

**RYANAIR LANCE UNE NOUVELLE CHARTE CLIENT ET DÉVOILE LA DEUXIÈME PHASE (ANNÉE 2, 2015) DE SON PROGRAMME D'AMÉLIORATION « ALWAYS GETTING BETTER »**

Ryanair, la compagnie aérienne préférée des européens, a dévoilé aujourd'hui (21 avril) à Bordeaux sa nouvelle Charte Client et a dévoilé ses initiatives d'amélioration de l'expérience clientèle, inscrits dans la deuxième phase (année 2, 2015) de son programme « Always Getting Better ».

La nouvelle Charte Client de Ryanair, lancée marquer le 30<sup>ème</sup> anniversaire de la compagnie aérienne, souligne les efforts perpétuels visant à améliorer tous les aspects de l'expérience avec Ryanair pour ses 100 millions de clients et comprend un plan de 8 engagements :

- 1. « Always Getting Better », ou toujours s'améliorer, est la manière dont nous promettons de progresser**
- 2. Nous nous engageons à garantir les tarifs les plus bas**
- 3. Nous nous engageons à garantir le meilleur choix de destinations**
- 4. Nous nous engageons à toujours donner la priorité à la sécurité**
- 5. Nous nous engageons à faire de votre voyage une expérience des plus agréables**
- 6. Nous nous engageons à toujours être la compagnie aérienne la plus fiable d'Europe**
- 7. Nous nous engageons à être transparent et à vous simplifier le voyage**
- 8. Nous nous engageons à sans cesse innover pour rendre votre voyage encore plus passionnant**

Ryanair a également annoncé une série d'initiatives qui seront mis en œuvre en 2015 en vertu de la deuxième année de son programme d'amélioration « Always Getting Better », s'étalant sur 3 ans, avec une gamme de services améliorés, des réductions de charges et de nouveaux développements numériques captivants, qui seront progressivement introduits au cours de cette année. Ces développements comprennent :

- 1. L'introduction de nouveaux intérieurs d'avions et de nouveaux uniformes pour le personnel de cabine**
- 2. Une réduction des frais d'enregistrements à l'aéroport\*, une réduction des frais en cas de vol manqué\*\* et une nouvelle option d'annulation de vol (15€ de frais par segment, applicable dans les 24 heures suivant la réservation).**
- 3. Un service de comparaison des tarifs aériens en temps réel sur Ryanair.com.**
- 4. Un nouveau service de contenu à destination, avec des avis clients.**
- 5. Un nouveau produit d'assurance voyage, remplaçant le menu déroulant actuel.**
- 6. Une version personnalisée du site Web Ryanair.com, avec près de 100 versions de la page d'accueil et de courriels promotionnels personnalisés comprenant des offres spécifiques et adaptées aux clients.**
- 7. Une nouvelle fonctionnalité permettant de verrouiller un tarif (5€ de frais pour**

- verrouiller un tarif pendant 24 heures).
8. Un menu en vol amélioré, avec des choix de repas plus sains et un service de précommande de petit-déjeuner chaud sur les principales lignes.
  9. De nouveaux sièges avec plus d'espace pour les jambes et l'introduction du nouveau « Boeing Sky Interiors ».
  10. Des applications mobiles natives plus rapides, une version améliorée du site Web Ryanair.com ainsi qu'une amélioration de « My Ryanair », son système d'enregistrement clientèle.

À Bordeaux, Yann Delomez, Responsable Marketing et Ventes de Ryanair en France, a déclaré : « Les clients européens ont toujours choisi Ryanair pour nos tarifs les plus bas et notre grand choix de lignes, et à travers notre programme d'amélioration 'Always Getting Better', nous continuons sans cesse d'améliorer l'expérience de nos clients. Ces tarifs bas resteront le fer de lance Ryanair, mais nous allons continuer à écouter nos clients et nous continuerons de nous efforcer à améliorer tous les aspects de notre entreprise. Notre nouvelle Charte Client décrit la manière dont nous voulons offrir une expérience de voyage agréable, simple et peu coûteuse à nos clients. Nos clients peuvent s'attendre à une expérience en vol améliorée avec de nouveaux intérieurs de cabine et un nouveau menu, de superbes nouvelles fonctionnalités numériques, comprenant des sites Web personnalisés, une application plus rapide, la possibilité de verrouiller un tarif et des fonctions de comparaison de prix ainsi qu'un excellent service de contenu à destination, des frais réduits et une nouvelle option d'annulation de vol, ainsi que de nouveaux produits d'assurance. Nous allons également continuer à ajouter de nouvelles lignes et de nouveaux aéroports à ce qui est déjà le plus grand réseau d'Europe, offrant un choix encore plus large à nos plus de 90 millions de clients annuels. »

Pascal Personne, directeur de l'aéroport, dresse le bilan de la collaboration avec la compagnie dans le terminal billi et se félicite : « Ryanair est l'un des deux opérateurs présents dans billi. Leur trafic a plus que doublé depuis l'ouverture de ce dernier. En 2014, la compagnie a eu une croissance de +39% sur notre plateforme, atteint 7% de parts de marché à Bordeaux et près de 350.000 passagers. »

**Pour plus d'informations, veuillez contacter:**

Robin Kiely

Ryanair Ltd

Tél: + 353-1-9451212

[press@ryanair.com](mailto:press@ryanair.com)

Suivez-nous sur Twitter: @Ryanair

Yann Delomez

Ryanair Ltd

Tél : +353-1-9451797

[delomezy@ryanair.com](mailto:delomezy@ryanair.com)

\* Frais d'enregistrement à l'aéroport réduits de 70€ à 45€ à partir de mai 2015

\*\*La réduction des frais en cas de vol manqué passera de 110€ à 99€ à partir de mai 2015