzina ze Stanów bardzo się stara raz lub dwa razy do roku pojechać do Meksyku. Aby uzyskać jak najkorzystniejsze warunki, robią rezerwacje z dużym wyprzedzeniem i umawiają się na stworzonym przez tanie linie lotnicze forum wyjazdów do krajów latynoskich z innymi meksykańskimi rodzinami, by kupować hurtowo bilety i robić tańsze rezerwacje grupowe na loty do Meksyku. Przeloty w środku nocy oznaczają, że mogą sobie pozwolić na częstsze wizyty. Mogą również koordynować dojazdy z i na lotniska z innymi rodzinami podróżującymi w tym samym czasie. Wcześniej jej ciotka odnosiła się niechętnie do podróży lotniczych, lecz odkąd linie uruchomiły 'Wizualizację podróży', może ściągać symulacje całego przebiegu podróży, od odprawy pasażerów przez nawigację po lotnisku, kontrolę bezpieczeństwa i wreszcie sam lot, i czuje się teraz znacznie pewniej oraz lepiej orientuje się w przebiegu podróży lotniczych i aż nie może się doczekać lotu!

W sierpniu tego roku, pięcioro członków jej rodziny, w tym brat Esther z żoną, będzie lecieć z Los Angeles do Meksyku, podobnie jak sześcioro osób z dalszej rodziny z San Antonio i trzy z Chicago. W 2019 w mieście Meksyk odbyły się mistrzostwa świata w piłce nożnej, po wizycie w domu chcą więc odwiedzić nowy stadion, ponieważ cała rodzina uwielbia piłkę nożną.

Grupa nie musi się trzymać razem na lotnisku - każdy może odbyć elektroniczną odprawę pasażerów na stronie videobloga Geronimos w portalu linii lotniczych. Ich linie lotnicze wysyłają SMS-a na komórkę, gdy ma się rozpocząć wpuszczanie na pokład samolotu, więc Esther może zabrać swoich bratanków na zwiedzanie i nie martwić się spóźnieniem na samolot! Ich linie oferują też możliwość wcześniejszego zamówienia książek i gier w sklepie internetowym Amazon.com dla zapewnienia rozrywki dzieciom - rzeczy te będą już na nich czekać na pokładzie samolotu.

W przyszłym roku Esther dostanie awans i podwyżkę, więc rozważa wyłamanie się z rodzinnej tradycji i wyjechanie do Europy ze swoim chłopakiem Francisco. Jej amerykańscy przyjaciele niewiele czasu wolnego poświęcają swoim rodzinom, zazdrości im tego, jak dużo podróżują. Chciałaby wybrać się do Europy, ale nie jest pewna, jak zareaguje na to rodzina. Marzy o tym, by zobaczyć wystawy ogromnych domów handlowych w Paryżu, Barcelonie i Londynie. Esther chciałaby również lepiej poznać sam Meksyk.



amADEUS



HenleyCentreHeadlightVision

Globalni Pracownicy Dojeżdżający





Globalni Pracownicy Dojeżdżający

Coraz więcej ludzi mieszka i pracuje w różnych krajach, korzystając z malejących kosztów podróży i nienormowanego czasu pracy w celu poprawienia jakości swego życia

Globalni Pracownicy Dojeżdżający, którzy mieszkają i pracują w różnych krajach, by zapewnić sobie lepszą jakość życia lub perspektywy kariery.

Licząc na poprawę jakości życia, coraz więcej ludzi będzie korzystać z elastycznych warunków zatrudnienia i stosunkowo niskich kosztów podróży, by mieszkać i pracować w różnych krajach, na przykład mieszkać w Nicei we Francji, a pracować w Anglii, w Londynie.

Taki wybór stylu życia sprawi, że będą się osiedlać tam, gdzie, jak sądzą, ich jakość życia polepszy się, na przykład w krajach, gdzie koszty utrzymania są niższe, niż w kraju, w którym pracują, więc zarobki będą wystarczać na dłużej; tam, gdzie styl życia bardziej pasuje do ich upodobań, na przykład posiadanie większej przestrzeni życiowej na terenie mniej zurbanizowanym, lub tam, gdzie są lepsze warunki dla ich dzieci.

Będą dojeżdżać do pracy raz w tygodniu lub co dwa tygodnie, zależnie od warunków zatrudnienia. Może to dotyczyć dojazdów wewnątrz jednego kraju, np. w granicach USA lub Chin, lub też międzynarodowych, np. połączeń wewnątrz europejskich między Francją a Niemcami.

Taki styl życia będzie najczęściej wybierany przez dyrektorów wyższego szczebla, konsultantów nieetatowych i pracowników zatrudnionych na elastycznych warunkach, w wieku od 20 do ponad 40 lat. Przeważnie będą to „pracownicy wiedzy”, którzy dzięki tanim i szybkim technologiom komunikacyjnym będą mogli pracować na odległość.

Pozostałymi Globalnymi Pracownikami Dojeżdżającymi będzie kierować pragnienie rozwoju zawodowego i będą korzystać z rosnącej liczby krótkoterminowych posad oferowanych przez pracodawców w celu wzbogacenia doświadczenia i wiedzy rynkowej. Ci pracownicy będą dojeżdżać do pracy za granicą i wracać do domu w kraju rodzinnym.

Taki system dojazdów w pewnym stopniu zależy od obniżenia kosztów podróży (choć poziom życia zapewniony przez mieszkanie za granicą może obniżyć stopień liczenia się z kosztami). Możliwe jednak, że proces spadku cen zostanie zablokowany przez rosnące naciski w kwestii redukcji emisji dwutlenku węgla. Może to wywrzeć wpływ na częstotliwość takich podróży, zmuszając Globalnych Pracowników Dojeżdżających do podróżowania raczej co dwa tygodnie, niż co tydzień, lub do różnicowania środków transportu (np. korzystanie z szybkiej kolei).

Globalni Pracownicy Dojeżdżający będą podróżować w godzinach szczytu w dni robocze. Będą to prawdopodobnie częste podróże, rezerwowane hurtowo z wyprzedzeniem dla obniżenia kosztów, choć w przypadku nieplanowanych spotkań służbowych, rezerwacje będą dokonywane w ostatniej chwili i z mniejszym zwracaniem uwagi na ceny.



Dane:

Wzrost liczby dojazdów międzynarodowych ułatwi spadek liczby zatrudnionych w stałych godzinach pracy: według sondażu Europejskiej Fundacji na Rzecz Poprawy Warunków Życia i Pracy Eurofund z roku 2006, elastyczne ustalenia co do czasu pracy stosuje niemal połowa (48%) firm europejskich zatrudniających co najmniej 10 osób³⁷.

63% badanych w europejskim sondażu zamieszczonym na stronie www.personnelzone.com przewiduje wzrost liczby dojazdów międzynarodowych pracowników zatrudnionych w innym kraju, niż miejsce zamieszkania³⁸.

Badania do wykazu Perspektyw Zatrudnienia wykazały, że 42% respondentów twierdzi, że w ciągu ostatnich 5 lat zwiększyło rekrutację za granicą o niemal jedną piątą, tak więc i liczba pracowników wyjeżdżających do pracy za granicę wzrosła w ciągu ostatnich 5 lat, a 20% firm uważa za ważne lub bardzo ważne, by dyrektorzy wyższego szczebla wyjeżdżali za granicę³⁹.

Główne potrzeby – oszczędność czasu, elastyczność

Działający pod presją czasu Globalni Pracownicy Dojeżdżający nie zechcą go niepotrzebnie tracić podczas podróży. Dlatego duży wpływ na ich wybory będą miały dogodne położenie terminali podróży, łatwość rezerwacji, szybkość odprawy pasażerów oraz kontroli bezpieczeństwa.

Globalni Pracownicy Dojeżdżający będą wymagali możliwości pracy podczas podróży, kwestią kluczową dla tej grupy będzie dostęp do technologii podczas przelotów i w halach odlotów.

Ze względu na zmieniające się terminy spotkań służbowych, przewoźnicy będą musieli się wykazać elastycznością systemu rezerwacji i biletowego, szczególnie w stosunku do tej często podróżującej grupy.

Przewoźnicy będą musieli też zadbać o zapewnienie relaksu zestresowanym pracownikom powracającym ze spotkań służbowych lub chcących się wyciszyć przed weekendem.



Adekwatne zmiany w technologii

Krótko- i średnioterminowe

ETAP REZERWACJI

- **Informacje o cenie biletu w czasie rzeczywistym**
Zapewniane przez technologie rezerwacji włączone do funkcji kalendarza urządzeń kieszonkowych, podświetlanie najbardziej korzystnych cenowo i dogodnych wariantów podróży dla różnych godzin czy dni i łączących różne środki transportu, w tym kolej i podróże lotnicze, wynajem samochodów i taksówki. Zapewnienie porównania w Internecie w czasie rzeczywistym cen biletów dla takiej samej trasy i w takich samych godzinach, pozwalając wybrać pasażerom najlepszą ofertę.
- **Pakiety usług i usługi dodatkowe**
Umożliwienie zakupu pakietów dostosowanych do potrzeb klienta, na przykład sprzedaż hurtowa kuponów na częste przeloty lub wybór z menu systemu opcji wstępu do poczekalni klasy biznes - nawet przy rezerwacji biletu klasy ekonomicznej.
- **Internetowe gromadzenie danych cyfrowych - zapis danych osobowych & parametrów podróży**
Podróżni będą mogli oprócz parametrów podróży wpisać także swe upodobania. W przyszłości pozwoli to uwzględnić ich potrzeby już na etapie rezerwacji, prowadząc do proaktywnego świadczenia dodatkowych usług. Na przykład połączenia miejskie dla pasażerów dysponujących ograniczonym czasem lub spersonalizowane informacje na temat wydarzeń, działań i miejsc w punkcie docelowym mogących szczególnie zainteresować tę grupę podróżnych.
- **Świadomość ekologiczna**
Linie lotnicze mogą oferować pasażerom możliwość kompensaty za emisję dwutlenku węgla podczas przelotu, na przykład jako niewielką dopłatę do ceny biletu. Za regularne kompensowanie emisji dwutlenku węgla można by oferować nagrody, na przykład podniesienie standardu usług. Wpływ przelotów różnych samolotów na środowisko na różnych trasach można sygnalizować systemem 'światła drogowych'.

ETAP ODPRAWY PASAŻERÓW

- **Elastyczne zarządzanie podróżami**
Umożliwienie pasażerom przybyłym na lotnisko przed czasem na bezproblemowe wejście na pokład wcześniejszego samolotu zgodnie z koncepcją 'zawsze do przodu' w celu zoptymalizowania podróży pasażerom dysponującym ograniczonym czasem.
- **Optymalizacja bezpieczeństwa**
Istnieje możliwość zaoszczędzenia czasu podróżnym informując ich z wyprzedzeniem, ile czasu zajmie kontrola bezpieczeństwa lub przez przydzielanie indywidualnego przedziału czasu na kontrolę bezpieczeństwa (i przypomnienie o niej poprzez wysyłanie wiadomości na urządzenia kieszonkowe klientów) w celu maksymalnej optymalizacji podróży.

ETAP PRZELOTU

Połączenia 24/7

Zapewnienie dostępu do szerokiego zakresu technologii komunikacyjnych, takich jak VoIP, telefony komórkowe, internet i laptopów, na pokładzie samolotu umożliwi pasażerom kontynuację pracy podczas podróży. Dzięki współpracy ze sklepami można rozszerzyć ofertę o możliwość robienia zakupów podczas lotu, na przykład kupowania produktów spożywczych, odbieranych w sklepie lub dostarczanych pasażerom zaraz po wyładowaniu.

Długoterminowe

ETAP ODPRAWY PASAŻERÓW

- **Terminal samoobsługowy**
Terminal samoobsługowy nowej generacji może być połączony z systemem identyfikacji cyfrowej, pozwalając na elektroniczną odprawę pasażerów i wprowadzanie zmian do trasy podróży.
- **Połączenie paszportu biometrycznego z urządzeniami PNR**
Umożliwienie pasażerom szybkiego przejścia przez lotnisko dzięki zbliżeniowej „złotej karcie bezpieczeństwa”, przyspieszającej kontrolę bezpieczeństwa.
- **Dodatkowe usługi**
Na przykład spotkania sieciowe, profesjonalne programy sieciowe, czy też konkretne informacje na temat celu podróży, które podczas przelotu można ściągnąć na iPoda lub jako podcasty.



Globalni Pracownicy Dojeżdżający

Przykład

Profil podróżnego

Nazwisko : David Murray

Wiek: 32

Narodowość: Brytyjska

Zawód: Dyrektor artystyczny i główny projektant w studio graficznym w Londynie

Główna przyczyna podróżowania:: David mieszka w Pradze wraz z żoną i matką córeczką, co drugi tydzień dojeżdża do pracy w Londynie

Dotychczasowe podróże:: Ponieważ David urodził się w Australii, kiedyś wiele podróżował, zarówno na krótkie, jak i dalekie dystanse. Obecnie gdy poświęca tak dużo czasu na dojazdy, woli unikać podróżowania w czasie wolnym.

David Murray, lat 32, jest doświadczonym podróżnym, pracuje jako grafik. Jest z pochodzenia Anglikiem, dorastał w Australii, przez kilka lat mieszkał w Londynie. Obecnie mieszka ze swą czeską żoną Lucią i ich roczną córeczką Zuzą w przyjaznej dla rodziny, lecz zarazem modnej dzielnicy Pragi. David pracuje dla studia graficznego w Londynie. Zamieszkali w Pradze ze względu na tańsze nieruchomości, żyją tu na wyższym poziomie i są blisko rodziny Lucii, która pomaga im opiekować się Zuzą, gdyż Lucia pracuje na pół etatu. Rodzina przykłada dużą wagę do ograniczania emisji dwutlenku węgla i mieszka w domu przyjaznym dla środowiska. Nie mają samochodu, ale korzystają na spółkę z sąsiadami z napędzanego wodorem samochodu do podróży lokalnych. Na większe dystanse podróżują siecią szybkich kolei, która w ciągu ostatniej dekady znacznie się poprawiła.

Tak jak wielu jego przyjaciół, David wynegocjował ze swym pracodawcą, że będzie dojeżdżał z Pragi do pracy w Londynie. Obecnie pracuje tydzień w Pradze i tydzień w Wielkiej Brytanii, o ile pozwala na to plan pracy. W poniedziałek o 6 rano jedzie taksówką wodorową na lotnisko Praga-Ruzyne, by złapać samolot o 8.00 rano i o 10.00 rano siedzi już za swoim biurkiem w Londynie. Rok temu David wraz z trzema kolegami kupił mieszkanie w Londynie. Założyli stronę, przez którą rezerwują sobie noclegi w mieszkaniu i koordynują wspólnie życie towarzyskie.

David musi być dobrze zorganizowany. Na swoim palmtopie komórkowym ma zainstalowany program do rezerwacji, zaznaczający najbardziej opłacalne i dogodne połączenia w dniach, gdy planuje podróż różnymi środkami transportu, samolotami, koleją, taksówkami. Woli kupować bilety lotnicze hurtowo i z wyprzedzeniem, ponieważ tak jest o wiele taniej. Jego plan pracy bywa nieprzewidywalny, często musi w ostatniej chwili polecieć na spotkanie w paryskiej siedzibie jego firmy. Dlatego kluczową kwestią jest dla niego możliwość dokonywania elastycznych rezerwacji, jednak na swojej stronie internetowej może łatwo zmienić terminy lotów i chociaż podnosi to czasem cenę biletu, to jednak sama zmiana terminu przebiega szybko i jest darmowa.

David jest świadomy, jaki wpływ na środowisko naturalne mają częste loty krótkodystansowe. Gdy to tylko możliwe, rezerwuje 'zielone' lub 'żółte' loty, według systemu 'świąteł drogowych', wprowadzonego w 2013 dla oznakowania wpływu każdego samolotu lub trasy przelotu na środowisko naturalne. Studio graficzne, w którym pracuje, w 2015 zadeklarowało się jako 'przyjazne dla środowiska' i od tej pory firma pokrywa opłaty kompensacyjne za emisję dwutlenku węgla wynikającą z podróży swych 60 pracowników.



Obecnie po lotnisku można się poruszać dużo łatwiej, niż kiedyś, co cieszy Davida, gdyż nie lubi tracić czasu w podróży. Odkąd jego linie w 2013 wprowadziły indywidualne przedziały czasu na kontrolę bezpieczeństwa, prawie nie ma kolejek. Szczególnie szybko przebiega kontrola z paszportem-kartą z chipem i numerem PIN, czuje się bezpieczniej wiedząc, że wszyscy mają dane biometryczne na karcie. Jeśli szybko przejdzie kontrolę, jako stały klient David może optać wstęp do poczekalni klasy biznes, gdzie może spędzić kwadrans w barze świetlna-flenowym zanim otrzyma przypomnienie o wejściu na pokład. Gdyby nie łatwy dostęp do różnych technologii, zapewniony przez taniego przewoźnika, Davidowi byłoby dużo trudniej pogodzić pracę z dojazdami. Nie musi brać ze sobą laptopa, gdyż nawet tanie linie lotnicze oferują je na czas lotu, podczas podróży sprawdza więc maile i gawędzi z Lucią przez VoIP zanim ona wyjdzie do pracy. David i Lucia w weekendy jeżdżą sami lub z przyjaciółmi po Czechach i sąsiednich krajach, zazwyczaj korzystają z taniej szybkiej kolei. Raz do roku, latem lecą do Australii spotkać się z rodziną Davida. Lecą klasą ekonomiczną, ale wybierają przewoźników oferujących obsługę na wysokim poziomie: dogodne transfery, zapewniają rozrywkę podczas lotu i cichy pokój, gdzie można ułożyć Zuzę do snu.

amADEUS



HenleyCentreHeadlightVision

Międzynarodowi Dyrektorzy





Międzynarodowi Dyrektorzy

Dyrektorzy wyższego szczebla, podróżujący w interesach za granicę klasą premium

Wzrost liczby dyrektorów wyższego szczebla, pracujących w firmach prowadzących interesy za granicą, podróżujących klasą premium i taksówkami powietrznymi lub prywatnymi odrzutowcami.

Liczba wartościowych klientów biznesowych, podróżujących klasą premium będzie rosła w miarę jak globalizacja napędza międzynarodowy handel. W grupie Międzynarodowi Dyrektorzy będą dyrektorzy wyższego szczebla, podróżujący w pojedynkę, z grupą doradców lub ze współmałżonkiem, łącząc interesy z odpoczynkiem.

Grupa Międzynarodowi Dyrektorzy obecnie dotyczy tylko wysoko rozwiniętych rynków światowych, jednak do roku 2020 coraz większy w niej udział będą miały kraje takie, jak Brazylia, Rosja, Indie czy Chiny, gwałtownie rozwijające się gospodarczo i z coraz bardziej widocznymi powiązaniem handlowymi.

Chociaż na niektóre podróże mogą wybierać klasę premium, jednak Międzynarodowi Dyrektorzy będą coraz bardziej cenić sobie bardziej ekskluzywnie, mniej czasochłonne sposoby podróżowania, zapewniane przez prywatne odrzutowce i powietrzne taksówki.

Głównym celem podróży tych pasażerów klasy premium będą międzynarodowe spotkania i wydarzenia służbowe, choć zapewne będą się starali połączyć z pracą także odpoczynek, zabierając ze sobą współmałżonka lub przedłużając pobyt w danym miejscu na rzecz spotkań z przyjaciółmi lub znajomymi.

Międzynarodowi Dyrektorzy nie będą zwracać uwagi na cenę, ani samodzielnie organizować wyjazdów. Podróżować będą zarówno na długie (w sprawach międzynarodowych), jak i krótkie dystanse (w sprawach lokalnych).

Dane:

Według ostatniego sondażu Barclaycard Business Travel 2005/06, niemal połowa (45%) podróżujących służbowo twierdzi, że w roku 2005/06 więcej podróżowali w interesach, niż w 2004/05. Jako główną przyczynę wzrostu liczby podróży służbowych podawano rozszerzenie działalności na zagranicę (33%). Sondaż wykazał również, że wzrost w liczbie międzynarodowych podróży służbowych zwiększył zapotrzebowanie na usługi klasy premium: Do roku 2015, liczba podróżujących w interesach korzystających z usług klasy biznes wzrosła z 17% w 2005/06 do ok. 33% w 2015, wraz ze wzrostem popytu na usługi lepszej jakości i lepsze warunki do pracy⁴⁰.

Przewiduje się, że liczba ludzi dokonujących 7 lub więcej długodystansowych przelotów rocznie wzrosła z 6% w 1997 do 14% w 2015⁴¹.

Wraz ze wzrostem liczby lotów długodystansowych przewiduje się, że liczba lotów na jednego podróżującego w interesach wzrosła o 12% z 7.6 lotów rocznie w 2005/6 do 8.5 lotów w 2015⁴².



Główne potrzeby – status i luksus, personalizacja usług, niska czasochłonność, elastyczność

Międzynarodowi Dyrektorzy będą przyzwyczajeni do najwyższej jakości usług i luksusu podróży i będą mieli wysokie wymagania: przewoźnicy muszą być w stanie zaoferować usługi wysoce spersonalizowane, spełniające i uprzedzające potrzeby tej grupy klientów.

Czas Międzynarodowych Dyrektorów jest cenny - będą dbali o to, by robić to, co chcą i kiedy chcą, włączając w to także pracę i relaks. Dlatego wysoce zoptymalizowana i jak najmniej czasochłonna - na każdym etapie - podróż jest dla nich kwestią kluczową.

Kluczowe znaczenie ma również dostęp do szerokiego zakresu technologii, zarówno podczas lotu, jak i w poczekalni na lotnisku.

Ponieważ terminy spotkań służbowych będą ulegać zmianie, ważna będzie elastyczność systemu biletowego. Loty będą rezerwować ich osobiści asystenci, starając się maksymalnie zoptymalizować podróż.

Przewoźnicy będą musieli zatroszczyć się także o wypoczynek i relaks Międzynarodowych Dyrektorów - tu także przykładając wielką wagę do zapewnienia najwyższej jakości usług dostosowanych do potrzeb indywidualnego klienta.



Międzynarodowi Dyrektorzy

Adekwatne zmiany w technologii

Krótko- i średnioterminowe

ETAP REZERWACJI

- **Dostęp internetowy do historii podróży - dane o dotychczasowych podróżach**
Umożliwienie zgadywania i uprzedzania oczekiwań podróżującego na podstawie historii dotychczasowych podróży i profilu pasażera, nawet jeśli nie korzysta on regularnie z usług danego przewoźnika. Zapewni to wyrównany poziom usług niezależnie od tego, z usług którego przewoźnika aktualnie korzysta.
- **Spersonalizowane pakiety usług premium**
W związku z przewidywanym wzrostem popytu na przeloty prywatnymi odrzutowcami, można opracować (we współpracy z dostawcami prywatnych odrzutowców) spersonalizowane pakiety usług dla Międzynarodowych Dyrektorów, np. Międzynarodowy Dyrektor mógłby wybrać przelot klasą biznes z Bombaju do Paryża, ale już na przelot z Paryża do Londynu wynajmując prywatny odrzutowiec.

BEZPIECZEŃSTWO I ODPRAWA PASAŻERÓW

- **Informacje w czasie lotu**
Przewoźnicy dostarczają podcasty, które można ściągać w drodze do terminali podróży, takich jak lotniska, zawierające najświeższe informacje na temat robót drogowych, przebiegu odprawy pasażerów, itp.
- **Elastyczne zarządzanie podróżami**
Międzynarodowi Dyrektorzy, przyjeżdżający na lotnisko przed czasem, będą mogli bez problemów skorzystać z wcześniejszego lotu, zgodnie z koncepcją 'zawsze do przodu' w celu zoptymalizowania podróży.
- **Optymalizacja kontroli bezpieczeństwa**
Odprawa i sprawdzanie bagażu Międzynarodowych Dyrektorów może się odbywać przy jednym stanowisku, potencjalnie z użyciem zintegrowanego urządzenia PNR. Ewentualnie można będzie prześwietlać i odbierać bagaż przed odlotem bezpośrednio z domu pasażera.
- **Spersonalizowane powitanie**
Urządzenia GPS mogą uprzedzić pracowników sali odlotów o przybyciu Międzynarodowego Dyrektora.

ETAP PRZELOTU

- **Połączenia 24/7**
Zapewnienie dostępu do szerokiego zakresu technologii komunikacyjnych, takich jak VoIP, telefony komórkowe, Internet i laptopy, na pokładzie samolotu umożliwi pasażerom kontynuację pracy podczas podróży.
- **Nawiązywanie kontaktów**
Przełot oferuje doskonałą okazję podróżującym służbowo (szczególnie tym o wyższym statusie) do nawiązania nowych kontaktów. Dzięki rozsyłaniu informacji lub elektronicznych wizytówek pasażerowie mogliby ocenić możliwość nawiązania korzystnych znajomości podczas lotu.

Długoterminowe

ETAP REZERWACJI

- **Zaawansowane modele wyceny**
Chociaż cena raczej nie odgrywa istotnej roli dla podróżujących klasą premium, dostawcy prywatnych odrzutowców mogą sobie pozwolić na pewne obniżki cen przy układaniu harmonogramu lotów, o ile pasażerowie mogą sobie pozwolić na pewną elastyczność czasową. Np. oferowanie 30% obniżki ceny biletu, jeżeli Międzynarodowi Dyrektorzy zgodzą się okazjonalnie dzielić lot do wspólnego miejsca docelowego z innymi pasażerami.

ODPRAWA PASAŻERÓW

- **Technologie przenośne**
W identyfikacji lokalizacji osób chronionych, szczególnie na terenach/w krajach niebezpiecznych, mogą się okazać pomocne implantowane chipy i znaczniki RFID ukryte w ubraniu.



Międzynarodowi Dyrektorzy

Przykład

Profil podróżnego

Nazwisko: Rajesh Parikh

Wiek: 42

Narodowość: Hinduska

Zawód: Jeden z dyrektorów generalnych firmy Aruk Autos, producenta i eksportera skuterów

Główna przyczyna podróżowania: Rajesh dużo podróżuje służbowo, zawsze pierwszą klasą lub klasą premium. Przy okazji podróży służbowych odwiedza rodzinę, szczególnie z okazji ślubów, świąt religijnych, takich jak Diwali, i innych

Dotychczasowe podróże: Rajesh zawsze dużo podróżował, ze względu na swój status ma wysokie wymagania - także co do personalizacji usług



Rajesh Parikh ma 42 lata. Wraz z żoną Viną i trójką dzieci w wieku 11, 8 i 5 lat, mieszka w Bombaju. Jest jednym z dyrektorów generalnych w firmie Aruk Autos, zaliczającą się do największych producentów i eksporterów skuterów, motocykli i trójkołowców na świecie.

W 2004 firma Aruk Autos otworzyła salon w Dubaju. 'Nasz wybór podyktowały ewidentne zalety samego Dubaju, a w szczególności strefa wolnego handlu w dzielnicy Jebel Ali, charakteryzująca się pełnym energią środowiskiem biznesowym i wysoce wydajnym systemem utrzymywania infrastruktury'. Znaczne sukcesy Aruk Autos, nawet w kontekście ogromnego wzrostu PKB Indii, oznacza duże zapotrzebowanie na podróże służbowe. Rajesh często jeździ do Dubaju i regularnie odwiedza fabryki w Indiach. Bierze również udział w ważnych spotkaniach biznesowych w Azji, Europie i Afryce.

Wszystkie wyjazdy Rajesha organizuje jego osobisty asystent z pomocą agentki biura podróży, Vimli, która także jest Hinduską i przyjaciółką rodziny. Vimli specjalizuje się w organizacji wyjazdów służbowych, wypoczynkowych i religijnych dla hinduskich biznesmenów. Odkąd jego ulubione linie nawiązały współpracę z dostawcą prywatnych odrzutowców Shooting Star, Rajesh lata pierwszą klasą lub klasą biznes z Bombaju do Abu Dhabi i wynajmuje prywatny odrzutowiec do przelotów w granicach Emiratów Arabskich. W drodze na lotnisko jego kierowca ściąga na palmtop najnowsze informacje o ruchu ulicznym z portalu przewoźnika, dzięki czemu może zaplanować najlepszy dojazd na lotnisko. Podczas przejazdu, ich pozycja jest śledzona przez system GPS i bezpośrednio wysyłana do poczekalni klasy premium biznes, aby poinformować obsługę o jego przyjeździe. Gdy dotrze na miejsce, w poczekalni będą na niego czekać jego ulubione wegetariańskie dania, które dla niego przygotowano oraz automatycznie zostanie mu przydzielony przedział czasu na kontrolę bezpieczeństwa w szybkim trybie dla pasażerów klasy premium.

Rajesh ceni sobie swój czas i gdy podróżuje pierwszą klasą lub klasą biznes lubi łączyć pracę z odpoczynkiem. Dostępne podczas lotu technologie są obecnie tak zaawansowane, że może bez problemu odbywać wideokonferencje ze współpracownikami z Europy, Afryki czy Azji. Jego asystent wstępnie selekcjonuje e-wizytówki pasażerów podróżujących tym samym odrzutowcem, co Rajesh, pod kątem użytecznych kontaktów handlowych. Siedzą blisko siebie, więc mogą z przyjemnością poświęcić trochę czasu na nawiązywanie kontaktów. Rajesh ceni także relaks: jest gorliwym wznawcą nauk Dada Jeyshena, hinduskiego guru, chętnie więc spędza czas w sali do medytacji. Rozrywki podczas lotu dostarczają mu filmy, książki i czasopisma, wybrane i zamówione przez Vimlę, które czekają już na jego siedzeniu wraz ze szklanką ulubionego, świeżo wyciśniętego energetyzującego soku ze świeżych ziół.

Podoba mu się, że jego linie lotnicze traktują go jak VIPa – gdy musi wykupić lot w ostatniej chwili, zawsze poznają w nim ważnego klienta i zawsze znajdują dla niego miejsce w wybranym przez niego samolocie. Przechowywana przez linie lotnicze strona z historią jego podróży pomaga asystentowi Rajesha uaktualniać jego preferencje i wymagania, aby linie mogły nadal je spełniać i uprzedzać, zapewniając spersonalizowane usługi najwyższej jakości. Rajesh i jego rodzina wiele podróżują, służbowo i wypoczynkowo. Rajesh zawsze wiele podróżował w interesach i w odwiedziny do rodziny za granicą. Stara się włączyć do wyjazdów służbowych wizyty rodzinne, zwłaszcza z okazji ślubów, świąt religijnych, takich jak Diwali, i innych świąt. Vina z dziećmi często samodzielnie wyjeżdżają w odwiedziny do krewnych Viny w USA i w Wielkiej Brytanii. Lecą wtedy klasą biznes lub ekonomiczną premium, wraz ze służącą, która leci z nimi tą samą klasą. Na dłuższe wizyty do rodziny za granicą wybierają się podczas wakacji letnich i zimowych, gdzie dołącza do nich Rajesh, o ile praca mu na to pozwoli.





Pełna lista omówionych grup

Modele grup opracowano w następujący sposób:

Przeprowadzono analizę źródeł w celu zebrania informacji o obecnych podróżnych i prognozach na przyszłość.

Usystematyzowano zebrane informacje w tabeli przedstawiającej przyszłe przyczyny (uwzględniając podstawowe dane demograficzne podróżujących, z kim będą podróżowali, z jakiego powodu, jak również najważniejsze parametry lotów: krótko-/długodystansowe, krajowe/międzynarodowe, klasą ekonomiczną/premium) podróży wypoczynkowych i służbowych.

Dzięki tej tabeli udało się ustalić kilka kluczowych przyczyn podróżowania, których liczba wedle przewidywań wzrośnie.

W przypadku wyjazdów wypoczynkowych są to:

1. Przerwa w nauce / pracy. Młodzież wyjeżdżająca w samodzielną podróż średnioterminową (6-12 miesięcy) za granicę w poszukiwaniu relaksu, przygód i dla wzbogacenia doświadczenia życiowego. Zazwyczaj niskobudżetowe, obejmujące kilka krajów, mogą się łączyć z podjęciem za granicą pracy płatnej lub na zasadach wolontariatu.
2. Samotne wyjazdy wypoczynkowe. Wraz ze wzrostem liczby ludzi mieszkających samotnie, można spodziewać się wzrostu liczby ludzi wyjeżdżających w pojedynkę na krótkie wakacje.
3. Wakacje emerytów. Wraz ze starzeniem się populacji światowej, wzrośnie liczba zdrowych i aktywnych emerytów jeżdżących na wakacje i krótkie wyjazdy zarówno po kraju, jak i za granicę, by na emeryturze cieszyć się życiem i wolnością.
4. Odwiedzanie rodziny i przyjaciół. Wraz ze wzrostem globalnych migracji, coraz więcej ludzi podróżuje za granicę, samodzielnie lub całymi rodzinami, by odwiedzać rodzinę i przyjaciół w czasie urlopów, dzięki czemu mogą wspólnie spędzić czas i umocnić więzi.
5. Nowoczesne wyjazdy rodzinne. Tradycyjny model rodziny zanika – wiele gospodarstw obecnie prezentuje 'alternatywne' i poszerzone modele rodziny. Może to prowadzić do wzrostu liczby wyjazdów nowych struktur rodzinnych na wspólne wczasy.
6. Wakacje w parach. Wobec pojawiającej się w wielu krajach tendencji do jak najpóźniejszego rodzenia dzieci, wzrośnie liczba par podróżujących razem podczas krótkich przerw weekendowych lub dłuższych wakacji.
7. Grupowe wyjazdy ludzi dorosłych. Wspólne wyjazdy wakacyjne dorosłych, przyjaciół pragnących wspólnie spędzać czas i wspólnie dzielić się wrażeniami, lub dorosłych o podobnych zainteresowaniach lub stylu życia.

W przypadku podróży służbowych wzięto pod uwagę szereg zmiennych, w tym różny staż pracy, częstotliwość, krótki/długi dystans, którą klasą podróżowano, krajowe/ międzynarodowe, w pojedynkę/grupowe, służbowe/służbowe z wypoczynkiem.

Z wyodrębnionych na podstawie wyżej wymienionych zmiennych grup najważniejsze to:

1. Podróżujący w interesach dbający o cenę;
2. Pracownicy dojeżdżający (podgrupa grupy 1);
3. Podróżujący klasą premium (Międzynarodowi Dyrektorzy).

Wybrano cztery kluczowe grupy podróżnych na podstawie następujących kryteriów :

- Wpływ przyszłych zmian demograficznych,
- Wyraźna odrębność demograficzna,
- Opłacalność dla branży przewozowej,
- Potencjalnie najbardziej zainteresowana nowinkami technicznymi odpowiadającymi ich potrzebom.