

Lufthansa présente



Résumé



La compagnie

- Les différentes filières
- Responsabilité sociale des entreprises
- Le service passager
- Notre flotte
- A380, B747-800
- L'investissement dans la qualité
- Germanwings
- Austrian
- Star Alliance
- Vue d'ensemble des partenariats



Produits et nouveautés

- Horaires
- L'aéroport de TUN
- L'aéroport de FRA
- AirRail
- Les classes à bord
- Flynet
- Services Online
- Miles & More



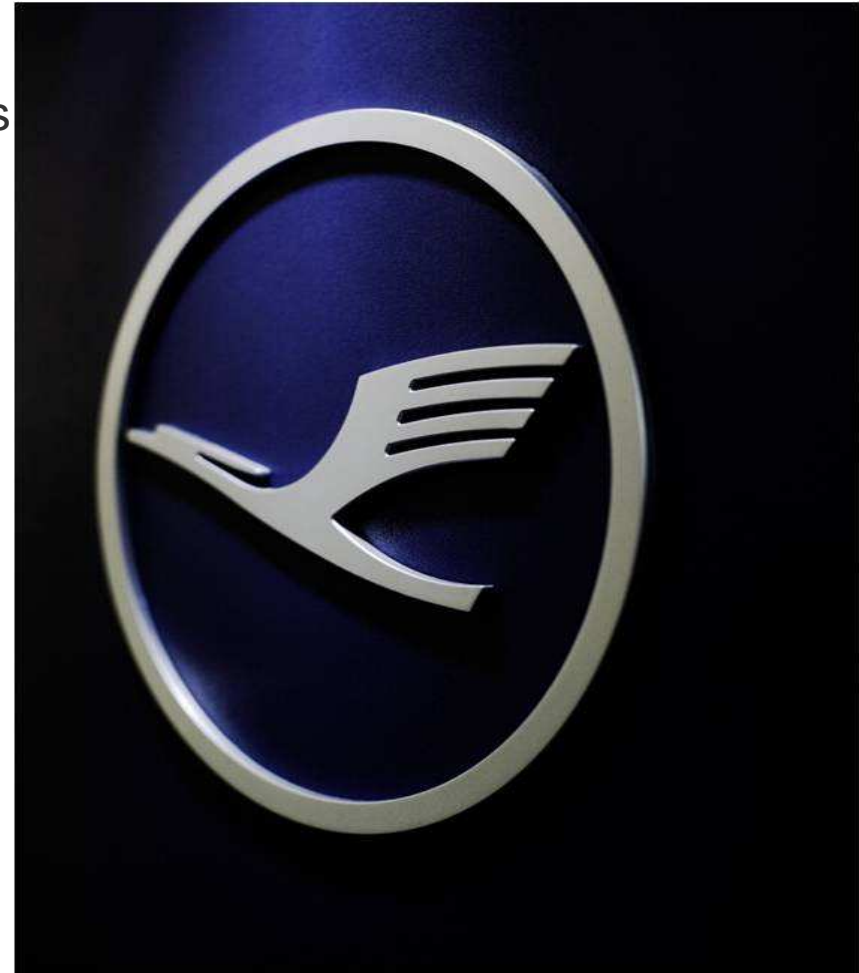
Day-to-day business

- Atlantic JV
- Réservations et billetterie
- Ventes des groupes
- Procédure des ADM
- Relation clientèle
- Programmes pour sociétés
- Lufthansa eXperts



La compagnie

1. Les différentes filières
2. Responsabilité sociale des entreprises
3. Le service passager
4. Notre flotte
5. B747-800 et A380
6. L'investissement dans la qualité
7. Germanwings
8. Star Alliance
9. Vue d'ensemble des partenariats



Lufthansa se concentre sur 5 filières principales



Le Groupe de compagnies

En tant que compagnie aérienne internationale, notre activité principale est basée sur le transport de passagers. Le Groupe de compagnie transporte plus de 100 million passagers par an.



Logistics

Lufthansa Cargo est le premier transporteur mondial en terme de transport de fret aérien régulier.



Maintenance Repair Overhaul

Lufthansa Technik propose des services de maintenance, révision et réparation à environ 700 compagnies aériennes et autres opérateurs aériens.



Catering

Avec une part de marché de 27% dans le domaine du catering aérien, LSG Sky Chefs est le fournisseur le plus important à l'échelle mondiale.



Services IT

Lufthansa Systems propose du consulting et des services IT pour des domaines d'activités sélectionnés et se trouve en position de leader dans le domaine de l'aviation.



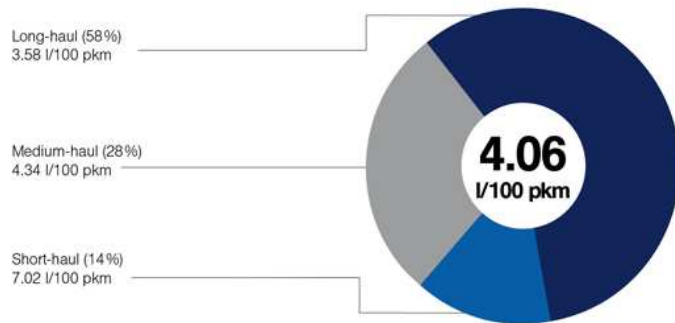
Autres activités

LH Flight Training, Delvag Insurances, LH Consulting,...



Responsabilité sociale des entreprises

Réduction d'émissions de CO2
Investissement de billions dans de nouveaux avions, réduction de la consommation



Climat
Contribution à la recherche scientifique



Help-alliance.com
Engagement social à travers le monde
Un grand nombre de projets sociaux



Lufthansa Passenger Airline: le leader des groupes de compagnies en Europe



La flotte de Lufthansa

Long-haul fleet



- Airbus A380-800
- Boeing 747-8
- Boeing 747-400
- Airbus A340-600
- Airbus A340-300
- Airbus A330-300
- Boeing BBJ 737-800 IGW

Medium-haul fleet



- Airbus A321-100/200
- Airbus A320-200
- Airbus A319-100
- Boeing 737-500
- Boeing 737-300

Short-haul fleet



- Embraer ERJ-195
- Embraer ERJ-190
- Bombardier CRJ900
- Bombardier CRJ700
- ATR ATR72-500
- Bombardier DH8-Q400

Germanwings



- Airbus A319-100



Le nouveau Boeing 747-800 de Lufthansa

Destinations:

Bangalore

Delhi

Washington

Los Angeles

Hongkong

Miami

Mexique (Sep
2013)



L' A380 de Lufthansa

Destinations:

Pékin

Houston

Johannesburg

New York

San Francisco

Singapour

Tokyo



Lufthansa investit dans la qualité et devient la première compagnie 5 étoiles en Europe



Applications mobiles, FlyNet

Innovations des avions



First Class Terminal

Investissements continus dans nos produits

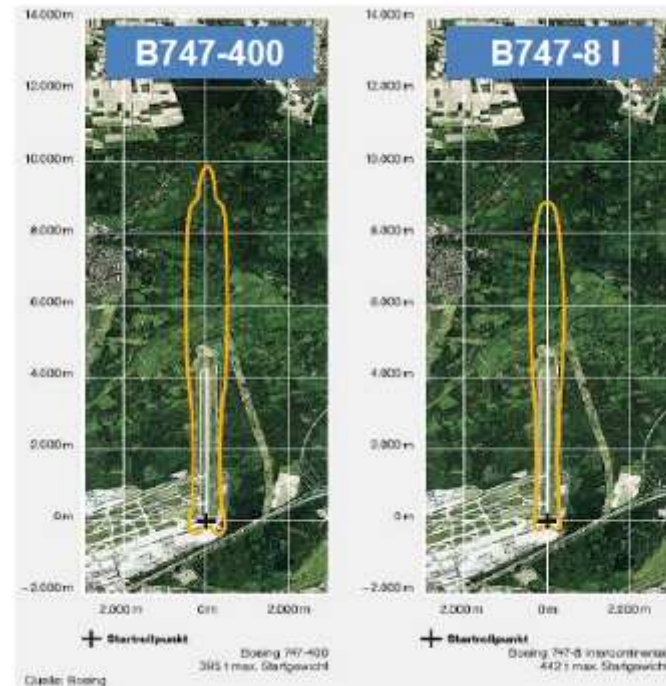


Compagnie 5 étoiles



Lufthansa investit dans la qualité: des avions modernes et silencieux

- Un total de 239 nouveaux avions d'une valeur de 23 billion €
- Le renouvellement de la flotte depuis l'année dernière:
 - Les nouveaux avions, tels que le B747-8 sont 30% plus silencieux que les modèles précédents



La nouvelle Germanwings couvre toutes les destinations LH des routes non-hub



Le vol se réserve via GDS

- TUN-CGN 2 vols hebdomadaires
- meilleure flexibilité
- des vols intégrés dans les systèmes de réservation des agences de voyages.
- stock de billets Lufthansa (220) peut être utilisé pour L'émission.



Germanwings offre 3 types de tarifs



BASIC

The budget fare

- From 33 euros
- Miles
- Bookable add-ons

SMART

The standard fare

- Preferred seating from row 4
- Unrivalled seat pitch *
- Snack and drink
- 1 bag up to 23 kg
- Miles
- Free rebooking (with flex-option)

*subject to availability.

BEST

The comfort fare

- Preferred seating in rows 1-3
- Unrivalled seat pitch
- Empty middle seat
- Reserved hand luggage compartment
- À la carte catering
- 2 bags up to 23 kg each
- Priority check-in and boarding
- Use of the fast lane
- Lounge access
- More miles incl. HON Circle miles
- Free rebooking (with flex-option)

Un total de 28 compagnies

STAR ALLIANCE
THE WAY THE EARTH CONNECTS



Bénéfices pour les passagers :

- Des connexions disponibles à tous les aéroports grâce aux horaires adaptés
- Possibilité de gagner des miles et de les utiliser en prime sur toutes les compagnies
- Reconnaissance du statut Frequent Flyer à travers toutes les compagnies
- Accès à plus de 550 salons à travers le monde
- Transfert prioritaire de vos bagages
- Panoplie de produits comme le tarif Round-the-World, Star Alliance European Airpass, Asian-Airpass, Convention Plus etc.



Lufthansa a différents types de partenariats

- **Le Lufthansa Group** est composé de Lufthansa, Austrian Airlines, Swiss et Brussels Airlines. Les tarifs et les classes de réservation sont alignés et toutes les compagnies font partie du programme de fidélité Miles & More.
- Toutes les compagnies de Lufthansa Airlines sont membres de **Star Alliance**, ce qui facilite le voyage entre les compagnies, en synchronisant les horaires, les coopérations aux aéroports, la reconnaissance des clients à statut en reliant les différents programmes de fidélité.
- Lufthansa (OS/LX/SN/4U inclus) a un **joint venture** avec Air Canada et United, appelé “AtlanticPlus”. C’est un modèle qui partage le revenu et qui se caractérise par un alignement des tarifs et des classes de réservation.
- Lufthansa (OS/LX/SN/4U inclus) a également un **joint venture** comparable avec All Nippon Airways, appelé “J+”
- Lufthansa a de multiples accords **interline** et **special pro-rate agreements**, qui permettent d’inclure d’autres compagnies sur des billets LH (et vice versa). Cela vous permet d’avoir des tarifs compétitifs avec Lufthansa (exemple. avec Tunisair) .

Produits et nouveautés

1. Horaires
2. L'aéroport de TUN
3. L'aéroport de FRA
4. LH Airport Bus et le service AirRail
5. Services à l'escale
6. Assistance médicale
7. Classes à bord
8. Flynet
9. Services Online et apps
10. Miles & More



LH augmente les vols de TUN pour l'horaire d'été

Été (AVR-OCT) 10 Vols/semaine

TUN-FRA

LH1327 02.30-05.55 (1,4,5,6,7)

LH1323 12.25-15.55 (1,2,3,6,7)

FRA-TUN

LH1322 10.05*-11.25 (1,2,3,6,7)

LH1326 22.15-23.35 (3,4,5,6,7)

*09.50-11.10 (1,6)

TUN-MUC*

LH1977 11.10-14.30 (6)

MUC-TUN*

09.05-10.25 (6)

* jusqu'au 7SEP

Hiver (NOV-MAR) 09 vols/semaine

TUN-FRA

LH1327* 03.15-05.55 (1,5)

LH1323 13.45-16.30 (1,2,3,4,5,6,7)

FRA-TUN

LH1322 10.20-12.45 (1,2,3,4,5,6,7)

LH1326* 22.15-00.35 (4,7)

* jusqu'à fin NOV



Le box de Lufthansa à l'aéroport Tunis Carthage

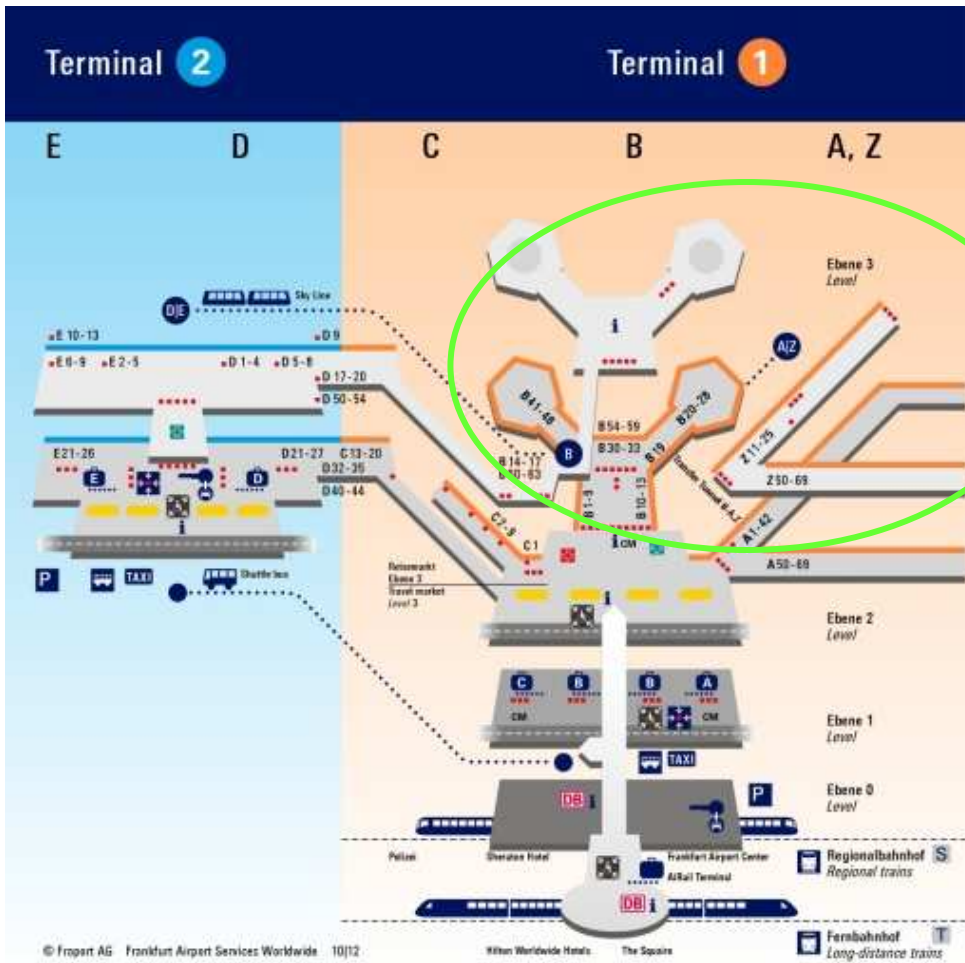
Le contact direct pour tous les passagers

Horaires d'ouverture

- Lundi: 08:00 - 16:15
- Mardi: 08:00 - 16:15
- Mercredi: 08:00 - 16:15
- Jeudi: 09:00 - 14:45 / 23:30 - 03:15
- Vendredi: 09:00 - 14:45 / 23:30 - 03:15
- Samedi, Dimanche et jours fériés: 09:00 - 12:45 / 23:30 - 03:15



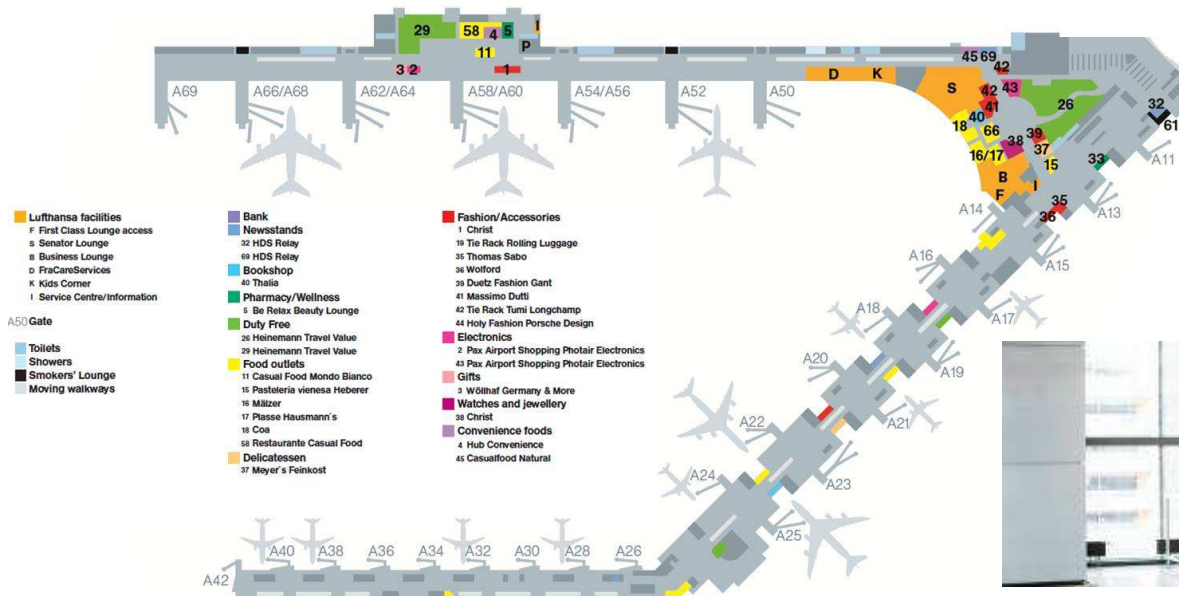
L'aéroport de Francfort : notre hub principal



- 2 terminaux.
- Le Terminal 1 est exclusif pour Lufthansa et ses partenaires Star Alliance.
- Le Terminal 1 est composé du Terminal A, B, C et Z, qui sont connectés.
- 4 Senator lounges pour passagers First Class et détenteurs de cartes Star Gold.
- 3 Business lounges pour passagers Business Class et détenteurs de cartes Star Silver.
- 1 Terminal exclusif pour passagers First Class et membres HON Circle.
- Temps de connexions courtes de 35-45-60 minutes sur 750 vols domestiques et internationaux.
- Files d'attente rapides et enregistrement prioritaire pour les passagers à statut et pour les passagers de la First et Business Class.

Un nouveau Terminal A à FRA : le transfert entre les vols n'a jamais été aussi facile

- L'espace exclusif LH et STAR a été inauguré en Octobre 2012
- 11 quais d'embarquement supplémentaires
- Connexions faciles et rapides entre les vols domestiques / Schengen et les vols intercontinentaux.
- 4 nouvelles lounges et un First Class Lounge complémentaire, ainsi qu'une augmentation de la superficie au double des lounges à l'aéroport de Francfort



LH Airport Bus et Service AIRail

Service AIRail

- Routes de/vers Francfort:
 - Gare Centrale de Cologne
 - Gare Centrale de Stuttgart
 - Gare Centrale de Dusseldorf
 - Carte d'embarquement Lufthansa pour trains AIRail ainsi que pour les vols de continuation
- Temps réduit de transfert entre les trains AIRail et les vols Lufthansa à petite distance à pied du Terminal 1 à Francfort
- Enregistrement et récupération des bagages avant et après les vols Lufthansa au Terminal AIRail à Francfort
- Le crédit de miles sur Miles & More similaire au barème sur la même destination desservie par les vols Lufthansa



LH Airport Bus (FRA-SXB)

- A la sortie du Terminal 1 à Francfort
- Standard 4-étoiles, coach First Class
- Sièges confortables, climatisé et toilettes à bord
- Lampes pour lecture, stores anti-éblouissement et repose-pieds
- Eau minérale ainsi qu'un choix de journaux
- Minimum 60 minutes entre le vol et le bus.
- Check-in deadline 15 minutes avant le départ
- Pas de through check-in

Services spéciaux pour les demandes d'assistance spéciale

- **Supervision pour enfants voyageant seuls**
Assistance individuelle dans le cadre d'un programme pour enfants à partir de 5 ans et plus voyageant seuls
- **Voyage et accès facile**
Services gratuits pour les passagers handicapés et à mobilité réduite
- **Lufthansa Family Service**
Assistance pour familles et personnes âgées pour s'orienter et régler les formalités de voyage.
- **Lufthansa Guide Service**
Guide Service disponible en 50 langues pour passagers internationaux et groupes (gratuit)



Produits adaptés aux besoins médicaux et de bien être durant tout le voyage à l'escale et à bord

L'assistance complémentaire et l'aide aux patients à l'escale et à bord inclus:



Lufthansa propose un choix de **21 repas spéciaux** (diabétique, faible en cholestérol, sans lactose,..)



Assistance spéciale pour le transit des personnes âgées et des passagers à mobilité réduite



Assistance médicale à bord:
Le programme "Doctor-on-board" et formation de premiers secours intensifs du personnel navigant



Le Guide service est disponible à FRA et MUC en différentes langues moyennant des frais complémentaires de 50 EUR pour l'allemand et l'anglais et 75 EUR pour toute autre langue



Nous garantissons la qualité de l'air à bord afin d'offrir un maximum de confort à nos passagers >> le programme voyager sans angoisse



Le Service Medical comme la Telemédecine, l'oxygène **PTC et stretcher**

A bord: notre nouvelle Economy Class



- Plus d'espace personnel grâce à un design de cabine spacieux et des emplacements pour votre bagage à main.
- La dernière génération de sièges ergonomiques, particulièrement fins avec une structure offrant plus de confort pour vos jambes.
- Des écrans tactiles individuels vous permettant de gérer votre programme à la demande.
- Un service rapide, professionnel et optimisé par un personnel navigant hautement qualifié.
- Actuellement disponible sur notre A380 et progressivement instauré sur d'autres avions long-courriers.

A bord : notre nouvelle Business Class



Un tout nouveau siège/lit Business Class.

- Une longueur de 1.98 m adaptable à l'horizontale.
- Depuis l'été 2012 et progressivement équipé sur tous les avions de la flotte long-courriers.
- Une plus grande variété de choix, des écrans plus grands et plus de programmes disponibles avec des écouteurs plus silencieux.
- Des thèmes culinaires qui changent tous les deux mois avec de nouvelles créations élaborées par des chefs de cuisine de renommée.
- Une nouvelle expérience avec la Business Class, qui commence par les services e-Fly avant votre départ, se poursuit lors de l'enregistrement de vos bagages avec des talons prioritaires et qui continue dans les Lounges uniques à l'aéroport en passant par les files d'attentes express et l'embarquement prioritaire.

A bord : notre nouvelle First Class



Voyagez, comme vous ne l'avez encore jamais fait

- Assez d'espace pour s'allonger : beaucoup de place et l'angle idéal pour préserver votre intimité grâce à un écran ajustable individuellement.
- Plusieurs mesures de réduction du bruit.
- Confort absolu grâce aux sièges avec contrôle intuitif; sièges peuvent être transformés en lits confortables avec matelas et oreillers
- Toute la flotte long-courriers est en cours de rééquipement du nouveau produit First Class. Ces changements ont commencés avec l'Airbus A340-300 et A340-600 et le Boeing 747-400.
- Les salles de bains sont particulièrement spacieuses.

First Class : également à l'escale



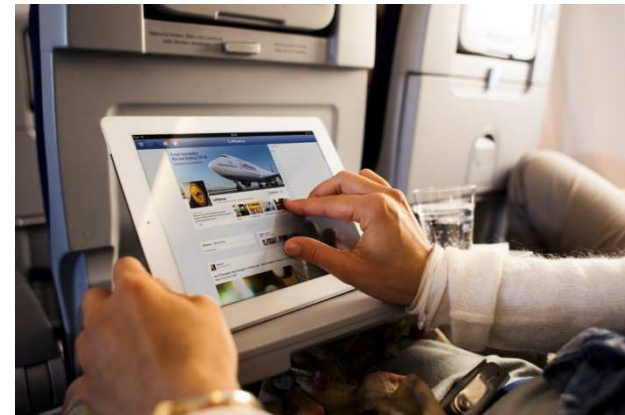
La First Class à l'escale vous offre

- Un Terminal exclusif First Class à Francfort
- Différents First Class lounges dans nos aéroports hub
- Limousine service sur piste jusqu'à la porte de l'avion

Internet à bord: Lufthansa FlyNet®

Lufthansa FlyNet®

- Disponible mondialement sur les vols LH long-courriers (exc. Chine).
- Tout les A330, A343, A346 et B 747-400 ont été équipés avec la FlyNet® technologie, et les nouveaux B 747-800 et A380 suivront en 2013 et 2014.
- Disponible dans toutes les classes.
- Indiqué avec les signes hotspot dans la cabine
- LH et les infos sont disponibles gratuitement
- Par respect vis à vis des autres passagers, les services Skype et autres VoIP ne sont pas permis.



Les services Lufthansa en ligne et les apps

- le portal mobile
- lufthansa.com
- l'app lufthansa (smartphones ou iPad)

offrent:

- status de tous les vols LH
- horaires Lufthansa
- information sur les Lounges
- services à bord
- votre compte Miles & More
- enregistrement en ligne
- et beaucoup plus

Possibilités d'enregistrement

Options pour Check-in



Versions de carte



Comptoir drop-off pour bagage



Miles & More, notre programme de fidélité

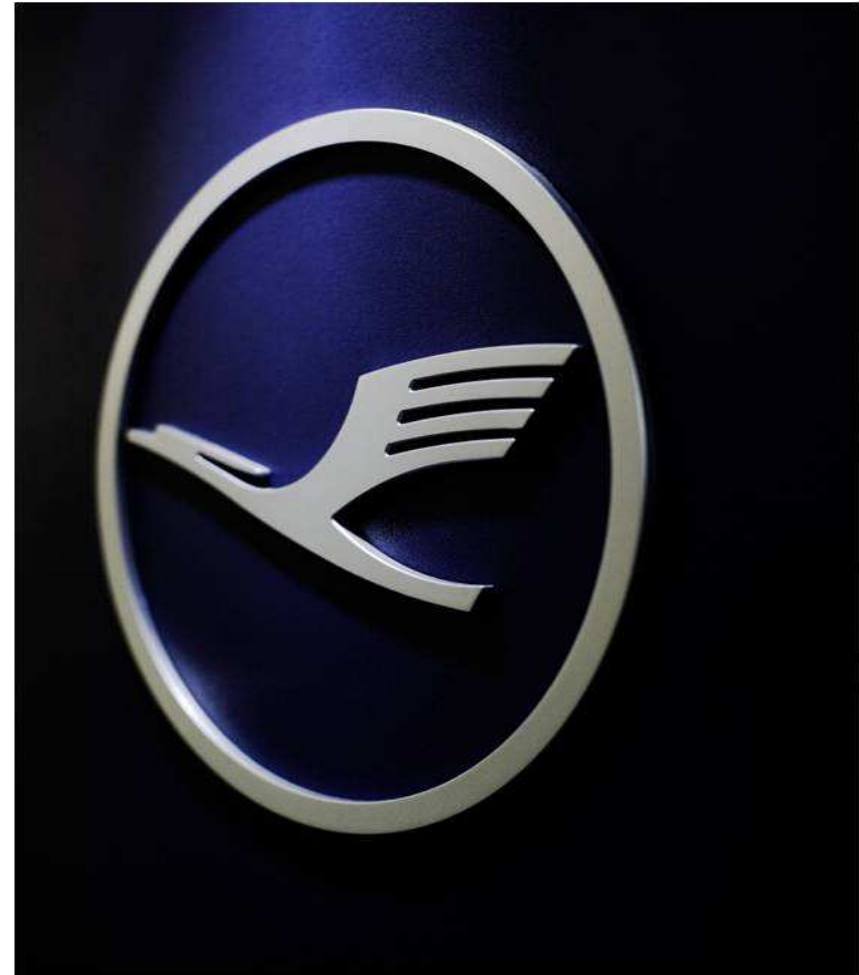
- Un FFP (Frequent Flyer Program) leader en Europe depuis 20 ans
- Collecter et utiliser des miles, améliorer son statut pour devenir membre silver, gold ou HON Circle
- Crédit des miles en introduisant le numéro dans le PNR avant l'émission du billet (SRFOID LH-FFLH+NR...)
- Relevé de votre compte régulier
- Catalogue Worldshop



! Tous les membres M&M qui ont déposés leurs numéros de téléphone mobile dans le profil en ligne, sont avertis automatiquement et gratuitement de tout changement d'horaires, annulations ou retards, ou du changement de porte de sortie lors de leurs voyages.

Le business quotidien

1. Atlantic JV
2. Réservations et billetterie
3. Ventes de groupes
4. Procédure ADM
5. Relation clientèle
6. Programmes sociétés
7. Lufthansa eXperts



Atlantic JV: 5 compagnies, 1 offre vers l'Amérique du Nord

AIR CANADA 

Austrian 

 Lufthansa

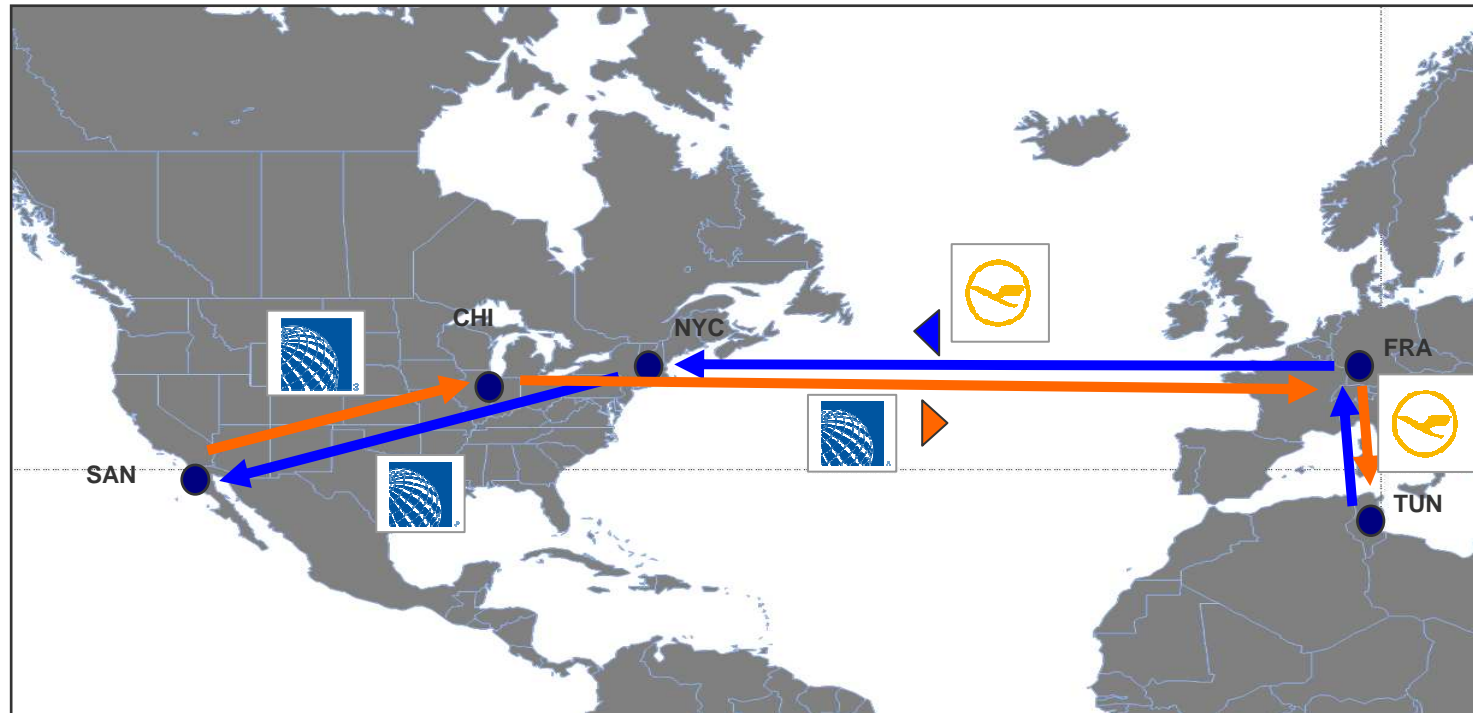
SWISS 

UNITED 

mêmes tarifs
mêmes classes de réservation
combinables à part entière



simple
plus d'options d'itinéraires
plus d'offres
plus de disponibilité



Lufthansa



Réservations et billetterie

- Service team pour agences de voyages:
 - Superviseur: Housseem Methlouthi
 - L'équipe: Safyedine Yaakoubi, Ute SahebEttabaa, Nadia Sdiri, Saifallah Nafti, Souhaïel Karbaa
- Team e-mailboxes
 - Sales: sales.tunis@dlh.de (WL confirmation, favours, hotel vouchers)
 - Autorisations spéciales : authorisations.tunis@dlh.de (AP, min stay, conditions, refunds)
 - ADM: adm.tunis@dlh.de
 - Groupes: groups.tunis@dlh.de
- Hotel voucher
 - éligible: nuitée, tout transit >8 heures, long-courriers, carte M&M, minimum W-cl, Schengen visa
- Business lounge voucher
 - éligible: transit > 5 heures, long-courriers, M&M card, minimum W-cl



Nouveautés Pricing TUN

- Mars 2013

Taxe YQ progressive de la classe K à la classe V variant de 15EUR à 43EUR par leg.

- Août 2013

Nouvelle taxe YQ dans le compartiment Business pour les vols long-courriers.

- 2014

- Nouveau compartiment "Premium Eco" avec des classes de réservation **G**, **E** et **N**.
- Tarifs en classe E ont déjà été supprimés des structures tarifaires du compartiment économique.
- Tarifs en classe G seront supprimés le 26 octobre 2013.
- Tarifs "Premium Eco" seront dans le système en Mai 2014.



Groupes

Contact:

Mr Safeyeddine Yakoubi

groups.tunis@dlh.de

<http://art.lufthansa.com/groupequestform> (link on eXperts)
(mentioner le code IATA, l'adresse email et le numéro de tel)



Procédure:

- contrat est envoyé à l'agence de voyage
- signature du contrat
- paiement de garantie via BSP
- billet à émettre 1 mois avant le départ

Procédure ADM

- Toute contestation pour ADM doit être envoyée à adm.tunis@dlh.de
- Les documents prouvant que l'ADM est non justifié doivent être joints à l'email.
- Une vérification sera effectuée et envoyée à notre département financier pour un audit
- Le cas échéant où l'ADM est injustifié, un ACM est crédité sur le prochain état BSP.



Relation clientèle

Tout courrier doit être muni des informations, documents, ainsi que les données de vols (numéro de vol, date, numéro de billet)

Contact

Sonia Achour - Customer Relations Manager

Lufthansa German Airlines - Centre Azur - Rue du Lac Biwa - 1053 Les Berges du Lac

Tel : +216 71 966 160 , Fax : +216 71 940 477

E-Mail : sonia.achour@dlh.de

www.lufthansa.com

Le courrier est traité dans

- 14 jours pour les clients de base
- 7 jours pour les clients détenteurs de cartes frequent traveller
- 5 jours pour les détenteurs de cartes senator
- 4 jours pour les détenteurs de carte HON Circle



CIP – Corporate Incentive Program

- Tarifs corporate pour les top destinations
- Tarifs flexibles
- Uniquement accessible par l'agence partenaire de la société
- Code client à introduire dans le PNR:
OS_LH_CP/LHxxxxxxxxxxxxxx
- Tarifs affichés par la transaction **FXP/R,Uxxxxxx**



Programme société pour PME/PMI: PartnerPlusBenefit

- Gratuit
- Simple : les points sont crédités automatiquement sur le compte de la société (transaction: **OS_LH_CP/LHLCITNXXX**)
- Rapide: dès l'activation du compte, les points peuvent être cumulés
- Pratique: le client peut consulter son compte 24h/24h
- Compatible avec Miles and More
- Bénéfices :
 - Billets gratuits
 - Surclassement
 - Vouchers pour accès au lounge
 - Excédent de bagage

www.partnerplusbenefit.com



The screenshot shows the PartnerPlusBenefit website interface. At the top, there is a dark blue header with the 'PartnerPlusBenefit' logo and the Lufthansa logo. Below the header, there is a navigation menu with links for 'Home', 'Contact', 'FAQ', 'Sitemap', and 'TSC'. A secondary menu includes 'Program', 'BenefitPoint account', 'Postbox', 'Profile', 'Report', 'Callcenter', 'Admin', and 'Logout'. A 'At a glance' section lists 'Your benefits', 'BenefitAwards', and 'Self Declaration'. On the right side, there is a 'A STAR ALLIANCE MEMBER' badge and an 'Overview' section with a message 'No company started!'. Below this, there is a 'Lufthansa Services' section with links for 'Online Check-in', 'Lufthansa Home', 'Lufthansa Miles & More', and 'Star Alliance'. The main content area features a 'Welcome!' message with a photo of a man and a woman looking at a computer screen. Below the photo, there is a 'Welcome to PartnerPlusBenefit' section with a brief description of the program and its advantages. A 'News of PartnerPlusBenefit' section follows, with a headline about Lufthansa Private Jet customers collecting 4,000 BenefitPoints on all European flights. The text below the headline explains that users can just fax their flight confirmation to the PartnerPlusBenefit Service Center for creditation of their BenefitPoints.

Les produits spécifiques globaux existants sont dédiés aux clients avec des besoins particuliers



Global Healthcare & Wellness

- ✓ pour hôpitaux et centres de bien être
- ✓ éligible: patients et accompagnateurs pour traitement en Tunisie



Executive Education

- ✓ pour universités et business schools (MBA)
- ✓ éligible: étudiants, professeurs, invités dans le cadre du programme scolaire



Medical & Emergency Repatriation

- ✓ pour hôpitaux, compagnies d'assurances et organisme de rapatriement
- ✓ éligible: patients et personnel médical accompagnateurs dans le pays de résidence

- réductions 5% - 15% selon le compartiment et la classe de réservation
- tarifs flexibles et sans frais pour annulation et remboursement

Lufthansa eXperts: LH vous tient au courant

www.lufthansaexperts.com

regular newsletter

Uniquement pour les membres enregistrés !



Merci pour votre attention

