Thalys viert zijn 10de verjaardag
Balans en vooruitzichten voor een trein met een sterke persoonlijkheid

Persdossier, lente / zomer 2006

Een pioniersbedrijf, parel van het Europese vervoer (I)

Thalys vormt een moderne hogesnelheidsversie van de legendarische internationale treinen, waarmee het beantwoordt aan en tegelijk bijdraagt tot de ontwikkeling van het verkeer (II)

2006 : een symbolisch scharnierjaar voor Thalys (III)

Bij wijze van inleiding…

Nog maar 10 jaar geleden	**Vandaag**	**En vanaf morgen, met Thalys (2007-2008)**
Met *l'Etoile du Nord* doen we er 2u31 over om van Brussel naar Parijs te sporen.	Parijs ligt op 1u25 van Brussel-Zuid. Het traject Brussel-Amsterdam duurt ongeveer 2u30, net als Brussel-Keulen. Thalys haalt bij tests een snelheid van meer dan 330 km/u tussen de Belgische grens en Amsterdam.	**In 1u30 zullen we reeds in Amsterdam of Keulen zijn.** **Thalys zal in zijn vernieuwde treinstellen de snelle Wi-Fi-service in twee richtingen aanbieden, vanaf een specifieke portaalsite.** **Simulatie :** **Donderdag, 8u. Op de radio gaat het over die prachtige tentoonstelling in het Ludwig-museum van Keulen** **16u. We spreken af dat ik onze tickets reserveer op het Internet. We zullen dit weekend met drie zijn.** **Vrijdag, 18u. Ik verlaat het kantoor.** **19u15. We staan in het station Brussel-Zuid en nemen zo dadelijk de Thalys van 19u28 (geen douane natuurlijk, geen tijdverlies met de registratie, we kunnen op de valreep toekomen).** **Aan boord reserveren we onze tickets voor de tentoonstelling en onze hotelkamer. We surfen een beetje om te kijken wat ons ter plaatse interesseert.** **Als we in Comfort 1 zitten, dineren we in de Thalys (onze maaltijden worden op onze plaatsen opgediend door een *Train Attendant*, zoals in het vliegtuig. Zo is het altijd geweest in de Thalys).** **21u45. We komen aan: we hebben nog tijd om iets te drinken of een hapje te eten alvorens naar ons hotel te gaan.**
Minder dan 5% van de bevolking heeft een gsm.	75 tot 80% van de Belgen, Fransen, Duitsers en Nederlanders hebben er een. Regelmatige klanten van Thalys kunnen de trein nemen zonder papieren ticket en krijgen hun plaatsnummer via een SMS-bericht op hun gsm (Ticketless-systeem).	
Velen hebben nog geen computer op kantoor en nog minder thuis.	Thalys-klanten downloaden de dienstregeling op hun Pocket PC of hun Palm OS.	
Internet staat nog in de kinderschoenen.	Thalys is de eerste die in zijn treinstellen met succes de snelle Wi-Fi-verbinding in twee richtingen heeft getest, en dit tegen 300 km/uur. 15% van de verkoop gebeurt via het Internet.	

Een pioniersbedrijf, parel van het Europese vervoer

Op 31 mei 1995 richtten de Franse (SNCF) en Belgische (NMBS) spoorwegen samen een vennootschap naar Belgisch recht op die uitgroeide tot Thalys International. Deze nieuwe maatschappij vestigde zich in Brussel, het hartje van Europa, en sloot een partnerschap met de Nederlandse (NS) en Duitse (DB) spoorwegen.

* SNCF : 70%. NMBS : 30 %. In het kader van de geplande ontwikkeling van het Europese spoorweglandschap en in het vooruitzicht van een versterkte samenwerking wordt nu onderzocht hoe NS en DB in het kapitaal van Thalys International kunnen stappen.

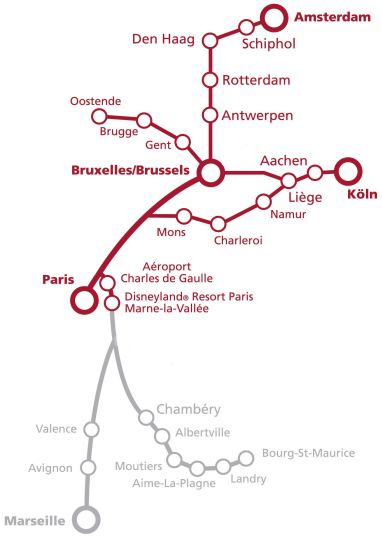
Op 2 juni 1996 werd Thalys voor de klanten werkelijkheid en kwam er voor het eerst een verbinding vanuit Brussel met Parijs en Amsterdam. In 1997 werden Aken en Keulen opgenomen in het Thalys-netwerk.

Het is het verhaal van een pioniersbedrijf, dat ontstaan is uit het besef dat een internationale markt niet gediend kan zijn met uiteenlopende visies en nationale praktijken en dat slechts één bedrijf de verwachtingen van een internationale cliënteel kan begrijpen en inlossen.

Thalys was vanaf het begin zijn tijd ver vooruit. Het was immers de eerste spoorwegmaatschappij die voorstelde om via een internationaal net vier landen met elkaar te verbinden, terwijl de spoorwegen tot dan toe uitsluitend in een nationaal kader opereerden. Zo zijn de « PBKA »-treinstellen van Thalys « vierspannings »-treinstellen, om onder 4 types van elektrificatie te kunnen rijden !

Door zijn succes wordt Thalys vaak beschouwd als de parel van het Europese vervoer, als een goed voorbeeld van een Europa in opbouw en als een pionier op het vlak van commerciële, identiteitsgebonden en technologische vernieuwing.

Een spoornet tegen hoge snelheid
Een gebied van 45 miljoen inwoners
10% van het uitgebreide Europa



Seizoengebonden bestemmingen **Standaardbestemmingen**

Het Thalys-net loopt door vier landen: België, Frankrijk, Duitsland en Nederland.

- ☞ België : Thalys bestrijkt het hele grondgebied, doordat de grootste Belgische steden tot het netwerk behoren, maar ook dankzij een speciaal tarief « Elk Belgisch Station » dat het voor buitenlandse toeristen en bezoekers eenvoudiger maakt.
  Bovendien is er voor Maastricht sinds de lente van 2006 een speciale aansluiting op de Thalys in Luik (met één ticket kan tussen Parijs en Maastricht worden gereisd via Luik).
- ☞ Frankrijk: Thalys is toegespitst op Parijs, maar stelt ook seizoengebonden bestemmingen voor (« Zon-Thalys » en « Sneeuw-Thalys »).
- ☞ Nederland : Rotterdam, Den Haag, Schiphol, Amsterdam. Een tarief « Elk Nederlands Station » wordt onderzocht.
- ☞ Duitsland : Thalys verbindt Aken en Keulen.

Dankzij Thalys reizen we in 1u25 van Brussel naar Parijs (25 dagelijkse verbindingen), en liggen Amsterdam en Keulen vandaag op ongeveer 2u30 van Brussel (5 en 6 verbindingen / dag) en op ongeveer 4 uur van Parijs (3u in 2008).

Meer dan 6 miljoen reizigers in 2005, waarvan 52% « vrijetijds »-klanten (tegen 48% “business” klanten). 39% van de klanten zijn jonger dan 35 jaar. 79% van de klanten behoren tot de actieve bevolking.

5,5% omzetgroei in 2005, voor het tweede jaar op rij. En een veelbelovend eerste kwartaal van 2006: + 8,3%.

Thalys vormt een moderne hogesnelheidsversie van de legendarische internationale treinen, waarmee het beantwoordt aan en tegelijk bijdraagt tot de ontwikkeling van het verkeer

Daartoe onderscheidt Thalys zich door een vernieuwende aanpak van de uitdagingen die aan het vervoer van de toekomst verbonden zijn, alsook door een bijzonder dynamisch verkoop- en identiteitsbeleid. Het orgelpunt van al die inspanningen: het belang van de service aan de klant en de uitgesproken wil van Thalys om mensen zich vlotter te laten verplaatsen en ontdekkingen te laten doen.

1. Thalys geeft mee gestalte aan het Europa van morgen.

- Thalys en de 4 spoorwegpartners werken vandaag vooral aan de voorbereiding van de opening van de hogesnelheidslijnen naar Keulen en Amsterdam, waardoor deze beide bestemmingen **in 2008 op ongeveer 1u30 van Brussel en op 3 uur van Parijs zullen liggen.**

  - De tweede uitdaging voor Thalys bestaat in het vergemakkelijken van de laatste kilometers, door in alle punten van de Europese regio's aansluitingen te voorzien. Daarom heeft Thalys het programma **ThalysConnect*** opgestart, dat onder meer steunt op een vernieuwend partnerschapbeleid met zowel netwerken van openbaar vervoer (MIVB, RATP, AVV) als aanbiedingen van Europcar.

    * In het kader van de ontwikkeling van dit concept sloot Thalys in 2005 twee belangrijke partnerschapovereenkomsten:
    > met AVV, het regionale vervoersnet van Aken : met het Thalys-ticket kan op het gehele net van AVV - dat zich uitstrekt over België, Duitsland en Nederland - worden gereden.
    > met Europcar : geïntegreerde aanbiedingen « verhuur van auto's & scooters ».

  - Thalys en Eurostar sloten in oktober 2005 het eerste partnerschap in de sector van het hogesnelheidsspoorvervoer. Dit partnerschap, dat steunt op een gedeelde ervaring en knowhow tussen deze twee belangrijke marktspelers, luidt de eerste fase in van het **Rail Team** project. Het vormt de aanzet tot de ontwikkeling van talrijke voordelen voor de internationale reizigers die een beroep doen op beide vervoerders. Het aanbod Londen / Aken / Keulen was hiervan het eerste concrete resultaat.

2. Daartoe voert Thalys ook een heel vernieuwend en « klantgericht » beleid op het vlak van nieuwe technologieën.

- Zo is Thalys de eerste spoorwegmaatschappij die in commercieel dienstverband een snelle Wi-Fi-verbinding heeft getest in twee richtingen, over het hele traject en … tegen 300 km/uur. Andere voorbeelden: het volgen van de treinstellen via satelliet (Localys) of het reizen zonder papieren ticket (Ticketless).

- Wi-Fi en Ticketless maken voortaan dus, net als de hoge snelheid, de regelmaat en de stiptheid, deel uit van de **diensten aan de klanten** die Thalys onderscheiden van de rest: samen met de maaltijden die op de plaats worden opgediend in Comfort 1, het aanbod van kranten en de ThalyScope*.

  Klantenservice / tevredenheid. Enkele cijfers:
  > algemene klantentevredenheid : 88,6 % (juni 2005)
  > stiptheid van de treinen in 2005 : 84,4 % (wetende dat Thalys 5 minuten vertraging als norm hanteert, terwijl de meeste spoorweg- of luchtvaartmaatschappijen statistieken publiceren waarin wordt uitgegaan van 10 of 15 minuten vertraging).

  * De culturele agenda van Thalys voor 4 landen, die twee keer per maand verschijnt.

3. In termen van « inhoud » toont Thalys bovendien veel inspiratie in zijn keuze van partners, zodat **«** al onze klanten worden aangemoedigd om te reizen en dit ongeacht hun interesses **»**.

- ☞ Tot de partners behoren onder meer Opéra de Paris, Centre Pompidou, Musée Maillol, Tefaf, Rembrandt 2006, de toeristische diensten van Vlaanderen-Brussel en Brussel-Wallonië, van Duitsland, Nederland, en Maison de la France. Ten slotte werd ook nog een partnerschap gesloten met Accor.

- ☞ **« Met onze partners willen wij passies aanwakkeren, mensen in beweging zetten om nieuwe dingen te ontdekken. Wij bevinden ons midden in een gebied van 45 miljoen inwoners, waar u in minder dan 3 uur overal naartoe kunt! Als u van hedendaagse kunst houdt, kan Thalys u naar het Centre Pompidou in Parijs brengen of naar het Ludwig Museum in Keulen ! Aan fervente marathonlopers zeggen wij: Brussel heeft u al achter de rug, nu Amsterdam nog! »** Jean-Michel Dancoisne, Directeur-Generaal van Thalys.

- ☞ In dat verband hebben de teams van Thalys, in hun terugblik op de voorbije 10 jaar, een lijstje gemaakt van de 10 passies* die hen dichter bij hun klanten brengen en die zij tegen 2008 en daarna willen uitspelen.

  * Cultuur en erfgoed : voor een Nacht der Musea en Monumentendagen met een echt Europees karakter.
  * Tuinen en natuur : te combineren met cultuur, in het hartje van de steden.
  * Muziek : Op 21 juni overal in Europa gevierd!
  * Feesten: van Carnaval in Keulen tot het Fête du Doudou (Mons).
  * Nightlife : cf. www.thalys.com (driemaandelijkse agenda).
  * Mode & design : Brussel 2006 !
  * Liefde : Valentijnsfeest in Parijs, een must ?
  * Familie : een prioriteit voor Thalys.
  * Gastronomie en levenskunst : een steeds boeiender thema voor een korte verkwikkende vakantie.
  * Sport : Frankrijk-Togo op 23 juni in Keulen !

4. In zijn verkoop- en identiteitsbeleid geeft Thalys blijk van lef en verbeeldingskracht. Op basis van een eenvoudig tarievengamma pakt Thalys uit met speciale aanbiedingen die duidelijk zijn en optimaal gebruikmaken van het Internet. Het zijn stuk voor stuk tarieven waarmee Thalys inspeelt op echte behoeften en tegelijk een sterke verbintenis aangaat ten overstaan van zijn klanten. Enkele voorbeelden.

- **ThalysNight** : voor feestvierders die een van de twee laatste Thalys-treinen op zaterdagavond en de eerste op zondagochtend willen nemen, biedt Thalys elke dinsdag on line tickets aan voor 30 € H/T. Voor jongeren uit de stad die er graag op uittrekken en het zonde vinden om « hier » te blijven wanneer je voor de prijs van een taxirit de grenzen kunt oversteken.

- **Europese Monumentendagen *** : een specifieke aanbieding tegen bodemprijzen, een sterke verbintenis van Thalys, motor van Europa in de « Thalys Village ».

- **Muziekfeest** : exclusieve toepassing van het ThalysNight-tarief

- **Vertrek zonder na te denken** : het motto van de zomercampagne 2006, dat de bedoeling van Thalys goed samenvat: mogelijkheden bieden. In dit geval een echte « verjaardagspromotie » met tickets voor 10 euro.

In deze context houdt Thalys vast aan zijn beleid van trouwe klantenrelaties, waarbij echt beschikbare plaatsen tegen verlaagde prijzen tijdens de promoties en lokprijzen zonder verrassingen (alles inbegrepen) worden gewaarborgd.

Kenmerkend voor dit getrouwheidsbeleid is dat het aandeel verkochte tickets tegen verlaagde prijs (het volledige tarievengamma) in 2005 is gestegen van 74% tot 76%.

* De actie van Thalys in het kader van de Europese Monumentendagen zag in 2005 het licht na de volgende vaststelling :

1) een belangrijk evenement, vanuit cultureel en populair oogpunt, in de 4 landen die Thalys aandoet, met een federatief en Europees karakter. Er zijn weinig evenementen die zo ambitieus zijn en zich tot een zo talrijk en verscheiden publiek richten.

2) Toch blijft het, ondanks de initiatieven van de Raad van Europa en de Europese Commissie, de nationale coördinatoren en de Europese coördinator, moeilijk om dit evenement een volwaardige Europese dimensie te geven. Hoewel de Europese Monumentendagen overal op dezelfde data plaatsvinden, beperkt het evenement zich in elk land vooral tot het nationale kader. Onder meer de verslaggeving in de media over wat er in de andere landen gebeurt, blijft karig.

3) Conclusie van Thalys : een zeer toegankelijk speciaal tarief
+ een specifieke zone op de website (in meerdere talen)
+ een specifieke informatiecampagne in de pers.

4) Balans : het equivalent van 7 volle Thalys-treinstellen in 2005, en tal van bemoedigende getuigenissen. Deze actie wordt herhaald in 2006.

2006 : een symbolisch scharnierjaar voor Thalys

Onze 10de verjaardag: symbolisch!

De gelegenheid voor een plechtigheid op **1 juni**, in het station van Brussel-Zuid*.

De gelegenheid voor Thalys om zijn klanten te betrekken bij zijn verjaardag : op D-day met champagne en andere verrassingen aan boord, de hele zomer lang door middel van speciale aanbiedingen, maar ook via de site **www.thalystory.com****. Deze site vertelt het verhaal van 160 jaar internationale treinverbindingen op « PBKA »***. Thalys nodigt iedereen uit om mee te schrijven aan dit verhaal, door op www.thalystory.com een persoonlijke anekdote te vertellen.

Wordt verwacht in juni 2006:
- ☞ Speciaal nummer van ThalyScope « 10 jaar ».
- ☞ Speciale editie van La Vie du Rail.

* In de marge van zijn 10de verjaardag sponsort Thalys de plechtigheid waarop de 4 grote stations van zijn netwerk verbroederen : Brussel-Zuid, Paris-Nord, Keulen en Amsterdam. Deze verbroedering gaat verder dan het aanbrengen van een gedenkplaat. Op het programma: de oprichting van werkgroepen en echte uitwisseling van knowhow. Tenslotte is het de bedoeling dat de klanten van Thalys overal in de beste omstandigheden worden verwelkomd.

** www.thalystory.com : on line sinds 20 april 2006.
1) In het Nederlands, Frans en Duits: iedereen mag *zijn ThalyStory* vertellen.
2) Een stukje geschiedenis... mijlpalen :
1846-1895 : het tijdperk van de pioniers
1896-1945 : het tijdperk van de grote reizen
1946-1975 : het tijdperk van de Express
1976-1995 : het tijdperk van Europa
1996-2006 : het tijdperk van Thalys

*** « Parijs-Brussel-Keulen-Amsterdam ».

2006, een scharnierjaar voor Thalys in het vooruitzicht van de jaren 2007 en 2008, waarin de trajecttijden stapsgewijs met een uur zullen worden ingekort op de lijnen Brussel-Amsterdam en Brussel-Keulen.

- ☞ Eerste stap in de verkorting van de reistijden: Parijs-Maastricht en Brussel-Parijs*.
- ☞ Zomer 2006: de officiële opening van het vernieuwde station van Aken vormt de eerste in een lange reeks. Hierna zijn Antwerpen, Luik, Rotterdam en Amsterdam aan de beurt.

* Eerste stap : Maastricht-Parijs in 3 uur dankzij een speciale verbinding in Luik sinds het begin van het jaar.
Tweede stap: vanaf eind 2006, Brussel-Parijs in 1u22, tegen een commerciële snelheid van 230 km/uur, met een nog grotere stiptheid bij aankomst dankzij de voltooiing van de specifieke toegangswerken in Brussel-Zuid.

- ☞ Voorbereiding 2007-2008 : een periode waarin een grondige wijziging van de treinstellen** is voorzien alsook de invoering van een nieuw tarievengamma (business en vrije tijd) en de creatie van een nieuwe Internet-interface.

** Aanpassing aan ERTMS (nieuwe Europese norm),
+ renovatie (nieuw design),
+ installatie van snel Internet aan boord.

« Tegen 2008 willen wij onze nieuwe ambities kracht bijzetten en onze waarden extra in de kijker plaatsen: dat Amsterdam en Keulen op 1u30 van Brussel liggen, zal des te logischer zijn als wij uitpakken met meer comfort, meer diensten, meer ideeën en meer persoonlijkheid. » Jean-Michel Dancoisne, Directeur-Generaal van Thalys.

Thalys International, een coöperatieve vennootschap naar Belgisch recht met een kapitaal van 315 000 €, definieert en zorgt voor de uitvoering van de prestaties die worden geleverd aan de reizigers op de hogesnelheidstreinen van het Thalys-netwerk.

Organigram

Voorzitter van de Raad van bestuur : Leo Pardon / Directeur-Generaal : Jean-Michel Dancoisne / Adjunct-Directeur-Generaal : Nathalie Dereume / Commercieel directeur : Béatrice Pâques / Directeur Exploitatie : Philippe Bru / Directeur Financiën en Administratie : Ingrid Nuelant

Perscontacten

Thalys, Patricia Baars, Violaine Tennstedt / Tel. 02 504 05 99 of 02 548 06 34 / pers@thalys.com
Interel Pr & Pa, Stéphanie Deleul & Marine Catlin / Tel. 02 761 66 44 of 02/761 66 95 / sdl@interel.be of mca@interel.be