

Conseil consultatif des consommateurs du 15 octobre 2021

Présentation du corpus AdvantageS et satisfaction client



Le corpus Avantages en 3 mots



Des initiatives mises en place en plusieurs étapes de juin 2021 à 2022



2 offres phare

Carte Avantage



Une offre pour tous les âges :

- + Jeunes : entre 12 et 26 ans
- + Adultes : entre 27 et 59 ans
- + Seniors : plus de 60 ans

Une offre globale **simplifiée** et plus facilement **compréhensible** :

- + Réduction de 30% sur tous les billets
- + Echange et remboursements sans frais jusqu'à J-3
- + Des prix plafonnés, même en last minute
- + Fusion des cartes Avantage Famille et WE

Un **tarif unique** d'adhésion : **49€**

Et des promotions permettant le renouvellement des encartés à partir de 1€

Mon forfait annuel télétravail

- + Abonnement **domicile/travail annuel** (engagement sur 12 mois), payable mensuellement donnant le droit à des réservations gratuites
- + Fonctionnement calendaire : **la souscription est réalisée avant le 9 du mois précédent**
- + **250 réservations par an**
- + Voyages du **lundi au jeudi**
- + Valable sur **TGV INOUI et IC**
- + Sur une **sélection d'ODs** en France
- + **300€ en moyenne par mois**
- + Accès au service **Echange Garanti**
- + **Statut Premium** du Programme de FID

Satisfaction et recommandation des clients TGV INOUI

- Des niveaux de satisfaction globale et de recommandation (NPS) en croissance
- Une satisfaction client sur l'été qui reste élevée malgré la hausse de fréquentation de nos trains
- Une satisfaction du rapport qualité/prix qui se maintient à un niveau élevé