

Audyt strony



Roksana Antoniewicz
Patryk Dukowicz
Adam Kuta
Lucyna Róg-Wolska
Mikołaj Stachowiak



W tej prezentacji znajdziesz:

Oto poruszane przez nas tematy:

Czym jest Ryanair?

.....

Jak wygląda strona internetowa firmy?

.....

Omówienie strony na podstawie heurystyk Nilsena

.....

Co jest nie tak ze stroną Ryanair? Czy to już darkpattern?

.....

Kilka wskazówek i zmian, które wpłynęłyby na
zadowolenie klienta końcowego

.....



Czym jest Ryanair?

To irlandzkie tanie linie lotnicze z siedzibą w Dublinie. Flota Ryanair liczy 412 samolotów typu Boeing 737-800.



Ryanair, tani ale...

**Bilety Ryanaira kupujemy taniej, ale solidnie dopłacamy za dodatki.
Nie uwierzycie ile!**

**Pilot samolotu ujawnia kulisy pracy.
"Praca w Ryanairze jest równie elitarna,
jak na kasie w Biedronce"**

Ryanair nie wpuścił pasażerów do samolotu. Wymagano od nich testu, chociaż byli zaszczepieni

Samolot Ryanair odleciał bez 46 pasażerów. Skandal na lotnisku w Katowicach

PAULINA ERMEL 23.07.2021 · 08:58

**30 osób uziemionych w Gdańsku. Pilot "pomachał nam
środkowym palcem i odleciał"**

**Pasażerowie linii Ryanair porzuceni
na niemieckim lotnisku...**

**Ryanair robi kartkówki pasażerom z RPA. Muszą udowodnić swoją
narodowość**

ŚWIAT | Sobota, 1 lipca 2017 (10:03) Aktualizacja: Sobota, 1 lipca 2017 (18:55)

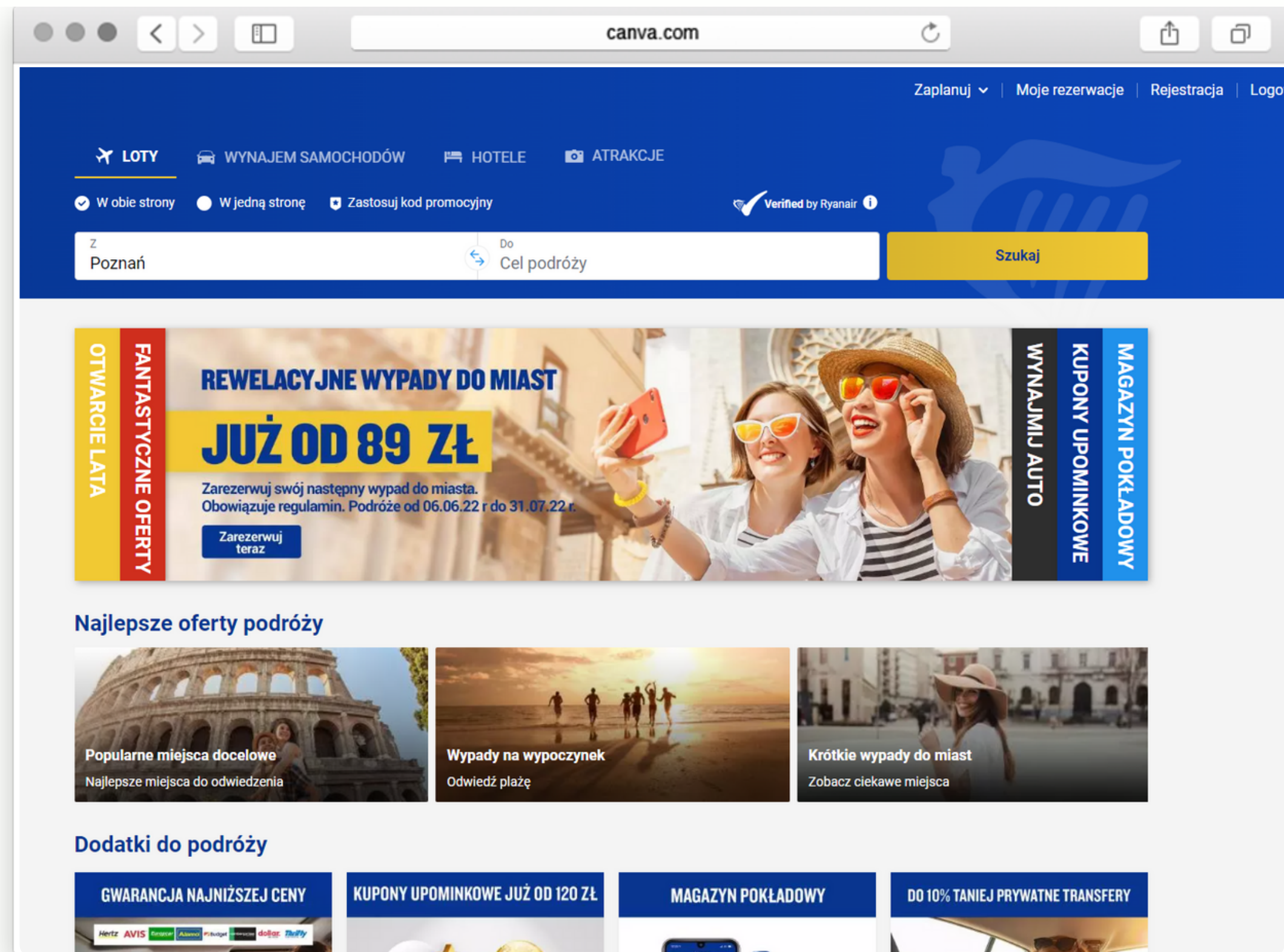
Strona Ryanair

Tu kupisz swój lot, ale nie tylko...

Poza standardowym zakupem biletów lotniczych na stronie Ryanair możemy również wynająć auto, hotel czy zakupić bilet na atrakcje turystyczne w danym miejscu.

Dodatkowo strona oferuje zakup różnych udogodnień podczas lotu między innymi: wykupienie jedzenia, pierwszeństwo wejścia czy magazyn pokładowy.

*oferta przedstawiona na stronie różni się w zależności od kraju.



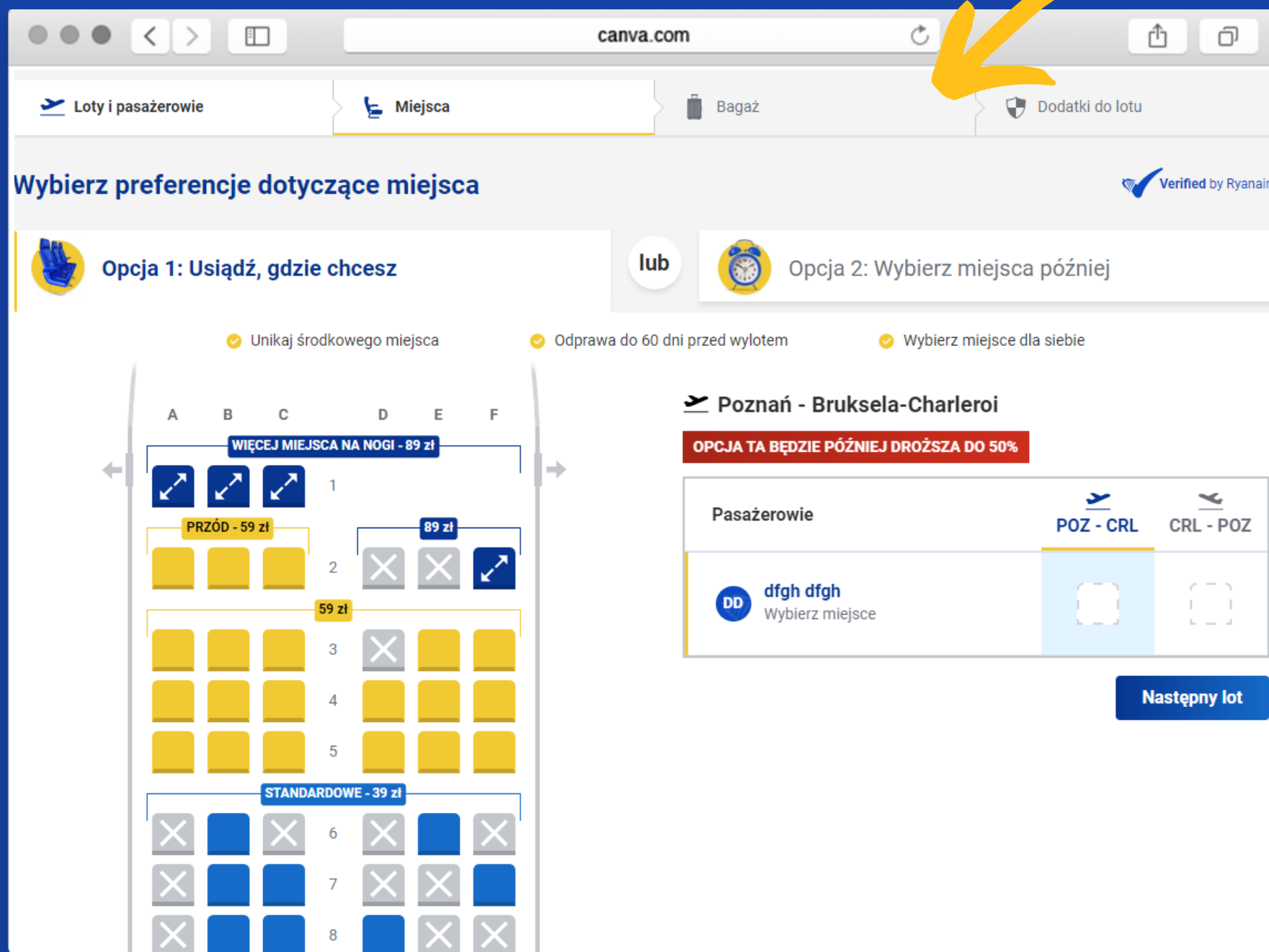


Strona Ryandair, a heurystyki Nilsena



Pokazuj status systemu

Podczas zakupu widzimy "miejsce", w którym aktualnie jesteśmy i ile kroków nam jeszcze zostało do sfinalizowania biletu



canva.com

Loty i pasażerowie Miejsca Bagaż Dodatki do lotu

Wybierz preferencje dotyczące miejsca

Verified by Ryanair

Opcja 1: Usiądź, gdzie chcesz lub Opcja 2: Wybierz miejsca później

Unikaj środkowego miejsca Odprawa do 60 dni przed wylotem Wybierz miejsce dla siebie

Poznań - Bruksela-Charleroi

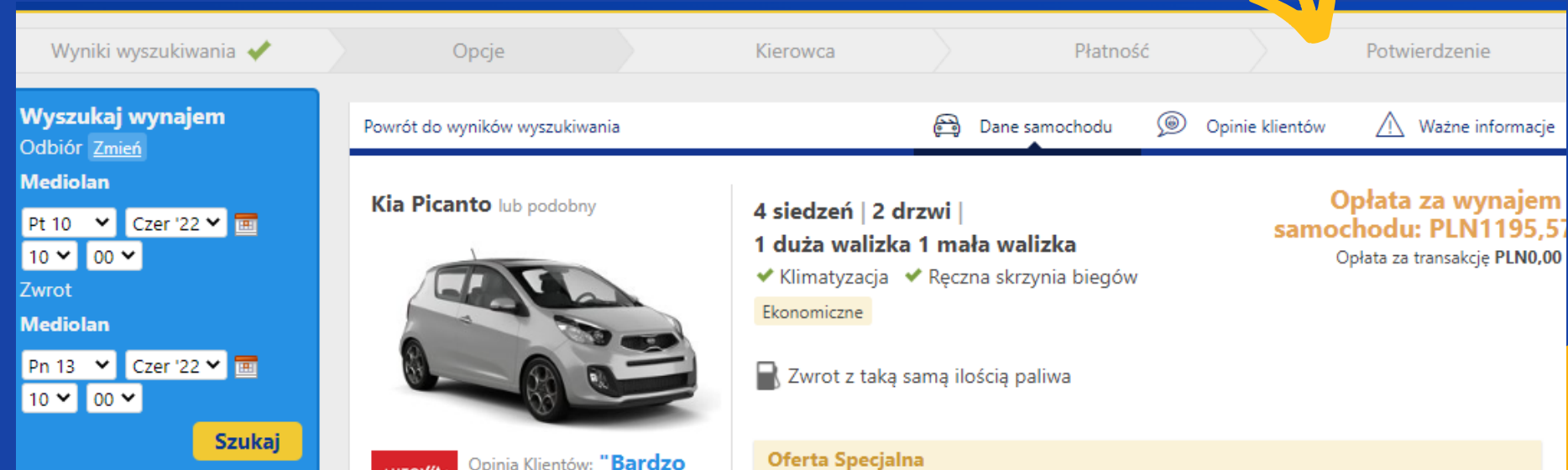
OPCJA TA BĘDZIE PÓŹNIEJ DROŻSZA DO 50%

Pasażerowie POZ - CRL CRL - POZ

dd dfg h dfg h Wybierz miejsce

Następny lot

Warto jednak zauważyć, że dla różnych usług status systemu jest przedstawiony nieco inaczej (w przypadku lotów jest on znacznie bardziej widoczny niż w pozostałych usługach)



Wyniki wyszukiwania Opcje Kierowca Płatność Potwierdzenie

Wyszukaj wynajem

Odbiór Zmień

Mediolan

Pt 10 Czer '22

10 00

Zwrot

Mediolan

Pn 13 Czer '22

10 00

Szukaj

Powrót do wyników wyszukiwania

Dane samochodu Opinie klientów Ważne informacje

Kia Picanto lub podobny

4 siedzeń | 2 drzwi | 1 duża walizka 1 mała walizka

Klimatyzacja Ręczna skrzynia biegów

Ekonomiczne

Zwrot z taką samą ilością paliwa

Opłata za wynajem samochodu: PLN1195,57

Opłata za transakcję PLN0,00

Oferta Specjalna

Zachowaj zgodność z rzeczywistością



Wybór miejsc w samolocie
zobrazowany jest jako przekrój
samolotu z widokiem od góry.

Dzięki temu klient jest w stanie
wyobrazić sobie jak będzie
wyglądało jego realne miejsce

Wybierz preferencje dotyczące miejsca

Opcja 1: Usiądź, gdzie chcesz

lub

Opcja 2: Wybierz miejsca później

☒ Unikaj środkowego miejsca

☒ Odprawa do 60 dni przed wylotem

☒ Wybierz miejsce dla siebie

A B C D E F

WIĘCEJ MIEJSC NA NOGI - 89 zł

↗

↗

↗

1

PRZÓD - 59 zł

89 zł

2

3

4

5

STANDARDOWE - 39 zł

6

7

8

✈ Poznań - Bruksela-Charleroi

OPCJA TA BĘDZIE PÓŹNIEJ DROŻSZA DO 50%

Pasażerowie

POZ - CRL

CRL - POZ

DD dfgh dfgh

Wybierz miejsce

Następny lot

Daj użytkownikowi pełną kontrolę

Z tym Ryanair ma mały problem...

Bagaż do nadania

Bagaż należy nadać przy stanowisku odprawy

- ✓ Wejście na pokład bez bagażu
- ✓ Najlepsza cena, jeśli kupisz teraz
- ℹ Więcej informacji



55 x 40 x 20 cm
Bagaż nadawany 10 kg
1 mały bagaż na pasażera



119 x 119 x 81 cm
Bagaż nadawany 20 kg
Każdy pasażer może zabrać ze sobą maksymalnie trzy sztuki bagażu
Najtańsza opcja zakupu

DD dfgd dfgd

Dodaj Od 66,00 zł Za lot

0

Od 103,00 zł Za lot

Kup teraz, aby uniknąć opłaty na lotnisku wynoszącej nawet 50 EUR

Inne dla lotu powrotnego? ☐

Chcesz wziąć sprzęt?



Sprzęt

Potrzebujesz zabrać ze sobą sprzęt sportowy, sprzęt muzyczny lub przedmioty dla niemowląt?

Od 72,00 zł

Kontynuuj

ale można wybrać liczbę bagaży

Bezpośrednio z koszyka nie da się usunąć danego lotu

Loty

Poznań do Helsinki
pt. 17 cze · 20:55 - 23:45 · FR 9315

1 x Taryfa Adult Value 171,33 zł

1 x Mały bagaż (40cm x 20cm x 25cm) W cenie

Helsinki do Poznań
pon. 20 cze · 23:35 - 00:25 · FR 9316

1 x Taryfa Adult Value 135,74 zł

1 x Mały bagaż (40cm x 20cm x 25cm) W cenie

Obniżona taryfa -13,57 zł

Do zapłaty 293,50 zł

Placę

Potwierdź szczegóły i dokonaj płatności

Nie można cofnąć do poprzedniego kroku, nie ma również przycisku "wróć"

 **Loty i pasażerowie**

 **Miejsca**

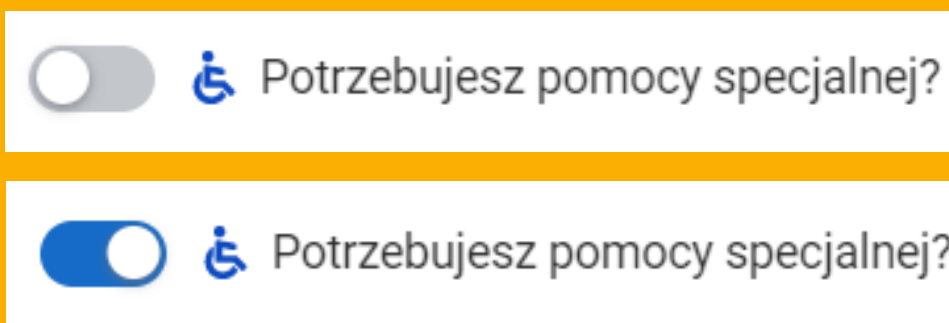
 Bagaż

 Dodatki do lotu

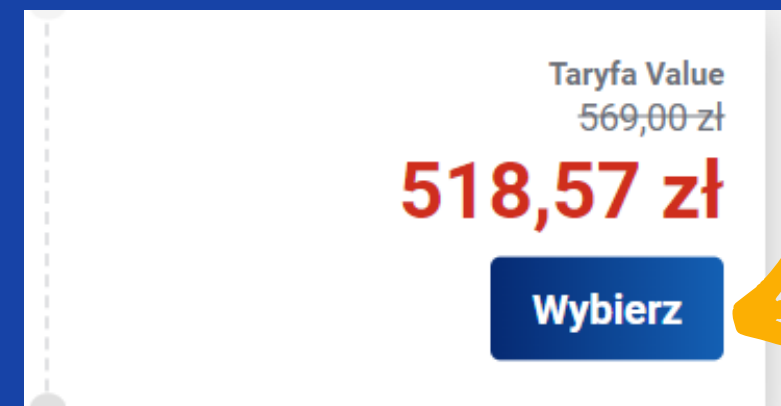
Trzymaj się standardów i zachowaj spójność

RyanAir jest spójny z funkcjami i opcjami na swojej stronie.

Jeśli coś może być włączone lub wyłączone,
to mamy przełącznik, który zmienia swój
kolor



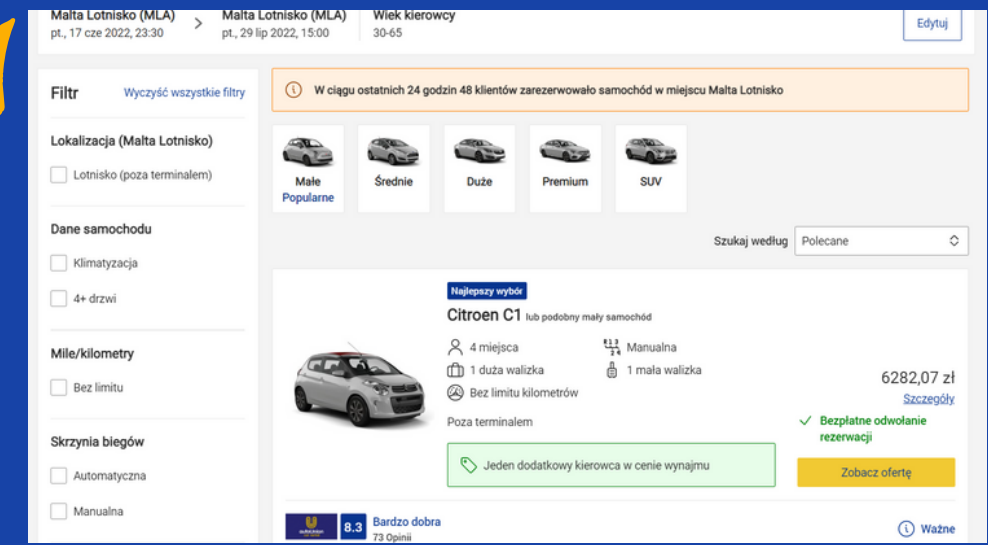
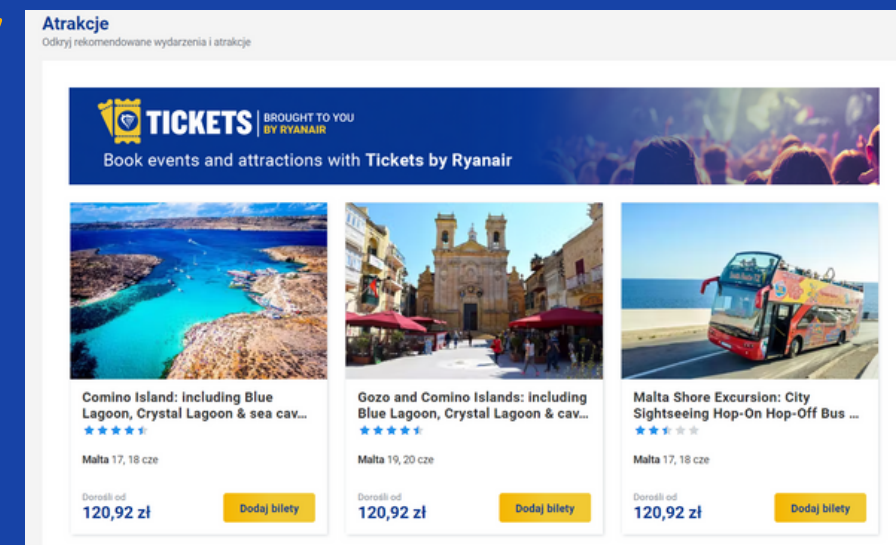
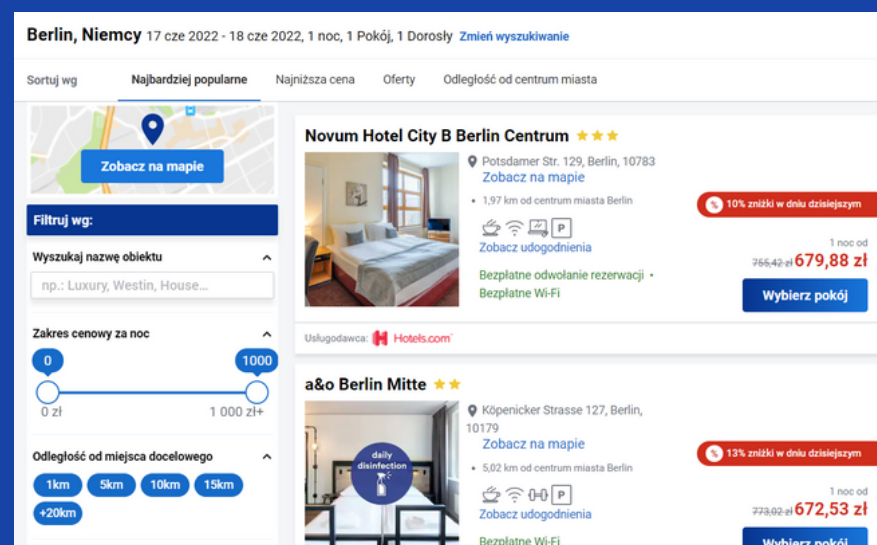
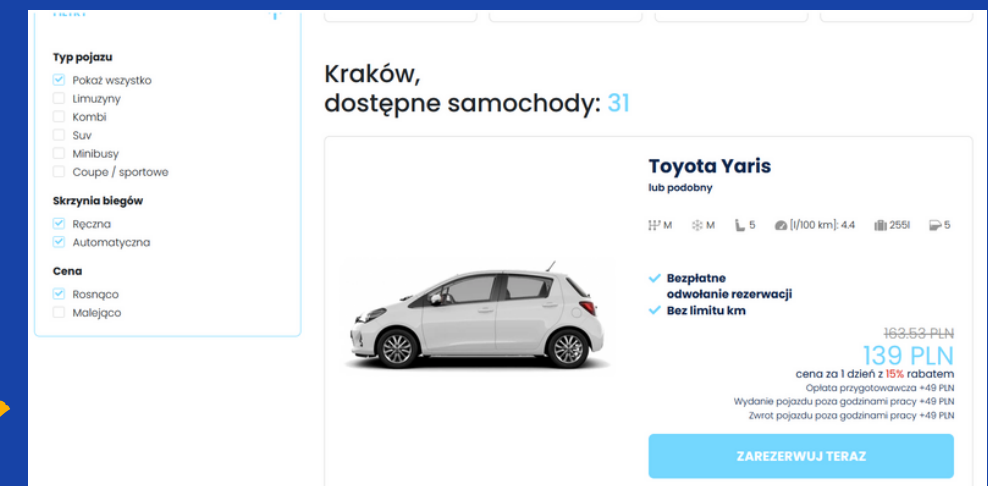
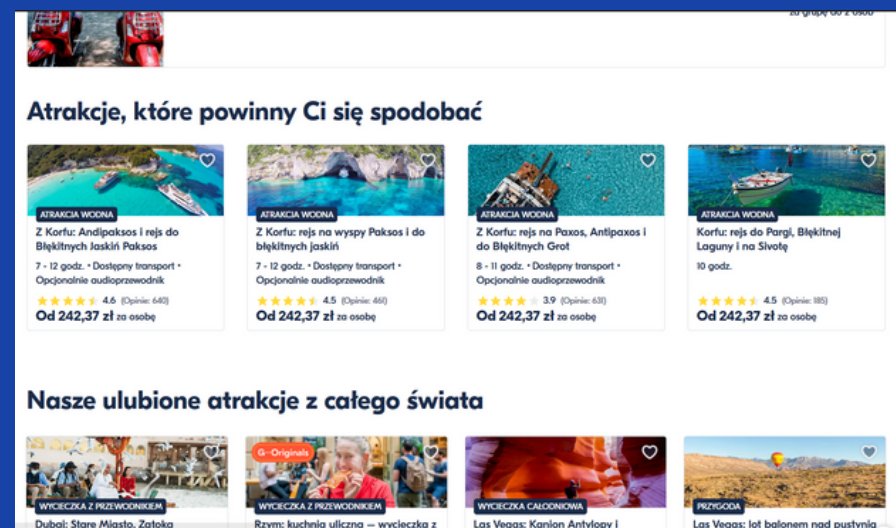
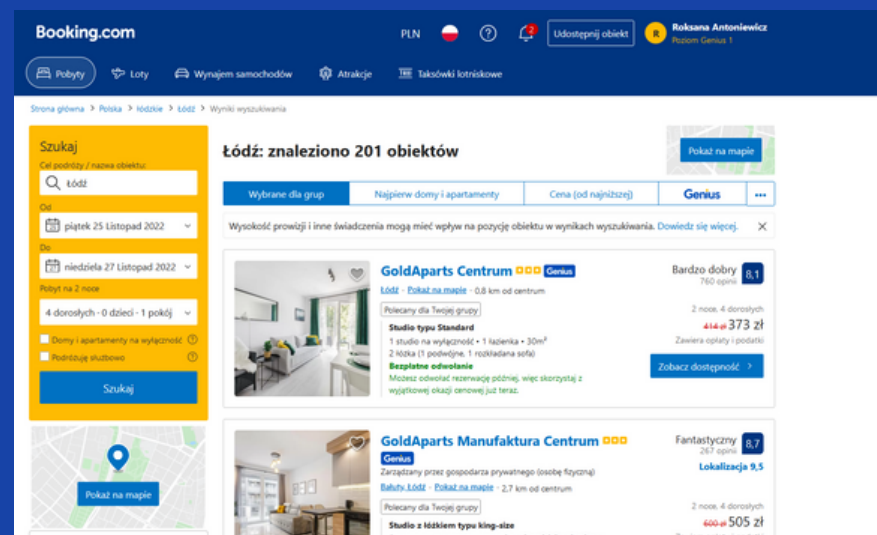
Jeśli coś może być kliknięte, to jest to
wyraźny button



Trzymaj się standardów i zachowaj spójność

Dodatkowo zachowuje spójność, gdy wychodzimy poza same loty

Gdy RyanAir udostępnia nam inne systemy do rezerwacji innych usług/rzeczy takich jak np: Hotel lub Samochód, to w tych systemach zachowuje wygląd zbliżony do podobnych stron z danego sektora, jak np Booking



Zapobiegaj błędom

RyanAir w pewnym sensie bazuje na błędach użytkownika, ponieważ im więcej ich on popełni, tym prawdopodobnie więcej zapłaci.

Podpuszcza użytkownika do tych błędów, stosując różne kolory przycisków...

Kontakt

Taryfa Regular jest idealna w przypadku Twojej podróży!
Zmień taryfę na Regular za jedyne **113,59 zł** więcej za osobę na każdy lot

Korzyści	Value	Regular
1 mały bagaż Musí zmieścić się pod siedzeniem (40cm x 20cm x 25cm)	✓	—
Pierwszeństwo wejścia i 2 sztuki bagażu podręcznego Pierwszeństwo wejścia, bagaż kabinowy 10 kg i 1 mała torba podręczna	—	✓
Zarezerwowane miejsce Dostępne wybrane rzędy	—	✓

Zmień taryfę na Regular

Kontynuuj z opcją Taryfa Value

Dowiedz się wcześniej o promocjach.

..na szczęście RyanAir pozwala "naprawić" swoje błędy" chwilę po przypadkowym kliknięciu lub w dowolnym momencie operacji

Fast Track Malta

✓ DODANO Usun

standardowe	cenie
2 x 20 kg Bagaż rejestrowany	358,00 zł ✕
1 x Przedmioty dla niemowląt	72,00 zł ✕
2 x Sprzęt muzyczny	480,00 zł ✕
Zaoszczędziłeś	-50,43 zł



Pozwalaj wybierać, zamiast zmuszać do pamiętania

Strona zapamiętuje też nasze dane takie jak np.: imię i nazwisko podróżnego czy dane karty kredytowej, dzięki temu przy kolejnych lotach nie musimy podawać tych samych danych



Adam Kuta
E-mail kuta155c@wp.pl
[Edytuj e-mail](#)

Jeśli chcemy powtórzyć jakiś wybór w przypadku np. lotu powrotnego, RyanAir zapamiętuje nasz pierwszy wybór i pozwala użyć go ponownie



3D
Zarezerwować te same miejsca na lot powrotny?
Dodatkowe
59,00 zł

[Nie, dziękuję](#) | [Wybierz te miejsca](#)

Poznań do **Malta**

pt. 17 cze - 20:05 - 22:55 - FR 5226

1 x Taryfa Adult Value	518,57 zł
1 x Mały bagaż (40cm x 20cm x 25cm)	W cenie
1 x Zarezerwowane miejsce	59,00 zł 
Zaoszczędziłeś	-50,43 zł

Malta do **Poznań**

pt. 29 lip - 16:50 - 19:40 - FR 5227

1 x Taryfa Adult Value	427,13 zł
1 x Mały bagaż (40cm x 20cm x 25cm)	W cenie



Zapewnij elastyczność i efektywność

Strona pokazuje możliwe loty wraz z ceną dopiero po wybraniu miejsca wylotu i miejsca docelowego oraz daty i wybraniu konkretnej oferty cenowej. Następne przeładowanie następuje po wyborze miejsc. Strona nie posiada możliwości zaznaczenia wszystkich checkboxów na stronie zakupu biletu.

Z
Poznań

Do
Dowolny kierunek

Daty podróży
Wybierz datę

Pasażerowie
1 Dorosły

Dokładne daty

Elastyczne daty **NEW**

Wybierz miesiąc, w którym chcesz podróżować
Obowiązkowe

Cze Lip Sie Wrz Paź >

Jak długo chcesz się zatrzymać?
Obowiązkowe

2 dni, 1 noc/noce

2 dni

W jaki dzień chcesz wylecieć?
Obowiązkowe

Poniedziałek Wtorek Środa Czwartek
Piątek Sobota Niedziela

Ryanair daje możliwość wyboru lotów przez miejsce docelowe, ale też wybór po cenie (tanie loty i promocje) lub wybór elastyczny taryfy gdzie podaje się jedynie częściowe dane

Strona wymaga zalogowania się. Można to zrobić za pomocą Facebooka, Google oraz utworzyć konto na portalu.

Logowanie Numer rezerwacji

Zaloguj się na konto myRyanair

Kontynuuj z Google

Kontynuuj z Facebook

lub zaloguj się przy użyciu adresu e-mail

Adres e-mail

Hasło

Nie pamiętasz hasła?

Zaloguj

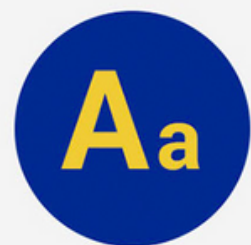
Dbaj o estetykę

Cała strona jest zbudowana w oparciu o 3 podstawowe kolory. Fonty na wszystkich podstronach są spójne, a całość uzupełniają zdjęcia i grafiki charakterystycznych miejsc turystycznych. Strona jest zaprojektowana estetycznie, nie występują żadne "wodotryski".



Our Typography

As Europe's biggest airline we're a confident bunch. We know when to shout and how to reach our diverse audience. Our typography decisions cover all customers across every platform.



Roboto

For our platform, we use a combination of Roboto Regular and Bold. It allows us to talk across the many languages we operate in!



BEBAS NEUE

For dynamic creative typography we use Bebas-Neue as our primary font. Its strong and impactful and lets us shout proudly.



Knockout

For all image based and offline creative designs we use Knockout. Its a powerful, bold, confident font!



Our Colours

In the world of aviation our strong bold colours are a unique identifier. Bright yellows and strong blues help shape the Ryanair visual identity from staff uniforms to call to action buttons.

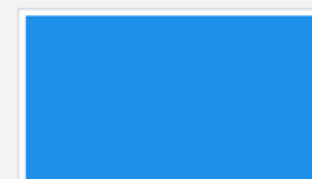
1. Primary Colour Palette



Ryanair Blue
#073590
7, 53, 144



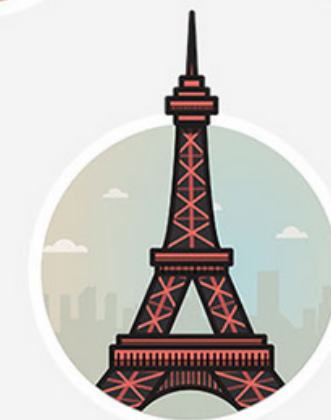
Ryanair Yellow
#F1C933
241, 201, 51



Bright Blue
#2091EB
32, 145, 235

2. Extended Colour Palette

Medium Blue	HEX	#0D49C0	RGB	13, 73, 192
Dark Blue	HEX	#062B71	RGB	6, 43, 113
Washed Blue	HEX	#CDD7E9	RGB	205, 215, 233
Very very Dark Grey	HEX	#2E2E2E	RGB	46, 46, 46
Pale Grey	HEX	#AEB3BD	RGB	174, 179, 189
Background Grey	HEX	#F4F4F4	RGB	244, 244, 244



For destinations we use landmark illustrations for some of our most popular destinations. These help bring a sense of place and nature to people's bookings.

Dbaj o umiar

Na każdej podstronie znajdują się tylko niezbędne elementy, które można wybrać.

Warto jednak zauważyć, że umiar nie jest zachowany tylko w przypadku próby wciśnięcia dodatkowych usług (zadajemy sobie jednak sprawę, że dla Ryanair to jeden z podstawowych elementów zarobkowych - więcej zarabiają na dodatkowych usługach niż na samym biletie lotniczym).

Zwykła podstrona, z zachowaniem umiaru

Sofia ↔ Bratislava Zamknij

W obie strony ☒ W jedną stronę ☐ Zastosuj kod promocyjny

z Sofia Do Bratislava Wylot: sob., 18 cze Powrót: sob., 16 lip Pasażerowie: 1 Dorosły Wyszukaj ponownie

Wybrane loty Zmień lot

				Nr lotu	Typ
18 CZE	16:20 Sofia	16:55 Bratislava	Czas podróży 1 h 35 m · Obsługiwany przez Buzz	FR 1209	Lot bezpośredni
16 LIP	13:20 Bratislava	15:55 Sofia	Czas podróży 1 h 35 m · Obsługiwany przez Buzz	FR 1208	Lot bezpośredni

Wybrana taryfa Edytuj taryfę

☒ Regular *Idealna opcja dla krótkich podróży* **101,89 €**

W obie strony ☒ W jedną stronę ☐ Zastosuj kod promocyjny Verified by Ryanair

z Poznań Do Cel podróży Szukaj

SIENA FLORENCJA LUKKA PISA

LOTY OD 89 ZŁ

ODKRYJ TOSKANIA

Leć na lotnisko Piza. Podróż czerwiec-lipiec. Obowiązuje regulamin. Zarezerwuj teraz

OTWARCIE LAT JUŻ OD 130 ZŁ

DZIEŃ OJCA FANTASTYCZNE NOWE TRASY WYNAJMIJ AUTO

Strona główna, na której bardzo dużo miejsca zajmuje przestrzeń reklamująca produkty, jednak przyrównując stronę do innych sklepów internetowych jest to całkiem estetyczne i w granicach rozsądku.

Zapewnij skuteczną obsługę błędów



Zarejestruj się, aby kontynuować
Uprość sobie życie z myRyanair

 Kontynuuj z Google

 Kontynuuj z Facebook

_____ lub zarejestruj się przy użyciu adresu _____
e-mail

Adres e-mail

faeffesef 

Nieprawidłowy format adresu e-mail

Hasło

.... 

Sprawdź wymagania po prawej stronie

Rejestrując się, akceptujesz [Politykę prywatności](#) Ryanair i [Warunki użytkowania](#) 

Rejestracja

Masz już konto? [Zaloguj](#)

Siła hasła: **Niski**

- ✗ Przynajmniej jedna cyfra
- ✗ Przynajmniej 8 znaków
- ✗ Przynajmniej jedna mała litera
- ✓ Przynajmniej jedna wielka litera

1

Strona jasno mówi o tym, jak powinno wyglądać hasło

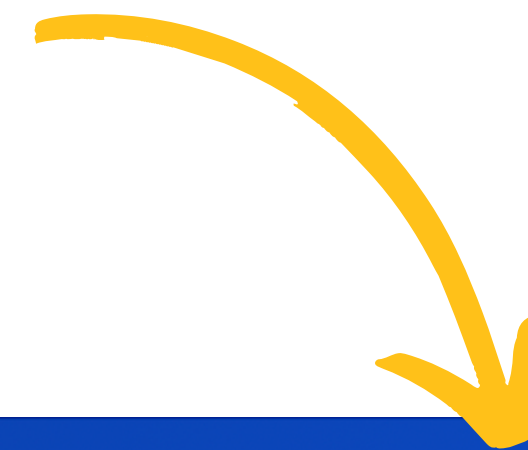
2

Strona nie akceptuje tekstu w mailu, jeśli nie posiada on @

Zadbaj o pomoc i dokumentację

1

Na stronie Ryanaira pomoc znajdziemy na każdym kroku. Pierwszy przykład to zakładka "Pomoc" na górnym pasku. Ryanair kategoryzuje pomoc ze względu na obsługę klienta, informacje o podróży czy informacje związane z COVID-19



Zaplanuj ▾

Moje rezerwacje

Rejestracja

Logowanie

Pomoc ▴



OBSŁUGA KLIENTA

Centrum pomocy

UE 261 Prawa Pasażera

Centrum zwrotów pieniędzy

INFORMACJE PODRÓŻNE

Status lotu

Rozkłady lotów

Zasady przewozu bagaży

Bezpłatna zmiana

INFORMACJE O RYANAIR

O nas

AKTUALIZACJE COVID-19

Centrum informacji nt. podróżowania podczas pandemii Covid

Certyfikat COVID-19

Status lotu

Dokumentacja podróży

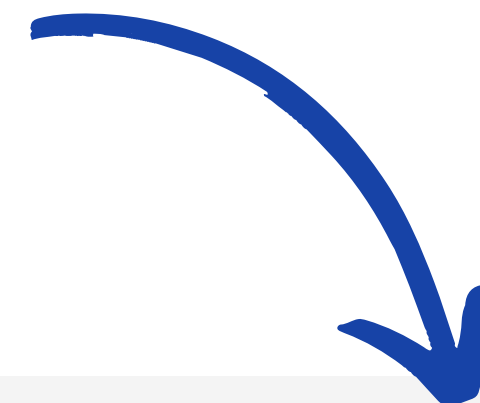
Covid-19 punkty testowania

Proste zasady bezpiecznego podróżowania

Zadbaj o pomoc i dokumentację

2

Na dole strony Ryanair również pokazuje możliwość posiadania centrum pomocy, dodatkowo zachęca do kontaktu przez wybrane social media



Użyteczne linki

 [Centrum pomocy](#)

 [Informacje o lotach](#)

Lotniska i turystyka

Leć na Sardinie
Kraków Airport

Powiedz TAK! Zadarowi
#KRKtravelchallenge

Milan Bergamo BGY
Odwiedź Göteborg
Odkryj Mazury
Lotnisko Bergamo

Odwiedź Bergamo
Odkryj Bergamo i nie tylko
Odwiedź Jordanię
My Helsinki

Leć do Gdańska!
Visit Stockholm

Skontaktuj się z nami

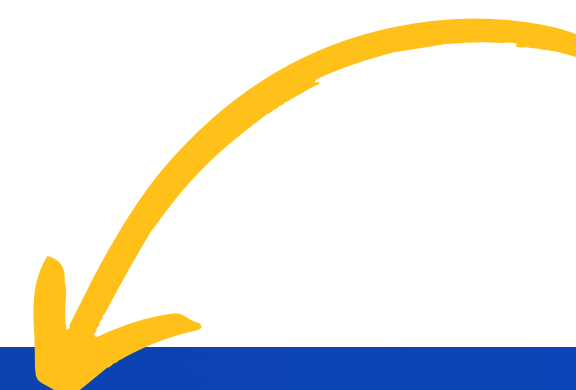


Pobierz teraz

Zadbaj o pomoc i dokumentację

3

Ryanair na swojej stronie ma bardzo rozbudowaną podstronę, gdzie znajdziemy najpotrzebniejsze informacje z całym procesem podróży, a dodatkowo sekcję FAQ. Jeśli klient nie znajdzie potrzebnej informacji, na dole czeka na niego czat.



[Moje rezerwacje](#)

[Wyślij zgłoszenie](#)

[Poland \(Polish\) ▾](#)

[Zaloguj](#)

W czym możemy ci pomóc?



Znajdź wszystko (np. zasady przewozu bagażu, odprawa lub zi

Szukaj



Dlaczego Ryanair nie jest taki SUPER?

O darkpatternach i innych dziwnych praktykach



Darkpattern w Ryanair

Na potrzeby prezentacji przeanalizowaliśmy proces zakupu biletów lotniczych .

1

Już podczas pierwszego wyboru strona pokazuje najtańszą wersję jako gorszą. Dodatkowo ceny innych wersji są podawane w formacie "zł więcej" zamiast pełnej ceny

Wybrana taryfa ma zastosowanie dla wszystkich pasażerów podczas wszystkich lotów

Value	Regular	Plus	Flexi Plus
Podróżuj z małym bagażem	Idealna opcja dla krótkich podróży	Obejmuje bagaż rejestrowany 20 kg	Jeśli Twoje plany się zmieniają, masz możliwość zmodyfikowania rezerwacji
 Tylko 1 mały bagaż Musi zmieścić się pod siedzeniem (40cm x 20cm x 25cm)	 Pierwszeństwo wejścia i 2 sztuki bagażu podręcznego Pierwszeństwo wejścia, bagaż kabinowy 10 kg i 1 mała torba podręczna	 1 mały bagaż Musi zmieścić się pod siedzeniem (40cm x 20cm x 25cm)	 Brak opłaty za zmianę lotu w przypadku zmiany lotu przez Internet (do 2,5 godz. przed odlotem) lub na lotnisku (do 40 min przed odlotem)
	 Zarezerwowane miejsce Dostępne wybrane rzędy	 Zarezerwowane miejsce Dostępne wybrane rzędy	 Zapłać różnicę w taryfie tylko w stosownych przypadkach
		 Bagaż rejestrowany 20 kg Nadanie torby w punkcie odprawy	
		 Bezpłatna odprawa na lotnisku Do 40 minut przed lotem	
Kontynuuj dla 39,00 zł	96,00 zł więcej w ramach każdego lotu	141,00 zł więcej w ramach każdego lotu	334,00 zł więcej w ramach każdego lotu

Nasz najbardziej elastyczny pakiet obejmuje również:

- Pierwszeństwo wejścia i 2 sztuki bagażu podręcznego
- Rezerwacja dowolnego rodzaju miejsca
- Ekspresowa kontrola bezpieczeństwa dzięki opcji Fast Track
- Bezpłatna odprawa na lotnisku

Darkpattern w Ryanair

2

Kolejna sekcja to wybór miejsca siedzącego, informacja o bezpłatnych miejscach jest zamieszczona jako mała informacja

✓ Unikaj środkowego miejsca

✓ Odprawa do 60 dni przed wylotem

✓ Wybierz miejsce dla siebie

A B C D E F

WIĘCEJ MIEJSC NA NOGI - 57 zł

57 zł PRZÓD - 61 zł 57 zł

30 zł

25 zł

7 zł

1 2 3 4 5 6 7

↔ ↔

↔ ↔ ↔

X X X

i

Standardowe siedzenia w rzędach 19-27, 29-31 są wliczone w cenę regularnej taryfy. W przypadku wybrania miejsc w innych rzędach zapłacisz różnicę w cenie.

✈

Warszawa-Modlin - Londyn-Stansted

Pasażerowie

KW

Kuba Wielki

04F Wybrane • 25,00 zł • Zmień

04F

Kontynuuj

Darkpattern w Ryanair

3

Gdy wybierzemy już nasze miejsce, wyświetlana jest informacja odnośnie omijania tłumów i kolejek. Łatwo przez przypadek kliknąć "dodaj", co później jest problematyczne do anulowania



Uniknij tłumów i kolejek

Dodaj usługę Fast Track, aby uniknąć kolejek.

To proste:

- ✓ Dodaj usługę Fast Track, aby otrzymać specjalną kartę pokładową.
- ✓ Będąc na lotnisku, kieruj się znakami do specjalnego przejścia Fast Track.
- ✓ Błyskawiczna kontrola bezpieczeństwa.

Od

24,00 zł

Za osobę za lot

Nie, dziękuję

Dodaj Fast Track



*Ciekawym zjawiskiem jest również fakt, że w rzeczywistości kolejki oznaczone jako "Fast Track" są zazwyczaj znacznie dłuższe od standardowych kolejek

Darkpattern w Ryanair

Przewoźnik Ryanair jest mistrzem w wymuszaniu na użytkownikach dodawania dodatkowych oczywiście płatnych usług. Przez co bardzo często niedoświadczone osoby oraz nieodporne nieświadomie zwiększają koszt podróży. Nasz przykład: po wyborze kilku opcji cena zmieniła się z 39zł na 184 zł


Obsługiwany przez Buzz

07:05
Warszawa-Modlin


Czas podróży 2 h 25 m

08:30
Londyn-Stansted

Nr lotu
FR 1022

Typ
Lot bezpośredni

tylko 2 miejsc(a) w tej cenie

Taryfa Value
39,00 zł
[Wybierz](#)

[Zarejestruj się](#) | [Zaloguj się](#) | **184,00 zł** 

Wnioski

Widać, że strona jest przemyślana i spójna. Stara się być czytelna i intuicyjna, choć nie można też zapomnieć o różnego rodzaju nietypowych zabiegach.

W swoich praktykach Ryanair często wykorzystuje "**presje czasu i dostępności**" czy to w odniesieniu do konkretnych biletów ("pozostały 2 miejsca w tej cenie"), czy w odniesieniu do promocji (promocje obowiązujące tylko 24h).

Warto również zwrócić uwagę na to, że strona **wykorzystuje** często **niewiedzę lub pośpiech klienta** (informacje, które mówią np. że trzeba coś wykupić, żeby móc się odprawić, a w rzeczywistości wystarczy poczekać, przyciski ustawione i wyróżnione w taki sposób, aby konsument szybciej kliknął droższą opcję). Co oczywiście prowadzi do zwiększenia koszyka użytkownika



Propozycje zmian

- Z perspektywy konsumenta: dobrze by było zaprzestać praktyk wprowadzających w błąd i postawić nacisk na przejrzyste i zrozumiałe zasady.
- Zdajemy sobie sprawę, że Ryanair bazuje na tanich biletach, ściągając w ten sposób klientów do siebie, a zarabia głównie na dodatkach (w związku z czym ograniczenie "wciskania" udogodnień dla klientów jest raczej nieosiągalne, gdyż jest to istotny element finansowania firmy). Chcemy jednak zaproponować mechanizm, który odwołuje się do podstawowych odruchów ludzkich - mianowicie człowiek nie lubi tracić tego, co już posiada. W związku z czym może warto byłoby przemyśleć czy nie lepiej proponować klientom pakiety lotów z dodatkami/udogodnieniami, w których klient mógłby sam usunąć dane udogodnienie i tym samym zmniejszyć kwotę pakietu.



Dziękujemy za uwagę!

Nasza załoga:

Roksana Antoniewicz

Patryk Dukowicz

Adam Kuta

Lucyna Róg-Wolska

Mikołaj Stachowiak

