

愿意出钱享受奢侈待遇的乘客越来越少

航空公司“砍”头等舱“升”商务舱

文 / 袁原



空中客车 A380 头等舱

搭乘飞机头等舱出行向来是尊贵与奢华的标志。然而,近年来愿意出钱享受这种奢侈待遇的乘客越来越少,以致美国不少航空公司开始缩减或全面取消头等舱服务。不少业内人士甚至预言,头等舱的慢性死亡已经来临。

谁愿掏钱买头等舱

在每架飞机机舱前端几乎都有一道神秘帘幕,隔断经济舱、商务舱与头等舱的舱位,让不少人免不了好奇:究竟谁在乘坐头等舱?

在人们印象中,富商巨贾、明星政要更是头等舱常客。这些“精英乘客”以往是航空公司最宝贵的客户资源,他们所购昂贵机票是公司航空赢利的主要来源。以美国航空公司为例,该公司国际航线业务70%的收入由占乘客总数20%的“精英乘客”贡献。

但如今情况发生变化。美国航空公司宣布大幅缩小国际航班头等舱规模,预计将现有950个头等舱座位减至80个,降幅高达90%。

美国航空公司这一决定实属不得已之举。与人们的想象不同,鲜有乘客愿意自掏腰包乘坐头等舱旅行。近年来经济不景气令企业纷纷缩减旅行预算,不愿为员工的头等舱买单,导致头等舱滞销。

专门从事航空旅行咨询服务的Advito公司调查显示,其客户中只有不到两成公司愿意为长途旅行的员工购买头等舱机票,近75%公司会选择商务舱。

市场咨询公司Atmosphere Research Group调查显示,搭乘国际航班头等舱的所有乘客中,只有四分之一以全价购买机票;美国国内航班中,只有15%头等舱乘客全价购买机票。

如今乘坐国际航班头等舱出行的,大部分是购买了商务舱或经济舱后凭借航积分或其他优惠条件升舱的乘客。

“航空公司总是保留赚钱的服务,摒弃不赚钱的服务。”美国航空资讯公司Idea Works董事会主席

杰伊·索伦森说,“不止一家航空公司首席执行官告诉我,如今没人愿意出钱坐头等舱。”

与经济舱和商务舱相比,头等舱的机票贵出不止一倍。如今搭乘国际航班旅行,一趟头等舱往返航程可能要花费1.5万美元。

业内人士认为,头等舱走下坡路与世界经济不景气密不可分。国际航空运输协会统计显示,欧洲和北大西洋市场头等舱销售下降最多,反映这一地区经济状况恶化。

航空服务咨询师维恩·阿尔热说,眼下只有极少数人愿意为乘坐头等舱花钱,比如“王室成员、电影明星或坐拥巨富的财主”。

头等舱“瘦身”成潮流

市场不景气,航空公司不得不纷纷缩减头等舱规模,国际航空界出现一股头等舱“瘦身”潮流。旅游资讯网站TripAdvisor航空部总经理布赖恩·萨尔兹伯格说:“除最热门和竞争最激烈的长途国际航班,削减或取消头等舱已成明显趋势。”

美国的航空公司可谓领头羊,数十年来逐步缩减头等舱规模。美国所有航空公司共500多架飞机定期往返美国和欧洲、亚洲、南美洲之间,其中只有27%配有头等舱。美国大陆航空公司、达美航空公司干脆砍掉国际航线头等舱。

国内航班头等舱虽得以幸存,但其服务与国际航班头等舱不可同日而语,更像“升级版”的经济舱:提供免费酒水、座位略宽大,此外与经济舱无甚区别。

美国航空公司和联合航空公司一直苦苦坚守国际航班头等舱阵地,然而迫于需求锐减,也不得不作出调整。美国航空公司宣布缩小头等舱规模,联合航空公司则砍掉三

分之一国际航线头等舱座位。

还有一些航空公司保留了短途国际航线头等舱服务,但并不指望以此挣钱,而是用于升舱优惠,专门奖励公司老主顾或长期搭乘商务舱的“精英乘客”。

其他国家航空公司也加入头等舱“瘦身”潮。新西兰航空公司和加拿大航空公司取消头等舱,德国汉莎航空公司、澳大利亚航空公司、法国航空公司和英国航空公司缩减头等舱数量。

在削减头等舱座位的同时,为了争夺有限客源,各航空公司致力于升级头等舱设施和服务,令国际航线高端服务的竞争更加激烈。

新加坡航空公司不仅购入多架世界最大飞机——空中客车A380,还推出头等舱套间:为头等舱乘客提供接近独立单间的封闭空间、双人床和可供两人享用的上等香槟。阿联酋航空公司的头等舱舱位相当于一个小型酒店套间,不但有迷你吧台,还有淋浴间。

一些航空公司力图在个性化和舒适度上做文章。韩国韩亚航空公司将推出配备独立空调的头等舱单间;阿联酋阿提哈德航空公司为头等舱客人提供专属的有机蜂蜜和鸡蛋;法国航空公司在头等舱悬挂当代艺术名家作品,办起空中艺廊。

美国航空公司商业规划总监吉姆·巴特勒解释,公司并非全面取消头等舱,只是“合理调整规模”。该公司计划新增10架波音777s客机服务于飞往伦敦、东京和圣保罗等利润相对丰厚的航线,将全部配有舱位更少但服务更奢华的头等舱,希望此举能吸引更多购买全票飞行的头等舱乘客。

“总有渴望得到超级服务的VIP客户群存在,隐蔽、私密是他们

的需求。”巴特勒说。

商务舱崛起揽乘客

头等舱走向“没落”,商务舱随之崛起。各大航空公司纷纷提高商务舱服务和规模,以便挽留大批“精英乘客”,保证收入。如今不少航空公司商务舱的服务水准与头等舱已经难分伯仲,更明显超出20世纪90年代的头等舱。

但升级商务舱也带来一个问题,即头等舱与商务舱品质区别不大,票价却相去甚远,头等舱乘客可能觉得不划算。

经常乘坐联合航空公司商务舱、已累计180万公里里程的软件公司经理米其·穆罗夫担心,头等舱舱位缩减,今后难有机会升舱。但他对增设更多商务舱舱位表示赞赏:“我只关心两件事:好的睡眠和饮食,我可不需要头等舱提供睡衣。”

不少公司在升级商务舱的同时推出“加强版经济舱”,以介于商务舱与经济舱之间的票价,提供比普通经济舱更舒适的舱位。这种经济舱座椅往往改为软席,而且更宽大,给乘客腿部更多伸展空间。

加拿大航空公司总裁克林·罗维内斯库认为,航空业今后将把关注目光放在一个新的客户群体上,这一群体愿意以介于经济舱与商务舱之间的花费获得比经济舱宽敞一些的座位或者质量好一些的饮食。

几家航空公司已经开始行动。美国航空公司与大陆航空公司引进“加强版经济舱”,达美航空公司和冰岛航空公司推出“舒适经济舱”,维珍航空公司提供“精选经济舱”。

航空服务公司Seatguru创办人马特·戴姆勒说:“这给了其余乘客多一个选择,让普通人更容易享受到舒适旅行。”

相关链接

头等舱与商务舱 服务越来越趋同

如今很多国际航班的头等舱仍比商务舱票价高出一大截,服务品质却渐趋一致,差别不大。以美国航空公司去年10月从芝加哥飞往东京的航班为例,头等舱乘客享受的专属服务似乎并不比商务舱乘客“尊贵”多少:

票价:头等舱7244美元;商务舱4644美元。

餐食:头等舱乘客的菜一道道上,主菜有烤牛腰肉大牛排可供选择;商务舱乘客的菜一次上齐,主菜有菲力牛排可供选择。

座椅:头等舱座椅宽76厘米,有162厘米腿部伸展空间,可180度放平当床躺;商务舱座椅宽53厘米至66厘米,有152到155厘米腿部伸展空间,可放倒当床躺,与机舱地板最小夹角9度。

睡眠:头等舱有铺床服务,睡前由空乘为客人放平座椅、铺好床褥,同时提供床罩、毯子、羽绒被、枕头、拖鞋和睡衣;商务舱只提供羽绒被、枕头和拖鞋。

除此之外,头等舱与商务舱乘客飞行餐均由同一厨师烹调,都享有免费酒水、个人电视和同一品牌耳机。与商务舱乘客相比,头等舱乘客能享受的特殊服务无外乎使用更正规的瓷质餐具、有更多的沙拉和餐后冰淇淋口味可供选择。

未来飞机不分舱 按功能分三个区

按照欧洲飞机制造商空中客车公司发布的2050年概念机舱设计,飞机将不分头等舱、商务舱和经济舱,而以活力区、互动区和智能技术区代替。

活力区座椅按按摩功能,可以模仿轻柔海风拂面效果或释放芳香气味。

互动区可用于开会、喝酒聊天或者玩游戏。这一区域可以三维全息投影出各种逼真场景,如高尔夫球场、网球场、棒球场等运动场所,让乘客在空中照样可以舒展筋骨。女士们可以看到三维全息投影出的各式服装,享受购物乐趣。

智能技术区中的座椅可以根据乘客形体调整形状,让乘客无论胖瘦都能舒适旅行。

热点锁定:

日本11日确认将“尖阁诸岛”(即中国钓鱼岛及其附属岛屿)中三个岛“收归国有”,并与所谓“土地所有者”签订“购岛”合同。中国提出强烈抗议,坚决要求日本撤销决定。

导读

A30

公布领海基线 要起威慑作用

A31

加拿大双赢政策 吸引国际留学生

A32

女孩脱离地牢 又困“谎言城墙”

本刊主编 汪一新 卫蔚

(本刊除“论坛”及本报记者署名文章外,均由新华社供稿)