

CORSICA linea
« *Laissez-vous transporter* »



LA COMPAGNIE
MARITIME
MÉDITERRANÉENNE

- **Chiffres et faits marquants 2018**
- **Nos nouveaux services 2019**

UNE CROISSANCE SOUTENUE,
CARACTÉRISÉE PAR L'ADHÉSION DE
NOS CLIENTS À UNE QUALITÉ DE
SERVICE EN CONSTANTE
OPTIMISATION

Nos résultats 2018 par destination...

CORSE



400 000 passagers (PAX) transportés
Croissance de 10%
Parts de marché : +1 point

ALGERIE



150 000 PAX transportés
+ 35% de croissance
Parts de marché : +5 points

SARDAIGNE



13 000 PAX transportés
+75% de croissance

TUNISIE



90 000 PAX transportés
Activité stable
Parts de marché : +1 point

... reflet d'une croissance significative

- **Croissance globale de 15%** avec 650 000 passagers transportés, soit 85 000 de plus qu'en 2017

- **Des gains de parts de marché significatifs sur tous les réseaux**

Pour un taux de satisfaction en constante progression : 84% de clients satisfaits (+8 points en 1 an)

NOUVEAUX SERVICES, DÉVELOPPEMENT DIGITAL : NOS AUTRES FAITS MARQUANTS 2018

Linea Club : le succès de notre programme fidélité

Un programme gratuit et ouvert à tous : inscription en un clic via l'espace « Mon Compte » sur notre site Internet pour avoir accès à son espace personnalisé et bénéficier de nombreux avantages (réductions dans les bars, paillottes et restaurants à bord de nos navires, cadeaux, newsletter dédiée, etc.).

- **+ de 15 000 porteurs de la carte Linea Club**, pour un objectif initial de 6 000 adhérents, lors de sa création en janvier 2018.
- **Une fidélité accrue avec des réservations multipliées par 3** pour les porteurs de carte



Notre offre « abonnés » : une offre revue et corrigée pour un succès grandissant

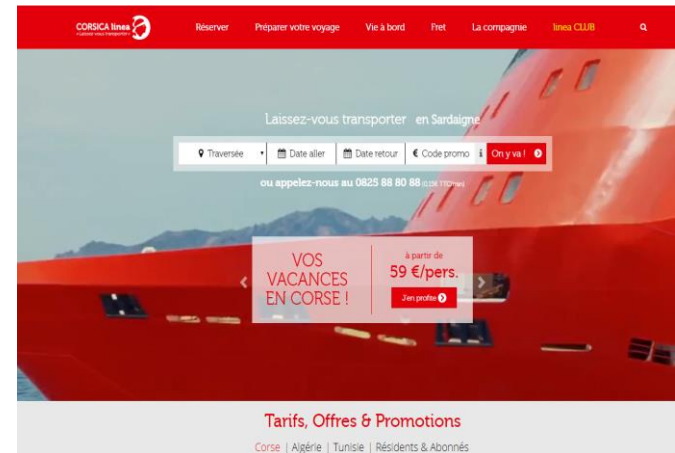
- Un **tarif en baisse** : **100€/an** au lieu de 190€
- Un **pack « avantages » complet** : 30% de réduction sur l'achat des billets toute l'année entre Marseille et tous les ports desservis (Ajaccio, Bastia, Porto-Vecchio, l'Ile-Rousse), débarquement prioritaire, chenil offert, billets modifiables gratuitement, ligne téléphonique dédiée, frais de dossiers offerts.
- Une [offre](#) à destination de tous les publics et pour tous les besoins (famille, travail, loisirs, particuliers ou professionnels).

■ **2 000 abonnés à fin novembre 2018, contre 630 abonnés à la même période en 2017, soit plus de 3 x plus en un an.**



www.corsicalinea.com : un site Internet plus moderne pour une meilleure « expérience clients »

- Un site web complètement repensé et relooké, afin de **minimiser le nombre de clics nécessaires à une réservation et optimiser le parcours du client**
- Un **site « responsive web design »** qui offre une consultation ergonomique sur tous types d'écrans (ordinateurs, tablettes, smartphones) et délivre une information plus claire et plus complète.
- Un **site multi-langues** (Français, Anglais, Italien et Corse)
- Un site qui bénéficie, depuis début 2018, d'un **service additionnel de « chat »**. Ce nouveau service est **fortement plébiscité par nos clients avec plus de 11 000 sessions de conversations déjà établies.**



Evolution sur un an de la fréquentation de notre site web (nov. 2017 à nov. 2018) :

- + **38% d'utilisateurs**
- + **7% de nouveaux utilisateurs**
- + **44% de sessions**
- + **52% de pages vues**

De nouvelles options tarifaires pour se déplacer encore plus facilement

- **La sérénité du Tarif Flex, appréciée par nos clients et représentant déjà + de 6% de nos ventes totales**

En cas de changement de dates du voyage, les billets sont remboursables et modifiables.

- **Le succès commercial du nouveau service « Débarquement prioritaire », avec plus de 3 000 clients ayant déjà souscrit à cette offre**
- **Une offre d'assurance plus complète qui rencontre un franc succès avec des ventes en progression de 35%**

Lors de l'achat d'un billet, nos clients peuvent choisir entre plusieurs formules d'assurance, pour être certains de profiter d'une solution adaptée à leurs besoins.

CAP Affaires : notre offre événementielle qui séduit les professionnels

- **CORSICA linea** accueille les professionnels à bord de ses navires pour leurs séminaires, conventions et incentive. Un succès en deux illustrations.
- **Explore Corsica**, qui s'est déroulé en Corse du 8 au 10 juin 2018. Ce concept unique allie la croisière, en l'occurrence à bord de notre navire *Danielle Casanova*, à une cycloportive de 3 étapes sur les plus belles routes et dans les cols les plus mythiques de Corse. **400 cyclistes** se sont élancés à l'assaut des routes insulaires. **600 participants au total ont été transportés**, si l'on compte le staff organisationnel/accompagnant.
- **Défilé de la créatrice de mode Christelle KOCHER** le 19 juin à bord du *Danielle Casanova*, dans le cadre du festival OpenMyMed, organisé par l'emblématique Maison Mode Méditerranée (MMM), à Marseille.



En 2018, CAP Affaires, c'est **une dizaine de prestations événementielles** de qualité pour un large panel d'entreprises.

NOS AMBITIONS ET PROJETS POUR 2019 : CAP SUR LA DIGITALISATION DE NOS SERVICES CLIENTS

Enrichir l'expérience clients avant, pendant et après la traversée

- Poursuivre le développement de notre service clients sur ces 3 temps forts...
- ...pour leur prodiguer **un service d'une valeur sans cesse accrue** et **les fidéliser** encore davantage.
- **Capitaliser notre approche** optimisée « **multicanal** » **360°** ainsi que le déploiement d'outils dédiés à la **digitalisation de la relation client**.

Nos nouveaux services disponibles courant 2019

Le digital est, naturellement, un levier majeur d'action de notre entreprise. Nous avons déployé et déploierons de nouveaux projets structurants pour la digitalisation de nos services clients, pour une meilleure prise en compte de leurs attentes et leurs nouvelles habitudes de consommation.

Modifications possibles directement en ligne

- Possibilité de modifier un billet ou d'ajouter des services à une réservation existante, sans passer par le *call center* ou une agence portuaire.

Mise en place d'une plateforme de marketing « automation »

- Pour un contenu optimisé des SMS et des emails vers les différentes typologies de clients, pour une information plus fine et un service client optimisé, de la réservation à la traversée.

Amélioration de nos outils au moment du *check-in*

- Temps d'attente optimisé pour nos clients et embarquement facilité.

Amélioration de l'outil de connexion pour nos partenaires BtB (agences de voyages, *tour operators*, etc.)

- Faciliter les réservations et apporter de nouveaux services.

Contact presse

Pasquine ALBERTINI

06 46 36 31 92

palbertini@corsicalinea.com

Retrouvez le détail de nos offres et plus encore sur
www.corsicalinea.com

