

---



**30** YEARS  
OF LOW  
FARES  
**RYANAIR**

1985 - 2015



Gran Canaria 02 octubre 2015



# La aerolínea favorita en Europa

- ➔ Tarifas más bajas/costes unitarios más bajos de Europa
- ➔ No 1 tráfico de Europa – 104m
- ➔ No 1 cobertura de Europa – 74 Bases
- ➔ No 1 servicio cliente Europa – tarifas bajas, puntualidad, equipaje  
– programa “Siempre Mejorando”
- ➔ Reservas e índice de ocupación en aumento
- ➔ 380 aviones nuevos = transportaremos 160m pax 2024
- ➔ 30 años en materia de seguridad





# No 1 en cobertura en Europa

→ 74 bases

→ 194 aeropuertos

→ 31 países

→ +1.600 rutas

→ 104m clientes anuales

→ 317 x B737 flota

→ 380 x pedido B737





# Las tarifas más bajas en Europa

	<u>Tarifa media</u>	<u>% &gt; Ryanair</u>
<b>Ryanair</b>	<b>€47</b>	
<b>Norwegian</b>	<b>€81</b>	<b>+72%</b>
<b>easyJet</b>	<b>€84</b>	<b>+79%</b>
<b>Aer Lingus</b>	<b>€94</b>	<b>+100%</b>
<b>Air Berlin</b>	<b>€120</b>	<b>+155%</b>
<b>Lufthansa</b>	<b>€230</b>	<b>+389%</b>
<b>IAG</b>	<b>€231</b>	<b>+391%</b>
<b>Air France / KLM</b>	<b>€253</b>	<b>+438%</b>
<b>Avg Competitor Fare</b>	<b>€156</b>	<b>+232%</b>



Source: Latest Annual Reports

País (Cap m)*	No. 1	No. 2	No. 3	Share
UK (117)	easyjet	 <b>RYANAIR</b> LOW FARES. MADE SIMPLE.	BA	17%
Alemania (112)	Luft	Air Berlin	 <b>RYANAIR</b> LOW FARES. MADE SIMPLE.	5%
España (105)	 <b>RYANAIR</b> LOW FARES. MADE SIMPLE.	Vueling	Iberia	18%
Italia (85)	 <b>RYANAIR</b> LOW FARES. MADE SIMPLE.	Alitalia	easyJet	26%
Francia (72)	AF- KLM	easyJet	 <b>RYANAIR</b> LOW FARES. MADE SIMPLE.	7%
Portugal (19)	TAP	 <b>RYANAIR</b> LOW FARES. MADE SIMPLE.	easyJet	21%
Bélgica (15)	 <b>RYANAIR</b> LOW FARES. MADE SIMPLE.	SN Brussels	Jetairfly	26%
Irlanda(15)	 <b>RYANAIR</b> LOW FARES. MADE SIMPLE.	Aer Lingus	BA	<b>48%</b>
Polonia (15)	 <b>RYANAIR</b> LOW FARES. MADE SIMPLE.	LOT	Wizz	29%
Marruecos (12)	RAM	 <b>RYANAIR</b> LOW FARES. MADE SIMPLE.	easyJet	12%

\*Cap Stats Departing Seats 2015



# Siempre Mejorando año 1



**FY15 Año fiscal 15**

**Tráfico + 11% (90m)**  
**Ocupación + 5% (88%)**



# Siempre Mejorando año 2 (hasta hoy)



**FY16**

**Tráfico 12% 104m**  
**Ocupación 2% 90%**



# Siempre Mejorando – compromiso cliente

## 1 SIEMPRE MEJORANDO

LA MANERA EN LA PROMETEMOS HACER LAS COSAS

- Prometemos escuchar y estar dispuestos a cambiar.
- Prometemos siempre esforzarnos en mejorar su viaje y la opción de destinos.



## 3 PROMETEMOS LA MEJOR OPCIÓN DE DESTINOS ELECCIÓN

- Prometemos la más amplia elección de destino con 1600 rutas entre los 189 destinos en 30 países europeos.
- Prometemos trabajar duro para desarrollar nuestra red de rutas y ofrecerle nuevos destinos.
- Prometemos poner a la venta nuestro horarios con más antelación que la de nuestra competencia para que Uds puedan reservar con más antelación y beneficiarse de nuestra tarifas bajas.
- Prometemos trabajar duro para mejorar nuestro horarios en las rutas con más tráfico.



## 5 NOS ESFORZAREMOS PARA QUE SU VIAJE SEA DE LO MAS AGRADABLE

### DISFRUTAR

- Prometemos en cada vuelo de Ryanair una tripulación profesional que le facilitará un viaje agradable y puntual.
- Tiene la opción de llevar un segundo bulto de mano gratis en cabina y de reservar su asiento.
- Le prometemos una fantástica opción en el menú y en los productos que encontrará a bordo.
- Prometemos que nuestro servicio Family EXTRA simplifica viajar en familia y le permite ahorrar aún más.



## 7 PROMETEMOS SER TRANSPARENTES Y EVITARLE CUALQUIER COMPLICACIÓN

### TRANSPARENCIA

- Prometemos avisarle de cualquier cambio, retraso o cancelación escasos.
- Prometemos ofrecerle todo la información que necesite sobre nuestra web o nuestra aplicación móvil.
- Si ha cometido un pequeño error haciendo su reserva tendrá 24 horas para corregirlo sin cargo alguno.
- Le permitiremos cambios en sus reserva pagando un cargo.
- Le permitiremos cancelar su reserva pagando un cargo.
- Prometemos tramitar sus reclamaciones de manera rápida y justa con un reembolso dentro de 7 días si éste procede.
- Comunicamos con nuestro clientes usando el canal de comunicación que prefieren – chat, teléfono, correo electrónico.



## 8 PROMETEMOS INNOVACIÓN PARA QUE SU VIAJE SEA AGRADABLE Y FÁCIL

### INNOVACIÓN

- Prometemos a nuestros clientes que le sea fácil usar sus dispositivos móviles con nosotros para reservar un billete, facturar, reservar un coche y descargar la tarjeta de embarque.
- Prometemos desarrollar constantemente nuestra sitio web y nuestra aplicación móvil para ofrecer a nuestro clientes la mejor experiencia digital con facilidad de uso, transparente y divertida porque reservar un viaje tiene que ser agradable.
- Prometemos una opción amplia de ancillaries para que disponga de todo lo que necesita para viajar.



## PROMETEMOS LAS TARIFAS MÁS BAJAS

### VALOR

- Prometemos encontrar opciones para abaratar nuestros costes operativos y que Uds. se beneficien de ello.
- Prometemos la tarifas más bajas en Europa en cada una de nuestras rutas – así de sencillo.
- Prometemos monitorizar las tarifas de nuestra competencia y que estas no sean mejores que las nuestras.
- Prometemos tarifas promocionales que le permitirá ahorrar aun más.
- Prometemos que nunca tendremos un cargo por combustible.
- Prometemos que nuestro servicio Business Plus le ofrecerá billetes flexibles y una serie de ventajas con las mejores tarifas.



## 4 PROMETEMOS SU SEGURIDAD COMO PRIMERA PRIORIDAD

### SEGURIDAD

- Estamos orgullosos de nuestra seguridad a lo largo de 30 años en la industria durante los cuales hemos transportado 750 millones de pasajeros de manera segura.
- Prometemos operar la flota más moderna y respetuosa con el medio ambiente en Europa y mantenerla con los estándares más exigentes.
- Prometemos poner a disposición de nuestros pilotos y tripulaciones la tecnología más moderna.



## 6 PROMETEMOS QUE SEREMOS SIEMPRE LA AEROLINEA MÁS PUNTUAL DE EUROPA

### PUNTUALIDAD

- Prometemos ser líderes en llevarle a destino de forma puntual. Hemos sido la compañía aérea más puntual de Europa estos 10 últimos años.
- Prometemos tener el número mínimo de vuelos cancelados.
- Prometemos ser la compañía que tiene menos equipajes perdidos.





# Siempre Mejorando año 2 (futuro)



Interior nuevo - Dic 15



Uniforme nuevo – Dic 15



Desfibrilador – Nov 15



'Bloquear' precio – Oct 15



Nueva Web & App – Oct 15



Más aeropuertos princip. – Oct 15



Seguros – Oct 15



# Siempre Mejorando - website

- MyRyanair mejorada
- Página web personalizada
- Proceso de reserva simplificada
- Opción de 'bloquear' la tarifa
- Servicios extras mejorados
- Venta de seguros 'transparente'
- Oct 15

The screenshot shows the Ryanair website dashboard for Miss Roxanne Smith. The top navigation bar includes links for Plan a Trip, Manage Trips, Useful info, Travel extras, My Account, and a flag icon. The dashboard features a sidebar with menu items: Dashboard, Passengers, Payments, Preferences, Rewards, Inflight, and Community. The main content area includes a welcome message, a progress bar for myRyanair (90%), a survey about holiday car hire, a myActivity log, and a mySavings section showing £177.00.

**RYANAIR** Plan a Trip Manage Trips Useful info Travel extras My Account

**Dashboard**

- Passengers
- Payments
- Preferences
- Rewards
- Inflight
- Community

Welcome back, **Miss Roxanne Smith**  
Member since 21 January 2015  
[View profile](#)

Total flights **8**

myRyanair progress **90%**

You are nearly an **EXPERT**

myRewards  
Earn little **treats** for your upcoming flight  
[Find out more](#)

mySavings  
**£177.00** ↑  
[Show more](#)

Help us help you. Answer these questions and you'll be rewarded!

34% of holiday goes hire a car for the holidays. **What about you?**

Yes a big family wagon Yes a small car

Yes other No I never do

myActivity

20:30	Flight saved	Return, Dublin to Barcelona
19:55	Profile change	Travel document added
19:55	Flight saved	Return, Dublin to London
19:55	Flight booked	Dublin to Barcelona
19:55	Profile change	New passenger added

[Show more](#)



# Siempre Mejorando – nuevo uniforme





# Mejoras en cabina

- Nuevo diseño
- Nuevo compartimento equipaje
- Nuevos menus
- Desfibrilador a bordo
- A partir de nov 15





# A bordo - nuevo Sky interior de Boeing





## A bordo - nuevo Sky interior de Boeing

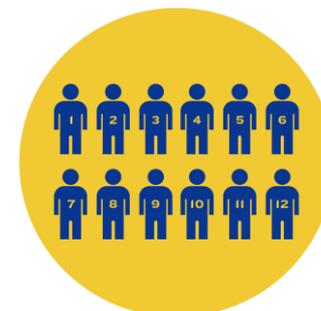
- ➔ Nuevos asientos con línea más fina
- ➔ Más espacio entre asientos
- ➔ Nueva iluminación
- ➔ Más altura
- ➔ Interior Sky mejora exp. cliente
- ➔ A partir de enero 15





# Récord verano

	Junio		Julio		Agosto	
Clientes	9.5m	+14%	10.1m	+11%	10.4m	+10%
Tip. ocupación	93%	+5%	95%	+4%	95%	+2%
Puntualidad	91%	+4%	90%	+3%	90%	+0%



**EXTRA PER FLIGHT**



✈ Récord junio/julio/agosto 2015 tráfico

✈ Primera aerolínea con > 10m de pasaj. internacionales en 1 mes

✈ Tráfico anual de 104m



# España 2015

✈ Primer vuelo en 2002

✈ 11 bases

✈ 24 aeropuertos

✈ +500 rutas

✈ 32m pasajeros /año

✈ 24.000 empleos (ACI)

✈ €3.400m ahorro /año





# Gran Canaria invierno 2015

- ✈ 3 aviones basados
- ✈ 26 rutas invierno 15
- ✈ 4 nuevas rutas:  
BLO, FKB, KRK, CGN
- ✈ 63 vuelos semana (+24%)
- ✈ 1m pasajeros anuales
- ✈ 1.000 empleos (ACI)
- ✈ €117m ahorro anual





- **Año 1 de Siempre Mejorando ha sido un éxito**
- **Año 2 de siempre mejorando ofrece mejor experiencia y innovación (104m pasaj.)**
- **Nuevos aviones - incremento capacidad & mejor experiencia cliente**
- **30 años de tarifas bajas - gastos & tarifas bajas**
- **Canarias invierno: 111 rutas, 10 nueva rutas , 4.7m pasajeros**
- **104m pasajeros, ahorro €11.000m anual volando con Ryanair**
- **Ryanair.com será la plataforma de reserva No.1 en Europa**
- **Siempre mejorando cumple con pasajero, accionista**