



Latać bezpiecznie i komfortowo

WYWIAD Z **BARTŁOMIEJEM RZEPECKIM**
WICEPREZESEM ZARZĄDU JET SERVICE POLAND SP. Z O.O.

Dla przeciętnego człowieka, nawet będącego blisko lotnictwa, określenie handling to obsługa pasażerów, bagażu, catering i sprzątanie, no może jeszcze tankowanie samolotów. Jet Service Poland świadczy niewiele takich usług, a jednak uważacie się za firmę handlingową. Co tak naprawdę robi Jet Service Poland?

Jet Service Poland Sp. z o.o. prowadzi działalność w trzech głównych obszarach. Po pierwsze, zajmujemy się sprzedażą biletów w imieniu linii lotniczych, takich jak Wizzair, Norwegian Air Shuttle, Germanwings, BMI Baby, Ryanair, a także Iceland Express. Reprezentujemy wszystkie wymienione linie lotnicze w kontaktach z klientami, w tym odpowiadamy za wszelkie zmiany, które muszą być wprowadzone na biletach, wynikające ze zmian rozkładów bądź odwołań. Pobieramy także opłaty za bagaże specjalne i nadbagaże.

Drugim filarem, na którym oparliśmy działalność naszej firmy, jest nadzór lotniczych firm handlingowych na lotniskach w Polsce. Takie usługi świadczymy dla białoruskiej Belavii oraz trzech linii izraelskich: Arkia, Israir i Sun d'Or International Airways.



Ad hoc tego typu usługi świadczymy również dla Spanaira oraz innych przewoźników, którzy od czasu do czasu przylatują do Polski. Wśród nich warto wymienić bardzo ekskluzywną linię lotniczą Privatair ze Szwajcarii, specjalizującą się w przewozie pasażerów biznesowych. W swojej flocie mają samoloty różnych typów – od przeciętnych biznesjetów aż po dużego Boeinga,

w którym są miejsca dla czterdziestu kilku pasażerów. To najlepiej świadczy o komforcie podróży.

Trzeci rodzaj działalności Jet Service Poland to czarterowanie samolotów, czyli *brokerage*. Oferujemy nasze usługi ludziom biznesu, którzy muszą podróżować w specjalnych warunkach. Zasadą naszej firmy jest to, że zawsze staramy się spełniać oczekiwania klienta, i z reguły staramy się zaofiarować więcej niż się spodziewa. Na przykład: nasi klienci mają polecieć gdzieś na Wyspy Dziewicze, 2–3 osoby. Można je tam wysłać taniej Falconem 2000, który będzie po drodze lądować i dotankowywać paliwo, albo Gulfstreamem 500 czy Global Expressem. W tym wypadku klient wsiądzie do samolotu wieczorem, zje dobrą kolację, prześpi się, zje śniadanie i po 11 godzinach lotu wysiądzie w miejscu docelowym na drugiej półkuli. Oczywiście, wszystko zależy od zasobności portfela i potrzeb naszych klientów.

To wygląda jak ze sceny filmu „Pogoda dla bogaczy”.

Oczywiście, to jest usługa dla bogatych. Może to dobry moment, aby zacząć pisać, że loty kosztują. Płaci się za bezpieczeństwo i komfort. Rękami i nogami bronimy się przed klientami, którzy naoglądali się w telewizji reportaży, że można wynająć samolot za 300–400 USD/godz. lotu. Oczywiście, jest to możliwe, ale nie w tym segmencie. Były już i w Polsce firmy próbujące świadczyć usługi na takim poziomie, ale zawsze się to źle kończyło. Na czymś trzeba oszczędzać. Samolot może być stary, może nie mieć instalacji odladzającej itp. Dla bezpieczeństwa i szybkości usługi są to elementy nie do zlekceważenia. A były już w Polsce i takie wypadki, gdy biznesmani wsiadali do samolotu, na którym oszczędzali, i kończyli lot na środku jakiejś łąki, daleko od lotniska docelowego. W Jet Service Poland takie przypadki się nie zdarzają, ponieważ priorytetem jest zawsze bezpieczeństwo i komfort naszych klientów.

Brzmi ładnie, a firma ma już ponad dziewięć lat doświadczeń. Co możecie uznać za największy sukces?

Wydaje mi się, że można mówić o dwóch sukcesach, wynikających z zakresu naszej działalności. Pierwszy to decyzja o wejściu we współpracę z tanimi przewoźnikami. Zaczęliśmy od Wizzaira, to był niewątpliwie dobry krok. Nawiązaliśmy też kontakty z innymi liniami lotniczymi z tego segmentu i rozpoczęliśmy współpracę. Znaleźliśmy również odpowiednich ludzi do



firmy, którzy potrafią rozwiązać wszystkie problemy, a gdy zajdzie potrzeba – zjawić się na lotnisku w każdej chwili.

Potwierdzeniem tego faktu jest to, że nasi klienci, którzy zeszli z polskiego rynku, jeśli wracają do Polski, to wracają również do nas. Mamy nadzieję, że tak będzie z hiszpańskim LTE International Airways, dla którego wykonywaliśmy w Warszawie usługi nadzoru do wiosny 2008 roku. Linia ta zawiesiła działalność, ale mamy nadzieję, że powróci nad polskie niebo. Mieliśmy problemy z liniami zwijającymi się z dnia na dzień, ale i temu zaradziliśmy. Cieszymy się z tego, iż żaden z naszych znaczących, długoletnich partnerów biznesowych nie zrezygnował z naszych usług, mimo zwiększającej się przecież konkurencji.

Drugim osiągnięciem jest nasza pozycja na rynku operacji czarterowych. Mamy stałych klientów oraz takich, którzy pojawiają się tylko okazjonalnie. Zdarza się, że dzwonią do nas i mówią, że muszą polecieć za 3–4 godziny, a my musimy znaleźć jakiś samolot u przewoźników, z którymi współpracujemy, i na ogół znajdujemy. To, że udaje się nam to zrobić na mniej więcej normalnych warunkach, pozwalających zachować elastyczność wobec klienta, i jednocześnie zadowolić wymagania przewoźnika, świadczy o zaufaniu do naszej firmy i jej pozycji na rynku. Nie zawsze musimy wpłacać pieniądze przed lotem, często wystarczy zobowiązanie.

To sukcesy, ale życie nie jest ścieżką ustaną kwiatami. Jakie są problemy?

Problemy, oczywiście, są, bo takie jest życie. Napotykamy je we wszystkich sektorach naszej działalności, ale te najtrudniejsze pojawiają się we współpracy z firmami lotniskowymi i wiążą się z ludźmi i ich podejściem do klienta. Dla nas klient jest najważniejszy, bo z niego żyjemy.

W zeszłym miesiącu załatwiliśmy zezwolenia dla Air Europa i Spanaira. W zasadzie wystarczyłaby najwyższej godzina na załatwienie wszystkich formalności, ale pojawił się problem konsultacji i uzgodnień. Pracownicy nie mają kompetencji do podejmowania poważniejszych decyzji i muszą się konsultować z przełożonymi. Jeśli jest potrzebna opinia księgowości i jeśli jest po 16.00, to jest naprawdę duży problem. W weekendy bywa jeszcze gorzej.

Zdarza się, że otrzymujemy pilny telefon od jednego z naszych klientów, że ma problemy na lotnisku. Okazuje się, że klienci, którzy zapłacili za lot kilka lub kilkanaście tysięcy euro, są obsługiwani razem z pasażerami low cost i muszą stać w długich kolejkach do odprawy czy do kontroli bezpieczeństwa. Wynika to często z braku infrastruktury lotniskowej, a także nieodpowiedniego podejścia do klienta pracowników portów. Poza tym natykamy się na procedury, które świadczą o braku wyobraźni. Naszych pasażerów przewozi się takimi samymi autobusami, jak pasażerów rejsów rozkładowych i pobiera się taką samą opłatą za dwie lub trzy osoby, jak za cały autobus. A są przecież małe autobusy lub samochody, które wożą np. załogi. To zrobiłoby znacznie lepsze wrażenie, a i koszt byłby niższy.

Jest też sprawa opłat. Zdarza się, że zaczynamy współpracę z nowym klientem i od razu wyznacza się maksymalne możliwe opłaty. Gdy klient wraca, okazuje się, że nadal opłaty są maksymalne. To robi złe wrażenie i zniechęca klientów, z których lotniska mogą zupełnie dobrze żyć, ale na dłuższą metę.

Dlatego trzeba o tym rozmawiać.

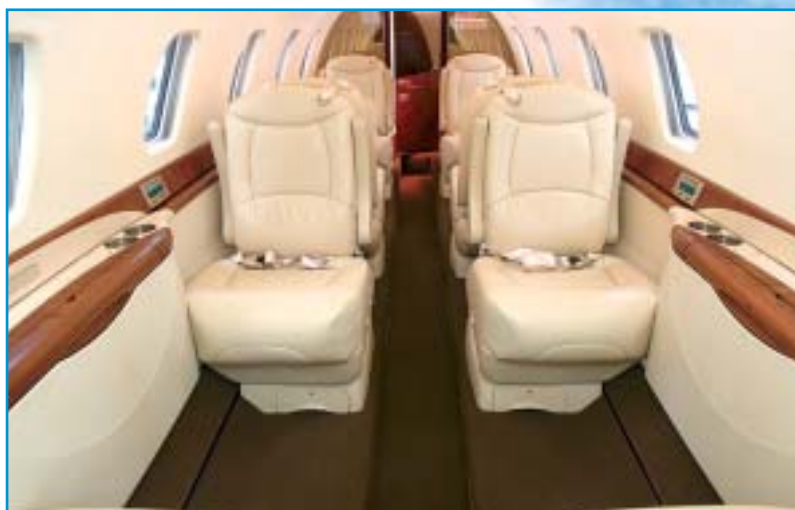
Oczywiście, że rozmawiamy, ale efekty nie są zachwycające, bo stare problemy stale powracają.

Parę tygodni temu prowadziłem negocjacje na temat operacji czarterowych w Odessie. Wszystkie sprawy zostały załatwione w jednym pokoju i w czasie jednego spotkania. Trzeba było tylko przedstawić gwarancje i odpowiednie zaświadczenia dotyczące ubezpieczeń itd.

Warszawski Terminal VIP Aviation znajdujący się przy ul. 17 Stycznia jest pewnym wyjątkiem. Tu pasażer biznesowy jest traktowany na światowym poziomie. To krok w dobrym kierunku i warto by było, aby pozostałe lotniska dążyły do podobnego standardu.

Na zakończenie pytanie o przyszłość. Jak będzie dalej rozwijać się Jet Service Poland?

Na pewno będą zmiany w obsłudze tanich przewoźników. Ten segment powoli się zmienia. Coraz więcej pasażerów samodzielnie kupuje bilety przez internet, a my mamy tyle samo pracy i mniej dochodów. Potrzebna będzie pewna zmiana lub optymalizacja i dostosowanie się do rynku.



Dalszy rozwój będzie ukierunkowany na czartery samolotów i zwiększanie naszej mocy przerobowej. Mamy już sporą rzeszę stałych klientów, ale teraz trzeba intensywnie poszukiwać nowych. Ta branża będzie się rozwijać i my chcielibyśmy rosnąć wraz z nią. W planach mamy rozszerzenie działalności firmy poza granicami Polski.

Myślimy również o dość specyficznym doradztwie. Jako firma handlingowa mamy już spore doświadczenie i fachowców, którzy mogą się przydać, gdy zaczną powstawać nowe lotniska. Władze regionalne, a nawet nowo powołani zarządzający nie będą mieli dość wiedzy i doświadczenia w zakresie tworzenia zaplecza i całości obsługi handlingowej. W nowych portach regionalnych może się znaleźć miejsce właśnie dla firmy takiej jak nasza, i to z korzyścią dla obu stron.

Nie pozostaje mi nic innego, jak podziękować za rozmowę i życzyć powodzenia.

Rozmawiał Ryszard Jaxa-Małachowski

Fot. ARCHIWUM JET SERVICE POLAND SP. Z O.O.