

CROATIA AIRLINES

A REGIONAL STAR ALLIANCE MEMBER 

Tržište

Geoprometni položaj Hrvatske kao mediteranske zemlje na križanju zračnih putova za južnu, istočnu i srednju Europu pogoduje planovima Croatia Airlinesa, koji su usmjereni prema ostvarivanju visokih tržišnih zahtjeva i to zadržavanjem svih postojećih odredišta redovnog prometa i širenjem mreže linija u zemlje jugoistočne Europe s ciljem povećanja tržišnog udjela. Doprinos razvoju turizma Republike Hrvatske posebni je zadatak Croatia Airlinesa, a ostvaruje se zadovoljavanjem turističke potražnje na glavnim emitivnim tržištima Njemačke, Austrije, Francuske, Nizozemske, Velike Britanije i Irske.

Croatia Airlines od svog osnutka povezuje hrvatske gradove s najvažnijim europskim metropolama (Amsterdam, Beč, Bruxelles, Frankfurt, London, München, Pariz, Rim, Zürich), a u ponudi kompanije najviše su zastupljena tržišta Njemačke (36%), Austrije (11%), Švicarske (11%) i Velike Britanije (7%). Tijekom 2006. godine, u uvjetima liberalizacije zračnog prometa i jačanja konkurencije, ostvaren je tržišni udio od 36%.

Dostignuća

U više od 15 godina postojanja Croatia Airlines dobio je niz certifikata i nagrada. Tako je kompanija 25. listopada 2001. godine od njemačkih zrakoplovnih vlasti (LBA - Luftfahrt Bundesamt) dobila certifikat JAR 145, odnosno dozvolu kojom postaje ovlaštena za bazno i linijsko održavanje inozemnih zrakoplova u skladu s najvišim europskim standardima.

U sredini 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 certifikat JAR 145.

Tvrtka je 8. prosinca 2005. godine drugi 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.

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. Zagal poslije prvih demokratskih izbora u Hrvatskoj 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 udrugu 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 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 najsuvremenijih 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.

Hrvatski nacionalni avio prijevoznik danas je srednje velika europska zrakoplovna tvrtka koja u redovitom i charter 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. Kompanija 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 avio prijevoznicima.

U veljači 2002. godine uvedena je usluga FlyOnline kojom se putnicima omogućuje rezervacija mjesta poslovnoga i ekonomskog razreda preko interneta. Na stranicama se može pretraživati više od 6800 internetskih cijena u ponudi tvrtke koja je među prvim aviokompanijama u regiji primijenila ovakav program ponude. Godine 2005. uvedena je usluga telefonske prodaje karata, koja omogućuje istodobnu rezervaciju i plaćanje zrakoplovnih karata preko telefona za letove iz Hrvatske.

Zrakoplovi Airbus opremljeni su najsuvremenijim 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.



te međusobno prihvaćanje elektroničkih karata na letovima drugih aviokompanija. U 2007. godini planirano je proširenje primjene elektroničkih karata na sva odredišta, kao i na odredišta najvažnijih partnerskih kompanija, osobito onih iz udruge Star Alliance.

Od 1. studenoga 2006. u primjeni je novi model cijena za međunarodne letove sa sniženim cijenama i povoljnijim uvjetima putovanja. Novom tarifnom strukturom smanjene su razlike među razredima u cijeloj mreži, a pojednostavljeni su i uvjeti primjene. Putovanja su postala još fleksibilnija zbog mogućnosti kombiniranja tarifa u ekonomskom i poslovnom razredu, čime je postignuta i veća raspoloživost sjedala za više kombinacija tarifa.

Uz golemu podršku Croatia Airlinesa lani je u zagrebačkoj zračnoj luci s radom počeo računalni sustav through check in. Riječ je o

sustavu koji omogućuje računalnu registraciju putnika za let, što omogućuje još brži protok putnika i zrakoplova u procesu prijema i otpreme putnika.

Promocija

Croatia Airlines od osnutka sustavno stvara svoj vizualni identitet, a posljednja veća promjena bio 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 u svim medijskim aktivnostima na domaćem tržištu i u inozemstvu.

Kompanijski slogan Više od udobna leta opisuje cjelokupnu uslugu od trenutka rezervacije zrakoplovne karte pa sve do dolaska u krajnje odredište. Osim promocije u tiskanim i elektroničkim medijima kompanija se tržištu predstavlja i nastupima na svim važnijim turističkim sajmovima u Europi.

Vrijednosti robne marke

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

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

U putničkoj kabini zrakoplova poslužuju se hrvatska hrana i vino, a hrvatske prirodne ljepote, povijesne vrijednosti i kulturna događanja predstavljaju se tijekom leta u putnom časopisu i u promotivnim turističkim filmovima. Tu su i filmovi kojima se potiče svijest o zaštiti posebnih i ugroženih vrsta - film o projektu dobrih dupina u creskom i lošinjskom akvatoriju, film o konjima lipicancima u đakovačkoj ergeli i film o Čigoču, europskom selu roda.

Također, Croatia Airlines predstavlja 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 poštivanje letačkih procedura pridonosi najvišoj mogućoj zaštiti okoline, osobito kad je riječ o buci.

www.croatiaairlines.com



Nedavni razvoj

U rujnu 2006. godine kompanija je uvela cjeloviti prikaz cijena za međunarodne letove u kojemu ukupan cjenovni iznos međunarodne karte uključuje i pristojbe zračnih luka te ostale naknade. Novim oblikom prikazivanja nude se potpuno transparentne cijene, što je u skladu s aktualnim zahtjevima međunarodnoga zrakoplovnog tržišta i željama putnika.

Dana 29. listopada 2006. Croatia Airlines uveo je i u potpunosti primijenio elektroničke karte. Potpuna primjena podrazumijeva izdavanje elektroničkih karata na vlastitim letovima, izdavanje elektroničkih karata kroz mrežu putničkih agencija



Preletite
gužvu

CROATIA AIRLINES

062 777 777

Putujem, dakle jesam. A svijet je prekrasan...

Odlaberite Croatia Airlines za svoja putovanja! Suvremena flota, pažljivo sastavljen red letenja, stalni razvoj usluga i ljubaznost osoblja jamstvo su vašeg zadovoljstva.

CROATIA AIRLINES
A REGIONAL STAR ALLIANCE MEMBER

www.croatiaairlines.hr

Više od udobna leta

JESTE LI ZNALI...

Croatia Airlines

- Croatia Airlines imao je čast u zrakoplovima ugostiti Svetog Oca Ivana Pavla II. čak tri puta (1994., 1998. i 2003. godine).
- Kompaniji je bila povjerena i organizacija prijevoza cijele izložbe Dora Maar i Picasso 2004. godine te izložbe Dragocjenosti otomanske umjetnosti 1999. godine.
- U rujnu 2006. godine na letu iz Frankfurta u Zagreb zabilježen je petnaestmilijunti putnik u povijesti tvrtke.