

# Notre cheminement pour faire passer les clients En premier.



**James Hoblyn**

Président, Bombardier Services à la clientèle  
Avions spécialisés et avions amphibies

**EBACE 2011**  
Genève, Suisse

**BOMBARDIER**

## Ordre du jour

- **Faire passer les clients en premier**
- **Annonces**

## Ordre du jour

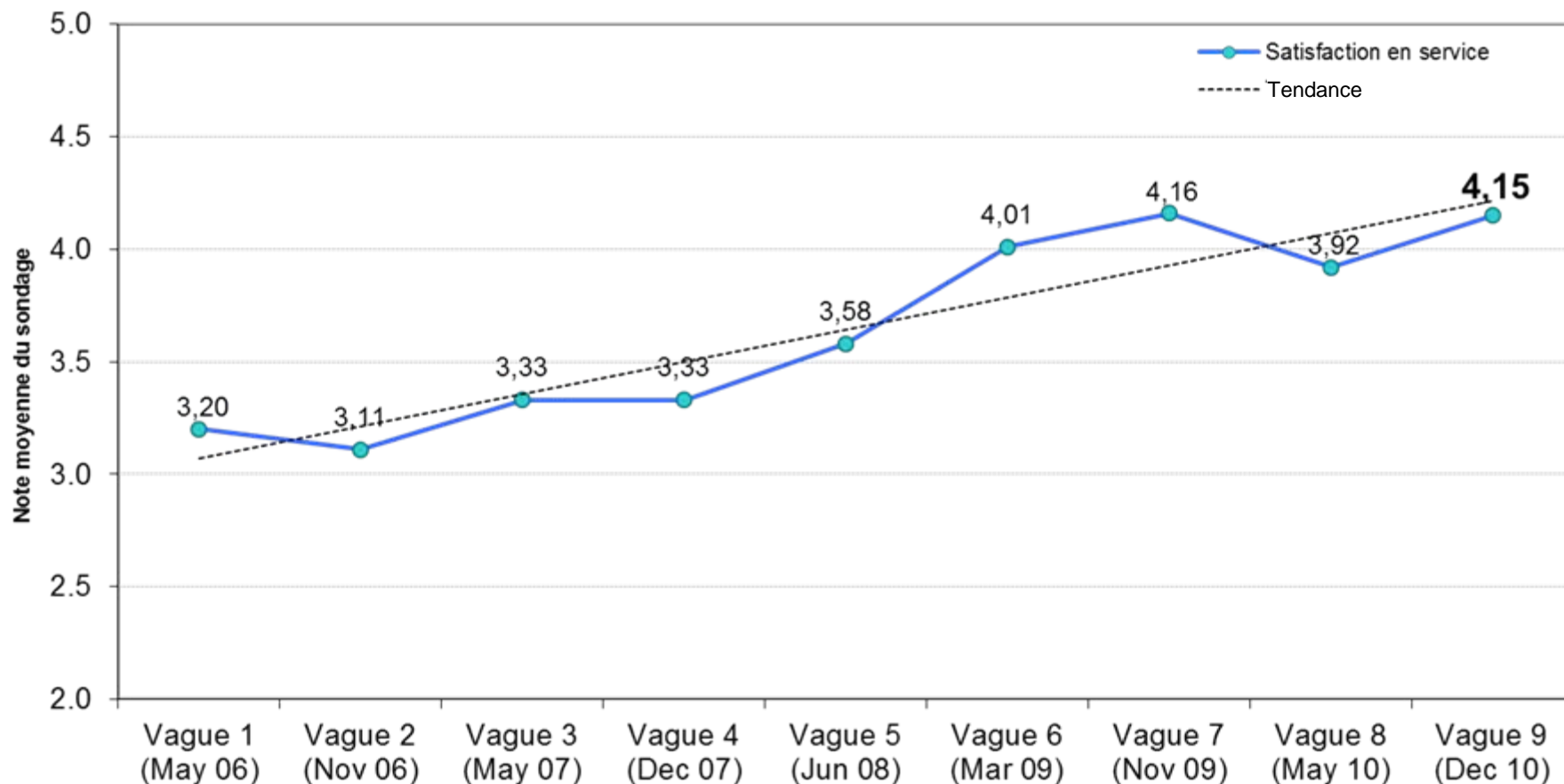
- **Faire passer les clients en premier**
- Annonces

Une seule **promesse** définit notre mission et anime notre équipe

# Vous. D'abord.

- **Peu importe où vous allez, peu importe ce dont vous avez besoin, nous rassemblons main-d'œuvre, enthousiasme et rendement pour que le travail soit fait et bien fait.**
- **Nous travaillons pour veiller à ce que les clients restent au premier plan et nous fournissons l'appui de toute une entreprise vouée à votre réussite.**
- **Réceptifs. Fiables. Prêts. Chez Bombardier Services à la clientèle, nous faisons passer nos clients en premier.**

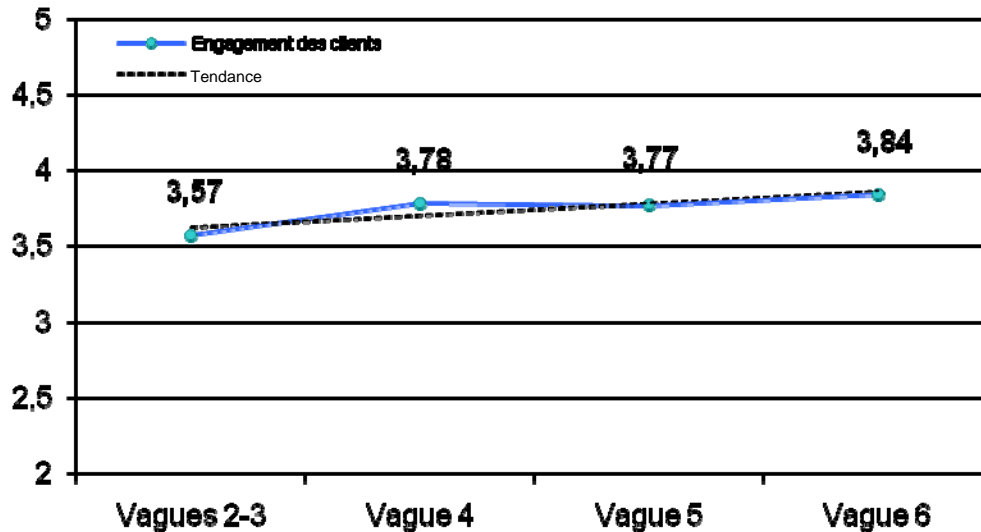
## Avec une **stratégie solide** en main, nous générons une plus grande **satisfaction de la clientèle des Avions d'affaires**



# Objectif partagé et unifié :

les Avions commerciaux suivent la tendance

## Avions commerciaux : *Tendance de l'engagement des clients*



## Priorités communes : *tirer profit de notre expertise intersectorielle*

- Normes d'exploitation, de sécurité et de fiabilité améliorée
- Gestion des fournisseurs
- Disponibilité des pièces et qualité
- Soutien mondial
- Services personnalisables pour de grandes flottes ou pour des avions individuels

# Notre promesse **alimente** notre stratégie



**Qualité**



**Réceptivité**



**Déploiement international**

# Notre promesse **alimente** notre stratégie



**Qualité**



**Réceptivité**



**Déploiement international**



# Récentes réalisations en matière de qualité pour les Avions d'affaires

## ***GARANTIE DE QUALITÉ DES PIÈCES***

- Prise de position quant aux pièces (sans défaut constaté et & élimination de toute pièce neuve défectueuse)
- Aucun frais si nous ne livrons pas de la qualité



---

## ***PARITÉ DES PRIX DES PIÈCES***

- Initiative de parité des prix pour les clients des Avions d'affaires du monde entier
- Promotion tant sur les pièces durables que sur les pièces consommables
- Prix réduits pour un total de 13 000 pièces consommables



# Notre promesse **alimente** notre stratégie



**Qualité**



**Réceptivité**



**Déploiement international**

# Récentes réalisations en matière de qualité pour les Avions d'affaires

## ***EXPANSION DES CAPACITÉS (TEMPS DE RÉPONSE)***

- Expansion de 30 % des ressources de l'équipe mobile de réparations européenne



---

## ***PARTS EXPRESS À DUBAÏ***

- Service couvrant maintenant l'Europe, le Moyen-Orient, l'Afrique et l'Asie



BOMBARDIER  
CUSTOMER SERVICES  
BUSINESS AIRCRAFT

# You.

BOMBARDIER **PARTSEXPRESS**, NOW OUT OF DUBAI.

GOING FARTHER TO PUT YOU FIRST.

AT BOMBARDIER\* CUSTOMER SERVICES, OUR DEDICATION TO PUTTING OUR CUSTOMERS FIRST EXTENDS AROUND THE WORLD. THAT'S WHY WE HAVE EXPANDED OUR **PARTSEXPRESS**\* SERVICE TO CUSTOMERS IN THE MIDDLE EAST, AFRICA AND PARTS OF ASIA. BASED AT OUR NEW OFFICE IN DUBAI, WE NOW HAVE THE ABILITY TO MOVE PARTS AND PEOPLE FAST, TO RESOLVE AOG SITUATIONS AND GET YOU BACK IN THE AIR AGAIN. REST ASSURED THAT WHEREVER BUSINESS TAKES YOU, YOU CAN COUNT ON US TO PUT YOU FIRST.

Visit <http://customerservices.aero.bombardier.com/>  
to learn more about the many ways Bombardier Customer Services puts You, First.

\*Registered and/or unregistered trademark(s) of Bombardier Inc. or its subsidiaries.  
© 2011 Bombardier Inc. All rights reserved.

**BOMBARDIER**

# Notre promesse **alimente** notre stratégie



**Qualité**



**Réceptivité**



**Déploiement international**

# Récentes réalisations en matière de qualité pour les Avions d'affaires

## **PLUS DE GENS SUR PLACE**

- Bureaux de soutien régionaux (RSO) ouverts à Dubaï, Mumbai et Hong Kong
- 18 nouveaux employés embauchés pour les bureaux internationaux en 2010



## **RÉSEAU DE MAINTENANCE EN PLEINE CROISSANCE**

- Nouveaux établissements de service agréés : Arab Wings (Jordanie), AV West (Australie)
- L'établissement de Bombardier à Amsterdam célèbre son premier anniversaire



## **MEILLEURE DISPONIBILITÉ DES PIÈCES**

- 180 millions \$ investis dans de nouveaux stocks
- Ouverture d'un nouveau dépôt de pièces à Hong Kong



## **FORMATION À L'ÉCHELLE MONDIALE**

- Biréacteurs *Learjet 40/45* et *Challenger 300* ajoutés à Amsterdam grâce aux services de fournisseur de formation agréé de CAE
- Simulateurs des biréacteurs *Learjet 45* (Mexique) et *Challenger 605* (Dubaï) à ajouter



**BOMBARDIER**

# Nous sommes LE réseau mondial



		CONCURRENT 1	CONCURRENT 2
Personnel de service et de soutien sur le terrain	187	79	40
Installations en propriété exclusive et établissements de service agréés	63	32	23
Dépôts de pièces	10	3	12
Pièces en stock dans le monde entier	1,4 G\$	0,5 G\$	1,2 G\$

Source : concurrents des Avions d'affaires :  
d'après leurs sites Web respectifs, leurs communiqués de presse récents et les articles des médias spécialisés – 6 avril 2011

**BOMBARDIER**

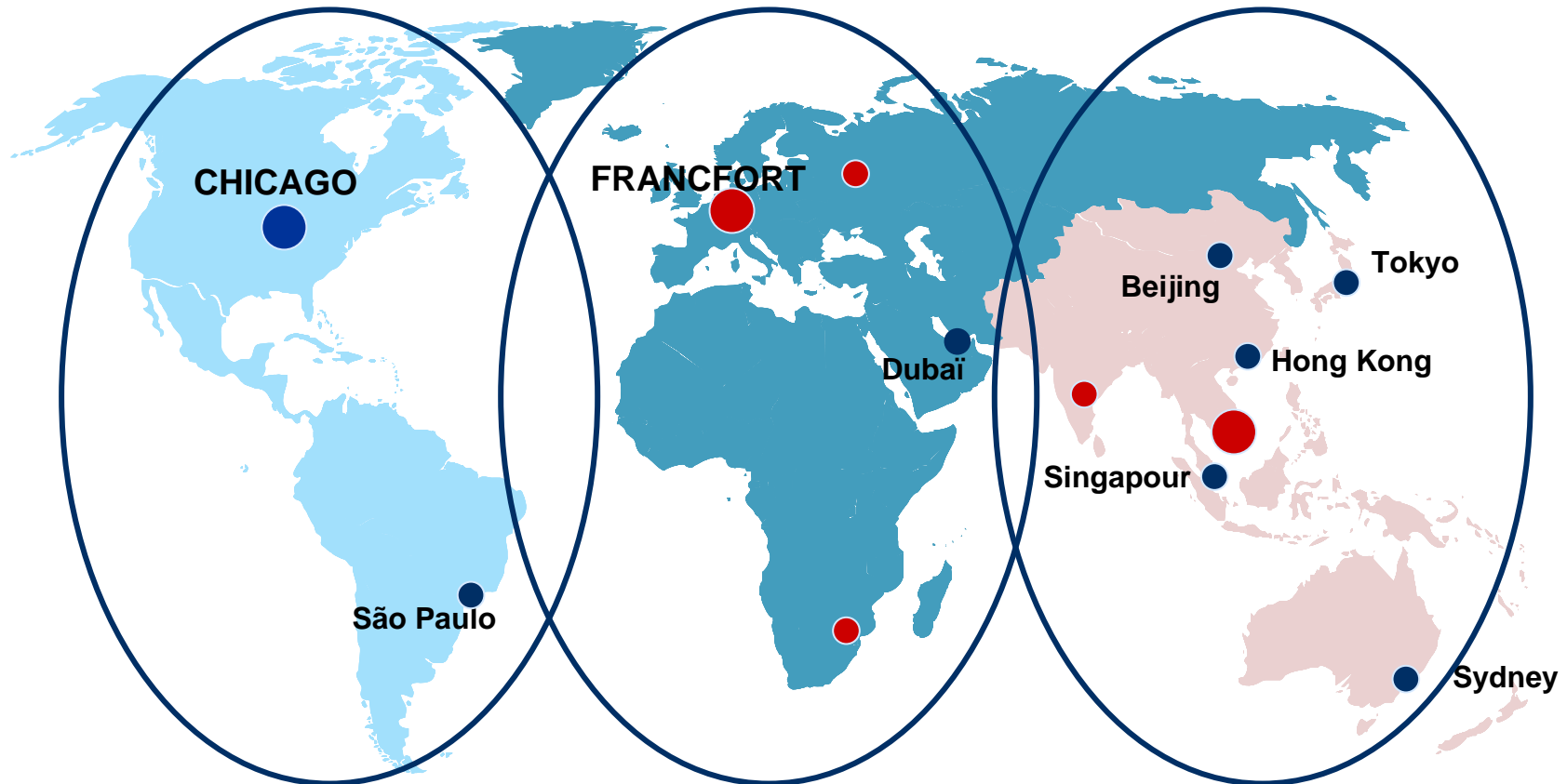
# Accroissement de notre présence régionale : Réseau de distribution des pièces



*Amériques*

*Europe, Moyen-Orient et Afrique*

*Asie-Pacifique*



● Plaque  
tournante  
existante

● Dépôt  
existant

● Plaque  
tournante  
future

● Dépôt  
futur

**BOMBARDIER**



## Ordre du jour

- Faire passer les clients en premier
- **Annonces**

# Smart Services pour Bombardier Avions d'affaires

## ÉPROUVÉ

Smart Parts célèbre ses **25 ans** et plus de 1 000 avions inscrits

## PRÉVISIBLE

Améliore la **prévisibilité** des **coûts** de maintenance

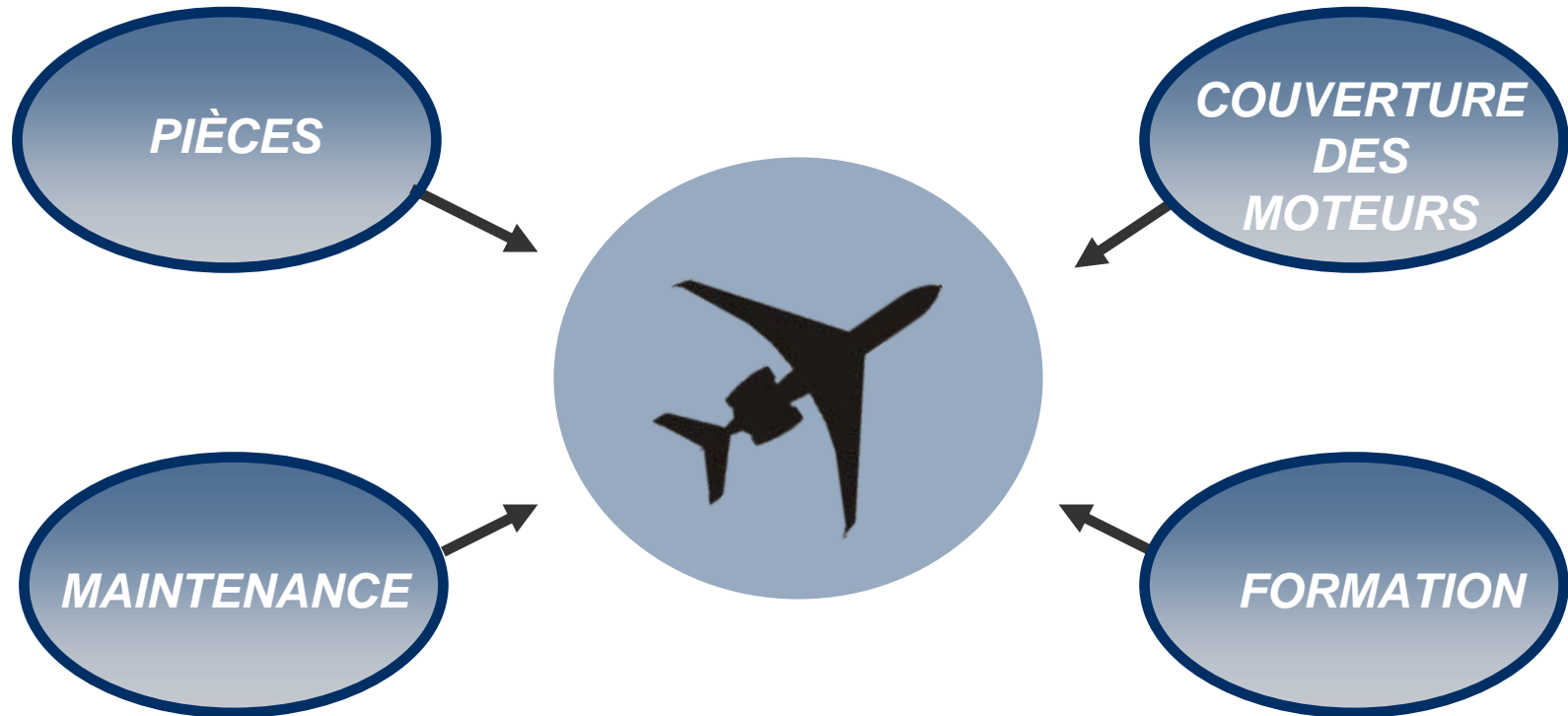
## SIMPLE

Simplicité des frais de service par nombre mensuel d'heures de vol – pouvant être étendus à d'autres services

# Smart Services en expansion pour répondre aux besoins des clients



Un avion ou une flotte



Une entente intégrée

## Entente de service et de soutien novatrice et intégrée

- Reconnaissance des capacités de service et de soutien de Bombardier
- Services de maintenance en ligne et de révision générale
  - Autour du monde, pas seulement dans les Amériques
- **Soutien de pièces complets**
  - Smart Parts
  - Couverture logistique complète

**Intégration de la force de Bombardier à NetJets en une solution exhaustive – Smart Maintenance Plus**



**James Hoblyn, président, Bombardier Services à la clientèle**

**Chuck Suma, premier vice-président, NetJets**

**Gary Martin, vice-président, Bombardier Services à la clientèle**

**BOMBARDIER**

# Merci

<http://customerservices.aero.bombardier.com>