

Roma, 27/07/2001

## **I Vantaggi per i clienti SkyTeam**

**I passeggeri, accumulando miglia ogni volta che volano con le compagnie aeree SkyTeam, possono accedere a programmi esclusivi e utilizzare le miglia guadagnate per ottenere i premi con qualsiasi compagnia dell'alleanza.**

- Le miglia possono essere accumulate su tutti i voli SkyTeam.
- Le miglia guadagnate possono essere utilizzate per ottenere i premi su qualsiasi volo SkyTeam.
- I premi "Around-the-World" permettono ai passeggeri di viaggiare su tutte e cinque le compagnie aeree SkyTeam con un unico biglietto premio.
- I passeggeri che già sono soci di speciali programmi delle singole compagnie, dedicati a chi viaggia più frequentemente, potranno beneficiare dei seguenti vantaggi:

### **SkyTeam Elite**

Per i soci Club Premier Oro e Club Premier Oro Corporativo (Aeroméxico), Fréquence Plus Bleu (Air France), OK Plus Silver (CSA), SkyMiles Silver e Gold Medallion (Delta) e Morning Calm (Korean Air)

- Accesso alle sale vip degli aeroporti in caso di viaggi internazionali in prima classe e in business class
- Priorità nell'assegnazione dei posti
- Priorità nella lista d'attesa per le prenotazioni
- Banchi dedicati per il check-in
- Priorità nelle fasi d'imbarco
- Priorità nella lista d'attesa in aeroporto

### **SkyTeam Elite Plus**

Per i soci Club Premier Platino (Aeroméxico), Fréquence Plus Rouge (Air France), OK Plus Gold (CSA), SkyMiles Platinum Medallion (Delta) e Morning Calm Premium e Million Miler (Korean Air)

- Tutti i suddetti vantaggi SkyTeam Elite PIÙ
- Accesso per due persone alle sale vip degli aeroporti, indipendentemente dalla classe scelta per il viaggio
- Priorità nello smistamento del bagaglio su tutti gli itinerari internazionali
- Prenotazione in classe economica garantita a tariffa piena sui voli internazionali completi

**I passeggeri possono accedere gratuitamente a oltre 300 sale vip negli aeroporti di tutto il mondo.**

- Accesso per tutti i passeggeri SkyTeam che viaggiano in prima classe o in business class su voli internazionali, o per qualsiasi passeggero iscritto al programma SkyTeam Elite Plus, indipendentemente dalla classe scelta per il viaggio, nel medesimo giorno del volo.

**I soci SkyTeam Elite Plus hanno una prenotazione garantita, anche sui voli completi.**

- Prenotazione garantita in classe economica per i soci del programma SkyTeam Elite Plus su tutti i voli disponibili (con un preavviso di 24 ore).

## **8.000 voli giornalieri verso 500 destinazioni in tutto il mondo.**

- I passeggeri potranno usufruire di tutti i vantaggi derivanti dal fatto di poter volare con la propria compagnia di bandiera, avendo però a disposizione una più ampia scelta di voli e destinazioni grazie alla rete mondiale di SkyTeam.

## **I passeggeri possono scegliere tra un numero maggiore di tariffe aeree verso più destinazioni.**

- Le compagnie aeree SkyTeam saranno in grado di competere in maniera più efficace, a livello mondiale, con altre alleanze, così da offrire più destinazioni e tariffe promozionali che possano attrarre i passeggeri di tutto il mondo.

## **I passeggeri possono sfruttare l'ampia rete mondiale di scali SkyTeam per i loro viaggi.**

- SkyTeam opera nei mercati aeroportuali più competitivi, in cui si concentra circa l'80% del traffico aereo.
- La rete di SkyTeam comprende i maggiori Hub degli Stati Uniti (l'Hartsfield International Airport di Atlanta) e dell'Europa (l'aeroporto Charles de Gaulle a Parigi). SkyTeam offre più collegamenti e voli non-stop tra Nord America ed Europa di qualsiasi altra compagnia aerea.

## **SkyTeam utilizza procedure conformi a tutte le compagnie aeree dell'alleanza, per garantire ai passeggeri un servizio migliore.**

- Tutte le attività delle compagnie aeree SkyTeam sono orientate alla soddisfazione dei passeggeri. Per questo le linee aeree stanno lavorando congiuntamente per fornire un elevato livello qualitativo su tutti i voli e presso gli aeroporti.
- Indicazioni più standardizzate nei punti di servizio in aeroporto, per un orientamento più semplice. Standard comuni per quel che riguarda bagaglio a mano, check-in e assistenza a terra.
- Politiche comuni di assistenza clienti che possano essere utili ai passeggeri in caso di situazioni di emergenza. Procedure comuni in caso di rinnovo delle prenotazioni, assistenza particolare ai passeggeri e risposte alle domande dei clienti.

## **SkyTeam semplifica i voli di collegamento grazie al check-in unico.**

- Chi vola con SkyTeam deve effettuare il check-in solo una volta per avere la carta d'imbarco ed espletare le procedure d'imbarco del bagaglio nei viaggi internazionali.
- Le compagnie aeree SkyTeam stanno lavorando congiuntamente per migliorare la velocità e l'affidabilità del servizio, in modo da offrire un'assistenza migliore ai clienti SkyTeam.

## **I passeggeri possono organizzare i viaggi e ricevere informazioni presso uno qualsiasi dei 743 uffici SkyTeam sparsi in tutto il mondo.**

- In tutto il mondo i nostri dipendenti seguono specifici corsi di formazione per offrire ai clienti un'assistenza di altissimo livello, in modo da rispondere a qualsiasi richiesta d'informazioni sui viaggi con le compagnie aeree SkyTeam.
- È attiva una linea diretta, in funzione 24 ore al giorno, che collega i dipendenti a un gruppo di esperti dei vari settori, così da poter rispondere subito alle domande dei clienti.
- I passeggeri riceveranno assistenza presso tutti gli uffici prenotazione, i banchi di accettazione in aeroporto o le biglietterie delle compagnie aeree SkyTeam.

- Visitando il sito Web all'indirizzo [www.skyteam.com](http://www.skyteam.com), i passeggeri possono ottenere informazioni sull'alleanza SkyTeam, oltre a trovare collegamenti ai siti Web delle singole compagnie aeree.

**Durante il volo, i passeggeri riceveranno un servizio mirato alle loro specifiche esigenze.**

- L'obiettivo di tutte le compagnie aeree SkyTeam è offrire ai passeggeri un servizio cordiale e amichevole, pur mantenendo le diversità culturali che contraddistinguono le singole compagnie.
- I passeggeri riceveranno informazioni accurate e tempestive. Le comunicazioni sui voli SkyTeam verranno effettuate in inglese e nelle lingue dei luoghi di partenza e di destinazione.

**Sui voli SkyTeam è vietato fumare.**

- Su tutti gli 8.000 voli giornalieri SkyTeam è vietato fumare.
- SkyTeam continuerà ad applicare questa politica anti-fumo in previsione di future partnership.

**\*L'adesione di Alitalia a SkyTeam diverrà operativa in termini di branding e servizi per i clienti, non appena la compagnia avrà provveduto al coordinamento dei programmi frequent flyer, all'addestramento del personale e all'armonizzazione dei servizi e delle procedure con i partner.**