

CROATIA AIRLINES

A REGIONAL STAR ALLIANCE MEMBER 



Tržište

Od svog osnutka Croatia Airlines povezuje hrvatske gradove s najvažnijim europskim metropolama, a preko njih i s cijelim svijetom, dajući tako svoj doprinos razvoju hrvatskog turizma kao i cjelokupnog gospodarstva. Također, kao nacionalni zračni prijevoznik, tvrtka prometuje na linijama unutar Hrvatske.

Razvojni planovi Croatia Airlinesa usmjereni su na širenje mreže odredišta u jugoistočnoj Europi te učvršćivanje pozicije regionalnog lidera.

Uz letove u domaćem prometu, Croatia Airlines u svojoj ponudi ima direktne letove za Amsterdam, Beč, Bruxelles, Frankfurt, Kopenhagen, London, München, Pariz, Podgoricu, Prištinu, Sarajevo, Skopje, Rim i Zürich. Najzastupljenija su tržišta Njemačke (36%), Austrije (11%), Švicarske (11%) i Velike Britanije (7%). Tijekom 2007. godine, u uvjetima liberalizacije zračnog prometa i jačanja konkurencije, ostvaren je tržišni udio od 41%.

Dostignuća

U gotovo 20 godina svoga postojanja Croatia Airlines dobila je niz certifikata i nagrada. Tako je kompanija 16. listopada 2001. godine od njemačkih zrakoplovnih vlasti (LBA - Luftfahrt Bundesamt) dobila certifikat JAR 145, odnosno dozvolu kojom postaje ovlaštena za bazno i linijsko održavanje zrakoplova u skladu s najvišim europskim standardima.

Sredinom listopada 2004. godine tvrtka je dobila odobrenje EASA Part 145, koje se odnosi na

standarde koje treba ispuniti organizacija ovlaštena za održavanje zrakoplova i zrakoplovnih uređaja. Odobrenje je primljeno od EASA-e (European Aviation Safety Agency), tijela koje predstavlja zakonodavnu i izvršnu zrakoplovnu vlast Europske unije oko uspostavljanja visokoga zajedničkog standarda sigurnosti u zračnom prometu i zaštiti okoliša. EASA Part 145 zamjenjuje i upotpunjuje dosadašnji certifikat JAR 145.

8. prosinca 2005. godine Croatia Airlines drugi je put uspješno prošla vrlo zahtjevnu nezavisnu IOSA (IATA Operational Safety Audit) provjeru sigurnosti letenja i obnovila IOSA certifikat. Riječ je o IOSA programu kojim je Međunarodna udruga avioprijevoznika (International Air Transport Association - IATA) uspostavila jedinstveni svjetski standard za ocjenu sigurnosti letenja aviokompanija u članstvu udruge. Croatia Airlines bio je treći operator u svijetu koji je 2003. godine primio taj certifikat.

U veljači 2004. godine počeo je redizajn zrakoplova, koji je 15. svibnja 2005. u Providencu, SAD, proglašen jednim od 10 pobjednika nagrade ReBrand 100. Osim ovoga priznanja, promotivni projekti Croatia Airlinesa uvršteni su i u mnoge žirirane strukovne izložbe, stručne časopise te internet stranice u zemlji i inozemstvu. Dva je puta osvojen Grand Prix na natjecanju za kalendar godine te nagrada za jumbo plakat desetljeća.

U srpnju 2007. g. Croatia Airlines nagrađena je za integraciju procesa plaćanja preko interneta s primjenom Verified by Visa i MasterCard Secure

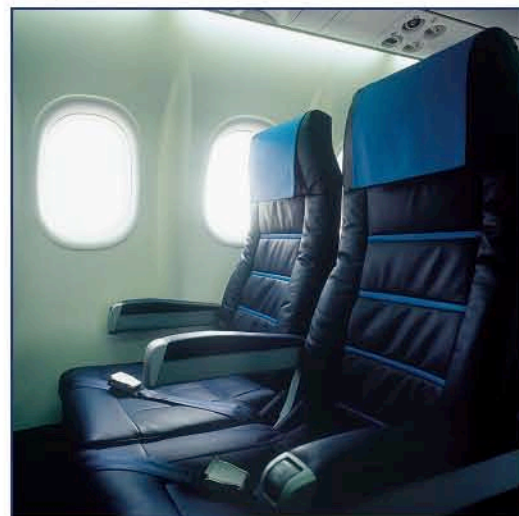
code sigurnosnih standarda u već postojeće rješenje Amadeus Internet booking.

Povijest

Croatia Airlines hrvatska je zrakoplovna tvrtka (međunarodna oznaka CTN, oznaka letova OU) osnovana 1989. godine pod imenom Zagal. Tvrtka je počela letjeti sa zrakoplovima Cessna 402C i 310R te Cessna Citation II, a osnovna djelatnost bila je noćni prijevoz pošte i ekspresnih UPS pošiljaka. Poslije prvih demokratskih izbora u Hrvatskoj Zagal 23. srpnja 1990. godine mijenja ime u Croatia Airlines. Uoči turističke sezone 1991. godine unajmljena su dva zrakoplova MD82 i 5. svibnja obavljen je prvi komercijalni let na domaćoj liniji Zagreb - Split, koji predstavlja početak putničkog prijevoza. Godine 1992. Croatia Airlines od Lufthanse kupuje tri zrakoplova Boeing 737-200 i dogovara tehničku podršku. Let Zagreb - Frankfurt 5. travnja 1992. predstavlja početak letenja i u međunarodnom redovitom prometu. Iste je godine u Frankfurtu otvoreno prvo inozemno predstavništvo kompanije, a veliki korak za kompaniju bio je i ulazak u Međunarodnu udruhu za zračni promet (IATA).

U razdoblju od 1993. do 1995. godine u flotu stižu još dva Boeinga 737 i tri zrakoplova ATR42 i do kraja 1995. godine Croatia Airlines povezuje Hrvatsku s 25 europskih odredišta.

U travnju 1997. dužnost glavnog direktora preuzima Ivan Mišetić, koji je i danas na čelu kompanije, a u to doba počinje najintenzivnija



razvojna faza. Dolaskom unajmljenog Airbusa A320, 29. svibnja 1997., počinje obnova flote zrakoplovima tipa Airbus. Sukladno ugovoru s tvrtkom Airbus Industrie, kompanija svoj prvi novi zrakoplov A319 preuzima u Hamburgu 21. siječnja 1998. godine. Te godine tvrtka postaje i punopravna članica Europske udruge avioprijevoznika (AEA). Do lipnja 2000. godine u flotu je uključeno još pet novih i najsvremenijih zrakoplova srednjeg doleta, tri A319 i dva A320, čime je završena obnova flote. U međuvremenu su prodani svi zrakoplovi Boeing 737.

Među najvažnijim je događajima u povijesti tvrtke nesumnjivo ulazak u regionalno članstvo udruge Star Alliance u prosincu 2004. godine.

U svibnju 2008. godine Croatia Airlines započela je obnovu flote uvođenjem novog tipa zrakoplova Dash 8-Q400 koji je u potpunosti zamijenio zrakoplove tipa ATR 42.

Hrvatski nacionalni avioprijevoznik danas je srednje velika europska zrakoplovna tvrtka koja u redovitom i čarter prometu povezuje glavni grad Zagreb s jadranskim odredištima te Hrvatsku s Europom i svijetom.

Proizvod

Croatia Airlines mrežni je prijevoznik koji nudi uslugu putničkog prijevoza na letovima kratkoga i srednjeg doleta u ekonomskom i poslovnom razredu, u domaćem i međunarodnom prometu. Kompanija svoje poslovanje nastoji u najvišoj mogućoj mjeri prilagoditi potrebama tržišta i putnika i to kvalitetom usluge koja se temelji na sigurnosti, točnosti letenja, poznavanju tržišta i suradnji s uglednim avioprijevoznicima. Kontinuirano se provodi mjerenje zadovoljstva putnika uslugom kao metode za utvrđivanje kvalitete usluge koju pružamo u odnosu na očekivanja njenih korisnika.

U veljači 2002. godine uvedena je usluga FlyOnLine kojom se putnicima omogućuje rezervacija mjesta poslovnoga i ekonomskog razreda preko interneta. Usluga FlyOnLine se konstantno unapređuje, a mogućnost online rezervacije zrakoplovnih karata dostupna je na 8 jezika: hrvatskom, njemačkom, engleskom, francuskom, nizozemskom, španjolskom, ruskom i talijanskom.

Zrakoplovi Airbus opremljeni su najsvremenijim audiovizualnim sustavima na kojima se putnici, preko informativnih filmova, upoznaju s kompanijom i Republikom Hrvatskom.

Od travnja 2005. godine putnici Croatia Airlinesa mogu sudjelovati u svjetski poznatom Miles & More loyalty programu nagrađivanja čestih putnika.

Nedavni razvoj

U svibnju 2008. godine Croatia Airlines uvela je u flotu novi tip zrakoplova - Dash 8-Q400. Riječ je o najsvremenijim turboprop zrakoplovima, kapaciteta od 76 sjedala, a karakterizira ih vrlo niska razina buke i posebno dizajniran interijer.

U rujnu je kompanija tržištu ponudila još dvije nove usluge: web check-in i plaćanje zrakoplovnih karata na bankomatima Privredne banke Zagreb. Web check-in putnicima omogućuje jednostavnu i fleksibilnu registraciju za let preko osobnih računala u vlastitom domu ili uredu. Usluga naplate i izdavanja elektroničkih zrakoplovnih karata Croatia Airlinesa preko bankomatske mreže PBZ-a još je jedan od načina da se putnicima olakša planiranje putovanja.

Također, od 2008. godine Croatia Airlines, Diners Club Adriatic i Erste & Steiermärkische Bank izdaju prvu companion karticu u Hrvatskoj. Svi dosadašnji i budući korisnici Diners Club Croatia Airlines kreditne kartice imaju mogućnost zatražiti i Visa karticu. Korisnici jedne ili obje kartice izravno postaju članovi nagradnog programa Miles & More, a potrošnja po obje kartice bilježit će im se na isti račun.

Promocija

Croatia Airlines od osnutka sustavno stvara svoj vizualni identitet, a posljednja veća promjena bila je

redizajn zrakoplova 2004. godine. Kvadrat, prepoznatljivi simbol hrvatskoga nacionalnog identiteta, apliciran je na rep zrakoplova i stavljen u dinamičnu formu koja predstavlja kretanje (putovanja). Novim izgledom naglašene su osnovne kompanijske poruke: kvaliteta, sigurnost i udobnost na svakome letu. To su ujedno i poruke koje kompanija nastoji prenijeti kroz sve svoje medijske aktivnosti, kako na domaćem tržištu, tako i u inozemstvu. Kompanijski slogan „Više od udobna leta“ opisuje cjelokupnu uslugu od trenutka rezervacije zrakoplovne karte pa sve do dolaska na konačno odredište. Osim promocije kroz tiskane i elektroničke medije, kompanija se tržištu prezentira i nastupima na svim važnijim turističkim sajmovima u Europi.

Vrijednosti robne marke

Croatia Airlines kao nacionalni zračni prijevoznik u misiji je odredila društvenu odgovornost povezivanja države zračnim putem, u inozemnom i domaćem prometu, ali i veliku ulogu u doprinosu razvoju hrvatskog turizma.

Kompanija se neprekidno prilagođava potrebama turističke privrede i turističkoga razvoja mrežom izravnih letova za Zagreb kao glavni grad te za jadranska odredišta, u suradnji sa svojim zrakoplovnim partnerima i usklađivanjem s drugim oblicima transporta, gdje god je to moguće.

Više od udobna leta

AMSTERDAM
BRUXELLES
BRUKELLES
FRANKFURT
LONDON
MÜNCHEN
PARIS
PRAG
ZÜRICH

Odaberite Croatia Airlines za svoja putovanja!

Suvremena flota, pažljivo sastavljeno mrežno i lokalizirano usluge jamstvo su vašeg zadovoljstva. Posjetite našu web stranicu i rezervirajte mjesto na letu.

www.croatiaairlines.com

CROATIA AIRLINES
A REGIONAL STAR ALLIANCE MEMBER

poštivanje letačkih procedura pridonosi maksimalnoj zaštiti okoline, osobito kad je riječ o buci.

www.croatiaairlines.com



U kabini zrakoplova poslužuju se hrvatska hrana i vino, a hrvatske prirodne ljepote, povijesne vrednote i kulturna zbivanja predočavaju se tijekom leta u putnom časopisu i kroz promotivne turističke filmove. Tu su i filmovi kojima se budi svijest o potrebi zaštite posebnih i ugroženih vrsta: film koji promovira projekt dobrih dupina u creskom i lošinjskom akvatoriju, film o lipicancima u đakovačkoj ergeli i film o Čigoču, europskom selu roda.

Također, Croatia Airlines promovira i sponzorira mnoge kulturne događaje i različite sportove, a s Hrvatskim olimpijskim odborom neprekidno surađuje.

Svoje usluge tvrtka temelji na suvremenim i ekološki osmišljenim zrakoplovima, a strogo

JESTE LI ZNALI...

Croatia Airlines

- Sektor tehničkih poslova Croatia Airlinesa vodeća su organizacija u regiji u održavanju zrakoplova, s više od 15 godina iskustva. Osim održavanja vlastite flote, stručnjaci hrvatske zrakoplovne tvrtke obavljaju zahtjevne radove i za treće strane.
- Elektroničke zrakoplovne karte za letove Croatia Airlinesa moguće je platiti na bankomatima Privredne banke Zagreb.