

Аудитория кампании #LIFEINHEL превысила 2 миллиарда Аэропорт Хельсинки выводит обслуживание клиентов на новый уровень

Кампания #LIFEINHEL — это проект, в рамках которого Райан Чжу из Китая должен был прожить в аэропорту Хельсинки в Финляндии 30 дней. Почти 2,2 млрд человек наблюдали за его приключениями в социальных сетях и сотнях различных СМИ. На основании итогового отчета, подготовленного Райаном, руководство аэропорта примет меры, чтобы сделать обслуживание клиентов еще более качественным.

«У аэропорта Хельсинки очень большой опыт в обслуживании клиентов. Качество постоянно растет. На этот раз мы задались целью получить полноценное представление о том, как транзитный путешественник из другой страны видит наш аэропорт изнутри», — объясняет **Катя Сиберг** (Katja Siberg), старший вице-президент по маркетингу и коммуникации в компании Finavia — операторе аэропорта Хельсинки.

Результаты кампании #LIFEINHEL подтвердили, что аэропорт Хельсинки — лучший в Северной Европе. «Мы перевозим больше всего людей из Европы в Азию и обратно. Кроме того, мы готовимся принимать 30 млн пассажиров в год и намерены сохранить свои позиции самого популярного аэропорта», — добавляет г-жа Сиберг.

Больше места в терминале, новые услуги по преодолению языкового барьера и, возможно, немного китайской еды

В итоговом отчете Райан дал аэропорту Хельсинки общую оценку 4,5 из 5. Например, по показателям безопасности и скорости трансфера он выставил высший балл.

«Конечно, мы очень рады, что Райан поставил нам такие высокие оценки, но еще важнее для нас узнать, что следует доработать. Например, мы вполне разделяем его жалобы на отсутствие китайской еды и недостаток места в аэропорту. Но я рада сообщить, что в рамках нашей программы развития, на которую выделено 900 млн евро, мы планируем увеличить площадь терминала на 45 %, а это значит, что и выбор еды, в том числе азиатской, будет больше», — рассказала вице-президент.

Райан также предложил нанять больше сотрудников с хорошим знанием языков. Они помогли бы туристам лучше разобраться в том, что они едят и что покупают в аэропорту. Катя Сиберг пообещала, что компания Finavia рассмотрит и эту просьбу. Она напомнила нам, что в аэропорту Хельсинки уже работают сотрудники клиентского сервиса, владеющие китайским. Кроме того, доступны электронные переводчики на разные языки, а также кулеры с горячей водой (которые особенно актуальны для пассажиров из Азии) и платежные системы AliPay и UnionPay.

Кампания стала отличной инвестицией

«Когда мы решили транслировать жизнь Райана в аэропорту в серии коротких ежедневных видеороликов, мы шли на определенный риск. Это связано с тем, что мы не знали, что он и другие авторитетные лица будут публиковать в социальных сетях. Но мы придерживаемся политики открытого и честного общения, которая является нашей корпоративной ценностью. Более того, если бы Райану не понравилось у нас, мы предоставили бы ему возможность

улететь в Китай следующим же рейсом. Но все это стоило полученного результата!» — утверждает г-жа Сибберг.

Итоги кампании #LIFEINHEL оказались несколько неожиданными. Жизнь Райана в аэропорту освещали более 450 различных СМИ по всему миру. Количество людей, наблюдавших за этим проектом, составило 2,2 млрд человек. Видеоролики собрали около 10 млн просмотров по всему миру.

«Мы так рады, что кампания #LIFEINHEL вызвала интерес у людей из самых разных стран, включая Китай, США, Японию, Великобританию, Австралию, Филиппины, Россию, Испанию, Италию, Германию, Швецию и, конечно, Финляндию. Теперь мы планируем собрать все ролики о жизни Райана в аэропорту в один сериал», — рассказала г-жа Сибберг.

Итоговый отчет Райана: <https://lifeinhel.tv> > Media Kit

Все видеоролики #LIFEINHEL: <https://lifeinhel.tv>

Фотографии и информация для СМИ: <https://lifeinhel.tv> > Media Kit

Дополнительная информация: отдел коммуникации Finavia, служба по связям со СМИ, comms@finavia.fi

#LIFEINHEL — уникальная кампания в формате контент-маркетинга, сочетающая элементы реалити-шоу, игрового шоу и социальных сетей. Кампания проводилась в аэропорту Хельсинки и в социальных сетях с 10 октября по 8 ноября 2017 г. В течение 30 дней **Райан Чжу** из Китая жил в небольшой комнатке в терминале 2. <https://lifeinhel.tv>

Аэропорт Хельсинки — самый крупный транзитный аэропорт в Северной Европе, из которого отправляются рейсы на дальние расстояния. В 2017 г. он принял более 18,5 млн пассажиров. Компания Finavia, оператор аэропорта Хельсинки, оказывает услуги в Финляндии и считает главными приоритетами безопасность, ориентацию на клиентов и экономичность. Сеть Finavia объединяет 21 аэропорт в разных частях страны, через которые осуществляется международное авиасообщение. www.finavia.fi