



AIR CANADA

Communiqués de presse

Air Canada désignée premier transporteur aérien pour la fidélité de la clientèle

MONTREAL, le 17 févr. 2015 /CNW Telbec/ - Air Canada a été désignée premier transporteur aérien pour la fidélité de la clientèle, selon l'indice d'engagement et de fidélisation de la clientèle en 2015 de Brand Keys. Le 19^e sondage annuel, mené par Brand Keys, un cabinet indépendant de recherche marketing, mesure la capacité d'une marque à mieux répondre aux attentes de ses clients que ses concurrents.

Pour l'indice de 2015, Brand Keys, dont le siège social se situe à New York, a sondé plus de 36 000 consommateurs américains et canadiens âgés de 18 à 65 ans, et a passé en revue 540 marques dans 64 catégories, afin de mesurer le degré de fidélité dont font preuve les consommateurs envers leurs marques préférées.

« C'est un immense honneur pour Air Canada que d'être le premier transporteur aérien en Amérique du Nord pour la fidélité de la clientèle, a déclaré Craig Landry, vice-président - Marketing à Air Canada. Les résultats de l'étude de Brand Keys sont le reflet de l'importance qu'Air Canada accorde à l'engagement de ses clients et à ses investissements continus dans des produits et services d'envergure mondiale. En outre, ce classement consacre l'excellent travail et le professionnalisme de nos employés qui prennent soin de nos clients afin de mériter leur fidélité. »

« Dans un marché où les consommateurs cherchent à être enchantés, selon l'indice d'engagement et de fidélisation de la clientèle de cette année, Air Canada a su être davantage en mesure de satisfaire les attentes très élevées des voyageurs à l'égard des transporteurs aériens, a ajouté Robert Passikoff, président de Brand Keys. La capacité d'Air Canada à bien cerner les valeurs émotives des clients s'est traduite par des niveaux accrus d'engagement et de loyauté de la clientèle. Les marques qui restent ainsi à l'affût des besoins de leur clientèle constatent généralement que les niveaux de loyauté et les comportements les plus favorables des clients se manifestent dans les 12 à 18 mois qui suivent. C'est tout à l'honneur d'Air Canada d'avoir mieux fait que ses concurrents, dans une catégorie où les embûches sont nombreuses. Nous félicitons Air Canada, sa direction et ses employés de s'être classés au premier rang cette année. »

Pour de plus amples renseignements sur l'indice d'engagement et de fidélisation de la clientèle en 2015, visitez www.brandkeys.com.

À propos d'Air Canada

Air Canada est le plus important transporteur aérien du Canada à proposer des services intérieurs et internationaux, desservant plus de 185 destinations sur cinq continents. Le transporteur national du Canada compte parmi les 20 plus importantes sociétés aériennes à l'échelle mondiale et a accueilli plus de 38 millions de clients en 2014. Air Canada fournit des services passagers réguliers directs sur 61 villes au Canada, 50 aux États-Unis et 78 en Europe, au Moyen-Orient, en Asie, en Australie, aux Antilles, au Mexique et en Amérique du Sud. Air Canada est un membre

fondateur du réseau Star Alliance^{MD}, le plus vaste regroupement de transporteurs aériens du monde, qui dessert 1 321 aéroports dans 193 pays. Air Canada récompense ses clients les plus loyaux au moyen de son programme de fidélisation des statuts supérieurs, Air Canada Altitude, offrant aux voyageurs assidus une gamme de services prioritaires de voyage, des surclassements en Classe affaires ainsi que l'accès aux salons, qui complète leur participation à Aéroplan, le principal programme canadien de fidélisation offrant de nombreuses manières d'accumuler et d'échanger des milles Aéroplan auprès de 150 partenaires des secteurs de la vente et du voyage.

Air Canada est le seul transporteur nord-américain d'envergure internationale auquel sont conférées quatre étoiles, selon la firme de recherche indépendante britannique Skytrax. En 2014, Air Canada a été proclamée, pour une cinquième année consécutive, meilleur transporteur aérien en Amérique du Nord dans le cadre d'un sondage réalisé à l'échelle mondiale auprès de plus de 18 millions de voyageurs aériens par la firme Skytrax. Selon une étude sur les voyages d'affaires au Canada réalisée par Ipsos Reid en 2014, Air Canada est le transporteur privilégié par plus de 80 % des voyageurs d'affaires assidus au Canada. En 2014, les lecteurs du magazine *Global Traveler* ont une fois de plus nommé Air Canada meilleur transporteur aérien en Amérique du Nord, ceux du magazine *Business Traveler* l'ont désignée comme le meilleur transporteur aérien international en Amérique du Nord et le meilleur transporteur aérien en Amérique du Nord pour ce qui est de l'expérience en vol, tandis que les lecteurs du magazine *Premier Traveler* ont déterminé qu'elle était le transporteur ayant les meilleurs agents de bord en Amérique du Nord. Pour obtenir plus de renseignements sur Air Canada, consultez le site aircanada.com, suivez @AirCanada dans Twitter et joignez-vous à Air Canada dans Facebook.

SOURCE Air Canada

Pour plus de renseignements: Isabelle Arthur (Montréal), 514 422-5788; Peter Fitzpatrick (Toronto), 416 263-5576; Angela Mah (Vancouver), 604 270-5741; Internet : aircanada.com

<https://aircanada-fr.mediaroom.com/2015-02-17-Air-Canada-designee-premier-transporteur-aerien-pour-la-fidelite-de-la-clientele>

MEMBRE DU RÉSEAU STAR ALLIANCE



Le seul transporteur exploitant
un réseau international quatre
étoiles en Amérique du Nord