

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

La SNCF lance un nouveau dispositif de vente en ligne pour le marché Affaires (Paris, le 20 juin 2006)

Les ventes Affaires de la SNCF représentent en 2005 un CA de 1,4 milliard d'€. Ce CA est aujourd'hui pour moitié distribué en agence de voyages et pour moitié via les canaux directs de la SNCF. Ces ventes directes sont réparties comme suit : 72 % des ventes sont réalisées en gare, boutique et centre d'appel et 28 % sur voyages-sncf.com. A ce jour, ces canaux directs sont cependant davantage orientés « loisirs ».

Fort de ce constat et pour répondre à une demande exprimée par ses clients, la SNCF a annoncé, lors de la négociation de la nouvelle Convention avec le SNAV, sa volonté de **déployer un dispositif de ventes en ligne à l'attention de sa clientèle professionnelle. Elle pourra ainsi proposer une alternative aux entreprises, avec une politique de frais de service adaptée aux produits ferroviaires.**

La SNCF met aujourd'hui en œuvre ce nouveau dispositif. Venant en complément des autres canaux de distribution de la SNCF, il doit répondre à 3 objectifs :

- traiter les voyageurs affaires spécifiquement ;
- satisfaire l'attente des clients entreprise de disposer d'outils en ligne dédiés ;
- contribuer à créer un référentiel sur le marché affaires pour la distribution du train.

La SNCF construit son dispositif autour de 2 projets distincts, suivant la segmentation de sa clientèle Affaires :

- l'ouverture d'un « **ESPACE PRO** » sur **voyages-sncf.com**, destiné aux indépendants, petites et moyennes entreprises,
- la création d'un « **Portail Entreprises** », pour les grands comptes SNCF.

⇒ **L'ESPACE PRO de voyages-sncf.com est lancé en juin 2006**

Cet espace personnalisé et sécurisé est dédié aux indépendants, petites et moyennes entreprises, qui souhaitent réserver eux-mêmes leurs voyages professionnels sur Internet (billets de train, d'avion, location de voiture et réservation d'hôtel).

L'objectif est de mieux servir ces professionnels qui représentent déjà 17 % des clients du site. Selon une étude en ligne réalisée auprès de 300 professionnels utilisant déjà le site voyages-sncf.com pour leurs voyages d'affaires, 92 % estiment qu'il est normal de proposer des services différenciés destinés aux professionnels sur le site.

Rubrique séparée de la partie « Loisir », L'ESPACE PRO propose donc un nouveau design différent, sobre et fonctionnel. Il offre un dialogue de vente adapté à la clientèle professionnelle, permet le suivi des commandes de l'entreprise (avec la possibilité d'obtenir le détail des consommations par compte collaborateur) et développe des fonctionnalités qui rendent la réservation et le suivi du voyage plus simples au niveau de l'entreprise.

L'ESPACE PRO répond et s'adapte aux besoins de structures de moins de 250 salariés, aux attentes limitées : pas de gestion spécifique de la politique de voyages, la politique d'après-vente à distance ou d'échanges étant gérées grâce aux services habituels de voyages-sncf.com (annulation de dossier voyages) ou les réseaux de gares et boutiques SNCF.

L'ouverture de L'ESPACE PRO sur voyages-sncf.com permettra à la SNCF de fidéliser les clients Affaires actuels de voyages-sncf.com, et d'orienter les clients Affaires des autres canaux directs de la SNCF vers ce canal dédié.

⇒ **Le Portail Entreprises devrait voir le jour au second semestre 2007.**

Il ciblera les grands clients de la SNCF. Il offrira uniquement des prestations ferroviaires et proposera tous les services attendus par la clientèle grands comptes (paiement en compte, livraison des billets, etc...)

En parallèle de ce nouveau dispositif, et suivant les engagements qu'elle a pris dans la nouvelle convention de partenariat signée le 15 mai dernier avec le SNAV, la SNCF poursuit ses investissements sur les technologies RAVEL® et SBT, permettant aux agences de voyages de proposer leurs propres services en ligne.