

Next Station

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



Marketing des Services

JC Favin Lévèque / Jean Michel Juy



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

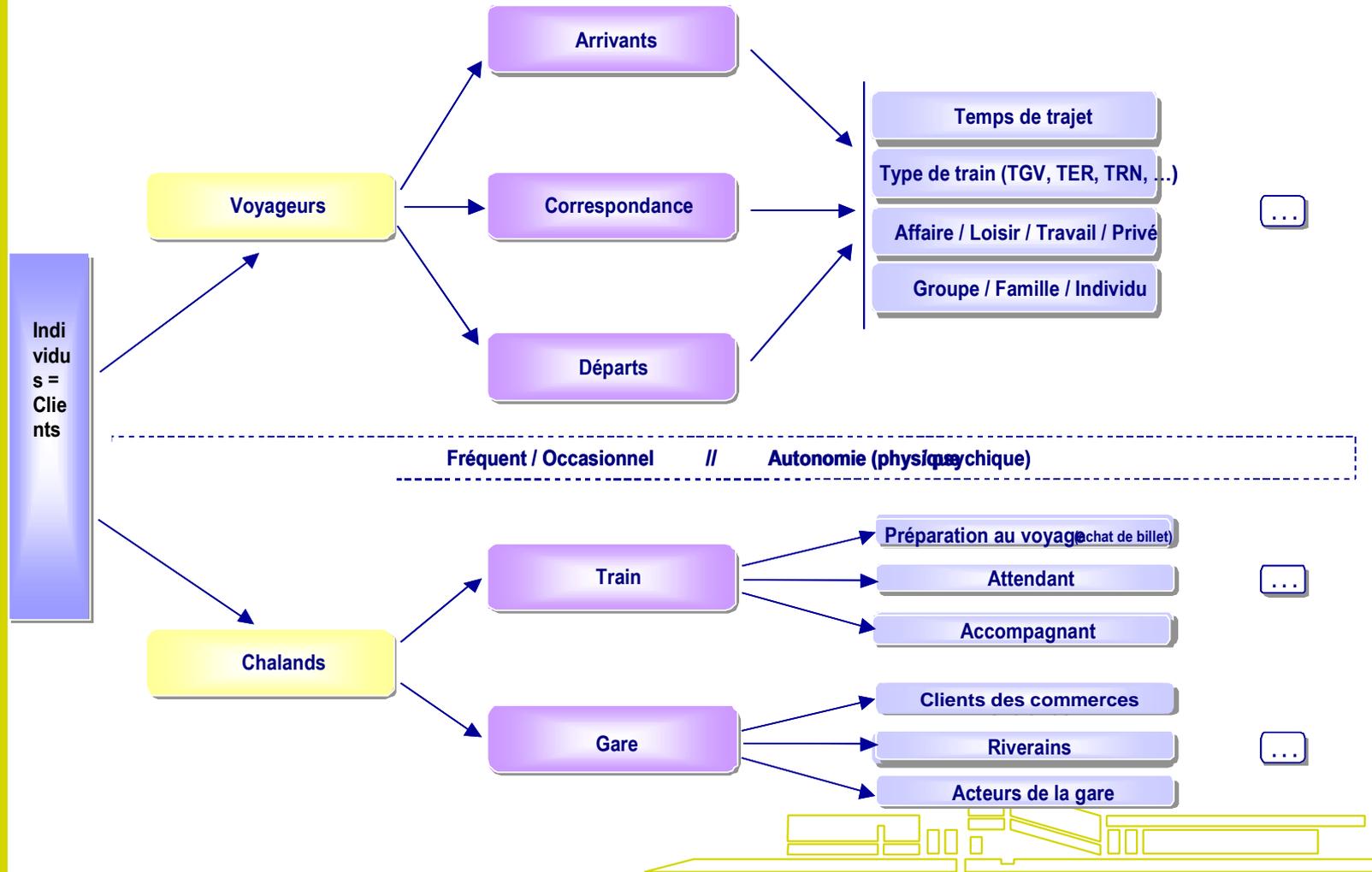


One can also do marketing in stations...

- 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



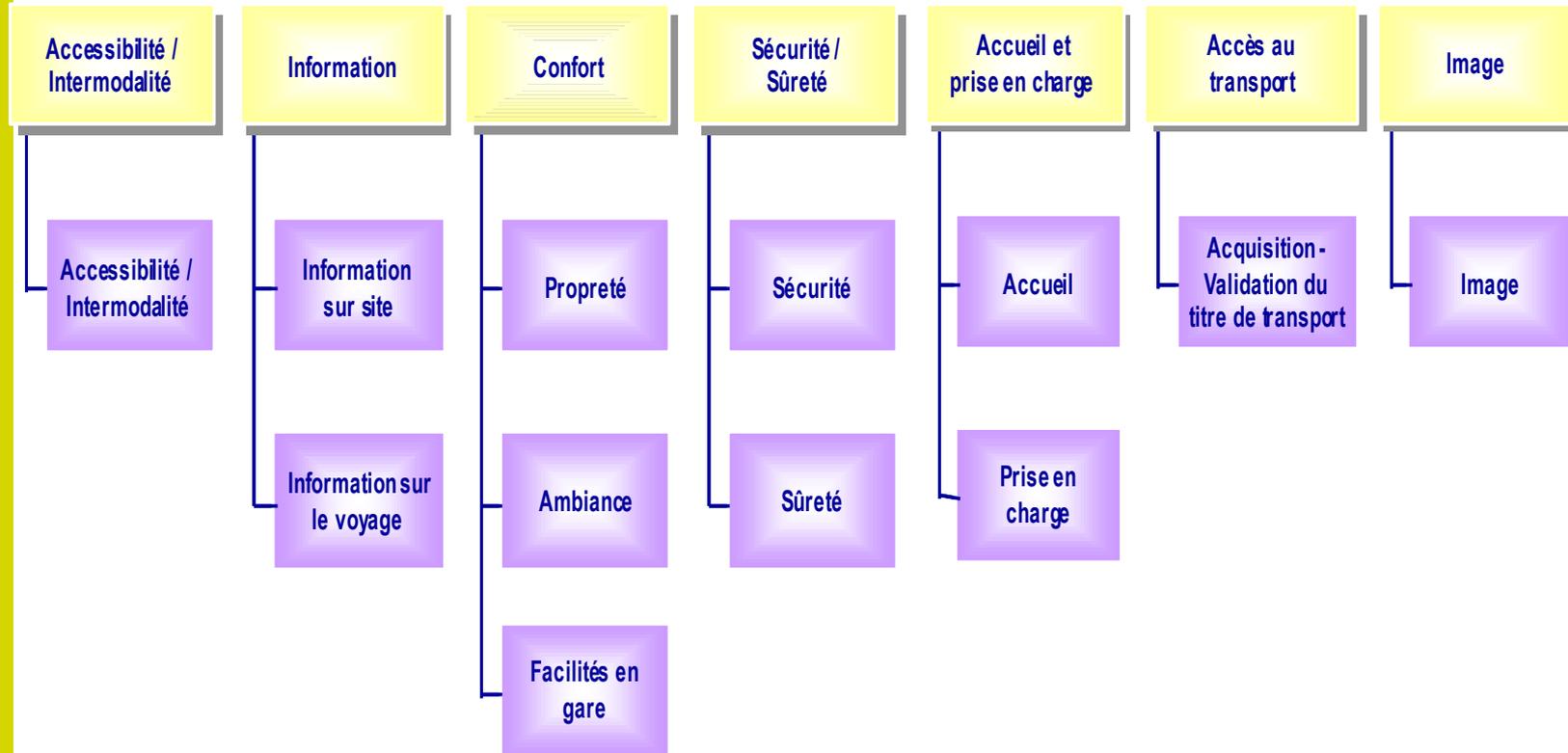
Stations segmentation : 7 major groups

	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**

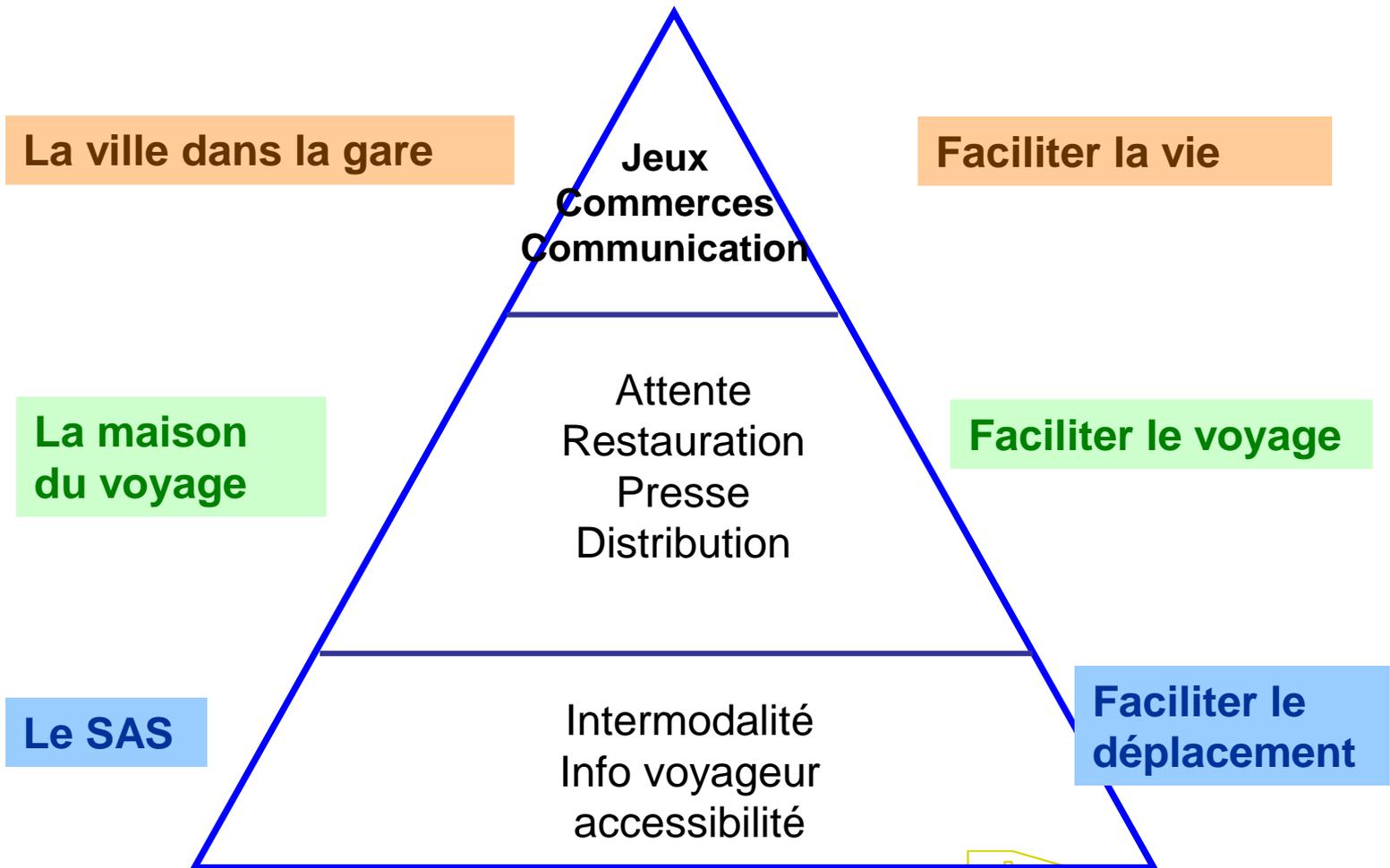
**Sold « on
demand »**



3. The services offer



The services Pyramid



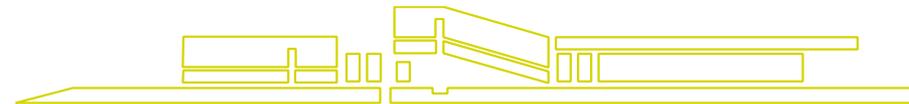
3. The services offer

3.1. Passenger information



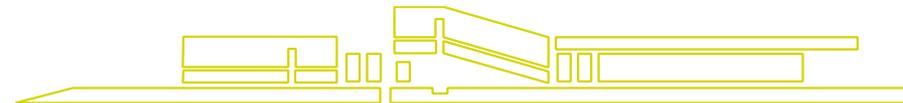
The « Communicating Station » Time

- « 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
OK

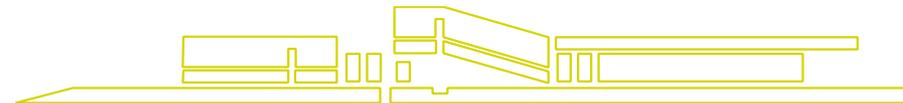


Aide Mentions légales




My Information in pocket

Your train directly on your PDA or smartphone



3. The services offer

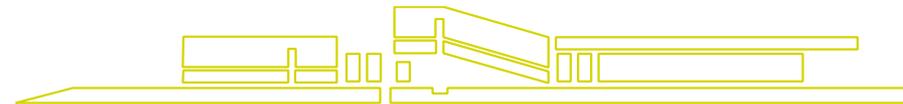
3.2. Reception



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 »



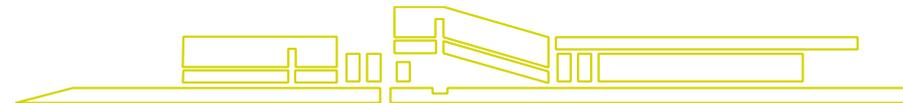
« La maison du voyage »



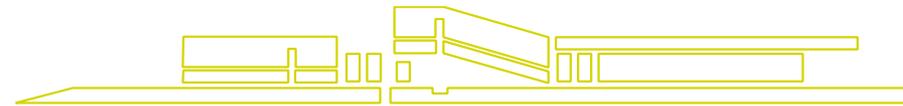
« La maison du voyage »



« La maison du voyage »



The City in station



The City in station



The City in station



The City in station

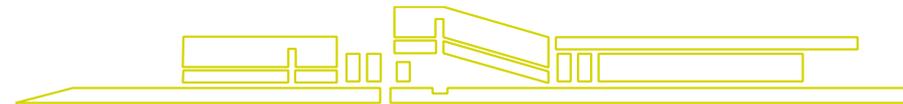


4. The time dimension for services



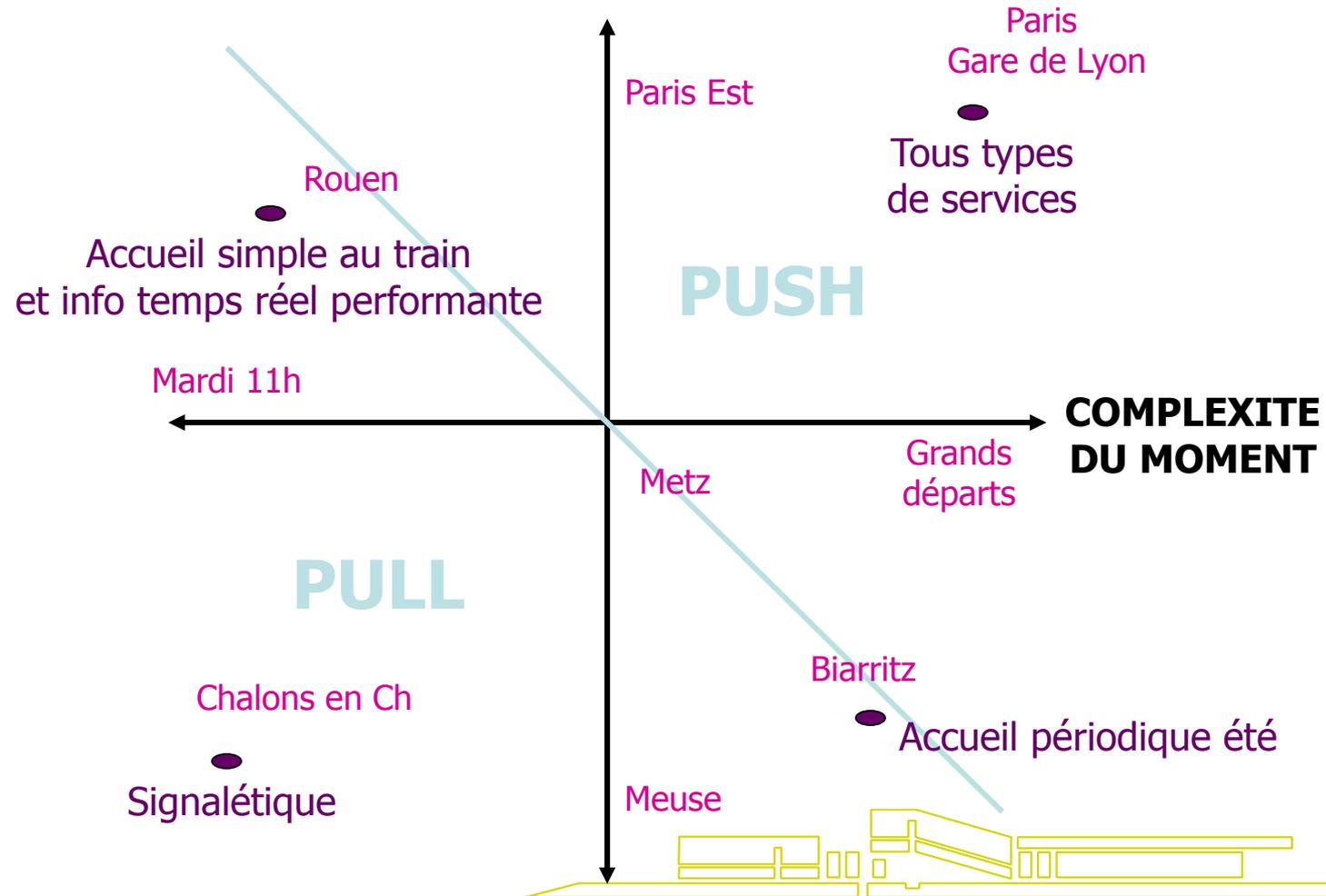
Service : how to handle Space and Time

- 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

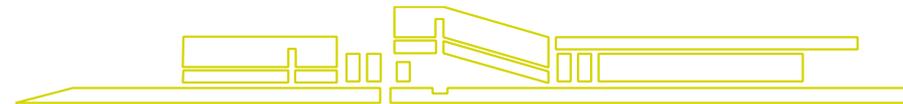
		Achat très impliquant				
		Gare Pendulaire	Gare Business	Gare Privé- Loisirs	Gare Mixte	Méga gare
Service à table	Restauration de destination (2h)					
	Brasserie (1h)					Brasserie Flo
	Food court					Foodissimo
	Fast Food				Mc Donald's	
	Coffee shop					
Comptoir	Snacking (15-30 min)		Paul Café	Pomme 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				

	Offre attendue
	Offre possible selon trafic
	Offre à écarter

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

