

# TABLE DE MATIERE

	Page
<b>LE MARCHÉ DE TRANSPORT</b>	
Le "Transmanche".....	2
Prévisions pour l'ensemble du marché Transmanche	
Prévisions pour Eurostar en tant que projet global	
Prévisions pour l'itinéraire Eurostar Bruxelles- Londres	
<b>LA CONCURRENCE</b>	
Voies aériennes.....	3
Ferry-boats .....	4
Eurotunnel.....	5
<b>LE CLIENT</b>	
Voyages d'affaires .....	6
Voyages de plaisance	
Distinction	
<b>LE MANAGEMENT COMMERCIAL .....</b>	<b>7</b>
<b>LE PRODUIT EUROSTAR.</b>	
Description préliminaire .....	9
Matériel Eurostar .....	10
Prestation intégrale de services à la mesure du client	11
Prestations de service et facilités à bord .....	12
<b>TACHES OBSS (ON BOARD SERVICE STAFF)</b>	
Le personnel des trains .....	13
Le personnel de restauration.....	13
<b>L'HORAIRE *(informations susceptibles de modifications).....</b>	<b>14</b>
<b>ORGANISATION DE LA RESTAURATION</b>	
Cross Channel Catering Company (CCCC) .....	16
Centre d'avitaillement de Bruxelles , Londres et Paris.....	16
<b>ORGANISATION DU TERMINAL TGV ET TACHES DU PERSONNEL DANS LE TERMINAL</b>	
1 Situation du terminal du TGV dans le cadre global de la gare.....	18
2 Le terminal Eurostar.....	19
3 Organisation du terminal et des services Eurostar à Bruxelles-Midi.....	21
4 Organigramme destiné au personnel du terminal TGV.....	29
5 Tâches du personnel du terminal.....	29
6 Autres terminaux TGV .....	33

## **PHILOSOPHIE DES PRIX**

Objectifs de la structure des prix .....	35
--	----

## **PHILOSOPHIE DES PRIX ET POLITIQUE DE MARKETING**

Caractéristiques .....	37
Segmentation du marché voyageurs.....	37
Politique générale de marketing.....	38
Politique de marketing spécifique par segment.....	38
Disponibilité des places .....	38

## **LA DISTRIBUTION**

Objectifs fondamentaux de la distribution .....	41
Moyens de distribution .....	42
Distribution Annexe 1.....	43
Distribution Annexe 2.....	44
Distribution Annexe 3.....	45

## **COMMUNICATION ET DESIGN**

Communication de marketing.....	47
Qualité .....	48
Design.....	52
Communication et Design Annexe 1 .....	54