eurostar

Press release Eurostar Group • Communiqué de presse Eurostar Groupe • Mediabericht Eurostar Groep

16 januari 2003
B-NL 01/03

WELKOM AAN BOORD VAN DE NIEUWE EUROSTAR:
Opening van *The Lounge* in Brussel-Zuid
Ontworpen door Philippe Starck

Eurostar huldigt vandaag de nieuwe business lounge in in de terminal van Brussel-Zuid. *The Lounge*, ontworpen door de Franse topdesigner Philippe Starck, vormt het eerste luik van het renovatieproject *Welkom aan boord van de Nieuwe Eurostar*, programma ter waarde van 56 miljoen euro dat over de komende jaren het geheel van de Eurostar service zal vernieuwen.

The Lounge kan tot 94 reizigers ontvangen, wat een verdubbeling in capaciteit betekent vergeleken met de vorige business lounge. Reizigers kunnen er genieten van een exclusieve, comfortabele en sfeervolle ontspanningsruimte die de karakteristieke stempel van Philippe Starck draagt.

Behalve de functionele elementen zoals de marmeren tafel, de zetels en de hoge stoelen bevat *The Lounge* ook een reeks excentrieke creaties, zoals de krantenrekken bekleed met ongewone illustraties… De nieuwe business lounge beschikt over internetconnecties en over plasmaschermen die economisch en financieel nieuws verschaffen.

Behalve de business lounge werd er in Brussel-Zuid ook een uitsluitend voor zakenreizigers bestemde check-in voorzien. De check-in tijd werd voor hen eveneens verminderd tot 15 minuten.

In het kader van het programma *Welkom aan boord van de Nieuwe Eurostar* zullen ook de treininterieurs, de catering aan boord en de uniformen vernieuwd worden. Met een nieuwe stijl en een verhoogd comfort aan boord van eerste en tweede klas rijtuigen zal Eurostar in staat zijn om de reizigers een nog meer unieke reiservaring aan te bieden in een exclusieve omgeving die geschikt is voor werk, ontspanning of rust.

Richard Brown, President van Eurostar Group, in verband met de keuze van Philippe Starck als artistiek directeur: "Het werk van Philippe Starck is gebaseerd op een unieke stijl, zijn creaties zijn tegelijkertijd esthetisch en functioneel. Hij heeft een sterke affiniteit met het internationale karakter van de Eurostar markt. Zelf is hij een frequent reiziger waardoor hij over het vermogen bezit om de uiteenlopende verwachtingen van ons cliënteel in zijn creaties te integreren. Daarbij verliest hij nooit de eenvormigheid van stijl uit het oog, toepasselijk op het geheel van de Eurostar service in België, Frankrijk en Engeland."

[561]

uit het oog, toepasselijk op het geheel van de Eurostar service in België, Frankrijk en Engeland."

"Eurostar wil het gevoel bij de reizigers oproepen dat, wanneer zij in de terminal van Brussel-Zuid aankomen of plaats nemen aan boord van de trein, zij voor de komende uren de drukte van de stad achter zich laten. Zo wordt een reis met Eurostar een unieke ervaring."

Sinds 1994 heeft Eurostar zich gevestigd als marktleider op de routes Brussel-Londen en Parijs-Londen.

Eurostar is niet enkel marktleider ten opzichte van de concurrerende luchtvaartmaatschappijen maar scoort met 7,61 op 10 eveneens hoog qua klanttevredenheid. 96% van de Eurostar reizigers zijn bereid Eurostar aan te bevelen aan een vriend of collega. Ook qua punctualiteit doet Eurostar het beter dan de luchtvaartmaatschappijen met 82% van de treinen die op tijd of binnen het kwartier van het aangekondigde aankomstuur ter bestemming aankomen.

Eurostar tickets zijn te koop op de website www.eurostar.com, op het boekingsnummer 02 528 28 28 en in alle NMBS stations.

EINDE

Om een selectie hoge resolutie beelden van *The Lounge* in Brussel-Zuid te downloaden, surf naar www.eurostar4agents.com/brusselslounge

Voor meer inlichtingen kan u volgende personen contacteren :

Philippe Van Roey
Tel +44 207 922 61 50
philippe.vanroey@eurostar.co.uk

Philippe Echantillon
Tel + 44 207 922 60 30
philippe.echantillon@eurostar.co.uk

eurostar™

Welkom aan boord van de Nieuwe Eurostar™

1 De nieuwe Eurostar

2 De keuze van Starck als artistiek directeur

3 Een humoristische noot

4 Stijl, comfort en avontuur

5 Werken, slapen, dromen

6 Achter de schermen

7 Nieuwe normen creëren

8 Een erkend succes

9 Belangrijkste mijlpalen



1 De Nieuwe Eurostar™

Met de miljoenen reizigers die Eurostar verkozen als vervoermiddel heeft Eurostar reeds duidelijk aangetoond hoe populair zijn internationale hogesnelheidsservice is.

Eurostar is de snelle manier van reizen van stadscentrum naar stadscentrum, tussen Brussel of Parijs en Londen – en volgend jaar zal de reisduur met nog eens 20 minuten verminderd worden.

De Eurostar tarieven zijn uiterst concurrentieel en vaak goedkoper dan vliegtuigbiljetten op dezelfde routes. Met een reis per Eurostar wordt de vaak hectische rit van de afgelegen vlieghavens naar de stadscentra en het wachten in de terminals vermeden.

Reizen met Eurostar daarentegen is een vloeiende, naadloze en stressvrije ervaring. De miljoenen zakenreizigers en vrijetijdsreizigers die reeds gebruik maakten van onze diensten weten dat. Velen onder hen werden aangenaam verrast door hun eerste rit aan boord van Eurostar. Na acht jaar dienst is het moment aangebroken om niet alleen de treinen verder te verbeteren maar ook om onze reizigers opnieuw aangenaam te verrassen. Dit vormt tevens de gelegenheid om Eurostar te introduceren bij de miljoenen mensen die nog niet met Eurostar hebben gereisd.

Daarom lanceerde Eurostar het programma ***Welkom aan boord van de nieuwe Eurostar.*** *Dit vernieuwingsproject ter waarde van 56 miljoen euro zal over de komende jaren bijkomend comfort brengen aan het geheel van het Eurostar product.*



de *Lounge* zetel ontworpen door Philippe Starck

2 De keuze van Starck als artistiek directeur

De Eurostar business bestaat eruit om het treinverkeer voor de reizigers zo efficiënt, zo veilig en zo punctueel mogelijk te laten verlopen. Eurostar beseft dat stijl een element is dat door de reizigers wordt gewaardeerd.

Eurostar ging op zoek naar een talentvolle ontwerper wiens werk Europese, Amerikaanse en Japanse reizigers aanspreekt en koos voor Philippe Starck.

Starck heeft een schat van ervaring opgedaan sinds de aanvang van zijn loopbaan als designer in Frankrijk in de jaren '80, toen hij door president Mitterrand aangeduid werd als ontwerper van zijn privé appartement in het presidentiële Elysée Paleis.

Hij heeft zijn uniek talent in zeer uiteenlopende omgevingen en op talloze producten toegepast. Aan hem zijn onder andere de exclusieve ontwerpen te danken van het Royalton hotel in New York en van het St Martins Lane hotel in Londen. Zijn veelzijdigheid kent geen grenzen; hij ontwierp zowel bootinterieurs als telefoons, TV's en nog veel meer.

Gedurende de laatste 20 jaar heeft Starck's unieke visie genot verschaft aan honderdduizenden die op één of andere manier met zijn werk in contact kwamen.

Starck's ontwerpen zijn verrassend en creëren steeds het onverwachte. Hij kan brutaal en roekeloos zijn.



©Philippe Starck door Jean-Baptiste Mondino





Philippe Starck

Zijn doelstelling is telkens het creëren van een stimulerende omgeving. Hij doet dit door te spelen met schaal, materialen of kleuren. Starck's favoriete begrip, wanneer hij het heeft over zijn visie in verband met design, is intelligentie.

Voor hem is Eurostar een unieke trein en een object van gedeelde Europese trots, één van 's werelds grootste technologische ontwikkelingen – snel, betrouwbaar en comfortabel. Hij dweept met al deze prachtige energie. Hij ziet Eurostar, die drie prestigieuze hoofdsteden met elkaar verbindt, als een Europees embleem en als de voltooiing van een eeuwenoude grootse droom; een onderzeese verbinding van het Europese vasteland met Groot-Brittannië.

Het reizen per trein houdt een geleidelijke familiarisatie met een nieuw land in wat nooit mogelijk is per vliegtuig. Bezoekers vanuit het Europese continent genieten ervan om via de Kanaaltunnel uit te komen in het mooie Zuidoost-Engelse landschap van het graafschap Kent. Dit vormt een ideale kennismaking met Engeland alvorens Londen binnen te rijden.

De Britten verkennen dankzij Eurostar Plus meer en meer andere Belgische steden door de combinatie van de Eurostar diensten met lokale Belgische treinverbindingen. Zo krijgt Brussel-Zuid een belangrijke spilfunctie, en dit eveneens met de hogesnelheidsverbinding naar Amsterdam.

Starck mijmert graag over wat het ideale transportmiddel is in verhouding tot de af te leggen afstand. Voor een afstand van 2 km wandelen we graag. Vanaf 4 km lijken rolschaatsen een geschikt alternatief. Fietsen zijn handig tot een afstand van 7 km, scooters tot 15 km. Motorfietsen –Starck is een motorliefhebber- kunnen gebruikt worden voor een afstand oplopend tot een 50 km. Tot 200 km is de wagen het meest aangewezen vervoermiddel. Maar vanaf dan en tot ongeveer 500 km is de trein het meest zinvolle alternatief. Vanaf 500 km lijkt het vliegtuig een vanzelfsprekende keuze.

3 Een humoristische noot

De opening van de lounge in Brussel-Zuid volgt op de opening van de lounges in Parijs Gare du Nord en Londen Waterloo vorig jaar.

Onze reizigers zullen waarschijnlijk niet lang vertoeven in de lounge – de tijdsspanne tussen het inchecken en het vertrek van de trein is immers kort. Maar zelfs in een kort interval van 10 minuten kan men zijn tijd op een interessante of op een saaie manier doorbrengen. Bij het ontwerpen van de lounge heeft Starck oog gehad om elke reiziger met de nodige aandacht te omringen en dit op een intelligente en geraffineerde manier.

Daarom heeft hij licht humoristische elementen geïntroduceerd in de architectuur van de lounge. Doorschijnende schermen hebben een praktisch nut in die zin dat ze, opgehangen aan het plafond, de ruimte onderverdelen in intiemere kaders geschikt voor een persoonlijke reflectie of een gesprek. Terzelfder tijd voegen deze schermen een humoristische noot aan de lounge toe met hun afbeeldingen van gigantische deuren.

Er zijn eveneens een aantal verrassingen te vinden. Zo treft men er naast een Georgian kroonluchter, ook krantenrekken aan versierd met afbeeldingen van honden die een krant in hun muil dragen. Deze speelse afbeeldingen zorgen voor een aangename sfeer.

Behalve speciaal ontworpen stoelen voor onze reizigers, is er ook een bar waar reizigers van een drankje kunnen genieten. Internetconnecties zijn voorhanden voor diegenen die op een laptop wensen te werken.

Starck drukt het als volgt uit: ***In een wereld van computers en technologie wil ik ontwerpen maken die houden van mensen. Ik wil vermaak, ik wil een lach.***



Vestiaire Brussel-Zuid

4 Stijl, comfort en avontuur



In de 21ste eeuw wil de Nieuwe Eurostar de verbeelding van de reizigers prikkelen zoals de legendarische grote treinen van het verleden dat deden.

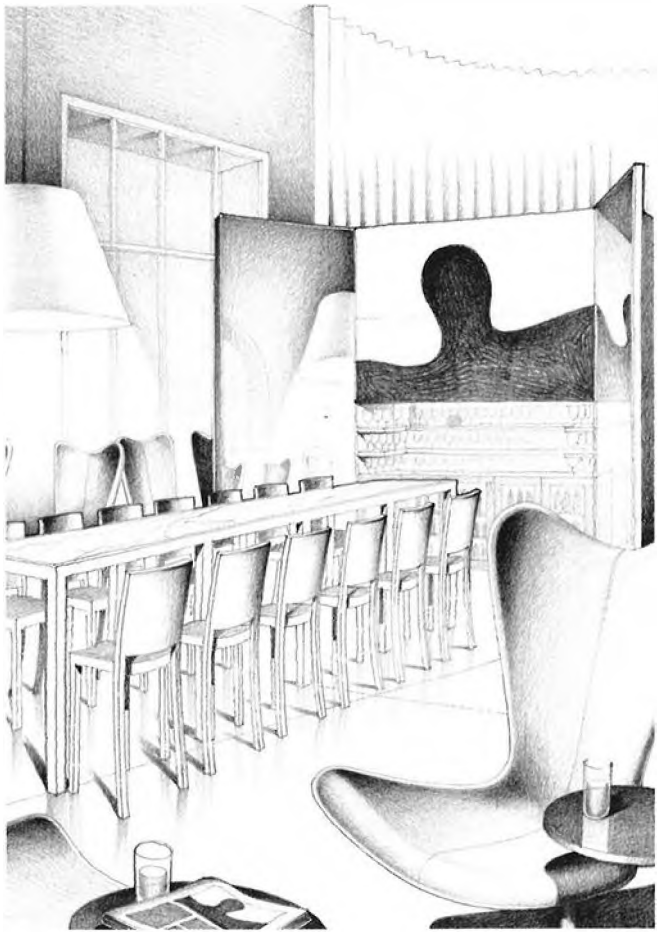
De bedoeling is de mystiek van de grote transatlantische lijnboten van de eerste helft van de 20ste eeuw te doen herleven. Deze waren niet enkel uitzonderlijke technische verwezenlijkingen maar ook een symbool van een unieke levensstijl, van avontuur en glamour.

Gedurende de 2 komende jaren zullen al onze reizigers een unieke sfeer van moderniteit en stijl ervaren en dit terwijl ze waar voor hun geld krijgen.

Starck zal ook de nieuwe treininterieurs ontwerpen. Reizigers zullen zowel in eerste als tweede klas van comfortabelere zetels kunnen genieten. Deze vernieuwde sfeervolle treininterieurs zullen in 2004 onthuld worden. Ook het uniform van het Eurostar personeel wordt herontworpen om consistentie qua stijl te verzekeren doorheen alle aspecten van de Eurostar service.

Decor Brussel-Zuid

5 Werken, slapen, dromen



The Lounge, concept

Snelheid vormt onze eerste prioriteit. Eurostar beperkt de totale reisduur tot een minimum.

In september 2003 zal de eerste sectie van de Channel Tunnel Rail Link (CTRL) aan de Engelse kant van de Kanaaltunnel geopend worden. Hiermee zal de reisduur verminderd worden tot 2 uur 20 minuten tussen Brussel en Londen en tot 2 uur 35 minuten tussen Parijs en Londen.

Met de voltooiing van de tweede sectie van de CTRL in 2007 zal de reisduur nog verder verminderd worden. Een nieuw internationaal station zal dan geopend worden in Londen St Pancras, ten Noorden van de Engelse hoofdstad.

Maar niet alleen snelheid is van belang wanneer het om reizen gaat. Stress moet ook tot een minimum worden beperkt. De tijd die onze reizigers aan boord van Eurostar doorbrengen is hun eigen tijd die ze naar believen kunnen invullen door te ontspannen, te lezen of te werken. Sommigen zullen liever rusten of gewoon genieten van het landschap te aanschouwen. Anderen verkiezen dan weer gebruik te maken van de beschikbare tijd om te bellen of om een praatje te maken met hun medereizigers. Wij ondervinden dat mensen in de trein meer geneigd zijn om te socialiseren dan in een vliegtuig.

Eurostar wil het gevoel bij de reizigers oproepen dat, wanneer zij in de terminal van Brussel-Zuid aankomen of plaats nemen aan boord van de trein, zij voor de komende uren de drukte van de stad achter zich laten. Brussel, Londen en Parijs zijn drie steden die bruisen van activiteit en tegelijkertijd drie contrasterende stedelijke culturen. Dit op zich maakt van een Eurostar trip een speciale ervaring voor de opmerkzame reiziger. Maar van deze verschillen kan meer genoten worden indien er een pauze is, een interval van rust tussen de opwinding van de ene stad en die van de andere.

Tijd en ruimte zijn in zekere zin onbestaand aan boord van Eurostar en dit kan een verkwikkend gevoel zijn. Geen aankondigingen dat het tijd is om veiligheidsgordels om te doen, maar enkele uren vrijheid. De bedoeling van het project Welkom aan boord van de nieuwe Eurostar is net het vergroten van dat gevoel van vrijheid.

6 Achter de schermen

Sinds het begin van zijn activiteiten in november 1994 heeft Eurostar het totaal aantal passagiers dat tussen Londen en Brussel/Parijs reist (per vliegtuig of spoor) meer dan verdubbeld. Heden heeft Eurostar meer dan 45 miljoen reizigers vervoerd.

- *Eurostar is de hogesnelheidstrein die het Verenigd Koninkrijk rechtstreeks verbindt met Frankrijk en België via de Kanaaltunnel. Deze dienst werd actief in 1994 met verbindingen van stadscentrum naar stadscentrum.*

- *Eurostar, een Europese onderneming, wordt gezamenlijk uitgebaat door NMBS, SNCF en Eurostar U.K. Ltd. De commerciële leiding, het beleid en de dienstontwikkeling voor de globale Eurostar activiteiten wordt bepaald door Eurostar Group Ltd.*

- *Eurostar heeft dagelijks acht verbindingen tussen Brussel en Londen en tot 20 tussen Parijs en Londen. De reistijd van Londen naar Brussel bedraagt twee uur en veertig minuten en van Londen naar Parijs drie uur. Daarnaast stoppen 11 treinen in het Noord-Franse Rijsel en vier treinen stoppen onderweg in Calais-Fréthun. Bovendien stoppen dagelijks 14 treinen in de terminal in Ashford International die dienst doet als voornaamste passagierspoort van Kent.*

- *Er zijn rechtstreekse verbindingen vanuit Waterloo en Ashford naar Disneyland® Resort Parijs en tijdens het wintervakantieseizoen legt Eurostar iedere week twee treinen in van Londen en Ashford (Kent) naar Moûtiers en Bourg St Maurice in de Franse Alpen.*

- *Sinds juli 2002 legt Eurostar een directe treinverbinding in van Londen naar Avignon die beschikbaar is op zaterdag de hele zomer lang. De 1155 km tussen Londen en Avignon worden in 6u15min overbrugd. Deze nieuwe service kende een groot succes met een bezettingsgraad van 82% en zal in 2003 opnieuw aangeboden worden over een grotere tijdsspanne.*

- *Daarnaast, samen met de hogesnelheidstreinen in België (Thalys) en Frankrijk (TGV), biedt Eurostar Plus handige aansluitingen aan vanuit het Verenigd-Koninkrijk naar boeiende Franse en Belgische steden en verder weg van huis naar Duitsland en Nederland, waaronder Keulen en Amsterdam respectievelijk in 6u en 5u45 vanuit Londen.*



- *Eurostar biedt een pakjesdienst aan tussen Londen, Parijs en Brussel onder de naam Eurodoc.*

- *Sinds het begin van zijn activiteiten in november 1994 heeft Eurostar het totaal aantal passagiers dat tussen Londen en Brussel/Parijs reist (per vliegtuig of spoor) meer dan verdubbeld. Heden heeft Eurostar reeds meer dan 45 miljoen reizigers vervoerd.*

- *Om Eurostar op te starten,was het noodzakelijk enkele belangrijke verschillen te overbruggen tussen de treinnetwerken van het Verenigd Koninkrijk, Frankrijk en België. Europese treinnetwerken concentreren zich vooral op binnenlandse diensten, en maken elk gebruik van verschillende technologieën, bijvoorbeeld qua stroombronnen en signalisatie, maar ook op commercieel vlak zoals verdeelsystemen voor biljetten. Eurostar is er in geslaagd al deze obstakels te overwinnen en functioneert nu veilig over de drie grondgebieden.*

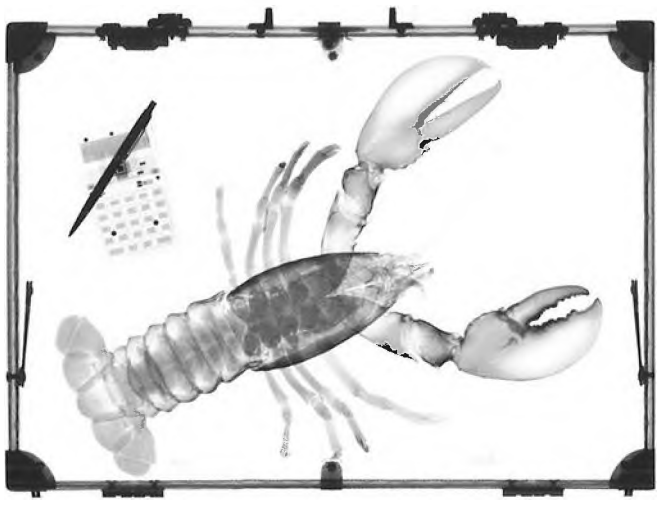
Deur van de damestoiletten

7 Nieuwe normen stellen voor treinvervoer

Eurostar heeft een pioniersrol gespeeld in de vernieuwing van de spoorwegindustrie en heeft nieuwe normen gesteld voor het treinvervoer. Het was één van de eerste spooroperatoren om business lounges, een loyaliteitsprogramma voor frequente reizigers (het ***Frequent Traveller Programme****) en maaltijden inbegrepen in de prijs voor eerste klas passagiers in te voeren.*

Het heeft met succes een marktaandeel opgebouwd door een aantal voordelen aan te bieden tegenover de concurrentie. Deze zijn ondermeer:

- *Handige verbinding van stadscentrum naar stadscentrum*
- *Grotere punctualiteit van de diensten dan de concurrentie*
- *Comfortabele ruimtes aan boord*
- *Tijdsefficiëntie en competitieve prijzen*
- *Snelle en handige check-in*
- *Geen wachtrijen, geen bagage ophalen*
- *Doorzichtig en genereus compensatiebeleid in geval van vertraging of afgelasting*
- *Voordelen voor regelmatige gebruikers binnen het* ***Frequent Traveller Programme****, met zowel gratis reizen als aanbiedingen uit een breed gamma partners voor hotels, autoverhuur of vrijetijdsactiviteiten.*



Vestiaire Brussel-Zuid

'Welkom aan boord van de nieuwe Eurostar™'

Om zijn leiderspositie binnen de industrie te verzekeren en om zijn passagiers nieuwe hoogtes van comfort en stijl aan te bieden, heeft Eurostar het ***Welkom aan boord van de nieuwe Eurostar*** *initiatief opgestart. Dit project zal alle onderdelen van de dienstverlening nieuw leven inblazen over de komende twee jaar.*

Welkom aan boord van de nieuwe Eurostar™: nieuwe stijl en comfort

- *Eurostar investeert 56 miljoen euro in zijn vernieuwingsprogramma. Philippe Starck, de bekende Franse ontwerper, werd aangesteld als artistiek directeur van dit project dat alle onderdelen van de dienstverlening onder handen neemt, inclusief het interieur van het rijdend materieel, de lounges, de terminals, de biljetkantoren, de check-in, het vaatwerk, de visuele herkenbaarheid en de personeelsuniformen. Het project wordt uitgevoerd in de drie landen.*

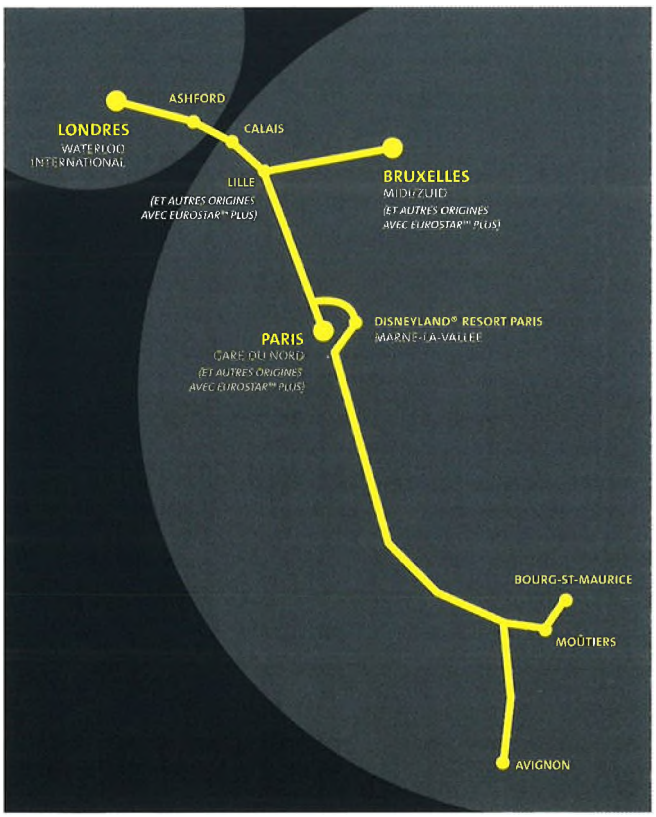
- *Het eerste luik van dit vernieuwingsprogramma kwam er in juni 2002 met de opening van de nieuwe business lounges, getekend Philippe Starck, in de terminals van Paris Gare du Nord en London Waterloo International. Een nieuwe lounge in de terminal van Brussel-Zuid opent zijn deuren in januari 2003. Alle reizigers met een* ***Business First*** *biljet en* ***Eurostar carte blanche*** *houders (van het* ***Eurostar Frequent Traveller*** *loyaliteitsprogramma) hebben toegang tot deze lounges. Zakenreizigers genieten eveneens van een check-in tijd herleid tot 15 minuten voor vertrek en van een speciaal voor hen bestemde check-in en ticketdesks in Brussel-Zuid, Londen Waterloo en Parijs Gare du Nord.*

- *Het nieuwe **Eurostar Frequent Traveller** loyaliteitsprogramma heeft als doel een meerwaarde te bieden aan de frequente reizigers door hen een ganse reeks voordelen te schenken. Bovendien genieten reizigers die het vaakst met Eurostar reizen dankzij de **Eurostar carte blanche** eveneens van exclusieve services.*

Welkom aan boord van de nieuwe Eurostar™: nieuwe reisduur

- *Eurostar gaat de reisduur naar het vasteland aanzienlijk verkorten met de opening van het eerste deel van de nieuwe Britse hogesnelheidslijn, de Channel Tunnel Rail Link (CTRL), waarvan de opening verwacht wordt in de herfst van 2003.*

- *Na de opening van het deel tussen Dollands Moor bij de Kanaaltunnel in Folkestone en Fawkham Junction bij Swanley, zal de reis tussen Brussel-Zuid en Londen Waterloo verminderd worden tot 2 uur 20 minuten. De reistijd van Parijs Gare du Nord en Londen Waterloo zal dan nog maar 2 uur 35 minuten bedragen.*



- *Eurostar zal waarschijnlijk het Britse treinsnelheidsrecord verbreken wanneer het eerste deel van de Britse hogesnelheidslijn (CTRL) geopend wordt. De treinen zullen over een vermogen beschikken om tegen een maximumsnelheid van 300 km per uur te rijden. Momenteel kunnen ze enkel tegen deze snelheid rijden op de hoge snelheidslijnen in Frankrijk en België. In het Verenigd Koninkrijk maken de treinen gebruik van de bestaande 'klassieke' spoorweglijnen, wat hun gemiddelde snelheid beperkt tot 100 km per uur.*

- *Bij voltooiing van het tweede deel van de Britse hogesnelheidslijn in 2007, wanneer een nieuw internationaal station zal worden geopend in Londen in St. Pancras (King's Cross), zal Eurostar ieder uur treinen kunnen laten rijden op de Londen-Brussel-Londen route en ieder half uur op de Londen-Parijs-Londen route. De reisduur zal dan verder ingekort worden met Londen op slechts 2 uur van Brussel-Zuid en op 2 uur 15 minuten van Parijs Gare du Nord.*

Eurostar: marktaandeel

- *Sinds 1994 heeft Eurostar zich gevestigd als marktleider op de verbinding Brussel-Londen en Parijs-Londen.*

- *Bekroonde reclamecampagnes hebben ook geholpen een sterke merknaam op te bouwen met hoge naambekendheid en een gunstig imago (spontane merkbekendheidscijfers bedragen 60% in het Verenigd Koninkrijk, 42% in Frankrijk en 40% in België).*

Eurostar: klantenbestand

- *Eurostar klanten komen uit alle landen ter wereld.*

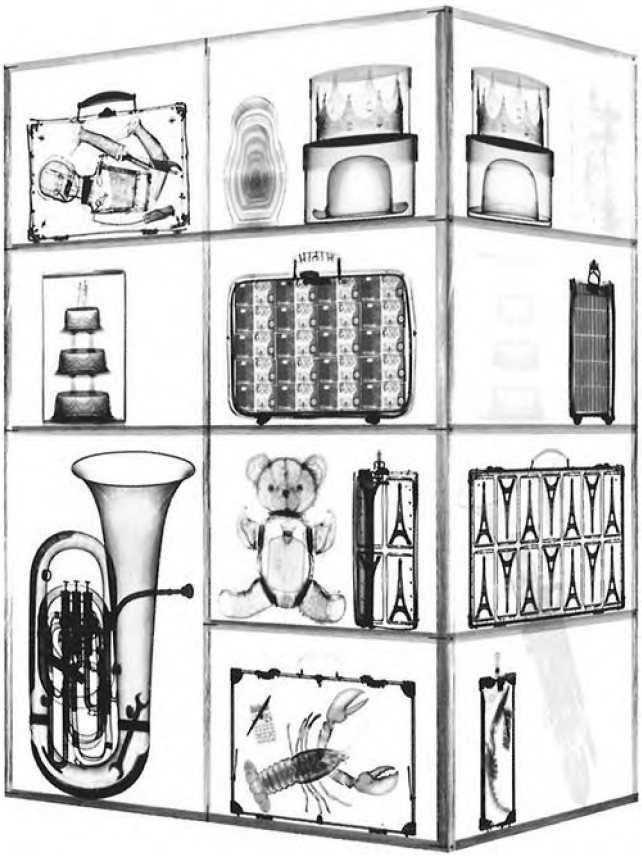
- *De meerderheid van de passagiers van Eurostar, 53%, zijn pure vrijetijdsreizigers. 28% reist voor zakelijke doeleinden en de resterende 19% bezoekt vrienden of familie. In termen van inkomsten, genereren de zakenreizigers 46%, de vrijetijdsreizigers 40% en vrienden- of familiebezoekers 14%.*

- *Een belangrijk onderdeel van de commerciële strategie van Eurostar steunt op het benadrukken van de aantrekkingskracht van haar bestemmingen om zo de motivatie tot reizen voor haar klanten te vergroten.*

Eurostar: klanttevredenheid

- *Eurostar heeft een hoge klanttevredenheid opgebouwd. In 2001 gaven de passagiers Eurostar een globale reistevredenheid van 7,7 op 10 en 97% zei dat ze Eurostar zouden aanbevelen aan een vriend of collega.*

- *Eurostar wordt aangeboden via verschillende kanalen,waaronder NMBS, SNCF en Rail Europe in de Verenigde Staten. Daarnaast is er een specifiek Eurostar call centre dat de meeste boekingen noteert van zelfstandige reizigers in het Verenigd Koninkrijk. In de laatste twee jaar gaven onafhankelijke tests van 'mystery shopper' het Eurostar call centre de titel van beste call centre in de reis- en transportsector van het land, in vergelijking met die van luchtvaartmaatschappijen zoals BA en Virgin Atlantic (BPA International Survey). In 2001 beantwoordde het Eurostar call centre bijna twee miljoen telefoontjes.*
- *Kwesties in verband met klantenservice, of het nu klachten, complimenten, opmerkingen of suggesties zijn, worden centraal behandeld. In 2001 had de afdeling klantenservice ongeveer 300.000 contacten met klanten per brief, telefoon of e-mail.*



Vestiaire Brussel-Zuid

Eurostar: punctualiteit

Sinds de in 2001 aangebrachte verbeteringen aan de hogesnelheidslijn tussen Parijs en Lille, is de punctualiteitsgraad van de Eurostar treinen opmerkelijk gestegen tot 82% van de treinen die op tijd of binnen het kwartier van het aangekondigde aankomstuur ter bestemming aankomen. Deze graad van punctualiteit ligt beduidend hoger dan die van de concurrerende luchtvaartmaatschappijen. Deze goede resultaten werden bereikt desondanks een verscherping van de controleprocedures bij het inchecken sinds 2001.

Eurostar: internetvoorziening

- *De Eurostar website laat on line boekingen toe en biedt informatie en advies voor de reizigers.*

- *De www.eurostar.com site werd herontworpen om een enkele on line boekingsvoorziening aan te bieden voor alle markten. Verwacht wordt dat het binnen de twee jaar een van de belangrijkste on line boekingsvoorzieningen zal zijn.*

- *De site kan gepersonaliseerd worden voor regelmatige klanten zodat zij gemakkelijk toegang krijgen tot interessante informatie en aangebrachte verbeteringen, met ondermeer tariefinformatie en promoties afgestemd op de behoeften van de klant.*

Eurostar: vloot

- *Eurostar beheert momenteel een vloot van 27 treinen op de verbindingen tussen de hoofdsteden. Daarnaast worden drie Eurostar treinen gebruikt op binnenlandse lijnen in Frankrijk en is er een vierde gevestigd in België. Verder zijn er in het Verenigd Koninkrijk zeven regionale treinstellen.*

*Enkele daarvan worden geleast aan **GNER (Great North Eastern Railways)** voor verbindingen tussen Londen en Yorkshire en andere worden gebruikt voor testdoeleinden.*

- *De Eurostar treinen die tussen de hoofdsteden rijden, zijn 400 meter lang en omvatten 18 rijtuigen en twee motorwagens. Iedere trein telt 766 zitplaatsen, ongeveer het equivalent van de capaciteit van twee Boeing 747 vliegtuigen. Van deze zitplaatsen bevinden er zich 560 in tweede klas en 206 in eerste klas. De regionale stellen zijn korter met 14 rijtuigen. Deze beschikken over 444 zitplaatsen in tweede klas en 114 in eerste klas.*



Deur van de herentoiletten

- *Aangezien rijtuigen van een Eurostar trein niet kunnen losgekoppeld worden, kan de capaciteit van de trein niet aangepast worden aan de bezettingsgraad. Daarom wordt de bezettingsgraad niet beschouwd als kernfactor voor de prestaties van Eurostar waar dit wel het geval is voor luchtvaartmaatschappijen, die vliegtuigen met verschillende groottes inzetten.*

Eurostar: veiligheid

- *Eurostar heeft een uitmuntende veiligheidsreputatie. Alle treinen beschikken over een aantal veiligheidsmaatregelen waardoor zij tot de veiligste treinen ter wereld behoren.*

- *De brandpreventiesystemen voor een veilige doorgang van de Kanaaltunnel zijn uniek. Deze omvatten de uitgebreide aanwending van vuurbestendige materialen, dikwandige isolatie van kabels en branddeuren tussen ieder rijtuig.*

- *In een noodgeval kan de trein worden bestuurd vanuit beide uiteinden, tijdens de doorgang van de Kanaaltunnel is er een treinbestuurder aanwezig in de buurt van de achterste cabine om, indien nodig, de trein achteruit te laten rijden. De trein kan worden opgesplitst achter elke motorwagen of in zijn middenpunt.*

- *De bestuurderscabine bevat moderne systemen voor treinbescherming zoals het Franse automatische systeem TVM-430, dat gebruikt zal worden op de nieuwe Britse hogesnelheidslijn. Het standaard TPWS-systeem uit het Verenigd Koninkrijk wordt binnenkort geïnstalleerd.*

- *Alle personeel aan boord, inclusief het catering personeel, is opgeleid in EHBO.*

8 Een erkend succes

Eurostar heeft in zijn korte loopbaan al een reeks belangrijke prijzen gewonnen. Die zijn ondermeer:

Voor service

- *Business Travel World magazine – winnaar of tweede plaats in minstens een categorie (bvb. Spooroperator, Kanaaltransport), ieder jaar sinds 1996*
- *Guardian/Observer Travel Awards: 1999, 2000 en 2001*
- *Daily Telegraph Travel Awards: Beste Kanaaloperator, 1999*
- *EASE Prijs van Koning Elizabeth Stichting voor Gehandicapten, 1998*

Voor architectuur

- *Mies Van der Rohe Pavilion Award voor Europese Architectuur (Waterloo International terminal)*
- *Koninklijk Instituut van Britse Architecten President's Award – Gebouw van het jaar, 1994 (Waterloo International terminal)*
- *RIBA Downlands Design Award; Ashford International Station*
- *Prijzen voor veilige stations voor zowel Waterloo International en Ashford International, 2000 en 2001*
- *FX International Interior Design Award, prijs van 'Beste publieke ruimte' voor Le Salon in London Waterloo Station, ontworpen door Philippe Starck*

Voor mensen

- *Koning Elizabeth Stichting: EASE prijs voor toegang voor gehandicapten, categorie spoor en bus*
- *English Tourist Board: People Award voor uitmuntende klantenservice (tweede plaats)*
- *National Customer Service Awards – Andrew Ditton, winnaar Transport en Distributie*
- *Networking Industry Awards – Netwerkteam van het Jaar*

Voor marketing

- *'Effie'awards voor Dagtripcampagne 1999/2000 (voor affichage, radio- en printcampagne)*
- *Grand Prix de l'Affichage 2000*
- *Eerste Prijs APPM 2000 (print)*
- *Eerste Prijs CIMTIG (Chartered Institute of Marketing Travel Industry Group) voor de TV campagne met Kylie Minogue, oktober 2002*
- *UK Interactive Publishing Prijs voor de website www.theeuroguide.co.uk, oktober 2002*



9 Belangrijkste mijlpalen

17 mei 1993	Voltooiing van de Waterloo International terminal
20 juni 1993	Eerste testtrein komt aan in het Verenigd Koninkrijk door de Kanaaltunnel
6 mei 1994	Kanaaltunnel wordt ingehuldigd door Hare Majesteit Koningin Elisabeth en President Mitterrand van Frankrijk
14 november 1994	Publieke Eurostar diensten starten met twee treinen per dag naar Brussel en Parijs
8 januari 1996	Start van de diensten vanuit Ashford International, Kent
29 juni 1996	Start van de rechtstreekse verbinding Londen – Disneyland® Parijs
14 november 1996	Lancering van Eurostar Frequent Traveller, het loyaliteitsprogramma van Eurostar en de opening van de Eurostar Executive lounge in Waterloo International door Sir Terence Conran
13 december 1997	Start van skitreinverbindingen naar de Franse Alpen
14 december 1997	Inhuldiging van de Belgische hogesnelheidslijn vermindert de reistijd van Londen naar Brussel tot twee uur en 40 minuten
1 oktober 1998	Start van de werken aan de hogesnelheidslijn in het Verenigd Koninkrijk tussen de Kanaaltunnel en Londen
11 maart 1999	Oprichting Eurostar Group Ltd.
20 juli 2002	Start van rechtstreekse verbinding van Waterloo International naar Avignon
16 januari 2003	Opening van **The Lounge** in Brussel-Zuid