

# МАРКЕТИНГОВАЯ ПОЛИТИКА

В 2017 году системой динамического ценообразования был охвачен весь рыночный сегмент поездов АО «ФПК» внутригосударственного сообщения.

## СИСТЕМА ДИНАМИЧЕСКОГО ЦЕНООБРАЗОВАНИЯ

В 2017 году АО «ФПК» реализован VI этап внедрения системы динамического ценообразования (СДЦ). 14 января 2017 г. отправились в рейс порядка 250 регулярных поездов АО «ФПК», в которых впервые начал действовать механизм гибкого тарифообразования.

Таким образом, СДЦ был обеспечен полный охват рыночного сегмента поездов АО «ФПК» внутригосударственного сообщения (дерегулированный сегмент поездов, не относящийся к социально значимым).

Внедрение системы управления доходностью за период с 2013 по 2017 годы происходило в 6 этапов:

- I этап: с 1 марта 2013 г. – 42 поезда;
- II этап: с 26 мая 2013 г. – 76 поездов;
- III этап: с 1 июня 2014 г. – 48 поездов;
- IV этап: с 1 июня 2015 г. – 90 поездов;
- V этап: с 14 января 2016 г. – 144 поезда;
- VI этап: с 14 января 2017 г. – 100 %-ный охват рыночного сегмента.



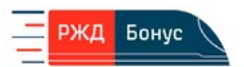
СДЦ представляет собой многофакторный инструмент тарифообразования, в котором сочетаются большинство подходов, ранее реализуемых в виде маркетинговых акций: дифференциация тарифов в зависимости от категории места (верхняя, нижняя полка), дня недели, глубины продажи и др.

При этом в отличие от статичных маркетинговых акций, когда тариф определяется заранее на длительный период времени, СДЦ осуществляется формирование гибких тарифов с учетом внутренних изменений, а также различных тенденций, происходящих во внешней среде на дату продажи.

СДЦ позволяет выявить баланс спроса и стоимости услуг, что в конечном итоге отражается на росте спроса на услуги железнодорожного транспорта.

В 2017 году в СДЦ порядка 75 % билетов были реализованы по тарифам ниже или сопоставимым с уровнем базового тарифа (тарифами, которые были бы установлены без применения СДЦ).

## ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ



Запуск Программы лояльности «РЖД Бонус» холдинга «РЖД» (далее – Программа) для пассажиров поездов дальнего следования АО «ФПК» состоялся 1 июля 2012 г.

Программа «РЖД Бонус» – это возможность накапливать баллы за совершенные поездки в поездах и вагонах АО «ФПК», поездах «Сапсан» и «Аллегро». Полученные баллы можно обменять на премиальные поездки или подарить в Благотворительный Фонд для проезда детей и взрослых к местам лечения.

С 17 декабря 2013 г. баллы за поездки начисляются в зависимости от стоимости приобретенного билета из расчета 10 руб. = 3 балла, израсходованных на приобретение билета.

Программой предусмотрены два уровня участия – базовый и золотой.

- Базовый уровень присваивается сразу после регистрации и позволяет накапливать баллы за поездки и тратить их на премиальные билеты.
- Золотой уровень – это элитный уровень участия в Программе, для достижения которого участнику необходимо набрать 35 тыс. квалификационных баллов или совершить 50 поездок в вагоне классом не ниже купе в течение календарного года. Предполагается ежегодное подтверждение золотого уровня участия.

Также в рамках Программы реализованы специальные проекты:

- студенческая программа: проект позволяет студентам и аспирантам очных отделений учебных заведений страны получать скидку 25 % на проезд в купейных вагонах и вагонах с местами для сидения, приравненных к вагонам типа «купейный» (скоростные поезда «Стриж», «Ласточка», «Невский экспресс» и т. д.), в поездах АО «ФПК» во внутригосударственном сообщении;
- семейная программа: проект позволяет создать семейный счет и накапливать баллы за поездки на общем счете.

За период действия Программы (2012–2017 годы) участниками совершено 15 млн 112 тыс. поездок. Оформлено 650 тыс. премиальных билетов.

Партнерами Программы являются: «ВТБ 24» (ПАО), АО «Альфа-Банк», ПАО «Открытие», ПАО «Росбанк», ООО «ОПЛ», ООО «ГОЛ-Центр», ООО «Азимут Хотелс Компани», ООО «Окко».

За 2017 год в Программе зарегистрировалось более 888 тыс. участников. Прирост зарегистрированных участников к 2016 году составил 57,2 %. Более 88,7 % проездных документов участниками Программы приобреталось на корпоративном портале ОАО «РЖД».

В 2017 году 135,2 тыс. участников совершили премиальные поездки, что на 37 % больше, чем в 2016 году. Всего за данный период было оформлено 259 тыс. премиальных билетов.

В рамках Программы «РЖД Бонус» в 2017 году реализованы следующие проекты с партнерами Программы:

- с сентября 2017 года держатели карт «Альфа Банк – РЖД» автоматически получают бесплатный страховой полис для выезда за рубеж. За весь период сотрудничества оформлено более 115 тыс. карт;
- с апреля 2017 года к Программе присоединились два банковских партнера: ПАО Банк «Финансовая корпорация «Открытие» и ПАО «Росбанк», выпускающие совместные банковские карты с «РЖД Бонус», которые также позволяют накапливать дополнительные премиальные баллы за совершенные покупки и обменивать накопленные баллы на премиальные поездки. В 2017 году оформлено более 6 тыс. карт банка «Открытие» и более 26 тыс. карт «Росбанка»;
- кобрендинговые карты поддерживают бесконтактные технологии PayPass, Apple Pay, Android Pay и Samsung Pay, включают в себя систему привилегий международных платежных систем;
- студентам и аспирантам очных отделений вузов предоставляется скидка в размере 25 % от стоимости проездного документа на проезд

>888

тыс. участников

зарегистрировались  
в Программе лояльности  
«РЖД Бонус» в 2017 году

57,2 %

прирост  
зарегистрированных  
участников

Кратко о Компании  
Стратегия Компании  
Бизнес-модель и активы Компании  
Обзор рынка

**Маркетинговая политика**  
Взаимодействие с органами  
государственной власти  
Российской Федерации  
Управление рисками

Обслуживание пассажиров  
Качество и безопасность  
Анализ операционных  
результатов  
Инвестиционная деятельность

Закупочная деятельность  
Международное сотрудничество  
Корпоративное управление  
Устойчивое развитие  
Приложения

в купейных вагонах в поездах АО «ФПК». Для получения скидки необходимо зарегистрироваться в программе «РЖД Бонус». Период предоставления скидок – календарный год. Также студенты и аспиранты в рамках «РЖД Бонус» могут накапливать баллы, которые обмениваются на премиальные поездки;

- партнеры Программы из различных сфер обслуживания предоставляют участникам «РЖД Бонус» специальные условия и дополнительные скидки. Ознакомиться с предложениями партнеров можно на сайте Программы<sup>1</sup> в разделе «Партнеры»;
- в октябре запущен проект «Благотворительность». Участники Программы могут пожертвовать накопленные баллы в пользу благотворительных фондов «Линия жизни», «Справедливая помощь им. Елизаветы Глинки» и «Соединение», оказав помощь тяжелобольным детям и людям, попавшим в тяжелую жизненную ситуацию. За счет полученных баллов

благотворительные организации могут оформить премиальные билеты своим подопечным и сопровождающим их лицам.

На 2018 год в рамках Программы запланировано:

- увеличение количества участников до 3,6 млн человек;
- миграция сайта Программы лояльности «РЖД Бонус» холдинга «РЖД» на портал ОАО «РЖД», создание единого личного кабинета;
- разработка дополнительных источников накопления баллов за счет увеличения количества партнеров;
- расширение списка привилегий;
- оформление премиальных билетов на международные направления;
- отправка СМС-подтверждения при оформлении премиального билета.

<sup>1</sup> <http://www.rzd-bonus.ru>



# ОСНОВНЫЕ МАРКЕТИНГОВЫЕ ИНИЦИАТИВЫ 2017 ГОДА

В отчетном году активное использование тарифных акций, направленных на удержание существующих и привлечение новых потребителей, было обусловлено:

- усиливающимся влиянием внешних экономических факторов;
- трансформацией потребительского поведения;
- изменением направлений туристических потоков.

## В дерегулированном сегменте перевозок

в 2017 году применялись следующие маркетинговые инициативы: акции на отдельных направлениях / поездах, скидки на проезд отдельным категориям пассажиров (школьникам, бесплатный проезд для ветеранов Великой Отечественной войны), скидки при ранних приобретениях, акции в межсезонье (акция «Бархатный сезон»), промо- и пиар-акции (акция «Открой Россию с РЖД»), акции на праздники.

Всего за отчетный год было реализовано более 30 маркетинговых инициатив, направленных на повышение транспортной подвижности населения.

Среди наиболее ярких:

- «Открой Россию с РЖД», в рамках которой пассажирам предоставлялась возможность приобрести билеты в купейные вагоны 44 фирменных поездов по 100 руб. на даты отправления с 1 по 31 октября 2017 г. По акционным тарифам в каждом поезде продавалось 4 места. Основная цель инициативы – продвижение услуг Компании и формирование информационного повода. Данной акцией в течение месяца воспользовались 4 444 пассажира, что составляет 0,4 % от общего количества перевезенных пассажиров в купейных вагонах;

- 1 октября 2017 г. была реализована маркетинговая акция «День пожилого человека». В этот день предоставлялась скидка в 50 % на проезд в купейных вагонах для пассажиров в возрасте старше 60 лет. Данной акцией воспользовались 9,6 тыс. пассажиров, что на 6,5 тыс. пассажиров больше, чем за аналогичный день недели в прошлом году. Размер доходных поступлений был увеличен на 7,1 млн руб. к уровню сопоставимой даты прошлого года.

Кроме того, для увеличения пассажиропотока и обеспечения конкурентоспособности поездов формирования АО «ФПК» Компания предлагала ряд тарифных предложений: «Новогодняя ночь», «Путешествуй в Новый год» и «День пассажира».

Также в целях повышения комфортности поездки пассажиров с 1 декабря 2017 г. по 14 января 2018 г. на 20 поездах предлагалась опция выкупа всех мест в вагоне СВ одним пассажиром со скидкой в 40 %. По итогам декабря инициативой воспользовались 108 пассажиров, прирост доходных поступлений составил 108,6 тыс. руб.

В рамках Программы лояльности «РЖД Бонус» холдинга «РЖД» с 25 ноября по 31 декабря 2017 г. участникам Программы предлагалось оформить премиальные билеты в вагоны СВ по стоимости премиального билета в купейном вагоне, в вагон класса люкс – по стоимости в вагоне СВ. Актцией воспользовались 7 034 пассажира купейных вагонов и 390 пассажиров вагонов класса люкс, что в 4,8 раза и 3,3 раза превысило количество оформленных проездных документов в прошлом году.

4,4

тыс. пассажиров

воспользовались акцией «Открой Россию с РЖД»

9,6

тыс. пассажиров

воспользовались акцией «День пожилого человека»

### В регулируемом сегменте перевозок

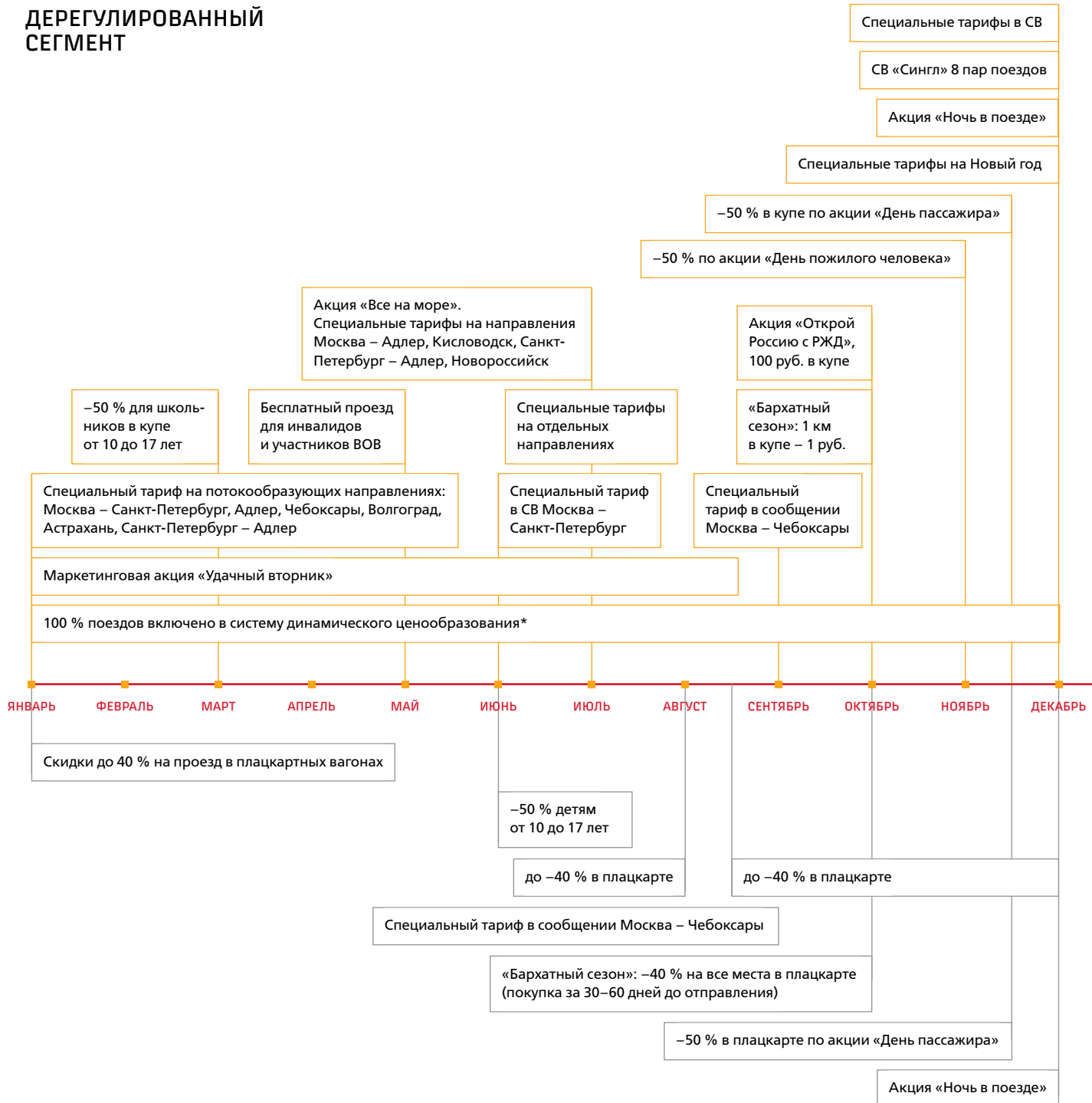
основными группами акций, реализованных в 2017 году являлись акции: в зависимости от расположения мест в плацкартных вагонах, на проезд для отдельных категорий пассажиров (например, школьникам в летний период), при ранних приобретениях, на отдельных направлениях, в межсезонье, промо- и пиар-акции, на праздники.

В регулируемом сегменте реализовано около 12 глобальных акций, направленных на сохранение пассажиропотока и повышение доступности услуг АО «ФПК», которые различались периодом, способом представления и широтой реализации.

Среди основных:

1. В период отправления с 16 августа по 24 сентября 2017 г. на проезд в 380 поездах предоставлялись скидки на верхние места плацкартных вагонов, размер которых составлял 20–40 %. Количество перевезенных пассажиров составило 106 %, доходные поступления – 99 %. Таким образом, в плацкартных вагонах в рамках полигона акции дополнительно перевезено 160 тыс. пассажиров.
2. В период отправления поездов с 4 сентября по 31 октября 2017 г. на поезда, курсирующие в сообщении Москва – Чебоксары, были установлены специальные тарифы. За период проведения акции удалось привлечь дополнительно 24,1 тыс. пассажиров, в том числе 20,9 тыс. пассажиров в дерегулированном сегменте и 3,2 тыс. пассажиров – в регулируемом. Тарифы на проезд в целом по направлению были снижены в дерегулированном сегменте в среднем на 30 %, в регулируемом – на 50 %.
3. В октябре–ноябре 2017 года также предоставлялась скидка 40 % на проезд в плацкартных вагонах в зависимости от расположения мест в вагоне (верхние боковые места и места в конце вагона). Количество перевезенных пассажиров к уровню прошлого года за октябрь–ноябрь 2017 года по плацкартной группе вагонов составило 101 % к 2016 году.
4. Акция «Бархатный сезон» распространялась на 84 поезда в сообщении с Адлером, Анапой и Новороссийском. По итогам двух месяцев (октябрь–ноябрь 2017 года) на поездах, участвующих в акции, было перевезено на 122,5 тыс. пассажиров больше, чем за аналогичный период прошлого года (или 110 % к 2016 году). Дополнительно доходных поступлений получено 62,5 млн руб. (или 103 % к 2016 году).

## ДЕРЕГУЛИРОВАННЫЙ СЕГМЕНТ



## РЕГУЛИРУЕМЫЙ СЕГМЕНТ

## Результаты маркетинговых акций

### В регулируемом сегменте

В 2017 году скидками в плацкартных вагонах воспользовались порядка 12 млн пассажиров, что на 20 % больше, чем в предыдущем году.

Благодаря расширению масштаба маркетинговых акций удалось уменьшить влияние 3,9 %-ной индексации тарифов: средняя стоимость проезда в регулируемом сегменте увеличилась лишь на 2,6 %.

**12**

млн пассажиров

воспользовались  
скидками в плацкартных  
вагонах

### В deregulated сегменте

По итогам 2017 года средняя стоимость проезда в купейных вагонах снизилась на 1,8 %, что стало возможным благодаря реализации СДЦ и комплекса маркетинговых акций, ориентированных на все группы пассажиров.

Скидками и специальными тарифами в купейных вагонах воспользовались более 8,5 млн человек, что на 6 % больше, чем в прошлом году.

## Планы по маркетинговой политике на 2018 год

В 2018 году АО «ФПК» запланировано совершенствование системы управления доходностью, оптимизация алгоритмов формирования стоимости проезда, внедрение тарифной политики с предсказуемыми правилами изменения стоимости проезда.

Для привлечения дополнительного пассажиропотока в 2018 году будет продолжена практика применения маркетинговых акций.

Запланированные маркетинговые акции сгруппированы по календарным периодам низкого спроса, по географии маршрутов, по типам поездов, по каналам продаж, а также по категориям пассажиров.

В период майских праздников будут реализованы:

- право бесплатного проезда инвалидам и участникам Великой Отечественной войны, а также одному сопровождающему во внутригосударственном сообщении в вагонах класса люкс, СВ, купейных вагонах и вагонах с местами для сидения всех категорий поездов (отправлением с 1 по 31 мая 2018 г.);

- акция «Города – Герои» со специальными тарифами 1 945 руб. (отправлением с 7 по 12 мая 2018 г.).

Для детей в возрасте от 10 до 17 лет АО «ФПК» предоставляет следующие специальные ценовые предложения:

- применение скидки 50 % на проезд в купейных вагонах поездов дальнего следования внутригосударственного сообщения формирования АО «ФПК» в периоды с 25 мая по 1 июня 2018 г. и с 25 августа по 1 сентября 2018 г.;
- применение скидки 50 % при условии оформления проездных документов на проезд в плацкартных, общих вагонах, вагонах с местами для сидения и вагонах 2 и 3 классов моторвагонного подвижного состава в период с 1 июня по 31 августа 2018 г.

Также отличительной чертой маркетинговой политики на 2018 год станет принцип заблаговременного информирования пассажиров об акциях и соответствующее открытие акционных билетов к моменту старта продаж.

**8,5**

млн пассажиров

воспользовались  
скидками в купейных  
вагонах