



Δρ. του Πολυτεχνείου Κρήτης

## Το μέλλον του τουρισμού: καινοτομία, ταξιδιωτικές συνδρομές & πιστούς ταξιδιώτες

### Ιωάννα Αψαλάκη

Οι συνδρομητικές υπηρεσίες κερδίζουν ολοένα και περισσότερο έδαφος σχεδόν σε όλους τους τομείς της οικονομίας. Οι νέες τεχνολογίες βοηθούν στην ανάπτυξη έξυπνων και εύκολα προσβάσιμων συνδρομητικών μοντέλων. Το μοντέλο συνδρομής είναι ουσιαστικά ένα πρόγραμμα ανταμοιβής επί πληρωμή. Τα μέλη πληρώνουν μηνιαία ή ετήσια συνδρομή και σε αντάλλαγμα, λαμβάνουν πρόσβαση σε καλύτερες προσφορές.

Οι αεροπορικές εταιρείες, έχοντας υποφέρει περισσότερο από τους ταξιδιωτικούς περιορισμούς κατά τη διάρκεια της πανδημίας, άρχισαν να εισαγάγουν το μοντέλο της συνδρομής σε μια προσπάθεια να υποστηρίξουν την ανάρρωσή τους και την ανάκαμψη της ταξιδιωτικής βιομηχανίας.

Το συνδρομητικό μοντέλο επιτρέπει στα μέλη που πληρώνουν να επιλέξουν τη δική τους συχνότητα που θα ταξιδεύουν κάθε μήνα. Με κλειδωμένη τιμή για 12 μήνες, τα μέλη επωφελούνται από σταθερή μηνιαία τιμή κάτω από τις τυπικές τιμές των αεροπορικών εισιτηρίων. Αυτό δημιουργεί έναν αξιόπιστο και εύκολο τρόπο ταξιδιού, επιτρέποντας στους ταξιδιώτες να σχεδιάζουν και να προϋπολογίζουν εύκολα τις πτήσεις τους χωρίς να ανησυχούν για τυχόν αύξηση των ναύλων.

Για να αξιοποιήσουν στο έπακρο τις τρέχουσες ευκαιρίες, οι αεροπορικές εταιρείες πρέπει να μάθουν από τις πρακτικές που ευδοκίμησαν κατά τη διάρκεια της πανδημίας και να χρησιμοποιήσουν

αυτές τις τακτικές για να διαφοροποιηθούν από τους ανταγωνιστές τους.

Η ανοικοδόμηση της βιομηχανίας φιλοξενίας φαίνεται αρκετά αισιόδοξη μετά την πανδημία. Όλο και περισσότερες αεροπορικές εταιρείες υιοθετούν μοντέλα συνδρομών για να προσελκύσουν πιστούς καταναλωτές, δημιουργώντας δεσμούς μεταξύ επώνυμων ταξιδιωτικών εταιριών, και ταξιδιωτών που απαιτούν εξατομικευμένες ταξιδιωτικές υπηρεσίες. Τρεις παράγοντες θα καθορίσουν το μέλλον του τουρισμού:

- Οι αεροπορικές εταιρείες που πρωτοστατούν στον τρόπο ανάκτησης του τουρισμού.
- Μοντέλα συνδρομής που θα αλλάξουν τον τρόπο που οι καταναλωτές αλληλοεπιδρούν με την βιομηχανία ταξιδιών.
- Ξενοδοχεία που εντάσσονται σε αυτή την τεχνολογική επανάσταση θα ωφεληθούν μαζικά από αυτά τα συνδρομητικά επιχειρηματικά μοντέλα.

Είναι ζωτικής σημασίας τα ξενοδοχεία να αναγνωρίσουν επίσης τις δυνατότητες αυτών των συνδρομητικών μοντέλων που προσφέρουν οι αεροπορικές εταιρείες. Υπάρχει μια φανταστική ευκαιρία για να δημιουργηθούν συνεργασίες μεταξύ της βιομηχανίας φιλοξενίας και των συνδρομητικών αεροπορικών εταιριών, που θα οδηγούσαν σε αυξημένη πληρότητα για τους ξενοδόχους. Ειδικά επειδή δίνει τη δυνατότητα στα ξενοδοχεία να κερδίσουν πρόσβαση σε επαναλαμβανόμενους ταξιδιώτες, οι

οποίοι μπορεί να έχουν μεγαλύτερη ευελιξία να ταξιδεύουν εκτός της υψηλής περιόδου, παρέχοντας ένα σημαντικό πλεονέκτημα αύξησης κερδών κατά τις εκτός σαιζόν περιόδους.

Για παράδειγμα, η Tripadvisor Plus επιβραβεύει τα συνδρομητικά μέλη τα οποία πληρώνουν σε μειωμένες τιμές τα ξενοδοχεία και τις δραστηριότητες συν μια σειρά από προνόμια, συμπεριλαμβανομένων δωρεάν αναβαθμίσεων κλπ. Επίσης η Ryanair και η Wizzair έχουν εισαγάγει συνδρομές που σχετίζονται με τις κύριες υπηρεσίες τους και προσφέρουν πρόσθετες εκπτώσεις, αναβαθμίσεις ή άλλες προσφορές.

Η εταιρία Surf Air Mobility, η οποία μέσω της δύναμης της ηλεκτροδότησης επαναπροσδιορίζει την αεροπορία με τεχνολογία αιχμής που εξορθολογίζει το κόστος λειτουργίας των αεροσκαφών. Η Surf Air αλλάζει τον τρόπο με τον οποίο κινούμαστε σε όλο τον κόσμο και προκαλεί τους ανταγωνιστές, παρέχοντας έναν οικολογικό εναλλακτικό τρόπο ταξιδιού υψηλού επιπέδου. Οι πράσινες πτήσεις της, στοχεύουν στη μείωση των εκπομπών διοξειδίου όχι μόνο στους αυτοκινητόδρομους αλλά και στα αεροδρόμια. Η Surf Air προσφέρει τρία διαφορετικά πακέτα συνδρομής που εξασφαλίζουν πρόσβαση των μελών σε όλες τις πτήσεις όπου και όταν θέλουν και μπορούν να ακυρώσουν την συνδρομή τους χωρίς χρηματική ποινή. Με το συνδρομητικό επιχειρηματικό μοντέλο και με τη δυνατότητα πρόβλεψης των εσόδων αρκετά νωρίτερα, μπορούν να κλιμακώσουν αποτελεσματικά τις δραστηριότητές τους.

Τα πλεονεκτήματα του μοντέλου συνδρομητικής αεροπορικής εταιρείας είναι: α) πιο προσωποποιημένες υπηρεσίες και λιγότερο αριθμό συναλλαγών, β) οι καταναλωτές θα λάβουν προστιθέμενη αξία και καλύτερη ταξιδιωτική εμπειρία, γ) προσελκύει ελίτ ταξιδιώτες με σπιλ που θέλουν να ταξιδεύουν συχνά, δ) οι αεροπορικές εταιρείες χρησιμοποιούν συνδρομές για να προφέρουν κύρος στους ελίτ τα-

ξιδιώτες, ε) σε μελλοντικούς δύσκολους καιρούς θα έχουν κάποια έσοδα εξασφαλισμένα, στ) τα μοντέλα συνδρομής βοηθούν στη δημιουργία αφοσίωσης και πιστότητας στην επωνυμία, ζ) δημιουργεί άμεσα (υψηλά) έσοδα καθώς οι αεροπορικές εταιρείες μπορούν να πουλήσουν μίλια, πιστωτικές κάρτες κλπ., η) είναι πιο εύκολο και φθηνότερο, να διατηρηθούν οι υφιστάμενοι πελάτες από την απόκτηση νέων, θ) δημιουργεί τον ισχυρότερο δεσμό (οικονομικό) μεταξύ των καταναλωτών και μιας μάρκας.

Οι ξενοδόχοι που θα συμμετέχουν σε αυτό το εγχείρημα, είναι πιθανό να φτάσουν σε νέα επίπεδα επιτυχίας και να ακολουθήσουν ένα γρήγορο τρόπο ανάκαμψης. Για παράδειγμα, ξενοδοχεία που συνεργάζονται με αεροπορικές εταιρείες θα προσελκύσουν μια πολύ ευρύτερη καταναλωτική βάση, στοχεύοντας απευθείας σε επισκέπτες που αναζητούν χαμηλές - μεσαίες εποχικές προσφορές ή διανυκτερεύσεις, και έτσι να βελτιώσουν την πληρότητά τους δραστικά.

Τα μοντέλα συνδρομής αεροπορικών εταιριών θα είναι μια συναρπαστική ανάπτυξη του ταξιδιωτικού κλάδου. Ο συνδυασμός αεροπορικών εταιριών και διαμονής σε ξενοδοχεία πρέπει τώρα να βρει τρόπους να ξαναφτιάξουν τις δικές τους επιχειρήσεις ισχυρότερες από πριν. Η επιτυχία των προγραμμάτων αφοσίωσης υποδηλώνει μια συναρπαστική ευκαιρία για τον τουρισμό. Στις ΗΠΑ, το 36% των ενηλίκων είχε ως κύρια κίνητρα για να εγγραφούν σε συνδρομητικά προγράμματα επί πληρωμή που σχετίζονται με ταξίδια, τις προσφορές ξενοδοχείων και πτήσεων, ειδικές προσφορές και εκπτώσεις και την ευκαιρία να λάβουν επιστροφή μετρητών.

Αυτά τα συνδρομητικά προγράμματα επί πληρωμή προσφέρουν στον ξενοδοχειακό τομέα μια ασυναγώνιστη ευκαιρία να ευδοκιμήσει ο ξενοδοχειακός κλάδος και παράλληλα δημιουργεί προοπτικές για τις αεροπορικές εταιρείες και το μέλλον των ταξιδιών. Μαζί θα μπορούσαν να είναι ισχυροί σύμμαχοι στην ανοικοδόμηση της τουριστικής βιομηχανίας.

