

# LE GROUPE AIR FRANCE KLM

UN ENGAGEMENT DE SERVICES DEPLOYÉS SUR UN RÉSEAU MONDIAL



## LES ESSENTIELS

- Une place de leader,
- Une alliance mondiale, SkyTeam,
- Des hubs puissants et efficaces (Paris-Charles de Gaulle et Amsterdam-Schiphol) reliant l'Europe au reste du monde,
- Une flotte moderne,
- Des tarifs AIR FRANCE et KLM combinables pour plus de souplesse,
- Les e-services et les dernières innovations technologiques qui y sont associés,
- Des démarches d'amélioration continue pour une qualité de service pérenne.

## UNE POSITION DE LEADER

### AIR FRANCE KLM, une entreprise de premier ordre :

- Plus de 23 milliards d'euros de chiffre d'affaires au 31 mars 2011,
- un groupe aérien leader en transport de fret (en tonnes km transportées, hors intégrateurs),
- une flotte de 590 avions exploités parmi les plus récents du secteur,
- premier transporteur aérien européen, avec 71,3 millions de passagers transportés en 2010-2011 (au 31 mars 2011),
- plus de 102 000 salariés.

### Un réseau complémentaire entre AIR FRANCE et KLM

- **Deux hubs puissants** Paris-Charles de Gaulle 2 et Amsterdam-Schiphol, **reliés par** 12 vols cadencés quotidiens (le hubway) **pour desservir le monde entier** complétés par le hub euro-régional de Lyon,
- 254 destinations dans 124 pays articulées autour de réseaux complémentaires,
- plus de 33 000\* opportunités de correspondances hebdomadaires en moins de 2 heures,
- **Des tarifs combinables pour plus de souplesse**, sur toutes les destinations desservies conjointement par AIR FRANCE et KLM,
- **Flying Blue** : un des plus importants programmes de fidélisation d'Europe (19 millions d'adhérents). Il propose à ses adhérents toujours plus d'avantages avec un réseau de plus de 130 partenaires aériens et non aérien.

\* Hubs de Paris-Charles de Gaulle 2 et Amsterdam-Schiphol, aller et retour, moyen et long-courriers.

# LE GROUPE AIR FRANCE KLM

UN ENGAGEMENT DE SERVICES DEPLOYÉS SUR UN RÉSEAU MONDIAL

## 2012 : pérennité des démarches de qualité.

**AIR FRANCE et KLM sont des sociétés de services et se veulent leaders dans l'ensemble des démarches Qualité mises en place.**

- La Certification ISO :

Une référence internationale qui garantit la conformité des systèmes qualité, organisés autour de la satisfaction client.

Une référence qui met en valeur l'écoute client, la maîtrise de nos processus, l'assurance qualité et l'amélioration continue.

Certifiés ISO 9001 : le service vente sous contrat, les Plateaux Affaires France, Le Service Client.

### INTRODUCTION

## THE AIR FRANCE KLM GROUP

COMMITTED TO HIGH-QUALITY SERVICE ON ITS ENTIRE GLOBAL NETWORK

### THE KEY BENEFITS

- A world leader,
- A global alliance, SkyTeam,
- Powerful and efficient hubs (Paris-Charles de Gaulle and Amsterdam-Schiphol) linking Europe to the rest of the world,
- A modern fleet,
- Combinable AIR FRANCE and KLM fares for extra flexibility,
- E-services and the latest associated technological innovations,
- Steps of continuous improvement for a quality of long-lasting service.

### WORLD LEADER

#### AIR FRANCE KLM, a first-rate company:

- in terms of revenue over 23 billions euros in *turnover*<sup>(1)</sup> at 31 March 2011),
- one of the leader for cargo (in revenue tonne-kms),

- a fleet of 590 aircraft, amongst the most recent in the sector,
- Europe's leading airline group for passenger transport with 71,3 millions passengers carried in 2010-2011 (at 31 march 2011),
- over 102 000 employees.

#### A complementary network between AIR FRANCE and KLM

- **two powerful hubs**, Paris-Charles de Gaulle 2 and Amsterdam-Schiphol **linked by 12 daily return flights (the hubway) to connect all over the world** completed by the euro-regional hub in Lyon,
- 254 destinations in more than 124 countries based around complementary networks,
- close to weekly 33 000<sup>(2)</sup> connecting weekly opportunities in less than 2 hours,
- **combinable fares for more flexibility**, on all destinations served jointly by AIR FRANCE and KLM,

- **Flying Blue: One of the most important Europe's leading frequent flyer programme** (more than 19 million members) offering even more benefits with a constantly increasing network of partners (more than 100).

#### 2012 : durability of Quality methods AIR FRANCE and KLM are service companies and owe to be leaders as regards the series of Quality methods put in place

- ISO certification  
An international benchmark that guarantees quality system compliance centred on customer satisfaction.  
A benchmark firmly focused on the customer, the control of our processes, quality guarantee and and continuous improvement, ISO 9001 certified: France Business Centers, customer care service and refunds.

(1) Corresponds to all revenue generated by the AIR FRANCE KLM Group in its three core activities (passenger, cargo, maintenance) and related activities.

(2) Paris-Charles de Gaulle 2 and Amsterdam-Schiphol, one way and return, medium and long hauls.