

WIP  
LOUNGE

*As elegantes salas que poucos entram...*

# *O que são Vip Lounges?*

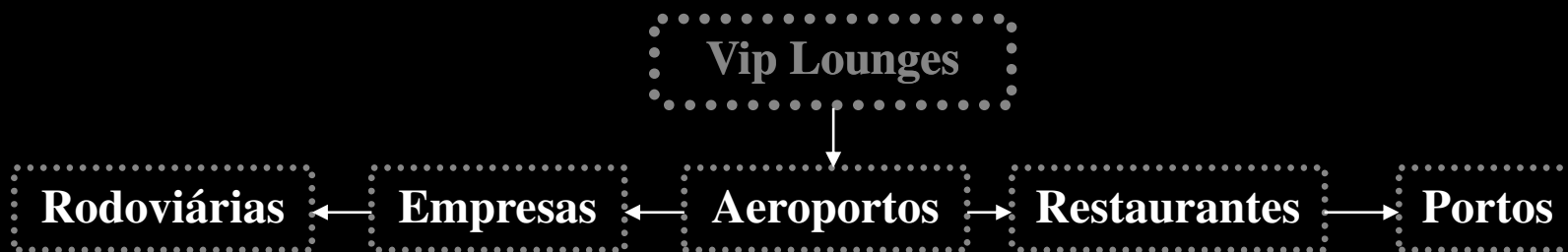
- ☆ **Vip:** Passageiro que pela importância política ou social, é considerado VIP (Very Important People);
- ☆ Salas com serviços diferenciados;
- ☆ Normalmente são administradas por empresas privadas;
- ☆ Áreas restritas;
- ☆ **“In honestiores das in humiliores”;**
- ☆ **Lounge:** Salas com serviços diferenciados;
- ☆ Originalmente, sala de imprensa;
- ☆ Esperamos você para conhecer a excelência.





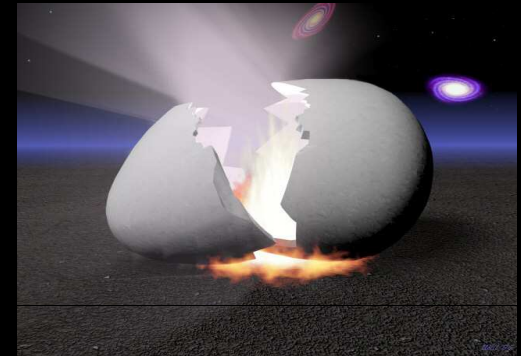
# *Localização das Vip Lounges*

- ☆ Maneira de tornar o tempo longe do escritório prazeroso;
- ☆ Papel importante no diferencial da empresa;
- ☆ Papel da internet é crucial.



# *Histórico das Vip Lounges*

- ☆ Início Salas Vips – Terminais de Trem;
- ☆ Separava burguesia do proletariado;
- ☆ Grand Hall – Jardim de Espera, Sala São Paulo;
- ☆ Primeira Vip Lounge – Admirals Club;
- ☆ American Airlines: “Maior fortaleza dos céus”
- ☆ Em 11 de abril de 1934, passava-se a chamar oficialmente American Airlines;
- ☆ Responsável por introduzir comissárias a bordo;
- ☆ Refeições durante o vôo;
- ☆ Em 1937, tornou a Cia aérea a carregar mais de 1 milhões de passageiros anualmente;
- ☆ Em 1939, a American Airlines, adaptou método;



# *Histórico das Vip Lounges*

- ☆ Outras Cias Aéreas copiaram a idéia;
- ☆ Introduziu o 1º Plano de milhagens;
- ☆ Prática discriminatória;
- ☆ Comuns em passageiros de 1º Classe;
- ☆ British Airways foi a primeira Cia Aérea a oferecer este serviço;
- ☆ Atualmente a maioria das Cias Aéreas disponibilizam;
- ☆ **Prioridade das empresas:** conforto e melhor atendimento.



# *O que oferecem?*

- ☆ Acesso à Internet com banda larga;
- ☆ Banheiros privativos;
- ☆ Salas de banho;
- ☆ Bar;
- ☆ Bebidas à vontade;
- ☆ Buffet variado a disposição;
- ☆ Bussines Center;
- ☆ Conexões para notebooks.



**Brasil é o 6º maior usuário da internet**

# *O que oferecem?*

- ☆ Equipamento de informática;
- ☆ Espaços diferenciados;
- ☆ Guarda-volume;
- ☆ Informações sobre vôos;
- ☆ Leitura com jornais e revistas;
- ☆ Sala de reunião;
- ☆ Segurança e cuidado com a bagagem;
- ☆ TV à cabo e DVD Player.



# As Vip Lounges mais sofisticadas oferecem serviços diferenciados aos seus clientes, tais como:

- ☆ Chuveiro;
- ☆ Serviços de massagem;
- ☆ Jantar;
- ☆ Sala infantil com monitora;
- ☆ Check-in e despacho de bagagem;
- ☆ Sala de jogos;
- ☆ Sala de ginástica.



# *Como ter acesso?*

- ☆ Cartões de Crédito;
- ☆ Programas de Fidelidade;
- ☆ Fidelização a empresa;
- ☆ Clientes e acompanhantes.



# *Admirals Club*



- ☆ 1º Clube para passageiros vip's criados por uma Cia aérea;
- ☆ 1º Sala Club Flagship;
- ☆ Por questões jurídicas, o nome Admirals Clubs foi adotado posteriormente;
- ☆ Admirals Clubs: O Clube dos Admiráveis;
- ☆ Existe, atualmente, 45 Admirals Clubs localizados nos principais aeroportos;
- ☆ Diferencial: duchas quentes.



Vip Lounge

Daniele Máximo



Vip Lounge

Daniele Máximo



Vip Lounge

Daniele Máximo



Vip Lounge

Daniele Máximo

# *Benefício para o cliente*

- ☆ Ambiente relaxante e diferenciado;
- ☆ Garantir a satisfação do cliente;
- ☆ Manter o cliente fiel a sua empresa;
- ☆ Representa um diferencial;
- ☆ Conforto e segurança;
- ☆ Importância do serviço;
- ☆ Surpreende, Fideliza e Satisfaz.



# *Benefício para o usuário*

- ☆ Desenvolvidas para satisfazer necessidades e exigências;
- ☆ Desfrutará de conforto, segurança e o melhor atendimento possível;
- ☆ Terá tudo o que precisa para o trabalho ou lazer;
- ☆ Sentirá menor impacto referente ao fluxo de passageiros;
- ☆ Ficará satisfeito com o serviço que adquiriu;
- ☆ Se sentirá confortável com certos imprevistos que possam ocorrer durante sua estadia , como: atrasos, cancelamentos de vôo e fechamentos de aeroportos, rodoviárias e etc.;
- ☆ Escapará do caos nos dias em que as salas de embarque encontram-se lotadas.

# *O que não pode acontecer?*

- ☆ Divulgação enganosa;
- ☆ Falta de manutenção;
- ☆ Exceder a lotação máxima da sala;
- ☆ Não aceitar as possíveis críticas.

# *As melhores do mundo*

**SKYTRAX 2007 = WORLD AIRLINES AWARDS LOUNGES**

<b>BUSINESS CLASS</b>	
<b>1°</b>	<b>Virgin Atlantic – LHR</b>
<b>2°</b>	<b>Cathay Pacific – HKG</b>
<b>3°</b>	<b>Qatar Airways – DOH</b>
<b>4°</b>	<b>Qantas Airways – SYD</b>
<b>5°</b>	<b>Gulf Air – BAH</b>
<b>6°</b>	<b>Malaysia Airlines – KUL</b>
<b>7°</b>	<b>China Airlines – TPE</b>
<b>8°</b>	<b>Swiss – ZRH</b>
<b>9°</b>	<b>Asiana Airlines – ICN</b>
<b>10°</b>	<b>Air New Zealand - AKL</b>

Virgin Atlantic – LHR



Vip Lounge

Daniele Máximo

Cathay Pacific – HKG



Vip Lounge

Daniele Máximo



**Cathay Pacific, Hong Kong International Airport**



**Qatar airways**



**Qantas airways**



**Golf Air**



**Malaysia Airlines**

Vip Lounge

Daniele Máximo



**China Airlines**

Vip Lounge

Daniele Máximo



## **Asiana Airlines**



**Air New Zealand**

# *As melhores do mundo*

**SKYTRAX 2007 = WORLD AIRLINES AWARDS LOUNGES**

<b>FIRST CLASS</b>	
<b>1°</b>	<b>Thai Airways – BKK</b>
<b>2°</b>	<b>Qatar Airways – DOH</b>
<b>3°</b>	<b>Lufthansa – FRA</b>
<b>4°</b>	<b>Cathay Pacific – HKG</b>
<b>5°</b>	<b>SAA – JNB</b>
<b>6°</b>	<b>Malaysia Airlines – KUL</b>
<b>7°</b>	<b>Korean Air – ICN</b>
<b>8°</b>	<b>Singapore Airlines – SIN</b>
<b>9°</b>	<b>ANA – NRT</b>
<b>10°</b>	<b>Asiana Airlines - ICN</b>

# *As Melhores Salas*

- ☆ Segundo pesquisa da Revista Rolling Stones, The Best Of American Latin (O Melhor da América Latina) indicou que as salas preferidas dos passageiros são:
- ☆ Santiago / Ian Salón Pablo Neruda;
- ☆ Atlanta / Delta Crown Room Club;
- ☆ Cidade do Panamá / Continental Presidents Club;
- ☆ São Paulo / TAM;
- ☆ 11. São Paulo / American Airlines.

# *Vip Lounges em Aeroportos*

- ☆ Conforto antes do embarque;
- ☆ Auxilio no despache de bagagens;
- ☆ Buffet variado;
- ☆ Serviço mais lembrado pelos passageiros que viajam a negócios.

# *O que estas Vip Lounges oferecem?*

★ *Os serviços mais comuns oferecidos pelas Vip Lounges, são:*

- ★ Atendentes bilíngües;
- ★ Sala de reunião;
- ★ Telefone, fax, Internet;
- ★ Buffet e/ou alcoólicas;
- ★ Infra estrutura adaptada para deficientes físicos;
- ★ Jornais e Revistas;
- ★ Informações sobre os vôos / partidas;
- ★ Ar condicionado;
- ★ Poltronas confortáveis;
- ★ Guarda volume;
- ★ Banheiro;
- ★ Sala de TV;

# Como ter acesso?

- ☆ Passageiros que viajam de primeira classe ou executiva;
- ☆ Passageiros que possuem cartão de milhagem das Cias Aéreas, com muitas milhagens;
- ☆ Pessoas que possuem cartões que oferecem este tipo de serviço, como: Diners Club, American Express, Priority Pass, Visa Platinum.

# Companhias aéreas

- ☆ **Red Carpet – United Airlines;**
- ☆ 40 salas em todo o mundo.



Vip Lounge

Daniele Máximo



Vip Lounge

Daniele Máximo



Vip Lounge

Daniele Máximo

# Companhias aéreas

- ☆ **Air France e Skyteam;**
- ☆ 300 salas em todo o mundo.



Kei Takashima

Vip Lounge

Daniele Máximo



Vip Lounge

Daniele Máximo

# Companhias aéreas

## ☆ TAM

- ☆ Diferencial Cia TAM;
- ☆ Equipe profissional;
- ☆ Procedimentos especiais;
- ☆ Acesso à notebooks: banda larga e wireless;
- ☆ Seleção de jornais e revistas;
- ☆ TV LCD;
- ☆ Todas as noites apresentação de pianista;
- ☆ Área restrita no terminal 1 – Asa B;
- ☆ Os assentos exclusivos na 1º classe receberam tons bege, verde e vermelho.



Vip Lounge

Daniele Máximo

# *Vip Lounges em rodoviárias*

- ☆ **No terminal rodoviário Tietê, fica a sala vip;**
- ☆ Maior da América Latina;
- ☆ Recebe o nome de Sala Net;
- ☆ **Rodoviária Novo Rio;**
- ☆ Equipe de profissionais em Turismo;
- ☆ Recepcionistas bilíngües;
- ☆ Evanil Transporte e Turismo, da Viação 1001 Normandy do Triangulo  
– Nova Iguaçu.



Vip Lounge

Daniele Máximo



Vip Lounge

Daniele Máximo



Vip Lounge

Daniele Máximo



Vip Lounge

Daniele Máximo



**Sala vip no Terminal Rodoviário do Tietê: mais conforto para quem compra passagens pela internet**



**Balcão da Viação Itapemirim: por enquanto, só 5% das vendas de passagens são feitas on-line**



**Sala de espera no Terminal do Tietê: o único incômodo para o comprador virtual é ter de passar no guichê**

# *O que estas Vip Lounges oferecem?*

- ☆ **Telefones;**
- ☆ **Televisores;**
- ☆ **Ar-Condicionado;**
- ☆ **Máquina de café expresso;**
- ☆ **Acesso gratuito à Internet;**
- ☆ **Saída direta para as plataformas de embarque;**
- ☆ **Banheiros privativos.**

# Como ter acesso?

- ☆ Estas salas são utilizadas por passageiros que adquiriram passagens através da empresa administradora da sala

# *Vip Lounges em empresas*

- ☆ **Livraria Laselva**
- ☆ União banco HSBC;
- ☆ Batizada de Lounge Premier Congonhas;
- ☆ Acesso exclusivo aos clientes “vips”.
- ☆ Assinantes da Revista Isto é, Gente e Dinheiro.



# *Vip Lounges em empresas*

- ☆ **Cartão de Crédito MasterCard**
- ☆ Possui 4 salas vip no Brasil;
- ☆ Parceria com a Priority Pass: Passagem Privilegiada
- ☆ Está localizada em GRU, SDU e CNF
- ☆ “Do not Disturb”



Vip Lounge

Daniele Máximo



Arquitetura e Engenharia CIVIL Lda

Vicente de Sá 225 R/C Esq. telef. 275 753 251 / Fax. 275 771 345 apart. 378 6234-809 FUNDAÇÃO projectos@calres-atelier.com www.calres-atelier.com

**CALRES**  
**ATELIER**

Vip Lounge

Daniele Máximo



Vip Lounge

Daniele Máximo



Vip Lounge

Daniele Máximo

# *O que estas Vip Lounges oferecem?*

- ☆ Telefones;
- ☆ Televisores;
- ☆ Ambiente climatizado;
- ☆ Acesso gratuito à Internet;
- ☆ Poltronas confortáveis;
- ☆ Banheiros privativos.

# Como ter acesso?

☆ **Ser associado a empresa**

# *Vip Lounges em Portos*



# *O que estas Vip Lounges oferecem?*

- ☆ Telefones;
- ☆ TV;
- ☆ Sanitário;
- ☆ Frigobar;
- ☆ Guarda-Volume;
- ☆ Poltronas confortáveis;

# *Vip Lounges em Hotéis*

- ☆ Vip Lounge em Hotéis;
- ☆ Porto Palácio Hotel;
- ☆ Nas alturas do 19º andar;
- ☆ Vista panorâmica de 390º sobre o rio e o mar.



Vip Lounge

Daniele Máximo



Vip Lounge

Daniele Máximo

# *O que estas Vip Lounges oferecem?*

- Acesso a internet;
- Business Center;
- Jornais e revistas;
- Buffet Variado;

# Como ter acesso?

- ★ **Através de reservas feitas antecipadamente pelos próprios usuários**

# *Vip Lounges em Restaurantes*

- ☆ **TASUL Restaurantes;**
- ☆ São Paulo, Jardins;
- ☆ Wireless;
- ☆ Transporte interno para o aeroporto;
- ☆ Reserva de Hotéis.



Vip Lounge

Daniele Máximo



Vip Lounge

Daniele Máximo

# *O que estas Vip Lounges oferecem?*

- ☆ Salas para Reunião de Almoço e Jantar Privativo;
- ☆ Serviço diferenciado de acordo com a necessidade e conveniência, tais como: coquetéis, jantares e buffet;
- ☆ Ambientes climatizados;
- ☆ Assessoria em sonorização e decoração para eventos.

# Como ter acesso?

- ★ **Através de reservas feitas antecipadamente pelos próprios usuários**

# *Vip Lounges e Terminais*

- ☆ Terminais aeroportuários:
- ☆ Lufthansa
- ☆ Emirates
- ☆ Air France
- ☆ British Airways
- ☆ American Airlines
- ☆ Flagship Longe
- ☆ Admirals Club
- ☆ Air France – l'espace première
- ☆ **“Oferecer uma experiência personalizada”**





Vip Lounge

Daniele Máximo

# Heathrow Airport in London

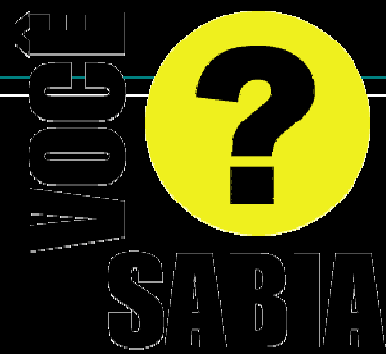


# *Informações Úteis*

- ☆ Notícia: Parcerias de algumas empresas com Infraero;
- ☆ No total, já existe projeto para 70 novas salas vips;
- ☆ Unibanco acaba de fechar acordo com cartão TAM.



# Curiosidades




- ☆ Quase todas no Brasil possui a Infraero;
- ☆ GRU: Margareth Thatcher, Fidel Castro e Dalai Lama;
- ☆ Milhas acumuladas;
- ☆ Maiores vantagens está nos cartões de crédito;
- ☆ Dinner's Club;
- ☆ Pesquisa realizada pelo site World Airline Awards, considerou a Cathay Pacific e a Thai Airways, as melhores em satisfação dos clientes;
- ☆ Não há nenhuma Cia Aérea americana entre as 10 tops Vip Lounges do mundo.

# Palavras de um gerente que resolveu investir na área

**“O atendimento ao nosso cliente é vip, porque entendemos que ele deve ser tratado com respeito e que merece ter um espaço onde possa se sentir à vontade, em casa”**

*Gerente Regional da Real Norte Angelo Franco*



**Compete melhor quem aprende com o adversário!**