

Hub à francesa

O MAIOR HUB EUROPEU EM CONEXÕES INTERCONTINENTAIS. O SEGUNDO MAIOR AEROPORTO

da Europa em número de passageiros. Ponto de partida e conexão para 320 destinos em todo o mundo. Cerca de 100 mil bagagens inspecionadas diariamente. Há mais e mais números que atestam a condição do Paris-Charles de Gaulle como referência global na conectividade aérea internacional. Mas a grande notícia é que ainda há espaço para crescer. E foi isso que a Air France mostrou no começo de fevereiro, ao comemorar os 20 anos de seu hub no CDG com diversas melhorias implementadas recentemente. A companhia aérea decola e aterrissa 1 mil voos diários no aeroporto, respondendo por 53% de todo o tráfego — que foi de 65,8 milhões de passageiros em 2016. E é nas áreas operadas pela Air France onde se encontram as principais novidades recentes do Charles de Gaulle: um lounge aberto, um hotel e um novo espaço para menores desacompanhados dentro da área internacional, para ficar em alguns exemplos. Sem falar de novidades tecnológicas nas áreas públicas, como os 247 quiosques digitais para impressão de cartões de embarque e etiquetas de bagagem, e 2,5 mil tablets usados pela equipe da Air France.

“Graças à inovação digital, à modernização da nossa infraestrutura e lounges, ao desenvolvimento de nossos serviços customizados a todos os passageiros e ao longo alcance dos serviços oferecidos pela Air France e o Aeroporto de Paris, nosso hub chega aos melhores padrões dentro da indústria”, comemorou o CEO e presidente do grupo Air France-KLM, Jean-Marc Janailac.



Operação de respeito: são mais de 6,5 mil funcionários da Air France no Paris-Charles de Gaulle

O evento de apresentação, assim como boa parte dos investimentos no hub, foi realizado juntamente com o Grupo Aéroports de Paris (ADP), que administra os terminais aéreos na capital francesa. A ideia é projetar, de forma conjunta, os serviços da Air France e as melhorias no aeroporto, que só tem a ganhar com isso. “Assim como outros mercados, aeroportos estão em competição. Um voo da China para as Américas tem pelo menos dez opções de conexão, e precisamos cada vez mais nos firmar como a me-

lhor opção”, justificou o CEO e presidente do ADP, Augustin Romanet.

GUIA RÁPIDO

É impossível entender as melhorias promovidas no CDG sem antes conhecer, ao menos resumidamente, o funcionamento do enorme e complexo aeroporto. São três terminais, sendo que o maior deles, o terminal 2, é dividido em áreas que vão de A a G. O hub da Air France ocupa as áreas 2E, 2F e 2G, o que nominalmente pode parecer pouco, mas compreende a maior área

do aeroporto (veja no gráfico).

Fato é que, apesar da complexidade, o transporte é rápido, com um shuttle que circula pelos três terminais em poucos minutos. É claro, deve-se estar atento aos horários de embarque porque há muito para caminhar no aeroporto, dependendo de onde se esteja. Em especial na área 2E, que se subdivide nos grupos de portões de embarque K, L e M — é nesta última que chegam e saem os 19 voos semanais da Air France para o Brasil. No entanto, é justamente para evitar que os passageiros tenham a necessidade de andar longas distâncias no aeroporto, que foram abertas na área internacional do terminal 2E as principais novidades. Assim, quem está em conexão, além de não correr risco de perder seu voo, também não fica entediado. “Achamos que mais importante do que o tempo que o passageiro passa no ar, é o período em que ele está no chão. Uma conexão longa pode parecer um aborrecimento, mas apresenta oportunidades para o viajante relaxar, dormir, comer e se divertir”, cita Romanet.

AS NOVIDADES

Já são sete os business lounges da Air France no Charles de Gaulle, oferecidos aos passageiros que voam de executiva, e há também um La Première lounge, para a primeira classe. Mas desde novembro de 2016 o aeroporto

→ Continua na pág. 18

Hub da Air France no Paris-Charles de Gaulle



tem também um novo espaço de conforto aberto a todos os passageiros que passam pela área internacional. O Instant Paris tem cinco mil metros quadrados, oferece atendimento personalizado e não cobra a entrada — apenas comidas e bebidas são pagas. São vários sofás e uma pequena biblioteca à disposição no espaço, localizado na área L do terminal 2E, que emula um confortável apartamento francês e permite aos passageiros relaxar ou trabalhar enquanto aguardam seus voos. “É um espaço único, estilizado como uma chique casa parisiense, unindo classe e design high-tech”, destaca o diretor executivo e Chief Customer Officer do Grupo ADP, Laure Baume. A tecnologia também está presente, em especial no Timescope, equipamento 3D que permite ao visitante colocar os olhos em diversas atrações icônicas da capital francesa.

Dentro do Instant Paris está o Yotel Air, um hotel dentro da área de embarque que tem conceito diferenciado em relação ao restante do espaço e também aos hotéis tradicionais: cobra a estada por hora, com 84 cabines disponíveis. Sesenta e oito delas cabines premium, para duas pessoas em cama de casal; quatro para famílias incluindo uma beliche no quarto; quatro acessíveis, com equipamentos para cadeirantes; e outras quatro apenas com chuveiros. Com exceção das últimas, que podem ser alugadas por uma hora a um valor de 15 euros, as demais pedem uma quantidade mínima de quatro horas, cobrando a partir de 75 euros. Em todos os casos, um ambiente compacto, moderno e preparado para o viajante — com televisão, encaixe para tomadas de diversos padrões internacionais e bancada de trabalho — está preparado para quem chega.



No lounge Instant Paris, qualquer passageiro em conexão internacional pode ficar à vontade sem pagar nada



Um dos ambientes do Kids Solo, conjunto de espaços para menores desacompanhados no CDG

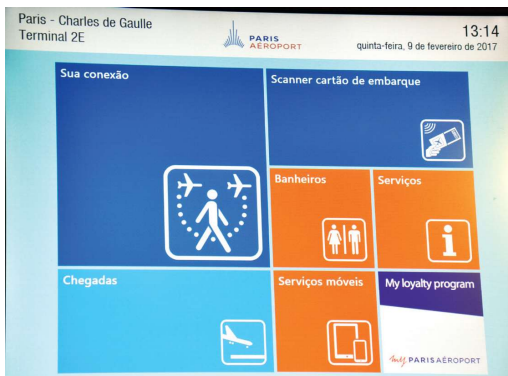
Outra novidade é o Kids Solo, espaço para menores desacompanhados, um tipo de viajante que é especialidade da Air France — mais de 56 mil viajaram com a companhia a partir do CDG em 2016, e mais de 300 mil em todas as rotas da aérea. No aeroporto, os menores têm à disposição seis espaços ao todo, com camas, vídeo-games, brinquedos, livros e comida. Além, é claro, do acompanhamento profissional. O Kids Solo recebe viajantes com

entre cinco e 18 anos de idade que passaram pelo devido processo legal junto à Air France, e tem capacidade para até 80 crianças e adolescentes.

MULTICULTURAL

Outra faceta recente do Charles de Gaulle e da equipe da Air France é o atendimento em diversas línguas. Com a “invasão” chinesa que o mundo recebe no período do seu ano novo, toda a sinalização do aeroporto aparece em mandarim, além dos avisos sonoros dentro dos shuttles. Entre os cinco mil funcionários da aérea francesa no CDG, informações podem ser obtidas em até 13 idiomas. Nos totens eletrônicos de informações, são dez línguas disponíveis — incluindo o português, é claro. Se um serviço mais personalizado for necessário ao estrangeiro, ele pode contratar também o atendimento pago Meet & Assist.

“Nosso maior desafio é entregar tudo o que prometemos aos passageiros. E é para isso que temos essa grande equipe no hub. Queremos fazer da jornada do passageiro a experiência mais autônoma possível, e precisamos estar preparados para atender a todos”, lembra o CEO da Air France, Franck Turner, outro líder presente na coletiva no Charles de Gaulle. Isso envolve, é claro, a própria segurança dos passageiros. A França ainda está em estado de emergência, e o terrorismo é uma memória ainda viva na lembrança do país. Por isso, exército e polícia estão presentes a olhos vistos no aeroporto, e as checagens de segurança ainda são mais minuciosas que o habitual. “Não podemos, por razões óbvias, divulgar nossas ações nesse sentido, mas estamos em constante contato com as autori-



Nos totens de informações do aeroporto, tudo está disponível em português

Quartos compactos e tecnologia de ponta: as cabines no Yotel Air, alugado por hora no CDG



O PROJETO ÂNCORA TEM TUDO A VER COM O TURISMO PORQUE NAVEGA EM CONCEITOS INOVADORES DE EDUCAÇÃO.

www.projetoancora.org.br



Projeto Ancora. Navegar na educação é preciso.

dades. O melhor e mais essencial que devemos entregar aos passageiros é a sua segurança”, garante Turner.

FUTURO

Com tudo isso, ainda há espaço para crescimento no Charles de Gaulle. Para se ter uma ideia, a área M do terminal internacional ainda funciona apenas até às 14h, em função da falta de voos além desse horário. A demanda, entretanto, deverá seguir crescendo, e por isso novos investimentos estão previstos: o Grupo ADP injetará, nos próximos cinco anos, 550 milhões de euros em melhora da infraestrutura, segurança e qualidade. Isso inclui uma nova área de processamento de bagagens que aumentará em 50% a capacidade de manuseio atual. O que significa mais 50 mil bagagens processadas todos os dias, apenas servindo o hub da Air France.

Outra melhoria será o trem de alta velocidade que conectará o aeroporto à região central de Paris em 20 minutos — hoje, o trajeto também é fácil, mas leva o dobro do tempo utilizando os trens do sistema RER, também partindo do CDG. Dentro do aeroporto, também está prevista ampliação do sistema de identificação facial com dezenas de novos equipamentos, elevando ainda mais o grau de digitalização dos serviços.

Também será aberto, já no mês de março, novo Business lounge da Air France na área 2G, de voos dentro da Europa. Algo que serve bem outro dos trunfos da companhia francesa: sua parceria com a KLM, com 12 voos diários entre os aeroportos Charles de Gaulle e Schiphol, na Holanda. “Nossa ligação com Amsterdã é uma das vantagens que temos em relação a nossos competidores europeus. Não somente isso, mas também nossa grande rede de parcerias em todo o mundo”, destaca o CEO do grupo, Jean-Luc Naillac, antes de citar nominalmente a Gol entre as importantes parceiras. Para a Air France e o ADP, investir no CDG significa, sobretudo, apostar na França. E é aproveitando sua localização estratégica que ambos pretendem não só aumentar seu alcance internacional, mas também tornar o país ainda mais atrativo aos turistas. Foi com essa expectativa que Naillac encerrou seu discurso: “Nossos esforços no Charles de Gaulle são a essência do futuro da Air France e também da França. Queremos que mais passageiros venham de todo o mundo para conhecer o estilo de vida francês.”

RETOMADA NO BRASIL

O BRASIL NÃO ESTEVE DE FORA DAS EXPECTATIVAS CITADAS PELA AIR FRANCE EM RELAÇÃO

ao seu futuro próximo. O vice-presidente executivo comercial, de Vendas e Alianças do grupo AF-KLM, Patrick Alexandre, afirma que, após uma queda "considerável" em ocupação e vendas no País em função da crise econômica e política e da impressão deixada pelo terrorismo na Europa, desde novembro passado já se nota uma melhora também notável desses indicadores, o que deve resultar em uma ampliação das frequências da Air France no Brasil ainda em 2017.

Deverá ocorrer ao longo do ano o aumento de 12 para 14 voos semanais para São Paulo, chegando a duas frequências diárias. A rota do Rio de Janeiro, que hoje tem voos diários, também crescerá, ainda sem número definido. "Percebemos uma melhora no tráfego vindo do Brasil após a resolução da situação política [envolvendo a ex-presidente Dilma Rousseff]. Estamos animados com isso e esperamos aprofundar nossas relações com a Gol no País", previu o CEO do grupo, Jean-Marc Janaillac.

Outro fator de crescimento da aérea francesa no Brasil será a La Première,

primeira classe da companhia. Mesmo com poucos assentos disponíveis por aqui, os brasileiros são ativos compradores, afirma Alexandre. O mercado brasileiro tem um dos maiores níveis de compra digital — em contraste com o que geralmente ocorre nesse nível de serviço, com compras via agentes e call center —, o que vai de acordo com a estratégia cada vez mais forte

de digitalização dos negócios da aérea francesa, visando ganhar agilidade e reduzir custos.

Já outra frente de expansão está em compasso de espera. A nova companhia aérea do grupo anunciada no ano passado — ainda sem nome definido, mas batizada internamente de Boost — aguarda um acordo entre a direção e os pilotos do AF-KLM. Isso porque

um dos principais passos para tirar o projeto do papel envolve utilizar os pilotos das outras aéreas da holding — além de Air France e KLM, fazem parte a Hop e Transavia. A nova marca atuará no modelo de baixo custo e é projetada como uma resposta à pressão exercida pelas concorrentes nesse segmento e também da região do Golfo Pérsico. //



Nas posições centrais: Franck Turner (CEO da Air France), Jean-Marc Janaillac (CEO do grupo Air France-KLM) e Augustin Romanet (CEO do Grupo ADP)



LIBERDADE PARA
SEUS CLIENTES
E MAIS PRÊMIOS
PARA VOCÊ.

VAI DE
LOCALIZA.



solim



Inclua o aluguel de carros da Localiza na viagem dos seus clientes e acumule pontos no MultiPrêmios. Quanto mais reservas você faz, mais pontos para resgatar prêmios você ganha.

RESERVAS 24H

0800 979 2000 | localiza.com/webfacil
Reserve também em todos os GDS.

Localiza
Aluguel de Carros