

MEER KEUZE, TREINEN A LA CARTE



“Comfort”, dat is kiezen voor ruimte (+30 %) en rust. © Régis Fallier 2017 voor Thalys.

Met haar nieuwe aanbod zet Thalys haar vertrouwd model op een nieuw spoor. Standard / Comfort / Premium: achter de nieuwe namen schuilt een aanbod dat zich aanpast aan de behoeften van de reizigers, ongeacht de reden van hun reis, hun vertrekpunt of bestemming.

De opsplitsing tussen “Comfort 2” (vier rijtuigen per treinstel en een restauratierijtuig) en “Comfort 1” (drie rijtuigen met een volledige waaier aan diensten) is binnenkort verleden tijd. Met haar nieuw driedelig aanbod zet Thalys zich in beweging, met als bestemming personalisatie en transparantie. De namen van de drie categorieën werden bijvoorbeeld specifiek gekozen door de klanten¹ en de medewerkers, opdat ze eenvoudig te begrijpen zouden zijn in alle talen.

1. **“STANDARD” (vanaf €19), dat is kiezen voor kwaliteit, in overeenstemming met de beste standaard van het internationale vervoer**, gekenmerkt door wifi van de nieuwste generatie, die sinds de lente van 2016 voor alle reizigers gratis ter beschikking is, en door een verzorgd aanbod in het restauratierijtuig. Sommige reizigers geven de voorkeur aan zachte prijzen en plannen graag vooruit (“Standard Mini”: Brussel-Parijs vanaf €29, Brussel-Keulen en Brussel-Amsterdam respectievelijk vanaf €19 en €29). Anderen willen hun ticket dan weer kunnen inruilen en terugbetaald krijgen (“Standard”: respectievelijk vanaf €52, €31 en €44).
2. **Met “COMFORT” (vanaf €33) reikt Thalys vooral de zakenreizigers een gepersoniseerd aanbod aan.** Met dit nieuwe voorstel zet Thalys de deuren van Comfort 1 wijd open om deze rijtuigen optimaal te benutten. Doelgroep: alle reizigers die de voorbije jaren overschakelden van Comfort 1 naar Comfort 2 vanwege een strikter reisbeleid. Thalys biedt hen nu de mogelijkheid om te reizen in rijtuigen die beter aangepast zijn aan hun behoeften, zonder de extra kosten van de hele waaier aan diensten. Deze rijtuigen bieden immers ergonomische stoelen en ruimere tafeltjes, ideaal om te werken tijdens de rit. Met gemiddeld 39 zitplaatsen per rijtuig (t.o.v. 59 zitplaatsen per rijtuig in Comfort 2) biedt Comfort 1 in het algemeen 30% meer ruimte en de rust die daaruit voortvloeit. Wat betekent dit voor de tarieven³? Een zitje in de rijtuigen van Comfort 1 kan vanaf €33 (tarief “Comfort” Brussel-Keulen).
3. **De naam “PREMIUM” (vanaf €70) benadrukt dan weer de uitzonderlijke kwaliteit van de waaier aan Thalys-diensten, die nu nog uitgebreider is.** Opmerkelijk, de opsplitsing Comfort/Premium speelt expliciet in op de behoeften van de reizigers. Zo zullen tijdens de week twee op drie rijtuigen “Premium” blijven om te voldoen aan de behoeften van de vele zakenreizigers en vaste klanten die de voorkeur geven aan de uitgebreide waaier aan diensten. Tijdens het weekend worden er dan weer twee Comfort-rijtuigen ingelegd.

Als hoeksteen voor de efficiëntie van dit systeem, maakt de bezettingsgraad als parameter het mogelijk om in elke categorie de beste prijzen te bieden. Een optimale bezettingsgraad steunt op twee pijlers: “yield management” als omkadering voor inruilingen en terugbetalingen. De eerste pijler wordt voortaan algemeen ingevoerd, ook voor de categorie “Premium”. De tweede wordt uitgebreid en verduidelijkt. Aldus bieden de laagste prijzen bij Thalys, net als bij andere vervoersmaatschappijen, geen mogelijkheid om een ticket in te ruilen of terugbetaald te krijgen (voor de lowcost IZY, “Standard Mini” of grote promotie-aanbiedingen). De tickets “Premium” omvatten daarentegen wel de volledige waaier aan Thalys-diensten, zoals onbeperkte mogelijkheden om tickets in te ruilen of terugbetaald te krijgen, zonder voorwaarden en zonder kosten. Voor “Standard” en “Comfort” wordt het systeem veralgemeend: Tickets inruilen kan tot het allerlaatste moment en voor een onbeperkt aantal tickets, tegen betaling van een vast bedrag van €15 per ticket (een bedrag dat binnen het laagste kostensegment van de sector valt). Ook terugbetaling blijft mogelijk, mits een inhouding van 50% (zonder wijziging tot opzichte van het huidige aanbod).

30% LAGERE PRIJZEN, TREINEN VOOR IEDEREEN



Standard, dat is kiezen voor kwaliteit en wifi voor iedereen vanaf €19 (Brussel-Keulen) en vanaf €29 (Brussel-Amsterdam & Brussel-Parijs). © Régis Faller voor Thalys 2017.

#1 Steeds meer zachte prijzen

Met het nieuwe aanbod bevestigt Thalys opnieuw haar streven om alle doelgroepen te vervoeren, bijvoorbeeld door sterk in te zetten op zachte prijzen.

Een eerste bewijs van dit streven: de lage prijzen blijven even laag*. De prijzen zijn sinds 2012 dezelfde gebleven, hoewel Thalys in de lente van 2016 wifi gratis toegankelijk heeft gemaakt voor 100% van de klanten aan boord van alle rode hogesnelheidstreinen!

Vanuit Brussel kunt u dus met Thalys naar Parijs blijven sporen vanaf €29 (€19 met IZY tegen het standaardtarief, €10 zonder gegarandeerde zitplaats en €15 op een klapstoeltje) en naar Duitsland en Nederland vanaf €19 en €29.

In deze context verbindt Thalys zich ertoe om het aandeel aan kleine prijzen van 25% naar 30% op te trekken**.

* Zie bijgevoegd tariefrooster ** Startprijzen, voorkeurtarieven en aanbiedingen, alle trajecten, onder €40, inclusief IZY.

#2 Speciale aandacht voor jongeren

Doelstelling: Jongeren zo lang mogelijk de laagste tarieven aanbieden. Thalys streeft ernaar om in te spelen op de behoeften van klanten jonger dan 26 jaar die graag reizen en andere culturen ontdekken, maar die zelden vooraf plannen maken. Qua prijzen houdt Thalys alles eenvoudig door het "jongerentarief" af te stemmen op de startprijzen (vanaf €19 en €29 naargelang de bestemming). In dit opzicht biedt Thalys hen een aanzienlijk voordeel: een zo ruim mogelijke toegang tot deze tarieven, tot 2 dagen voor vertrek op de minst drukke treinen.

Dit aanbod vervolledigt de opties "Minigroup" en "TickUp" waarmee meerdere reizigers samen kunnen genieten van aantrekkelijke voorwaarden. Andere kortingen speciaal voor jongeren, gekoppeld aan mogelijkheden om tickets in te ruilen en terugbetaald te krijgen voor wie dat wil, maken dit aanbod helemaal compleet (met kortingen tot -30% en -50%). Tot slot blijven de tarieven "Kid" (vaste prijs ongeacht de bestemming: €15 Standard / €20 Comfort / €30 Premium) en "Senior" (-30% op het basistarief) behouden in elke formule.

#3 Aangepaste tarieven voor alle reisaanvragen

De toegankelijkheid van Thalys in het algemeen verhogen, dat is een strategie die geldt voor alle categorieën van tickets en niet alleen voor de goedkope tarieven. Dit betekent dat het Premium-aanbod voortaan zal worden aangeboden vanaf €70 (tarief Brussel-Keulen - 14% in vergelijking met de vorige vaste prijs van €81).

De logica hierachter? Thalys wil reizigers aanzetten om vooruit te plannen en te upgraden om zo alle rytuigen optimaal te benutten, in het algemeen waarde voor hen te creëren en tegelijkertijd de klanttevredenheid te versterken. De strategie is duidelijk: Thalys baseert haar groei niet op de stijging van de prijzen, maar op de optimalisatie van haar aanbod en bezettingsgraad.

Voorbeeld Brussel – Parijs:

Een grotere toegankelijkheid Instaptarieven						
Huidig aanbod				→	Nieuw aanbod	
IZY	TZGZP*	No flex	€10	=	€10	
	Klapstoeltje		€15	=	€15	
	Standard IZY		€19	=	€19	
Thalys	CF2		€29	=	€29	STANDARD MINI
		Semi-flex	€62	>	€52	STANDARD
	CTI (Comfort & diensten)	Flex	€142	>	€115	PREMIUM

* Ticket zonder gegarandeerde zitplaats, de allerbeste prijs voor IZY.

GULLERE, UITGEBREIDERE DIENSTEN



Met dit nieuwe aanbod zet Thalys opnieuw in op een uitstekende service voor zakenreizigers en haar vaste klanten.

Het beste dat Thalys te bieden heeft omvat heel wat: op elk moment van de dag een maaltijd of een verzorgde snack, aan de stoel geserveerd, met onbeperkte warme en koude dranken, attent boordpersoneel dat tot uw dienst staat, de mogelijkheid om taxi's te reserveren in Brussel en Parijs, snellere wifi en keuze uit diverse internationale kranten in alle Thalys-talen.

Met PREMIUM versterkt Thalys haar strategie van de toegevoegde waarde voor zakenreizigers en vaste klanten.

Restauratie. Helemaal in lijn met de hedendaagse culinaire tendensen, gaat de bekende Belgische kok Frank Fol, ook wel de 'groentekok' genaamd, samenwerken met de traiteurs van Thalys om groenten op een verrassende manier te bereiden aan de hand van 44 speciaal ontwikkelde

technieken. Kernwoorden: afwisseling (met een zestigtal verschillende menu's zullen ook vaste klanten telkens opnieuw aangenaam verrast worden), verse en lokale producten en seizoensgebonden ingrediënten, die indien mogelijk ook biologisch geteeld zijn. Bovendien zullen de verschillende maaltijden gedurende een langere periode aangeboden worden, vooral het ontbijt. Als favoriete maaltijd van de klanten, zal het naar keuze zoet of hartig tot ongeveer 10u geserveerd worden. Chef-kok Olivier Pichot zal op zijn beurt een aantal nieuwe smaakvolle tussendoortjes ontwikkelen, in grotere porties, om de reizigers op elk moment van de dag tevreden te stellen.

Internationale krantenkiosk. Het aanbod wordt groter, met meer én meer diverse titels (+25% meer papieren versies per reiziger). Alle Premium-klanten krijgen geleidelijk aan trouwens ook toegang tot de digitale kiosk van Thalys, tot nu toe voorbehouden voor leden van het programma Thalys TheCard.

Versterkt Wifi-aanbod. De wifi-verbinding was al snel (2 MB/sec. t.o.v. 1 MB/sec.) en vanaf 10 december wordt het wifi-forfait "Premium" opgetrokken tot 500 MB - het gemiddelde verbruik bedraagt nu 70 MB per ingelogd toestel.

Toegang tot de lounges. De lounges in Parijs en Brussel, tot nu toe voorbehouden voor de leden van het getrouwheidsprogramma, maken vanaf nu deel uit van de "Premium"-dienstenwaaier: Thalys biedt de "Premium"-reiziger ruimtes om te werken en te ontspannen, met veel lichtinval, op enkele stappen van de Thalys-perrons, met drankjes en kranten en de mogelijkheid om een vergaderzaal te reserveren.

De "Thalys Pass": update van de abonnementen. Geldig op de as België-Parijs, biedt de "Premium Pass" kortingen op de best-of van Thalys waarbij reizigers kunnen genieten van de flexibiliteit om een trein te nemen gedurende de hele dag. De "Frequent Pass" biedt dan weer kortingen van 30% tot 50% op alle bestemmingen en alle ticketcategorieën naar keuze.

Een beter toegankelijk corporate aanbod. Naast dit nieuwe assortiment herzielt Thalys ook haar aanbod naar bedrijven toe. Deze herziening is vooral een verruiming, want de toegangsdrempel verdwijnt. Bedrijven die dit willen, krijgen nu dus vanaf de eerste reis de voordelige aanbiedingen van dit programma aangereikt.

Het programma BtoB bestaat uit drie niveaus, afhankelijk van hoe vaak de medewerkers van de onderneming reizen, en biedt vier voordelen: kortingen op de prijzen, onbeperkte inruilingen, terugbetaling tot D+1 en vlottere toegang de hele dag door.

Een vernieuwd klantenprogramma. "Silver", "Gold" of "Platinum", de ThalysTheCard (nu ook beschikbaar in een digitale versie) biedt al acht jaar lang voordelen aan de trouwe klanten van Thalys (miles, toegang tot de lounges, flexibel gebruik...). Dit programma wordt tegen 2018 volledig omgevormd om beter in te spelen op de veranderende behoeften, aansluitend bij het nieuwe assortiment en op de nieuwe corporate contracten.

*Toelichting

1. **“Achter de nieuwe namen schuilt een aanbod dat zich aanpast aan de behoeften van de reizigers.”** Het model van co-constructie dat Thalys hanteert, is gebaseerd op de regelmatige deelname van de 5.100 leden van het internationale panel “Thalys Inside”.
2. **“Met dit nieuwe voorstel zet Thalys de deuren van Comfort 1 wijd open.”** Wat betekent dit voor de tarieven in Comfort 1? Bijvoorbeeld op de lijn Brussel-Parijs (voor alle trajecten geldt dezelfde tariefbepaling). De nieuwe categorie “Comfort” biedt toegang tot de rytuigen van Comfort 1, zonder de waaier aan diensten, vanaf €55 (of **-15%** vergeleken met het oude ticket CFI “Semi-Flex”, met diensten, tegen €65). Het Premium-aanbod kan dan weer vanaf €115 (of, voor een vergelijkbaar product, **-19%** vergeleken met de vroegere vaste prijs van €142). De maximumtarieven (kort op voorhand) blijven vergelijkbaar. Maximumprijs Comfort: €115 (t.o.v. €118 in huidige Comfort 1 Semi-Flex). Maximumprijs Premium: €145 t.o.v. €142 (+2%). Bovendien blijven Comfort-tickets wel te koop tot het vertrek (uiteraard op voorwaarde dat er tickets beschikbaar zijn). Op die manier zullen klanten voortaan dus tot op het laatste ogenblik in een rytuig van Comfort 1 kunnen reizen voor €115 in plaats van de huidige €142 (het Flex-tarief is nu het enige tarief dat wordt aangeboden in Comfort 1 op de dag van vertrek).
3. **“Aangepaste tarieven voor alle reisverzoeken.”** Wat betekent dit voor de prijzen in Comfort 2 / Standard? Laten we kijken naar de lijn Brussel-Parijs- (voor alle trajecten geldt dezelfde tariefbepaling). De startprijs blijft behouden op €29 (“Standard Mini”: Comfort 2, niet inruilbaar, niet terugbetaalbaar). Het semi-flexibel tarief “Standard” is al verkrijgbaar vanaf €52 (in plaats van €62, **-16%**). Dit alles in het kader van stabiele, zelfs verlaagde maximale referentieprijzen: zo daalt het maximumtarief “Standard Mini” van €54 tot €49 (of **-9%**).

Samenvattend tariefrooster:

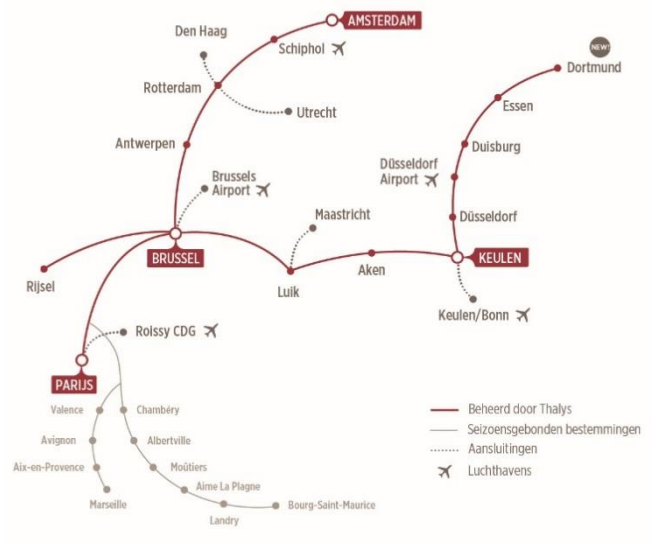
Prijsoverzicht per route	IZY	Standard Mini	Standard	Comfort	Premium
Brussel-Parijs	€10/15/19-59	€29-49	€52-99	€55-115	€115-145
Brussel-Amsterdam	-	€29-35	€44-82	€45-95	€97-117
Brussel-Keulen	-	€19-28	€31-66	€33-73	€70-85

Over Thalys

Op twintig jaar tijd is Thalys niet alleen uitgegroeid tot een sterk merk, maar ook tot een Europees symbool. Thalys en hare rode treinstellen laten een levendig Europa zien waar Frans, Nederlands, Duits, Engels en vele andere talen elkaar kruisen en waar reizigers uit de hele wereld elkaar ontmoeten.

Thalys is de enige maatschappij die er als een echte multiculturele speler is in geslaagd om sinds 1996 de uitdaging van een internationaal hogesnelheids-spoorverbinding te realiseren in en tussen vier verschillende landen. Met tot hier toe onklopbare reistijden – vanuit Brussel in 1u22 naar Parijs, in 1u47 naar Keulen en in 1u49 naar Amsterdam – draagt Thalys op bijzondere wijze bij tot het dichterbij elkaar brengen van de culturen en economieën van deze vier Europese landen.

Om nog efficiënter te opereren en de reizigers nog beter te dienen, zal Thalys tegen 2015 een volwaardige spoorwegonderneming worden.



Ter vervollediging van haar route naar de drie Duitse steden Düsseldorf, Duisburg en Essen opende Thalys in maart 2016 haar nieuwe route naar Dortmund. Op 3 april 2016 huldigde Thalys de eerste IZY-trein in, een nieuw low-cost alternatief tussen Brussel en Parijs.

Thalys kon dankzij zijn innoverende aanpak een uitzonderlijke dienstverlening uitwerken, die vandaag een wereldwijde referentie is geworden. Daar staat ook de baseline “Van harte welkom” voor: ergonomisch comfort, een meertalig en warm onthaal, kwaliteitsvolle catering en een uitgebreide waaier aan diensten. Het getrouwheidsprogramma Thalys TheCard staat toe Miles te sparen en zo toegang te krijgen tot een scala van diensten. Deze kaart is toegankelijk voor alle reizigers op thalys.com.



www.facebook.com/Thalys



twitter.com/thalys_nl



<http://instagram.com/thalys>

Perscontacten

Persdienst Thalys

Juliana Bruno
Mathilde Ausort
Bérengère Vuathier
+32 2 548 06 51
pers@thalys.com

Whyte Corporate Affairs

Wim Lefebure
+32 2 738 06 37
[wl@whyte.be](mailto:w@whyte.be)