



renfe

BALANCE POLÍTICA COMERCIAL 2013 Y NOVEDADES 2014



1 | BALANCE POLÍTICA COMERCIAL 2013

2 | POLITICA COMERCIAL 2014

POLÍTICA COMERCIAL AVE/LD 2013

SITUACIÓN DE PARTIDA

- El AVE ofrecía precios altos y tarifas poco flexibles
- Nivel de ocupación mejorable. Bajo aprovechamiento de las inversiones
- Escasa captación de nuevos clientes
- Poca utilización entre los jóvenes

OBJETIVOS

- Precios más asequibles para todos
- Incrementar el nivel de ocupación de los trenes
- Modernizar y adaptar la oferta a la demanda
- Captar más viajeros
- Ser más eficientes

POLÍTICA COMERCIAL AVE/LD 2013

LAS MEDIDAS MÁS RELEVANTES

AVE Tarifa General: -11%

AVE/LD Ida y vuelta: -20%

AVE Bono AVE: -35%

AVE/LD PROMO: hasta -70%

AVE/LD TARJETA JOVEN RENFE: -30%

AVE/LD MÁS FRECUENCIAS Y NUEVAS RUTAS

POLÍTICA COMERCIAL AVE/LD 2013

AVE

Tarifa General



Se reduce en un 11% en las clases Turista y Turista Plus para todos los trenes que se comercializan como producto AVE con márgenes tarifarios mucho más flexibles



11%

POLÍTICA COMERCIAL AVE/LD 2013

AVE/LD

Ida y vuelta



Esta tarifa tiene el descuento del 20% sobre la Tarifa General/Base, pero se separa el billete de ida del de vuelta haciéndolo más flexible para el viajero



20%

POLÍTICA COMERCIAL AVE/LD 2013

AVE**Bono AVE**

Es un abono de 10 viajes, con un origen y destino concreto, unipersonal, nominativo e intransferible. Su período de validez es de 4 meses y comporta descuentos del 35% sobre la Tarifa General

**35%**

POLÍTICA COMERCIAL AVE/LD 2013

AVE/LD

PROMO



Tarifa que permite descuentos de hasta 70% sobre la Tarifa General. Los precios son variables en función del tren y el momento de compra y no se permite ni la anulación ni el cambio de billete



hasta 70%

POLÍTICA COMERCIAL AVE/LD 2013

AVE/LD

TARJETA JOVEN RENFE



Está dirigida a jóvenes de entre 14 y 26 años. Su coste asciende a 20 euros + IVA, es válida para AVE y Larga distancia, y tiene una validez de un año. Reporta un descuento del 30%



30%

AVE/LD

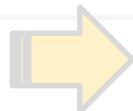
MÁS FRECUENCIAS Y NUEVAS RUTAS



Trenes de Larga Distancia para conectar el Norte con el Levante y Sur peninsular: Gijón-León-Cádiz, Gijón-León-Valencia-Castellón, Santander-Cádiz (verano), Bilbao-Málaga (verano)



Billetes integrados para combinar con autobús: nuevos destinos a la Costa del Sol y a la costa levantina



Potenciación en 2013 de los trenes turísticos: 'Al Andalus', 'Transcantábrico', 'Tren de los Faros', 'Tren de las Camelias', 'Campos de Castilla', 'Tren Medieval' o 'El Canfranero'

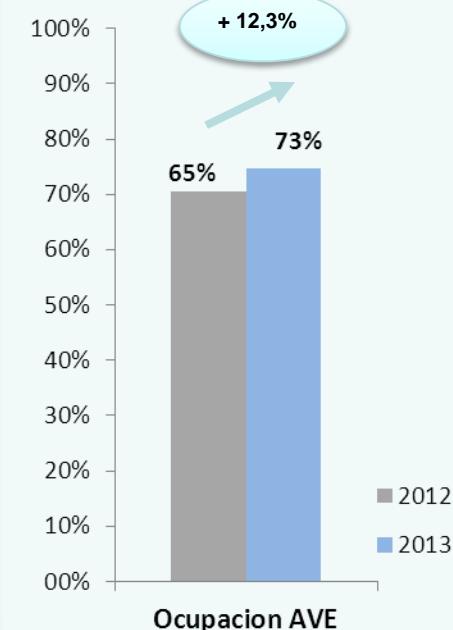
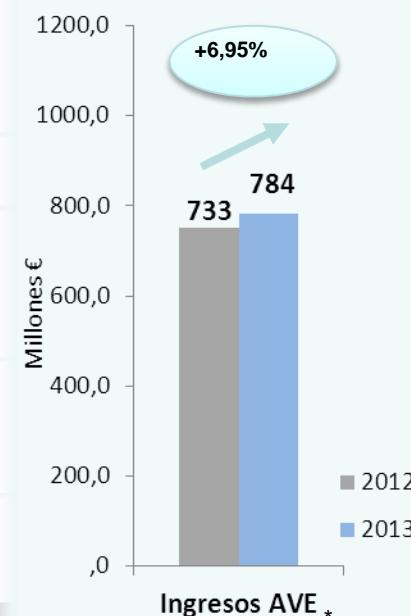
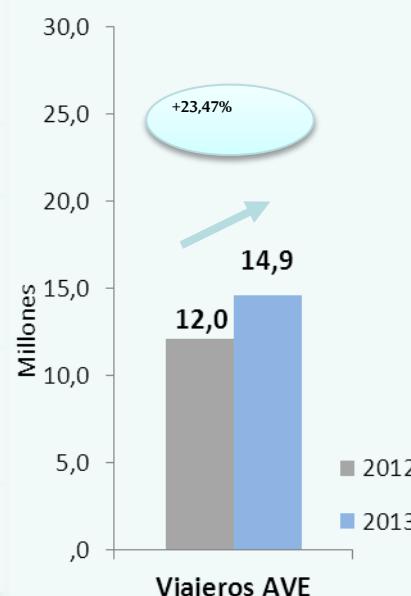


'RenfeSpain Pass' es un pase con el que los visitantes extranjeros pueden realizar hasta 12 viajes por un precio competitivo. De junio de 2012 a diciembre de 2013 se han vendido casi 15.000 pases (2,6M€)

POLÍTICA COMERCIAL AVE/LD 2013

RESULTADOS PRIMER AÑO (feb 2013-feb 2014)

- El AVE crece en viajeros (**23,47%**), hasta los 14,9 millones, y en ingresos (**6,95%**), hasta los 784 millones de euros. Y mejora su ocupación **un 12,3%**. 2.834.012 nuevos clientes en un solo año



POLÍTICA COMERCIAL AVE/LD 2013

AVE

CRECE EL NÚMERO DE VIAJEROS



23,47%

POLÍTICA COMERCIAL AVE/LD 2013

AVE

AUMENTAN LOS INGRESOS



6,95%

POLÍTICA COMERCIAL AVE/LD 2013

AVE

CRECE LA OCUPACIÓN

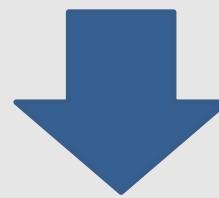
La ocupación media de los trenes AVE ha mejorado un 12,3%



12,3%

AVE**SE REDUCE EL PRECIO MEDIO**

El precio medio del billete por viajero en clase Turista ha descendido un 27,5% sobre la tarifa general

**27,5%**

POLÍTICA COMERCIAL AVE/LD 2013

LD

CRECE EL NÚMERO DE VIAJEROS



En el resto de servicios de Larga Distancia, el número total de viajeros ha crecido un 7,64%, 760.533 nuevos clientes.



7,64%

AVE/LD

A LA VANGUARDIA TECNOLÓGICA

- 4,8 millones de clientes con billete en el móvil
- App Renfe Ticket para compra y gestión de billetes en móviles: casi 200.000 descargas en solo dos meses
- El 44,85% de los viajes AVE se han vendido por Internet, con un crecimiento de un 48,24% sobre el año anterior



1 BALANCE COMERCIAL 2013

2 POLITICA COMERCIAL 2014

AVE/LD

OBJETIVOS

- Política de precios accesibles para los ciudadanos
- Contribución a la sostenibilidad del transporte
- Servicio personalizado e integral
- Facilitar la intermodalidad

POLITICA COMERCIAL 2014

Política de precios

- Tarifa general: descuento del 11%
- Ida y vuelta: descuento del 20%
- Bono AVE: descuento del 35%
- Bono Multi AVE: descuentos desde el 35% al 50%
- Promos: descuento de hasta el 70%
- Tarjeta Joven Renfe: se rebaja el precio de la tarjeta de 20€ a 10€ - descuento del 30%

Sostenibilidad en el transporte

- Reducción de emisiones

Servicio personalizado e integral

- Equipaje 'puerta a puerta'
- Nuevo Programa de Fidelización
- Puntos 'Última Hora'
- Coche en silencio en el AVE
- Proyecto piloto de WIFI en AVE
- Apuesta por trenes 'charter'

Intermodalidad y nuevas rutas

- Nuevas rutas combinadas
- Nueva oferta de trenes turísticos
- Red de Ciudades AVE

POLITICA COMERCIAL 2014

AVE

POLÍTICA DE PRECIOS: BONO MULTI AVE

- Descuento desde el 35% hasta el 50%
- Podrá utilizarse en cualquiera de las líneas AVE hasta consumir el importe pagado
- Se podrá elegir entre una duración de 4 a 6 meses y se podrá adquirir desde 750 a 2.000 euros

POLITICA COMERCIAL 2014

AVE

POLÍTICA DE PRECIOS: BONO MULTI AVE

4 MESES

750 € - 35%

1.000 € - 40%

1.500 € - 45%

2.000 € - 50%

6 MESES

750 € - 30%

1.000 € - 35%

1.500 € - 40%

2.000 € - 45%

POLITICA COMERCIAL 2014

AVE/LD

SOSTENIBILIDAD DEL TRANSPORTE



Los 3,6 millones de nuevos viajeros que se han incorporado al AVE/LD en 2013 contribuyeron a la reducción de emisiones del transporte de 88.000 toneladas de CO2 (*)



Por cada punto de crecimiento del tráfico AVE se evita la emisión de unas 9.000 toneladas de CO2

(*) *Datos del estudio 'UIC High Speed Energy Consumption and Emission'*

POLÍTICA COMERCIAL 2014

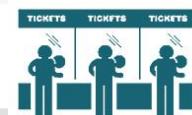


AVE/LD

SERVICIO PERSONALIZADO E INTEGRAL

1. SERVICIO DE EQUIPAJES 'PUERTA A PUERTA'

- Recogida y entrega de equipajes desde el origen hasta el destino (domicilio, crucero, hotel...)
- Entrega en 48 horas para destinos nacionales
- Servicio para clientes de AVE/LD o Trenes Turísticos
- 'Tarifa plana' con el mejor precio de mercado
- Posibilidad de contratación a través del nuevo programa de fidelización





AVE/LD

SERVICIO PERSONALIZADO E INTEGRAL



1. SERVICIO DE EQUIPAJES 'PUERTA A PUERTA'



Características del equipaje:

HABITUAL – maletas, bolsos de mano, mochilas, maletines, etc.

ESPECIAL – esquí, carritos de bebé, bicicletas, etc.

Máximo 3 BULTOS por billete

Peso máximo: 25 kg. por bulto

Medidas máx.: 150 cm.(alto), 70 cm.(ancho), 50 cm.(prof.)



POLÍTICA COMERCIAL 2014

AVE/LD

SERVICIO PERSONALIZADO E INTEGRAL

2. NUEVO PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN: TARJETA RENFE

- Más prestaciones y servicios de valor añadido
- Reducción de umbrales de consumo para acceder antes a las Tarjetas **Renfe Oro** y **Renfe Platino**, con más ventajas
- Objetivos: FIDELIZAR a nuevos clientes y PREMIAR a los 595.000 clientes suscritos al programa actual



POLÍTICA COMERCIAL 2014

AVE/LD

SERVICIO PERSONALIZADO E INTEGRAL



2. NUEVO PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN: TARJETA RENFE



El nuevo programa mantiene la relación: '1 punto Renfe = 1 €' por ser uno de los puntos fuertes del programa actual que lo diferencia de otros programas de fidelización, aportando transparencia y sencillez de cara al cliente

POLÍTICA COMERCIAL 2014

AVE/LD

SERVICIO PERSONALIZADO E INTEGRAL

 2. NUEVO PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN: TARJETA RENFE AMPLIACIÓN DE PRESTACIONES Nuevo servicio de atención telefónica personalizada para Tarjetas Platino Creación de un buzón de correo especial para Tarjetas Platino Promociones y descuentos especiales segmentados por nivel de tarjeta: posibilidad de 'upgrading' de servicios

AVE/LD

SERVICIO PERSONALIZADO E INTEGRAL

3. 'ÚLTIMA HORA'

Se va a aumentar el número de 'Puntos de Última Hora' ubicados en las zonas de embarque de las principales estaciones

Cambios de última hora y formalización del Bono AVE



AVE/LD

SERVICIO PERSONALIZADO E INTEGRAL



4. 'COCHE EN SILENCIO' EN EL AVE

Coches adaptados para disfrutar del viaje en condiciones de tranquilidad, de ausencia de ruido

POLÍTICA COMERCIAL 2014

AVE/LD

SERVICIO PERSONALIZADO E INTEGRAL



5. PROYECTO PILOTO WIFI EN AVE

POLÍTICA COMERCIAL 2014

AVE/LD

INTERMODALIDAD Y NUEVAS RUTAS

1. NUEVAS RUTAS COMBINADAS

A lo largo del año se extenderán las rutas combinadas de tren + autobús a nuevos destinos:

De Madrid y Barcelona a Benidorm, Torrevieja, Roquetas y Cazorla

Habrá autobuses combinados con el tren desde Pontevedra a Sanxenxo, desde Santiago a Finisterre, y Huesca a la ruta de Somontano en Aragón

También se establecerán servicios combinados con barco desde Algeciras a Ceuta y desde Santander a Portsmouth

Figueres: autobús de enlace entre la estación de Alta Velocidad y el centro

AVE/LD

INTERMODALIDAD Y NUEVAS RUTAS



2. NUEVA OFERTA DE TRENES TURÍSTICOS

OFERTA ACTUAL

- 'Al Andalus'
- 'Transcantábrico'
- 'Campos de Castilla'
- 'Doncel de Sigüenza'
- 'Tren de los Faros'
- 'Tren de las Camelias'
- 'El Canfranero'

NUEVAS RUTAS

- 'Tren Termal' (Calatayud)
- 'Tarraco Viva' (Tarragona)
- 'Ribeira Sacra' (Galicia)
- 'Tren de los Jardines y Pazos' (Galicia)
- 'Train&Breakfast' (trenes temáticos por una festividad, un acontecimiento o una afición)

POLÍTICA COMERCIAL 2014

AVE/LD

INTERMODALIDAD Y NUEVAS RUTAS



3. RED DE CIUDADES AVE



Desarrollo de nuevos productos culturales y de ocio de la red de ciudades AVE