

# BRITISH AIRWAYS



## Rynek

Podróże lotnicze generują rocznie ponad 200 mld funtów przychodów i zapewniają ponad 28 mln miejsc pracy na całym świecie. Jest to skrajnie konkurencyjny rynek, na którym funkcjonuje ponad 260 linii lotniczych, walczących o 1,6 mld pasażerów.

Liczba klientów linii lotniczych rośnie gwałtownie. Przyrost liczby pasażerów linii rejsowych wynosi rocznie około 5%, a dynamika wzrostu przewozów cargo jest jeszcze większa.

British Airways to jedno z najdłuższych istniejących linii lotniczych na świecie. Zapewniają pasażerom pewność, rzetelność i troskę. Od wielu lat wyznaczają standardy podróży lotniczych. W ubiegłym roku ponad 38 mln pasażerów podróżowało na pokładach British Airways.

W ostatnich latach najbardziej stymulujące dla rozwoju podróży lotniczych są prywatyzacja i deregulacja rynku linii pasażerskich. W efekcie zmian pojawiły się linie niskokosztowe, które uzyskały znaczące udziały w rynku wewnętrznym w Stanach Zjednoczonych oraz na trasach wewnątrz Europy. Kolejnym ważnym czynnikiem było pojawienie się sojuszy lotniczych, globalnych aliansów, dzięki którym linie mogą prowadzić wspólne działania marketingowe, integrować systemy rezerwacyjne oraz oferować wspólne programy lojalnościowe.



Największy kryzys branży lotnicza przechodziła w 2001 roku. Przyczyniły się do niego zarówno wydarzenia z 11 września, jak i spadek tempa rozwoju globalnej gospodarki. W efekcie bardzo gwałtownie zmniejszył się popyt na podróże samolotem, a linie lotnicze stanęły przed największym z wyzwani ostatnich dekad. Obecnie, trzy lata później, sytuacja w branży lotniczej powraca do stanu sprzed 2001 roku i jednocześnie utrzymuje się trend wzrostowy.

## Osiągnięcia

Jednym z największych osiągnięć British Airways w ciągu ostatnich dwóch lat było wprowadzenie nowej struktury cenowej na trasach europejskich, efektywnie konkurującej z ofertą przewoźników niskokosztowych. British Airways połączyły ofertę pełnego serwisu i niskich cen.

Obniżenie cen oraz usunięcie restrykcji, m.in. Sunday Rule (obowiązek spędzenia w miejscu docelowym najbliższej nocy z soboty na niedzielę), zapewniło pasażerom dowolny wybór opcji, uwzględniających zróżnicowane potrzeby zarówno pasażerów udających się na wypoczynek, jak i klientów biznesowych. Wprowadzenie nowych cen oznaczało jednocześnie fundamentalne zmiany w strategii reklamowej.

W 2004 roku linie otrzymały liczne nagrody. Marka British Airways została zaliczona do najbardziej lubianych marek w Wielkiej Brytanii. Brytyjczycy uznali linie za jeden z najbardziej brytyjskich symboli. W tegorocznej edycji ankiety Business Traveller pasażerowie z całego świata wyróżnili British Airways w siedmiu kategoriach, w tym jako najlepszą linię roku, najlepszą klasę pierwszą, najlepszą klasę biznes, najlepszą klasę ekonomiczną, najlepszą linię na długich trasach, najlepszą linię na krótkich trasach, najlepszy program lojalnościowy.

Kampania promocyjna „Londyn jest bliżej, niż myślisz” została wyróżniona jako najlepsza kampania europejska roku 2003.

## Historia

Początki British Airways sięgają początków lotnictwa cywilnego i powstania w 1919 roku firmy Aircraft Transport and Travel Limited (AT&T).

W 1973 roku w wyniku fuzji British European Airways, których historia sięga roku 1946, oraz British Overseas Airways Corporation, linii założonych już w roku 1939, powstały linie o nazwie British Airways.



W 1987 roku firma została sprywatyzowana i weszła na londyńską giełdę. W latach 90. BA były najbardziej rentownymi liniami lotniczymi świata. W 1998 roku w ramach BA powstały Go Fly – linie niskokosztowe – sprzedane po czterech latach zyskowej działalności. Siedziba British Airways, Waterside, mieści się w pobliżu lotniska Heathrow w Londynie. Samoloty British Airways docierają obecnie na wszystkie kontynenty.

Do Polski samoloty British Airways docierały już przed II wojną światową, a pierwszy rejsowy lot pasażerski na trasie Warszawa – Londyn odbył się 8 kwietnia 1958 roku. Na warszawskim lotnisku wylądował śmigłowiec Vickers Viscount 701 w barwach British European Airways (BEA), poprzedniczki British Airways. 20 kwietnia 1958 roku rozpoczęły się regularne loty między Warszawą i Londynem. Samoloty BEA lądowały na – wówczas jedynym – Terminalu 1 lotniska Heathrow. Początkowo loty odbywały się dwa razy w tygodniu.

Warszawskie biuro BEA otwarte zostało 10 lipca 1959 roku przez Sir Arnolda Overtona, członka

zarządu linii. BEA wybrały na swoją siedzibę lokal przy ulicy Kruczej 49, w którym biuro British Airways mieści się do dnia dzisiejszego.

W roku 1971 BEA latały do Warszawy codziennie. Bilet w obie strony kosztował 132 funty (7 tys. 656 ówczesnych złotych). Opłata za nadbagaż wynosiła 9,7 funta za kilogram (27,60 złotych). Dziś, gdy British Airways oferują 24 połączenia tygodniowo między Polską a Wielką Brytanią, ceny biletów powrotnych w klasie ekonomicznej na trasach z Warszawy i Krakowa rozpoczynają się od 380 złotych plus opłaty.

Obecnie we flocie BA nie ma już „latających budzików” – samolotów Viscount, nazywanych tak ze względu na odgłosy wydawane przez ich turbośmigłowe silniki. Polskę i Wielką Brytanię łączą samoloty odrzutowe Boeing 737 i 757 oraz Airbusy 319 i 320. Warszawskie lotnisko Okęcie gościło także inne maszyny w barwach BA. Dwukrotnie lądował tu Concorde, budząc ogromne zainteresowanie nie tylko pasażerów, ale i wszystkich miłośników lotnictwa.

W styczniu 1997 roku British Airways otrzymały pozwolenie na uruchomienie dwóch nowych połączeń: Warszawa – Manchester i Kraków – Londyn (lotnisko Gatwick). Również wtedy wprowadzono zakaz palenia podczas wszystkich lotów między Polską a Wielką Brytanią.



31 marca 1997 roku na krakowskim lotnisku Balice po raz pierwszy wylądował samolot w barwach BA. Boeing 737 zainaugurował stałe, bezpośrednie połączenie między Krakowem i Londynem. Aby uczcić to wydarzenie, upodobniono krakowski Rynek do Londynu. Atrakcje to m.in.: herbatka o godz. 17.00, szkocki kobziarz, Robin Hood, występ Kasi Kowalskiej. Wieczorem w Teatrze im. Słowackiego odbył się wyjątkowy koncert. Specjalnie na tę okazję Krzesimir Dębski skomponował uwerturę. W trakcie koncertu pojawiły się utwory polskie i brytyjskie, znane melodie angielskie, irlandzkie i szkockie. Biuro British Airways w Krakowie uroczystie otworzył Lord Goschen, ówczesny minister lotnictwa Wielkiej Brytanii. Obecnie biuro BA w Krakowie mieści się na lotnisku Balice.

13 kwietnia 1997 roku British Airways rozpoczęły bezpośrednie loty z Warszawy do Manchesteru. Pierwszy samolot z Manchesteru wylądował na Okęciu o godz. 18.05. Loty odbywały się trzy razy w tygodniu: we wtorek, w piątek i niedzielę.

W czerwcu 1997 roku British Airways odsłoniły przed światem swoje nowe oblicze – samoloty ozdobiono ponad 50 wzorów-obrazów, reprezentujących bogactwo różnych kultur świata. Znalazła się wśród nich polska wycinanka łowicka, którą wykonała pani Danuta Wojda. Jej Koguty



łowickie umieszczono na ogonach wielu samolotów oraz dokumentach British Airways.

W 1998 roku British Airways i LOT podpisały umowę o wspólnych lotach, która trwała do kwietnia 2003 roku.

Od 1998 roku polski oddział British Airways jest oficjalnym przedstawicielem linii Qantas w Polsce. 15 sierpnia 2003 roku British Airways i Qantas rozpoczęły sprzedaż biletów na loty łączone (code-share) na trasie Warszawa – Londyn i Londyn – Warszawa.

Od 2002 roku hasło styczniowej promocji British Airways, „Dni Odlotowych Cen”, jest zarejestrowanym znakiem handlowym.

W kwietniu 2003 roku British Airways jako pierwsza linia w Polsce zniósła zasadę Sunday Rule.

## Produkt

Flota British Airways składa się z 292 samolotów, w tym z samolotów Airbus 321, A320, A319 oraz samolotów Boeing 737, 757 i 767. Dalekie rejsy są obsługiwane przez samoloty B 777 oraz największe obecnie samoloty pasażerskie, popularne jumbo jety, czyli B747. Flota British Airways liczy 57 takich maszyn.

Oferta produktów i usług British Airways rozwijana jest zgodnie ze zgłaszanymi potrzebami pasażerów.

British Airways jako pierwsze linie wprowadziły program lojalnościowy dla swoich pasażerów, hotel zamieniający się w całkowicie płaskie łóżko, najpierw w klasie FIRST, a następnie w klasie biznes Club World; czwartą klasę podróży – ekonomiczną o podwyższonym standardzie – World Traveller Plus.

Pierwsze próbną podróż z elektronicznymi biletami British Airways odbyły się 1 sierpnia 1996 roku na trasie między londyńskim lotniskiem Gatwick a Aberdeen. W Polsce bilety elektroniczne zostały wprowadzone w kwietniu 2000 roku na trasie Warszawa – Londyn. W marcu 2004 roku Kraków dołączył do ponad 140 miast na całym świecie, do których można udać się z e-biletem British Airways.

## Ostatnie wydarzenia

W kwietniu 2003 roku British Airways jako pierwsze linie lotnicze w Polsce zniósł zasadę Sunday Rule (konieczność spędzenia najbliższej nocy z soboty na niedzielę w miejscu docelowym) i obniżyły ceny biletów do Londynu, które w chwili obecnej rozpoczynają się od 380 złotych – przelot w obie strony. Obniżając ceny biletów, British Airways pozostały w dalszym ciągu liniami oferującymi swoim pasażerom pełen serwis – loty na główne lotniska, posiłki na pokładzie. Na każdym lotnisku, na które docierają samoloty w barwach British Airways, są przedstawiciele linii, którzy służą podróżnym radą i pomocą. Dodatkowo dla swoich pasażerów British Airways wynegocjowały specjalne stawki w hotelach na całym świecie. Pełna oferta hotelowa znajduje się na stronach [www.baholidays.com](http://www.baholidays.com).

Jednocześnie linie cały czas pracują nad udoskonalaniem oferowanych produktów i usług. W ostatnim czasie otwarta została specjalna strefa odpraw na Terminalu 1 londyńskiego lotniska

Heathrow dla pasażerów podróżujących klasą biznes oraz uczestników programu lojalnościowego posiadających srebrne i złote karty Executive Club. Strefa ta jest oznaczona jako British Airways Premium Check-in (Zone R) i ogranicza do minimum czas i formalności związane z odprawą. Wiedząc, jak cenna jest dla pasażerów oszczędność czasu i możliwość korzystania z najnowszych osiągnięć technologii, British Airways wprowadziły kolejne po e-biletach, odprawie online, samoobsługowych stanowiskach do odprawy, e-udogodnienie. Pasażerowie BA mają dostęp online do zrobionych przez siebie rezerwacji. Dzięki opcji „Moja rezerwacja” na stronie internetowej [www.ba.com](http://www.ba.com) każdy z pasażerów, po wykupieniu biletu, na każdym etapie podróży ma dostęp do informacji o rezerwacji, możliwości wyboru miejsca w samolocie czy też wyboru menu.

Dodatkowo dzięki opcji „Moja rezerwacja” można:

- sprawdzić szczegóły zaplanowanej podróży;
- wysłać e-mail z detalami dotyczącymi podróży do znajomych lub partnerów biznesowych, z którymi planuje się spotkanie;
- zarejestrować dane wizowo-paszportowe wymagane od pasażerów podróżujących do Stanów Zjednoczonych;
- odprawić się przed lotem, sprawdzić informacje dotyczące odlotów i przylotów, zarezerwować miejsce w hotelu, wynająć samochód i wykupić ubezpieczenie;
- wpisać numer karty Executive Club.

We współpracy z British Telecom linie udostępniły też w swoich poczekalniach biznesowych bezprzewodowy, szerokopasmowy dostęp do internetu. Dzięki bezprzewodowej technologii, osoby korzystające z poczekalni mogą włączyć komputer gdziekolwiek zechcą, zamiast korzystać ze specjalnie do tego celu przygotowanych stanowisk z dostępem do internetu.

## Promocja

W British Airways „promocja” trwa przez cały rok, bo stale oferowane są bilety w niskich cenach. Dzięki takiemu podejściu oferta cenowa na przeloty na dalekich trasach jest bardzo atrakcyjna, np. najtańszy bilet do Nowego Jorku w obie strony można już kupić od 1 tys. 370 złotych, plus opłaty lotniskowe. Obowiązuje tylko jedna zasada – im wcześniej jest robiona rezerwacja, tym większa dostępność najtańszych miejsc. Strona internetowa [www.ba.com](http://www.ba.com) umożliwi wybór najkorzystniejszej dla pasażera opcji cenowej oraz wybór najdogodniejszych połączeń. System rezerwacji biletów do Londynu przedstawia opcje dostępne +/-14 dni od wybranej przez pasażera daty podróży.

British Airways wprowadziły również specjalną ofertę dla młodzieży w wieku od 12 do 26 lat. Jest ona także całoroczna i w tym roku obejmowała 68 miast na czterech kontynentach, w tym (obok najbardziej popularnych amerykańskich miast) tak egzotyczne miejsca, jak: Bombaj, Madras, Hong Kong,



Accra, Kapsztad, Mauritius, Seszele, Antigua, Bermudy, Meksyk, Rio de Janeiro czy St. Lucia.

Najbardziej znaną promocją biletów lotniczych na polskim rynku są Dni Odlotowych Cen – stworzone ponad siedem lat temu przez British Airways. Wiele osób czeka na styczeń, aby móc zrealizować marzenia o dalekich i egzotycznych podróżach. Jest duża grupa osób, które systematycznie korzystają z tej promocji. BA co roku wzbogacają ofertę o najdalsze i najpiękniejsze miejsca na świecie, dzięki czemu popularność Dni Odlotowych Cen systematycznie rośnie. Podczas pierwszych Dni Odlotowych Cen proponowano tanie loty do około 100 miast, podczas ostatnich – do prawie 200.

## Wartości marki

British Airways wyznaczają standardy podróży lotniczych oraz kolejne etapy rozwoju całej branży, pracując nad ciągłym ulepszeniem i poprawą swojego serwisu. Regularnie przeprowadzane są badania wśród pasażerów na temat ich oczekiwań. W efekcie podejmowane są przedsięwzięcia, które mają na celu ułatwienie pasażerom kontroli nad przebiegiem podróży na każdym z jej etapów i sprawienie, aby była jak najmniej stresująca.

Fundamentalną częścią identyfikacji marki British Airways jest szeroko pojęta „brytyjskość” – „British” jest w nazwie, brytyjskie cechy tworzą wartości, które linie pielęgnują i wzmacniają, a więc: stabilność, innowacje, zaufanie, troska o klienta, jakość, wyrafinowanie i prestiż wynikający z tradycji.

## Czego nie wiedzieliście o marce

### BRITISH AIRWAYS

- » Brytyjczycy, pytani w ankiecie o najbardziej brytyjskie symbole, umieścili British Airways na miejscu 11., pomiędzy tradycyjną angielską herbatką a Tower of London.
- » W latach 50. bilet na trasie Warszawa – Londyn – Warszawa kosztował od 20 do 39 funtów, podczas gdy przeciętna pensja w Polsce wynosiła około 1,6 – 3,6 funtów tygodniowo.
- » 14 marca 2004 roku po raz pierwszy wylądował w Polsce samolot Boeing 747 w barwach British Airways. Był to rejs czarterowy z Nowego Jorku do... Rzeszowa.