



Mercado

Por sus altos estándares de calidad en el servicio, Aeroméxico, la línea aérea más grande de México, se ha ubicado como líder mundial en puntualidad y manejo de equipaje.

Aeroméxico cuenta con una flota de 70 jets Boeing 767, 757 y 737, con los que realiza más de 300 vuelos diarios a 30 ciudades en la República Mexicana, 15 destinos en los Estados Unidos, dos en Europa y tres en Sudamérica, sumando entre todos un volumen anual de 8.5 millones de pasajeros.

Por otro lado, Aeroméxico es miembro fundador de la alianza global SkyTeam, una dinámica y competitiva fórmula que agrupa a 9 líneas aéreas de excelencia: Aeroméxico, Air France, Alitalia, Continental, CSA Czech Airlines, Delta Airlines, KLM, Korean Air y Northwest. El grupo ofrece beneficios de acumulación y rendición de millas, vuelos en conexión y la red más extensa, con 9 centros de distribución, un total de 658 destinos, 14,320 operaciones diarias y 390 salones para viajeros frecuentes.



Logros

Gracias a su reconocido servicio, Aeroméxico ha sido merecedora de múltiples premios y reconocimientos a nivel internacional; prueba de ello son los que le otorgaron las revistas Travel Savvy Magazine y Global Traveler, y el portal estadounidense Brandchannel.

En septiembre del 2000, de acuerdo con un estudio desarrollado por Reader's Digest México, Aeroméxico fue la aerolínea que ofreció mayor calidad en el servicio, la más confiable y de imagen mejor posicionada, por lo que recibió el premio "Súper Marcas en México".

La campaña Club Premier de Aeroméxico cambió la historia de los programas de viajero frecuente y obtuvo el Premio Effie: 1er. lugar de la categoría "Líneas Aéreas, Hoteles, Arrendadoras de Autos y Destinos Turísticos" el 18 de julio del 2003.

La revista Platino, editada por Aeroméxico para sus clientes, ganó el Premio Quórum: 3er. lugar al Mejor Diseño 2003 en la categoría de "Revista Comercial". Y el 30 de agosto de ese mismo año obtuvo el 1er. lugar de la premiación de la Revista A! de Diseño por la mejor portada.

En cuanto a su sitio web, www.aeromexico.com, ha obtenido varios premios iBest: En el año 2000, en la categoría "Transportes", ganó el 1er. lugar por votación de la academia y el 3o. en opinión del público; en el 2001, el 3er. lugar en opinión de la academia, y en

Aeroméxico también ha sido reconocida con el "Distintivo de Empresa Socialmente Responsable", que otorga el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), durante los años 2002, 2003 y 2004.

Historia

Los inicios de Aeronaves de México se encuentran en la década de los 30, cuando el Sr. Antonio Díaz Lombardo, destacado hombre de negocios, concretó su idea de formar una empresa de transportación aérea. Su primer avión despegó en la Ciudad de México el 14 de septiembre de 1934, y su destino fue Acapulco, Gro.

En aquellos días Aeronaves de México contaba con dos pequeños aviones monomotores, cuatro pilotos, unos cuantos mecánicos y un par de empleados administrativos y de operación... La calidad en el servicio permitió la permanencia y crecimiento constante de la empresa que, 30 años después, ya contaba con 2 mil 980 empleados y daba servicio regular a 32 ciudades en el país, además de 14 rutas de vuelo a destinos de Estados Unidos, Canadá y Europa.

En el año de 1988 Aeronaves de México pasó por un significativo proceso de transición, y fue entonces cuando Aerovías de México inició operaciones como una nueva empresa.

Diez años más tarde, Aerovías de México, que ya se conocía como Aeroméxico, contaba con una flota de 25 aviones y 3,500 empleados, con lo que reflejaba su constante compromiso de consolidarse como la mejor aerolínea de México.

En el año 2000 Aeroméxico se integró a la Corporación Internacional de Transporte Aéreo (CINTRA), controladora que engloba a varias empresas de la industria aeronáutica con la finalidad de que la aviación internacional sea rentable y destacada.

Y al día de hoy Aeroméxico se encuentra en una búsqueda constante de la optimización de sus operaciones, la creación de nuevos productos y servicios, la modernización de su flota y alianzas estratégicas con otras aerolíneas líderes en el mundo.

Producto

Aeroméxico transporta a sus pasajeros con una puntualidad y comodidad excepcionales. Adicionalmente tiene mayor cobertura mundial y más frecuencias, lo que le permite ofrecer mayor diversidad de posibilidades a sus viajeros. Aeroméxico pretende que cada vuelo, sin importar que sea de negocios o placer, sea una experiencia enteramente placentera: por ello ofrece varios servicios especiales, que siempre marcan la diferencia con respecto a su competencia:

Club Premier, el primer programa de viajero frecuente en Latinoamérica, fue diseñado para recompensar la preferencia y lealtad de sus clientes. A través de

este programa, el pasajero acumula Kilómetros Premier cada vez que vuela con Aeroméxico, aerolíneas SkyTeam y otras líneas aéreas afiliadas.

Con los kilómetros acumulados se obtiene una serie de ventajas adicionales, como "Boletos Beneficio" (boletos de avión sin costo de tarifa), "upgrades" de Clase Turista a Clase Premier y muchos privilegios más. Actualmente este programa cuenta con más de 2 millones de suscriptores.

Club Premier tiene, además, variantes que le hacen muy accesible para diferentes nichos de mercado, como corporativos, que pueden entrar al Club Premier Corporativo, y las pequeñas y medianas empresas, que tienen acceso al Club Premier Empresarial. Ambos planes acumulan sus kilómetros en una cuenta única y pueden ser canjeados por Boletos Beneficio a más de 500 destinos en el mundo.

Los jóvenes estudiantes de entre 17 y 25 años de edad cuentan con Club Premier Universitario: la inscripción al programa es gratuita y acumulan Kilómetros Premier, los cuales pueden ser utilizados o canjeados por Boletos Beneficio con una tabla de redención preferencial al 75% con Kilómetros Premier en vuelos operados por Acapulco, Gro. y también les da el Bono de Graduación de 10,000 Kilómetros Premier al terminar sus estudios, además de un Bono de Cumpleaños durante el primer año y varias promociones exclusivas.

Con estas mismas características, exceptuando el Bono de Graduación, están Club Premier Skape y Club Cometa, dirigidos a jóvenes de 12 a 16 años y a niños de 0 a 11 años, respectivamente.



Para la familia ofrece Club Premier Familiar, cuya principal ventaja es que el beneficiario designado de la Cuenta Club Premier Familiar (cualquiera de los cónyuges) acumulará un 20% adicional en Kilómetros Premier por cada viaje que su familia realice, aun cuando no viajen juntos, además de que se pueden transferir los Kilómetros Premier de cada uno de los miembros de su familia inscritos en el programa a la cuenta del beneficiario, para obtener así Boletos Beneficio más fácilmente.

Desarrollos Recientes

Aeroméxico anunció en el 2003 la incorporación de 25 aeronaves Boeing 737-700 Nueva Generación, operación que forma parte del programa de actualización de su flota.

Además, a partir del 2006, Aeroméxico contará con nuevos Boeing 777-200ER, los más grandes y con la tecnología más avanzada en la historia de la aviación de nuestro país, para cubrir las rutas a Europa.

Para quienes viajan constantemente por negocios, Aeroméxico creó Clase Premier, que les ofrece mostradores especiales para documentación, prioridad al abordar, bebidas selectas de cortesía, acceso al Salón Premier, menú exclusivo y tiempo preferencial de entrega de equipaje. Los asientos de Clase Premier son más amplios y cómodos, pues cuentan con la más alta tecnología: son reclinables hasta un ángulo de 136° y tienen 1.52 mts. de distancia entre cada asiento, además de que cuentan con monitores de TV individuales y con un sistema interactivo de entretenimiento.

Los teléfonos a bordo de algunos aviones de Aeroméxico permiten hacer y recibir llamadas, así



como enviar faxes a través de su computadora portátil. Con acciones como éstas, Aeroméxico refuerza constantemente su liderazgo en el mercado mexicano y mantiene su compromiso continuo por ofrecer la mejor experiencia de volar.

Promoción

Aeroméxico muestra su fortaleza y liderazgo en la aviación al ofrecer promociones únicas e innovadoras:



• **Viaja Gratis Toda la Vida.** Los viajeros participan en un sorteo para ganar viajes gratis de por vida, nacionales e internacionales, con un acompañante.

• **Vacaciones Ganadas.** Los pasajeros pueden ganar vacaciones gratis en rutas nacionales e internacionales con tres acompañantes: 5 noches de hospedaje y 1,000 dólares para gastar por viaje.

En cuanto a planes, Gran Plan revolucionó el sistema internacional y nacional de paquetes turísticos a través de atributos como:

• **Flexibilidad.** Amplia gama de destinos, horarios de vuelo, hoteles y servicios terrestres especiales.

• **Competitividad.** Los mejores precios y servicios del mercado.

• **Tecnología.** Cuenta con el sistema de reservaciones y armado de paquetes más moderno y eficiente, denominado "Sistema Integral de Paquetes de Aeroméxico" (SIPA).

• **Versatilidad.** Aeroméxico fue la primera línea en desarrollar un producto enfocado a disfrutar experiencias como compras, negocios, golf, aventura, ecoturismo, spa, etc.

El nuevo diseño y contenido de navegación amigable del sitio web www.aeromexico.com permite a sus visitantes hacer reservaciones y comprar boletos en línea, con la opción de seleccionar sus asientos e incluso obtener ascensos a Clase Premier, así como consul-

tar salidas, llegadas, itinerarios y tarifas.

Con la tarjeta de marca compartida entre American Express y Aeroméxico se puede realizar cualquier tipo de compra en México y el extranjero, acumulando kilómetros en Club Premier y obteniendo grandes recompensas.

Aeroméxico ofrece a sus clientes una red de salas exclusivas en los aeropuertos más importantes del país, donde el viajero puede esperar la salida de su vuelo en un ambiente confortable, cálido y privilegiado, que permite la documentación directamente en el Salón Premier para pasajeros que no necesitan documentar equipaje, además de que ofrece servicios de café y bar de cortesía, periódicos nacionales y revistas de prestigio, televisión vía satélite, llamadas locales sin costo, fax, PC con Internet, etc.

Valores de Marca

La solidez de Aeroméxico se sustenta en cuatro valores fundamentales: integridad, congruencia, compromiso y orgullo, ya que es embajador del nombre de México en los diversos países en donde opera: Francia, España, Estados Unidos, Brasil, Chile y Perú, lo que conlleva una gran responsabilidad.

Estos valores son transmitidos a todo el personal que labora en la aerolínea a fin de mantener su calidad en el servicio.

Y son precisamente estos valores los que le permiten a Aeroméxico cumplir con el compromiso de ofrecer a sus pasajeros una experiencia de viaje consistentemente superlativa, con hospitalidad mexicana.

Cosas Que Usted No Sabía Sobre Aeroméxico

• La base de mantenimiento de Aeroméxico ha sido certificada como taller autorizado para reparaciones de aeronaves por la FAA de Estados Unidos y la D.G.A.C. de México.

• La responsabilidad social corporativa de Aeroméxico se ha visto reflejada en el distintivo de "Empresa Socialmente Responsable" durante los años 2002, 2003 y 2004.