

Next Station

*2^{ème} conférence internationale
sur les gares ferroviaires*



Marketing des Services

JC Favin Lévêque / Jean Michel Juy



1. One can handle marketing issues in a station...

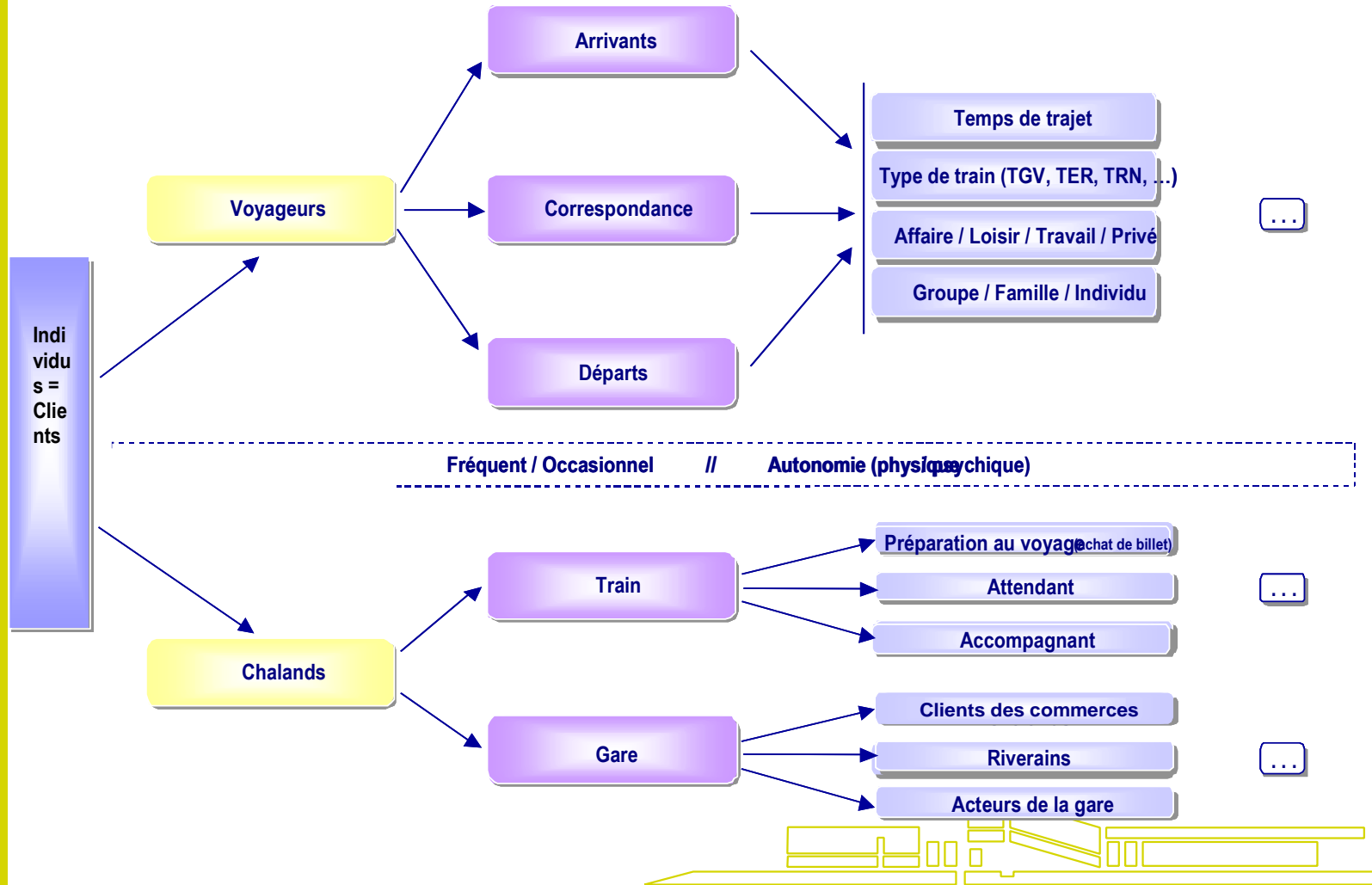


One can also do marketing in stations...

- The station is a place where there are customers
- It is a place where marketing tools apply
- Marketing always starts with segmentation
- How to segment in stations ?



Customers segmentation



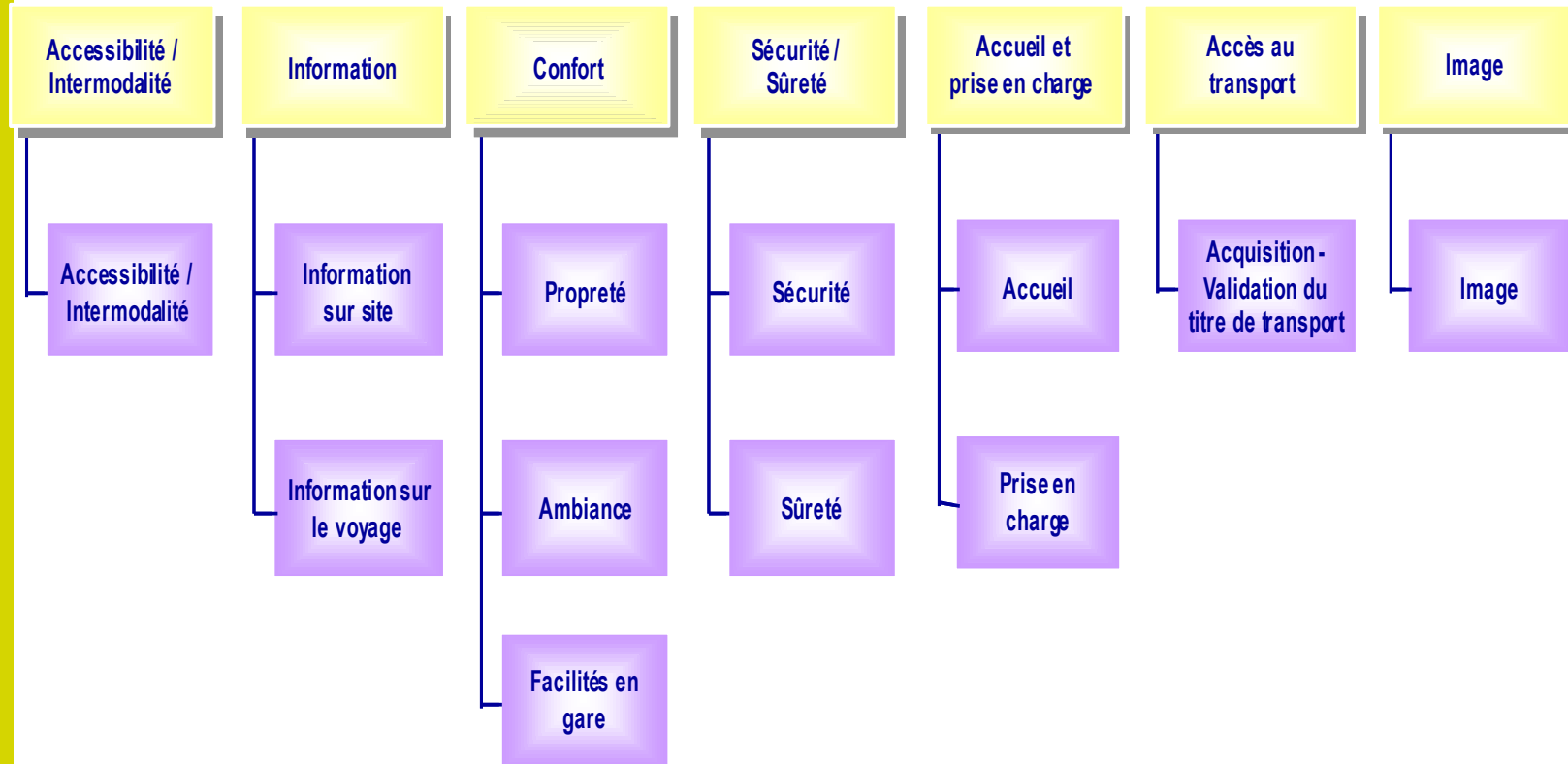
Stations segmentation : 7 major groups

	Gares à dominante GL	Gares généralistes	Gares à dominante régionale
> 20 M	Méga gares (T1) GL=26,1 IDF=62		Méga gares IDF (T8) GL=6,6 IDF=72
15 à 4 M	TG gares GL (T2) GL=7,1		TG gares rég (T5) TER=7,6
< 4 M	Gares TGV (T0) GL=1 Gares touristiques (T3) GL=0.8	Gares généralistes (T4) GL/TER=1	Gares bassin Paris (T6) TER=1,5 Gares rég (T7) TER=1,4

2. Structure of a Service Policy



Service promises to the customers



Which standard services for TOCs ?

**Standard
Services
& Equipments**

**Same for all
TOCs**

Gestion et entretien de la gare (gestion de site)

**Mise à disposition de surfaces et
d'équipements communs**

**Confort des voyageurs (braseros ...) et propreté
des espaces**

**Accessibilité aux trains (sécurisation, PMR,
inter modalité, sécurisation des flux)**

**Facilitation de la gare (salles d'attente
communes, toilettes)**

**Information sur l'accès aux trains (signalétique,
affichage, sonorisation)**

**Accueil de TOUS les voyageurs (bulle générale,
bureaux, accueil nomade)**

Assistance des voyageurs PMR

**Station
Access**

**Package
solution**



Which optional services for TOCs ?

**"Optional"
Services
et Equipments**

**Specific to
each
TOC**

Manœuvre des rames

**Préparation Technique (accroche/décroche,
essai de freins)**

Préparation Commerciale (agencement)

Départ des trains

**Accueil spécifique des Voyageurs (Salon
Voyageurs, bulles dédiées, gilets rouges)**

**Modulation des accueils (accueil à quai,
accueil embarquement, service d'accès au
train)**

**Personnalisation de l'assistance (JVS,
groupes, bagages)**

Services d'auto trains

**TOC
Assistance**

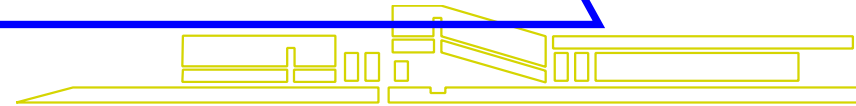
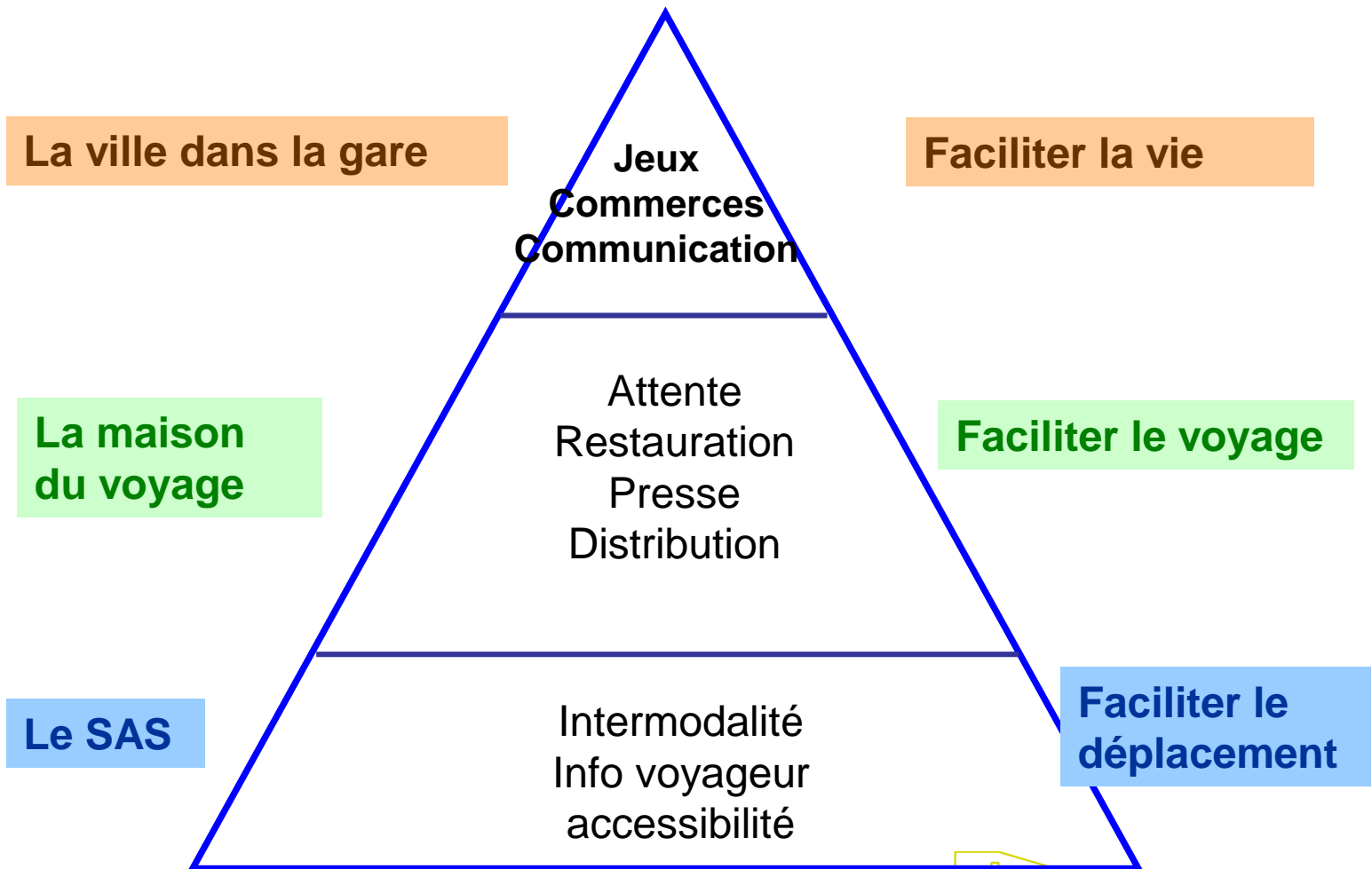
**Sold « on
demand »**



3. The services offer



The services Pyramid



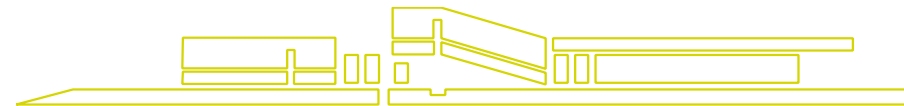
3. The services offer

3.1. Passenger information



The « Communicating Station » Time

- « The communicating station has the ambition to communicate with every customer, in real time, in and outside the station »



The « Communicating Station » Time

- Toutes les NTIC se retrouvent dans la gare: GPRS, WIFI, VOIP, VPN, GPS,.....
- Convergences:
 - téléphonie-internet
 - GPRS-WIFI-GPS
- 3 dominantes pour les services en gare
 - Le téléphone mobile, outil personnel universel
 - L'écran plat, média universel
 - Le fonctionnement en réseau et en temps réel



The image quality



Arbre
d'écrans plats

- TGD
- TGA
- Info
Conjoncturelle



Distance information through the Web

Gares EN MOUVEMENT



Paris Montparnasse 1 Et 2

Ouverture du nouvel espace Accueil, site niveau +2, face à la voie 17. Fermeture définitive du Kiosque Cinetrain situé niveau +2, dans le hall Vasarely. L'agence de change Travelex, s'est dotée d'un distributeur de billets de banque (situé niveau +2, dans le hall Vasarely) afin de répondre mieux aux besoins de la clientèle. La librairie PAYOT a ouvert ses portes au niveau +2, sur la [Suite](#)

[Arrêter les animations](#)

← Choix de gare

- Accès et stationnements
- Commerces
- Départs arrivées immédiats
- Diaporama
- Infos pratiques
- Plan de gare
- Horaires
- Votre avis



36 35 dites "trafic"

36 35 dites "gares"

36 35 dites "services"

36 35 trafic horaires billets services gares par téléphone

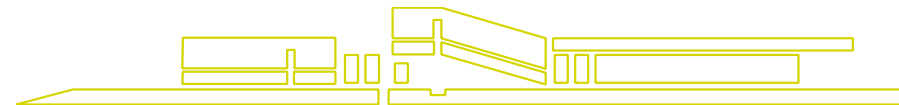
Français

Aide Mentions légales



My Information in pocket

Your train directly on your PDA or smartphone



3. The services offer

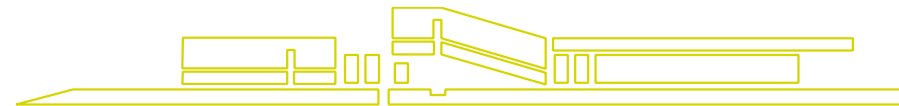
3.2. Reception



Different Reception Services

- **General Reception : station access**
 - Info sur l'offre de transport, les correspondances
 - Info sur la gare, l'inter modalité,
 - Info sur les services (vente billets...)
 - Réassurance des voyageurs

- **General reception is achieved**
 - Dans un kiosque ou un bureau d'accueil
 - In a « nomade » situation : agent itinérant, banque d'accueil mobile



Different Reception Services

- Les accueils « spécifiques » : pour répondre à un besoin transporteur, représenter sa marque ou assurer un service ad hoc :
 - L'accueil « simple » au train (grandes et moyennes gares à fort trafic Grandes Lignes),
 - L'accueil TGV « pro » (10 gares majeures), pour les clients business
 - L'accueil - embarquement (contre la fraude, à certaines périodes),
 - L'accueil et la gestion du salon Grand Voyageur,
 - L'accueil en kiosques dédiés (TGV, IDTGV)
 - L'accueil pour des événements (foires, grandes vacances, etc...)
- La gare fournit la conception du service, le design , le mobilier, le personnel ou certains de ces éléments



Dedicated reception examples

Accueil
TGV à
Paris
Montparn
asse →



Accueil
TGV
PRO à
Paris Est



Dedicated reception examples

Conciergerie dans les salons Grand Voyageur



Vêtements et accessoires



Papeterie



High-tech



Bien-être



Coursier



Personnal shopper



Taxi



Accueil dédié
à un
évènement

En gare de
Hendaye



3. The services offer

3.3. Outlets



« La maison du voyage »



« La maison du voyage »



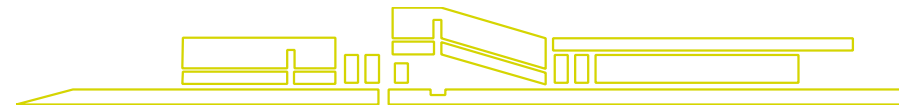
« La maison du voyage »



« La maison du voyage »



« La maison du voyage »



The City in station



The City in station



The City in station



The City in station

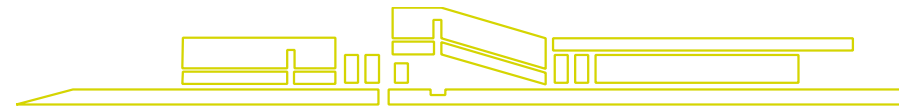


4. The time dimension for services



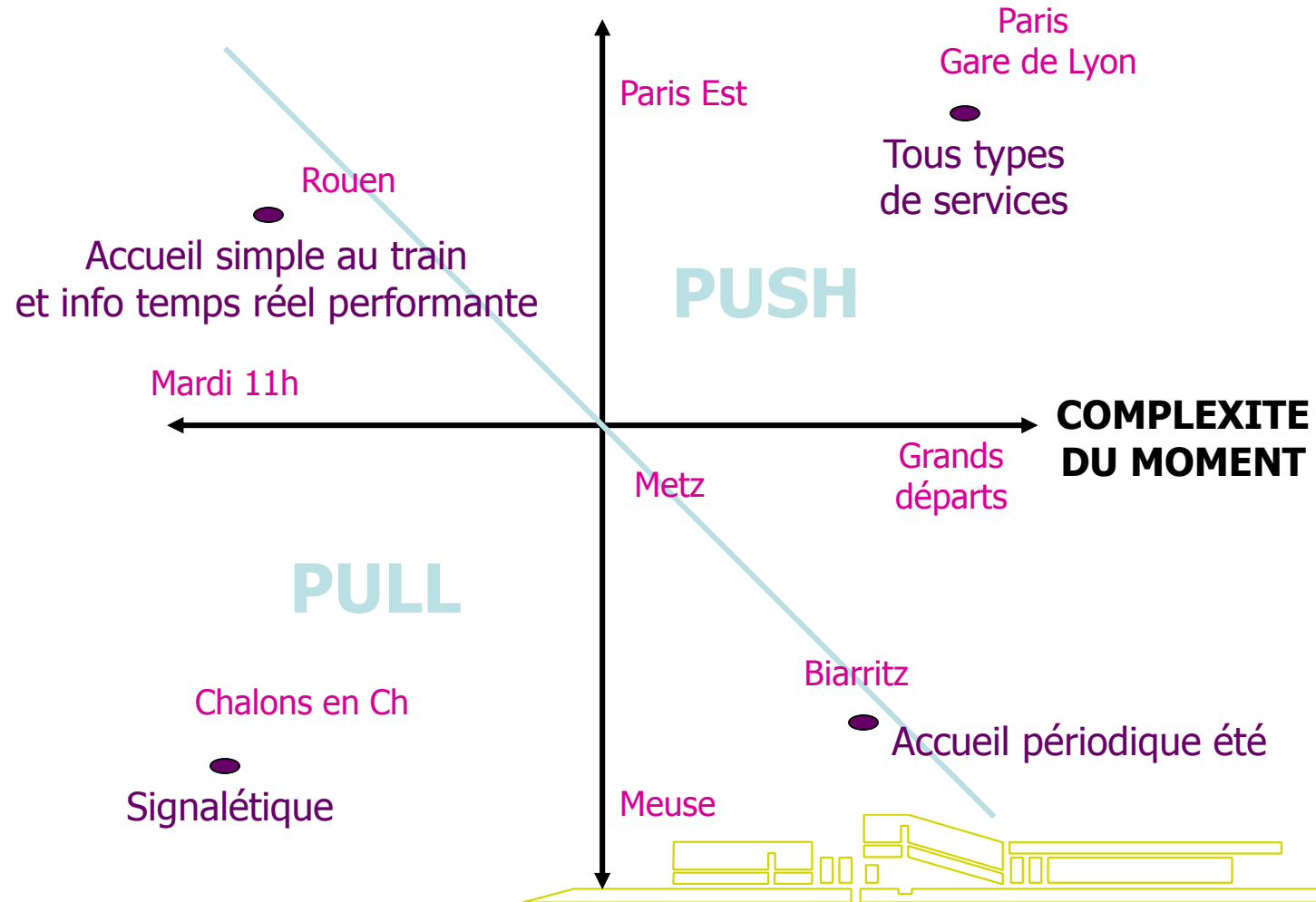
Service : how to handle Space and Time

- Situations in stations vary according to :
 - Selon les périodes :
 - Semaine/week-end, période creuse/de pointe
 - Situation normale/situation perturbée
 - Selon les lieux :
 - Accès à la gare
 - Accès aux quais
 - Zones d'attente et de services
 - Selon les modalités d'utilisation du train
 - Train de banlieue à fort volume
 - Train de grandes lignes à réservation obligatoire
- The service must adapt to those variations in order to get a good compromise between cost and utility



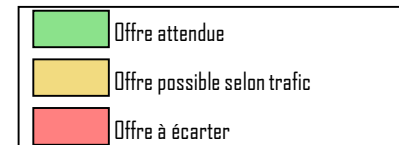
Le « Mapping » du service en gares

« COMPLEXITE »
DU LIEU ET DE
L'OFFRE TRAINS



Time dimension in Catering

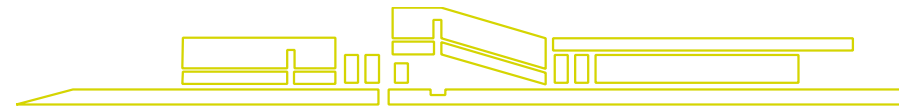
		Achat très impliquant				
		Gare Pendulaire	Gare Business	Gare Privé- Loisirs	Gare Mixte	Méga gare
Service à table	Restauration de destination (2h)					
	Brasserie (1h)					Brasserie Flo
	Food court					Foodissimo
	Fast Food				Mc Donald's	
	Coffee shop					
Comptoir	Snacking (15-30 min)		Paul Café	Pomme de Pain		
	Café ou bar				Illy Café	Time Café
	Vente à emporter	Bonne Journée				Brioche Dorée
	Libre service alimentaire					
Self service	Petite épicerie - superette	8 à Huit				



The tools to manage space & time for a better service

- **Space : le « zonomètre »**
 - Le zonomètre définit les zones d'action des personnels et des mobiliers du service dans la gare :
 - Zones de flux départs/arrivées
 - Zones d'attente
 - Zones d'accès aux quais
 - Zones d'accès à la gare

- **Time : le « chronogramme »**
 - Le chronogramme définit (parfois à la minute près) les interventions de chacun des personnels afin que celles-ci soient toujours coordonnées et utiles.



5. As a conclusion...



Conclusion

- The Station is obviously a relevant place for marketing
- Increasing diversity of passengers and TOCs leads to a diversification of stations services offer
- Each station must build its offer
- A stations network must offer a coherent services offering

