

La SNCF lance la Carte « Grand Voyageur Le Club », réservée à ses clients les plus fidèles

Paris, le 31 mai 2007 – La SNCF lance « Grand Voyageur Le Club », un nouveau statut réservé aujourd'hui aux 10 000 meilleurs clients du Programme Grand Voyageur.

Avec comme maîtres-mots Services, Reconnaissance et Efficacité, l'objectif affiché de ce Club est de remercier et de fidéliser à terme les 50 000 meilleurs clients en leur proposant une offre de services dédiée principalement à leurs déplacements professionnels.



Pourquoi la création de « Grand Voyageur Le Club » ?

La SNCF compte près de 400.000 clients porteurs de la Carte Grand Voyageur. Il s'agit de clients fidèles au train, très fréquents et ayant de fortes attentes en termes de services et de fluidité dans leurs déplacements.

Les études menées* témoignent d'un excellent niveau de satisfaction vis-à-vis du programme et des services associés (75% de clients satisfaits) avec une progression de 7,5% de ses membres sur un an.

Parmi les 400 000 Grands Voyageurs, 50 000 d'entre eux voyagent très fréquemment. Avec un minimum de 100 trajets annuels, ils réalisent deux fois plus de déplacements en train que les autres Grands Voyageurs. Fort de ce constat, la SNCF souhaite leur accorder plus d'attention à travers la création du statut Grand Voyageur Le Club. Il s'agit d'aller beaucoup plus loin qu'aujourd'hui, en leur offrant en exclusivité un bouquet de services et d'avantages sur mesure. En mai 2007, 10 000 de ces clients ont d'ores et déjà reçu le statut Grand Voyageur Le Club car ils ont cumulé plus de 14 000 S'Miles** à la SNCF en au moins 12 mois.

« Pour ce Club des meilleurs Grands Voyageurs, les choses sont simples. Ils prennent le train plus de 115 fois par an et méritent donc des attentions toutes particulières de la part de la SNCF. A terme, nous souhaitons récompenser les 50 000 meilleurs clients avec ce statut et nous serons continuellement à leur écoute pour concevoir « un club » à la hauteur de leurs attentes » précise Guillaume Pepy, Directeur Général exécutif de la SNCF.

* Source : Institut One To One Research - baromètre Grand Voyageur avril 2007.

** Nombre de S'Miles cumulé sur des voyages TGV et Corail sur d'une année glissante.

Profil des Grand Voyageur Le Club :

- 45 ans d'âge moyen
- Près de 80% voyagent principalement pour des motifs professionnels
- 115 trajets par an en moyenne (principalement à destination de Paris <> Lyon ; Paris <> Lille ; Paris <> Nantes ; Paris <> Marseille...)

Le statut GRAND VOYAGEUR Le Club

La Carte Grand Voyageur Le Club est accessible aux personnes déjà titulaires de la Carte Grand Voyageur.

Elle est envoyée gratuitement à tous les clients ayant cumulé à la SNCF (sur TGV, TéoZ, Lunéa, Eurostar, Thalys) les 14 000 S'Miles nécessaires pour atteindre le statut.

La carte Grand Voyageur Le Club est valable 1 an. Au terme de sa validité, le client en reçoit une nouvelle s'il remplit à nouveau les critères d'accès au statut. Dans le cas contraire, le client reste membre du Programme Grand Voyageur et reçoit une Carte Grand Voyageur gratuitement et automatiquement pour 3 ans.

Le nouveau statut Grand Voyageur Le Club donne droit à un ensemble de services et d'avantages exclusifs.

*« Dédier une offre spécifique pour nos clients professionnels représente un véritable enjeu pour la SNCF. La création de Grand Voyageur Le Club est une première étape concrète de cette ambition. Elle anticipe un autre changement significatif en 2007, le lancement de la nouvelle offre tarifaire et de service qui proposera une gamme « services compris » taillée sur mesure pour les professionnels » explique **Mireille Faugère, Directrice Voyageurs France Europe.***

Des avantages et des services exclusifs

Les membres de Grand Voyageur Le Club ont accès à un éventail d'avantages et de services :

- **Un barème de S'Miles plus généreux** : un tiers de S'Miles en plus. 4 S'Miles par euro dépensé à la SNCF au lieu de 3 S'Miles. L'accès aux billets primes en échange des S'Miles constitue le principal motif d'adhésion au programme pour 95% des Grands Voyageurs, (suivi de la possibilité de profiter de services pour 93% d'entre eux), c'est pourquoi la SNCF récompense encore plus, ses meilleurs clients. Les billets primes sont cessibles et peuvent être offerts à des proches.
- **Une souplesse d'accès étendue** pour plus de fluidité dans leur voyage. Ce service permet de monter dans le train qui précède ou qui suit de deux heures au maximum celui qui a été réservé, en 1^{ère} ou 2^{nde} classe (au lieu de 1 heure actuellement pour les Grands Voyageurs).
- **Wifi : une heure de connexion internet gratuite** tous les mois dans toutes les gares équipées, pour faciliter l'accès à internet lors des déplacements professionnels.
- **Des nouvelles primes exclusivement réservées aux clients Grand Voyageur Le Club en échange de S'Miles : Les Forfaits Lys Relais et Châteaux** : déjeuner, dîner, nuit d'hôtel à choisir parmi une sélection d'établissements Relais & Châteaux.



➤ **Un Centre de Contact Le Club :**

- par téléphone avec un numéro dédié le 0 892 892 880 (0,34€TTC/min) et des horaires d'ouverture élargis de 8h à 20h au lieu de 8h à 19h, Le numéro de téléphone est accessible depuis l'étranger en composant le 0033 892 35 35 35 (0.34€TTC/min hors prix d'un appel vers la France selon la zone d'émission et l'opérateur utilisé).
- par mail sur www.grandvoyageur-sncf.com avec une rubrique spéciale intitulé « Contact »
- par courrier directement à SNCF - Centre de Contact Le Club TSA 46303 Cergy - Pontoise Cedex 9

- Le centre de contact Le Club instaure une relation privilégiée avec ses meilleurs clients. Le client a la possibilité de contacter et d'être contacté par 3 modes distincts : courrier, e-mail, téléphone.
- Le client dispose d'un point d'entrée unique par courrier pour l'ensemble de ces demandes relatives à son voyage.

➤ **Le site internet www.grandvoyageur-sncf.com** fait peau neuve pour l'occasion. Plus moderne et plus pratique, le site reconnaît le statut du client dès sa connexion grâce à son numéro de carte. L'internaute retrouve alors un univers graphique et un contenu détaillé sur les services et avantages dédiés aux Grands Voyageurs Le Club

➤ **Deux voyages en 1^{ère} classe au prix de la 2^{nde}** offerts chaque année pour le Grand Voyageur Le Club ou ses accompagnateurs sur des allers-retours les week-ends de son choix en TGV, Corail Téoz ou Corail Lunéa.

➤ **Une assistance Bagages Perdus :** une étiquette à bagage envoyée avec le kit de bienvenue comporte un numéro de téléphone gratuit à appeler par lequel on retrouve un bagage. La SNCF assure alors gratuitement le rapatriement du bagage vers son propriétaire.

➤ **Offre de surclassement de voitures chez Avis et de chambres dans les hôtels Sofitel,** particulièrement adaptée aux déplacements professionnels des Grand Voyageur Le Club.

➤ **50% de S'Miles en plus aux Galeries Lafayette :** les achats aux Galeries Lafayette rapportent des S'Miles en plus : 1.5 S'Miles au lieu d'1 S'Miles pour 4 euros d'achat

➤ En projet d'ici octobre 2007, **un service de conciergerie** disponible dans les Salons Grand Voyageur.

... sans oublier des **rencontres régulières** avec les dirigeants de la SNCF et l'invitation à des **visites « privées »** en petits groupes dans des établissements et sites de l'entreprise en France. A titre d'exemple, des Grands Voyageurs Le Club ont eu l'opportunité de découvrir les coulisses de la gare de Lyon le 31 mai dernier, en visitant le centre opérationnel Escale, organe de commandement unique de la gare de Lyon. Ils ont eu ensuite la possibilité de se rendre en haut de la grande horloge de la Gare de Lyon entièrement rénovée et offrant une vue imprenable sur Paris. Enfin, une rencontre avec Guillaume Pepy, *Directeur Général exécutif* et Mireille Faugère, *Directrice Voyageurs France Europe au Train Bleu* a permis aux clients d'échanger sur la SNCF et le Programme Grand Voyageur.

Les Grands Voyageurs Le Club bénéficient toujours de l'ensemble des services dont ils profitent déjà, à savoir :

- l'accès aux salons Grands Voyageurs : Bordeaux, Lille, Paris Est, Paris Gare de Lyon, Paris Montparnasse, Paris Nord, Strasbourg, Nantes, Marseille, Lyon. **Certains salons européens sont déjà accessibles aux Grands Voyageurs sur présentation de leur carte : Bruxelles, Stuttgart et Francfort.**
- l'échange direct de billets par téléphone sans repasser par le guichet (sur certains tarifs),
- un numéro prioritaire pour la réservation de taxi,
- le retrait de billets électroniques avec la Carte Grand Voyageur.



Kit de bienvenue destiné au Grand Voyageur Le Club. Il comprend une pochette à billet, une étiquette à bagage, un guide explicatif

Grand Voyageur est le programme dédié majoritairement aux voyageurs fréquents de la SNCF (50 trajets par an en moyenne). La Carte Grand Voyageur est valable pendant 3 ans, coûte 30 € et permet de bénéficier de conditions de transports plus confortables, de facilités de modification de titres de transport sur TGV et Corail... tout en cumulant des S'Miles à chaque voyage.

A propos de la SNCF et l'Alliance S'Miles :

Depuis mai 2005, la SNCF a rejoint l'Alliance S'Miles pour permettre à l'ensemble de ses clients de cumuler des points, les S'Miles, dans la totalité des enseignes partenaires de l'Alliance : les Galeries Lafayette, le BHV, Monoprix, Géant, Casino, les Cafétérias Casino, Shell et la Caisse d'Epargne. Les S'Miles peuvent être ensuite transformés en billets de train gratuits et autres cadeaux.