

Ryanair, al via la strategia «gentile»: voli silenziosi e tariffe più flessibili per il bagaglio

Dopo il crollo degli utili e le critiche dei passeggeri,
Michael O'Leary cambia le regole della compagnia low cost

Se non è un cambio storico, poco ci manca. Perché le novità introdotte sembrano quasi rimettere in discussione la strategia low cost adottata nei suoi ultimi vent'anni di storia. Insomma l'amministratore delegato di Ryanair Michael O'Leary lo aveva annunciato e la promessa sembra sia stata mantenuta: cambiano le regole della compagnia irlandese, che sarà meno rigida, più flessibile e attenta alle esigenze dei passeggeri. Almeno queste sono le intenzioni del vettore low cost, che ha annunciato i cambiamenti in arrivo con un comunicato stampa.

COSA CAMBIA - Prima di tutto sparirà il fastidioso codice "Recaptcha" dal sito internet Ryanair: per prenotare un volo non servirà interpretare segni e simboli da riportare in un riquadro bianco. Non solo. Dal primo novembre chi prenoterà sul web avrà 24 ore di tempo, dal momento della conferma, per correggere eventuali errori effettuati durante la prenotazione originaria (come gli sbagli di digitazione del nome e di rotta). Grandi novità sul fronte bagagli: come annunciato da O'Leary in un'intervista al Corriere, i passeggeri potranno trasportare un secondo piccolo bagaglio a mano (borsetta da donna o sacchetto con acquisti in aeroporto). Ridotte anche le tariffe per il bagaglio "acquistato" in aeroporto: da sessanta a trenta euro al desk di consegna del bagaglio e da sessanta a cinquanta euro al gate d'imbarco.

VOLI SILENZIOSI - Ma le due novità più importanti riguardano i voli silenziosi e la carta di imbarco: niente più annunci e proposte di vendita comunicate sull'aereo ogni 5 minuti. O almeno non sui voli che decolleranno prima delle 8 del mattino e dopo le 9 di sera: durante questi viaggi la compagnia si è impegnata a non fare «nessun annuncio se non quelli necessari di sicurezza. Ryanair offuscherà inoltre le luci in cabina cosicché chiunque voglia sonnecchiare possa farlo comodamente». Proprio come succede per tutte le altre compagnie non low cost. Infine abbattimento dei costi di ri-emissione della carta d'imbarco: una delle critiche più feroci da parte dei passeggeri contro Ryanair, era infatti che si dovessero pagare 70 euro per stampare il biglietto in aeroporto. Non sarà più così: chi avrà effettuato il check in ma dimenticherà la carta di imbarco a casa, pagherà 15 euro. Al contrario i clienti che ometteranno di effettuare il check-in online continueranno a pagare la tassa di 70 euro».

LA MISSIONE - L'obiettivo è riconquistare la fiducia dei clienti. Dopo aver annunciato, questo inverno, la riduzione della frequenza dei voli e il prezzo dei biglietti per far fronte al calo di utili previsto per il 2013, la compagnia irlandese ha avviato una strategia «gentile». «Ho visto gente piangere ai gate per l'imbarco - ha detto Owen O'Reilly, uno degli azionisti Ryanair - c'è qualcosa di sbagliato». «Saremo meno ruvidi» la promessa di O'Leary. Ci riuscirà?