

طيران الإمارات تستثمر ملياري دولار للارتقاء بتجربة العملاء





أعلنت طيران الإمارات عن استثمار أكثر من ملياري دولار، لتعزيز تجربة عملائها على متن الطائرة، بما في ذلك تنفيذ برنامج ضخم ابتداء من عام 2022 لتحديث التصاميم الداخلية لأكثر من 120 طائرة، إضافة إلى تنفيذ تحسينات على الخدمات الأخرى في جميع المقصورات. ويأتي هذا الإعلان تحقيقاً لوعده علامة طيران الإمارات التجارية بـ«تميز دائم» لجميع منتجاتها وخدماتها.

وقال تيم كلارك، رئيس طيران الإمارات: «في الوقت الذي يخضع كثيرون لضغوط الصناعة بخفض التكاليف، فإن طيران الإمارات تمضي قدماً وتستثمر من أجل تقديم تجارب أفضل لعملائنا. لقد واصلنا خلال الجائحة إطلاق خدمات ومبادرات جديدة، لضمان سفر عملائنا بثقة وسهولة، بما في ذلك إطلاق مبادرات رقمية، لتحسين تجارب العملاء على الأرض. أما الآن، فنحن بصدد إطلاق سلسلة من البرامج المكثفة لنقل تجارب طيران الإمارات المتميزة على متن الطائرة إلى مستوى أعلى».

وتشمل بعض أحدث مبادرات طيران الإمارات خيارات وجبات أفضل، وقائمة نباتية جديدة كلياً، وتجربة «سينما في الأجواء»، وترقية مقصورات الطائرات، وخيارات مستدامة، ونهجاً شاملاً في إدخال لمسات صغيرة تجعل من السفر تجربة لا تُنسى. ويمكن لركاب طيران الإمارات، اعتباراً من أغسطس الجاري، التطلع إلى

إلهام جديد، قوائم جديدة: تضافرت جهود فريق الطهاة الحائز جوائز، وفريق تموين الطائرات العالمي • ومجموعة متنوعة من الموردين، لتصميم وتقديم أفضل تجربة طعام فاخرة في الأجواء. وسوف يتوفر لركاب الدرجة الأولى على بعض خطوط طيران الإمارات قوائم جديدة، تضم أطباقاً مثل سمك السلمون المقلي مع صلصة الموكيكا وأرز الكريول، وصدر البط المشوي مع الزعتر البرتقالي، والبروكلي المطهو على البخار، وبطاطا فوندان. كما ستقدم قوائم جديدة لركاب درجتي الأعمال والسياحية في الأول من سبتمبر (أيلول) المقبل

خيارات نباتية جديدة: تم تنسيق قائمة الأطعمة النباتية الجديدة بعناية لتلبية الأعداد المتزايدة من العملاء الذين يتبعون هذا النهج. وسوف يستمتع النباتيون، أو أي راكب يرغب بوجبة نباتية لذيذة وصحية، بأطباق الذواقة

المحضرة يدوياً، مثل فطر كينج أويستر المحمص، وبرياني بنكهة الكاكايا، وشرائح الكرنب المزينة بالبرتقال المشوي. أما اختيارات الحلويات، فتشمل كعكة الكمأة بالشوكولاتة مع البندق والفسق ورقائق الذهب، وتورته العنب الأخضر المزينة بببتلات الورد المسكرة، وكاسترد الفانيليا، وكومبوت التوت مع لآليّ اليوزو. وتتوفر الأطباق النباتية للطلب المسبق في جميع الدرجات

- **تجربة الكافيار والمشروبات:** عززت طيران الإمارات تجربة الدرجة الأولى، التي تعد معياراً لتميّز الخدمة. «ويستمتع العملاء بكميات غير محدودة من الكافيار الفاخر في إطار خدمة «تناول الطعام عند الطلب سينما في الأجواء»: يمكن لعملاء الدرجة الأولى الاستمتاع بلحظات لا تُنسى أثناء مشاهدة الأفلام على متن الطائرة، وذلك بطلب وجبات السينما الخفيفة، والاختيار من بين 5000 قناة متنوعة على نظام طيران الإمارات وتشمل قائمة الوجبات الخفيفة كلاسيكيات مثل لفائف «ice» للمعلومات والاتصالات والترفيه الجوي اللوبستر، والعصير مع شرائح الفاكهة، وبقول الإدامامي، والفشار المملح، ويمكن طلبها حسب الرغبة في أي وقت. ويتاح لجميع الركاب أيضاً إعداد التجربة الترفيهية قبل رحلاتهم، وذلك بالتصفح والاختيار المسبق للأفلام أو البرامج التلفزيونية على تطبيق طيران الإمارات، ثم مزامنتها مع النظام على الطائرة
- **من المزرعة إلى الطبق، سلسلة توريد مستدامة:** يتوفر لركاب طيران الإمارات المغادرين من دبي تناول خضروات طازجة مقطوفة من «بُستانك»، أكبر مزرعة رأسية في العالم والتي افتتحت حديثاً باستثمار 40 مليون دولار في مشروع مشترك من خلال «الإمارات لتموين الطائرات». وتواصل طيران الإمارات الاستثمار في العمليات المستدامة وسلاسل التوريد، والبحث عن موردي أغذية محليين ومزارع حيثما أمكن ذلك لتقديم منتجات طازجة على الطائرات
- **Ecole تدريب متخصص لأفراد طاقم الضيافة:** دخلت طيران الإمارات في شراكة مع «إيكول هوتيلير دي لوزان إحدى أفضل مدارس إدارة الضيافة في العالم، لصياغة استراتيجية الضيافة» [hôtelière de Lausanne] الخاصة بالناقلة وتشجيع تجارب ملهمة للعملاء. وباشر طاقم طيران الإمارات المشاركة في برامج تدريبية مكثفة تركز على تقديم الخدمة بركائزها الأربع: التميّز والتركيز والابتكار والشغف
- **تطوير مقصورات جميع الدرجات:** الاستثمار الأكثر أهمية هو تجديد شامل للتصاميم الداخلية لطائرات الأسطول، حيث سيجري تجهيزها بمقاعد جديدة أو معاد تنجيدها، وواجهات وأرضيات جديدة وميزات أخرى في جميع المقصورات. وعند اكتمال برنامج التحديث، سيضم أسطول طيران الإمارات ما مجموعه 120 طائرة مجهزة بمقصورة الدرجة السياحية الممتازة، حيث تعد طيران الإمارات الناقلة الوحيدة في المنطقة التي توفر هذه الدرجة. ومن المقرر أن تدخل أولى الطائرات إلى مركز الإمارات الهندسي للتعديل التحديثي في نوفمبر (تشرين الثاني) المقبل، حيث تجري حالياً أعمال التخطيط والتجارب