

# Слияние авиакомпаний United и Continental разочаровало многих клиентов



3 марта 2012 года на свет появилась одна из самых крупных **авиакомпаний**, United Continental Holdings Inc. Это произошло после **слияния** таких компаний, как **United** и **Continental**. Однако эксперты считают, что это слияние нельзя назвать удачным проектом.

После 20 месяцев переговоров между компаниями было принято решение об объединении, которое стоило 3,2 миллиарда долларов. Процесс был очень медленным, поэтому многим постоянным клиентам этих авиалиний пришлось пользоваться услугами других компаний.

**Переходный период был долгим и болезненным процессом.** Клиенты жаловались на длинные **очереди в аэропортах** и постоянные **отмены рейсов**.

В связи с этим, **постоянные клиенты начали искать альтернативу обеим компаниям.** Таким образом, United и Continental потеряли массу богатых пассажиров, которые приносили основную долю дохода. Несмотря на то, что богачи составляют лишь 1% от общего количества потребителей, они приносят 25% от общего дохода.

Хотя руководства авиалиний пытались убедить клиентов, что сложившаяся ситуация временна, они потеряли много основных источников прибыли. Даже, несмотря на то, что **новая авиалиния уже запущена**, клиенты относят к её работе сомнительно.

Персонал, который работал и в United, и в Continental, был очень неспешным, а обслуживание устаревшим, но руководство новой авиалинии запустило **новую систему резервирования рейсов**.

Эта новая система работает кардинально отличается от предыдущей, но имеет ряд проблем. Одна состоит в том, что богатенькие клиенты не всегда успевают зарезервировать билет на роскошные места в самолете и часто возмущаются по этому поводу. Другая проблема заключается в том, что не действуют льготы на долговременное бронирование билета на рейс.

В течение первых нескольких месяцев, руководство призналось в существовании проблемы с задержкой рейсов. Однако, благодаря сглаживанию системных неполадок, среднее время ожидание посадки на рейс было сокращено до 41 минуты.

После слияния, новая авиалиния значительно обновила маршруты и открыла новые направления, что порадовало многих клиентов. Несмотря на утраченный баланс между пассажирами высокого и среднего класса, доходы авиалинии пострадали несущественно. Однако, богачи по-прежнему недовольны отсутствием льгот.

Возможно, **объединение United и Continental** – не самая лучшая идея. Потеря крупного числа богатых клиентов – проблема, которую необходимо решить в первую очередь. Однако никакой переход к чему-то новому и более модернизированному не мог пройти безболезненно.

Date: 2012-06-04

Article link: <http://www.tourism-review.ru/problemy-sliyaniya-united-i-continental-news3266>