

# Как в номере хорошего отеля

Появление нового поезда повышенной комфортности «ГРАНД ЭКСПРЕСС» на маршруте Москва – Санкт Петербург – Москва меняет устоявшееся представление о комфортности путешествия по железной дороге.

«Гранд Экспресс» – это первый частный пассажирский поезд класса «Люкс», который уже три с половиной года курсирует между городами Москва и Санкт-Петербург. Создание подобного проекта стало возможным в результате реформирования Российских железных дорог, в частности, ориентира на создание конкурентной среды в сфере дальних пассажирских перевозок.

## Секреты успеха

Новая концепция обслуживания пассажиров была заложена в проект с самого начала. Первое условие – создание новых вагонов повышенной комфортности. Спроектированные и построенные в НПО «Циркон-Сервис» 4-х, 5-ти и 6-ти купейные вагоны стали своеобразной революцией в сфере люксовых пассажирских железнодорожных перевозках. По сути, это двухкомнатные номера с персональным душем, туалетом, достаточно широким спальным местом, оборудованные системами индивидуального кондиционирования и отопления, электронного доступа в купе, кабельным и спутниковым телевидением, повышенной звукоизоляцией.

Второй момент – расписание экспресса. Поезд отправляется ежедневно в 23.40 (время отправления и из Москвы и из Санкт-Петербурга), а прибывает в пункт назначения в 8.35. Это позволяет пассажирам спокойно завершить дела в одном городе, прибыть на вокзал, Московский или Ленинградский, сесть в поезд. Чуть позже можно принять душ, при желании – поужинать в ресторане, выспаться в удобном купе, позавтракать, посмотреть телевизор или прочесть прессу, и прибыть в центр другого города в удобное для него время. Все это превращает обычную поездку в комфортабельное путешествие. Пассажиры поезда нередко выходят к работникам «Гранд Экспресса» с просьбой увеличить время следования поезда, для того, чтобы появилась возможность продлить удовольствие от путешествия. Такие просьбы – лучшая оценка персонала состава.

И еще один, пожалуй, главный, момент, которому компания уделяет особое внимание – сервис для пассажиров. Сегодня вошло в моду понятие «ориентированность на клиента». Главное для работников «Гранд Экспресса» – уважение к пассажирам, к их желаниям, проблемам и ожиданиям. Несмотря на то, что подобные вагоны стали появляться и в других поездах, пассажиры первого частного поезда класса «Люкс» отмечают именно это конкурентное преимущество. Внимание проводников, компетентность технических сотрудников, безопасность путешествия. Ни одно обращение пассажиров не остается без внимания. Работа идет оперативно и с привлечением всех служб. Руководство компании старается разобраться с любой возникшей проблемой. Вот один из примеров, рассказанных персоналом поезда: «Пассажир обратился к нам с жалобой на то, что ночью ему мешал спать периодически появляющийся гул. Формально мы могли сослаться на то, что вагоны сертифицированы, и уровень шума в них соответствует санитарным нормам. Однако мы провели собственные испытания и обнаружили источник шума, вызвавшего беспокойство. Было найдено техническое решение для его удаления, о чем мы сообщили пассажиру».

## Дорога без кризиса

Сегодня в условиях кризиса наблюдается некоторое снижение пассажиропотока на направлении Москва – Санкт-Петербург, меняется его структура. При падающей деловой активности снижается и потребность в деловых поездках. Однако в этих условиях компания помогает задел, который был наработан ранее – постоянные (собственные) пассажиры. Около 7000 участников бонусной программы, предлагаемой «Гранд Экспрессом» являются его постоянными клиентами. Возможности для использования бонусов, начисляемых в награду за поездки на «Гранд Экспрессе» постоянно меняются с учетом времени и ожиданиям потребителей данных услуг, проводится диверсификация услуг в целях их увеличения для потребностей пассажиров поезда. И, кроме того, кризис помог компании оптимизировать собственные затраты, найти более оптимальные решения текущих задач.

Сегодня «Гранд Экспресс» – яркий, необычный, интересный проект в сфере VIP-перевозок пассажиров. Появление такого проекта, безусловно, добавило профессионализма в конкурентную среду дальних пассажирских перевозок.

«ГРАНД ЭКСПРЕСС» – настоящий отель на колесах.

Только «ГРАНД ЭКСПРЕСС» может предложить Вам просторные купе-номера с туалетами, душевыми кабинами и кондиционерами, с широкими диванами и LCD-телевизорами, DVD проигрывателями и Wi-Fi доступом в Интернет. Только в составе «ГРАНД ЭКСПРЕСС» наряду с вагонами класса Гранд де Люкс на четыре-пять купе и класса Гранд на шесть купе предлагаются вагоны 1-го класса и класса Премиум, так же имеющие уютные, функциональные интерьеры и высокий уровень сервиса.

«ГРАНД ЭКСПРЕСС»: все начинается с 1 класса!!!



ГРАНД  
ЭКСПРЕСС