

Les équipes Eurotunnel ont lancé en automne 2003 la nouvelle campagne de communication des deux côtés de la Manche : la "New Attitude Campaign". L'annonce met en avant la supériorité du système de transport "Navette Eurotunnel" (vitesse, fréquence, confort).
 In the Autumn of 2003, Eurotunnel teams, launched a "New Attitude Campaign" on both sides of the Channel. The advert, emphasises the superior qualities of Eurotunnel's shuttle service (speed, frequency, comfort).



09

Eurotunnel 2003
 Summary Annual Report

Activité

Business Review

Navettes passagers / Passenger shuttles

Vitesse, fréquence et confort

Speed, frequency and comfort

Eurotunnel élimine les barrières et ouvre aux automobilistes les routes de l'Europe, offrant une nouvelle liberté pour découvrir et profiter mieux encore des voyages d'affaires ou de loisir. La traversée de la Manche n'est plus aujourd'hui synonyme de temps perdu et ne se compte plus en heures, mais en minutes.

Eurotunnel breaks down the barriers to car travel in Europe, creating the freedom for motorists to go further, and to see, achieve, and enjoy more by connecting Europe for business and pleasure. Crossing the Channel is now so simple – measured in minutes not hours – as Eurotunnel saves passengers both time and effort.

Faciliter les voyages

La popularité d'Eurotunnel repose sur la rapidité de la traversée, seulement 35 minutes d'un côté à l'autre du Tunnel, et sur le cadencement du service qui propose plus de quatre départs à l'heure en période de pointe. Les clients apprécient ce gain de temps et la facilité de la traversée du Tunnel, sachant que leur voyage n'est pas subordonné aux conditions climatiques, contrairement aux services concurrents des ferries. Avec 98 % de départs à l'heure* en 2003, la ponctualité est l'une des grandes forces d'Eurotunnel.

Eurotunnel ou dans une agence de voyages. Eurotunnel propose une gamme de tarifs adaptés aux attentes de ses clients, parmi lesquels les tarifs excursion à la journée, découverte, courts séjours (de 2 à 5 jours) et longs séjours (plus de 5 jours).

Découvrir de nouveaux horizons

La stratégie marketing cherche à différencier Eurotunnel de ses concurrents en mettant en évidence ses atouts uniques – vitesse, fréquence et confort – et en soulignant la multiplicité et l'accessibilité des horizons ouverts par un voyage avec Eurotunnel.

Plus vite, plus malin, plus fort

Eurotunnel s'efforce de faciliter, de simplifier et d'accélérer toutes les démarches. Ainsi, les billets électroniques (Ticket-less travel) facilitent et accélèrent les procédures d'embarquement. Avant de prendre place à bord des navettes, les voyageurs peuvent profiter des nombreuses installations du Bâtiment Passagers, parmi lesquelles des restaurants, des boutiques et un bureau de change. Les passagers britanniques ont également la possibilité de commander les articles qu'ils récupéreront à leur arrivée en France, ou encore de souscrire une assurance voyage, réserver une chambre d'hôtel ou une table de restaurant au comptoir de *before u go @ eurotunnel*.

Avant d'embarquer dans les navettes, les voyageurs sont soumis aux contrôles frontaliers français et britanniques (Police, Immigration et Douanes), ainsi qu'aux contrôles de sécurité propres à Eurotunnel. Mais à l'arrivée, les voyageurs n'ont plus qu'à quitter la navette et prendre la route, sans devoir se plier à de nouveaux contrôles.

À bord des navettes, les passagers peuvent se détendre dans leur propre véhicule ou profiter des 35 minutes de voyage pour se détendre.

Smoothing the way

Eurotunnel's popularity is based on its market beating speed – 35 minutes platform to platform – and frequency of service, with up to four departures per hour at peak periods. Customers appreciate the time and effort they save crossing the Channel, safe in the knowledge that, unlike its rival ferry services, their journey will not be affected by the weather. Eurotunnel's reliability is one of its core strengths with 98% of shuttles departing on time* in 2003.

An essential link

Eurotunnel operates a fleet of nine passenger shuttles, each carrying up to 180 cars at speeds of up to 140 kph through the Tunnel. Services operate 24 hours a day, 365 days a year, providing motorists with an essential link in the European transport network. Direct motorway connections on both sides of the Channel add to the convenience of travelling with Eurotunnel.

eurotunnel.com

Customers can book in advance by logging on to the company's website at eurotunnel.com, where they can check availability and take advantage of online discounts on promotional and standard fares. Over 50% of Eurotunnel bookings are now made online. Customers can also browse the website for a wide range of information, from destination guides and continental motoring advice, to online shopping. Further development of the website is planned for 2004. Customers can also book travel by

telephone through the Eurotunnel contact centre, or via a travel agent. Eurotunnel offers a wide range of ticket types to suit the differing needs of its customers. These include day trips, overnight trips, short stays (2-5 days) and long stays (5+ days).

Opening new horizons

Eurotunnel's marketing activity aims to differentiate it from its competitors by focussing on its unique advantages – speed, frequency and comfort – and highlighting how the ease of travel with Eurotunnel can open up a myriad of opportunities.

Better, quicker, smarter

Eurotunnel makes it possible to do things better, quicker, and smarter. Ticket-less travel makes for a quick and efficient check-in procedure on the day of travel. Prior to boarding the shuttles, customers can take advantage of the extensive facilities on offer in the Passenger Terminal Buildings, including a food court, shopping, and bureau de change. Customers can also pre-order their shopping in the UK for collection on their return in the French terminal, as well as arrange travel insurance, book hotel accommodation and make restaurant reservations at the *before u go @ eurotunnel* counter.

Prior to boarding the shuttles, customers pass through both UK and French frontier controls (Police, Immigration and Customs), as well as Eurotunnel's own security procedures. On arrival this means customers simply drive off the shuttle and onto the motorway without having to stop for further checks.

On board the shuttles, customers can relax in the comfort of their own vehicle or get out and stretch their legs on the 35-minute journey.

*Départ dans les 10 minutes qui suivent l'heure de départ planifiée.

*Departing within 10 minutes of planned departure time.