

Emirates redéfinit l'expérience de la vente au détail avec le lancement officiel d'Emirates World' à Dubaï

- Le dernier concept de magasin de détail accueille les clients avec une expérience immersive.
- Conformément à la promesse de la compagnie aérienne « Fly Better », le service personnalisé restera au cœur de l'expérience et sera adapté aux besoins des clients
- Le premier magasin pilote « Emirates World » est inauguré à Dubaï et sera progressivement déployé sur l'ensemble du réseau de la compagnie
- La compagnie aérienne prévoit d'investir 100 millions d'AED au cours des trois prochaines années dans le cadre de sa stratégie de vente au détail

Dubai, EAU, 02 Décembre 2022: Emirates a officiellement ouvert son magasin de vente au détail « Emirates World » au cœur de Jumeirah, l'une des communautés les plus dynamiques de Dubaï. Située dans le Jumeirah Town Centre, la nouvelle boutique de la compagnie aérienne, d'une superficie de 3 000 pieds carrés, est un espace ouvert et fluide où les clients peuvent acheter tout ce dont ils ont besoin pour voyager, dans un environnement de type lounge. Il offrira également aux clients la possibilité de s'immerger littéralement dans les produits phares d'Emirates grâce aux technologies VR/AR.

Emirates World a été officiellement inauguré avec une cérémonie spéciale de coupe de ruban par Son Altesse Sheikh Ahmed bin Saeed Al Maktoum, Président et Directeur Général d'Emirates Airline & du Group. Étaient également présents à cet événement Sir Tim Clark, Président d'Emirates Airline, Adnan Kazim, Directeur Commercial d'Emirates, des cadres supérieurs des services commerciaux et des ventes d'Emirates, ainsi que des représentants du gouvernement, des invités du secteur, des entreprises clientes et des membres des médias.

Adnan Kazim, Directeur Commercial d'Emirates, a déclaré: « Emirates World établit une nouvelle norme pour l'expérience de la vente au détail de voyages et incarne notre engagement à fournir aux clients les meilleurs produits et services à chaque point de contact. L'ouverture de cette dernière boutique conceptuelle est l'expression de notre vision de la vente au détail pour l'avenir et marque la première de plusieurs boutiques que nous ouvrirons dans les années à venir sur notre réseau. Il s'inscrit également dans notre stratégie de vente au détail plus large visant à rendre l'expérience en magasin plus pratique, plus attrayante et plus personnelle. Nous utiliserons un mélange de technologies de pointe et de services personnalisés fournis par nos conseillers en voyages très compétents. Notre espace ouvert, accueillant et fonctionnel permettra également aux clients de découvrir nos produits tels que les sièges Premium Economy, en plus d'une foule d'autres expériences présentées avec élégance. »

Le magasin Emirates World présente un plan d'étage ouvert et fluide qui permet aux clients de se déplacer avec aisance et de se plonger dans les expériences interactives proposées. Un mobilier léger et moderne est réparti dans tout le magasin et de généreuses touches de verdure offrent plus d'ambiance à l'environnement relaxant. Les conseillers en voyages expérimentés d'Emirates seront là pour fournir des conseils d'experts pour les besoins de voyage de bout en bout des

clients, sans qu'ils aient besoin de prendre plusieurs jetons. La taille des équipes a également été doublée à l'Emirates World Store afin de répondre rapidement aux demandes et de réduire les temps d'attente. Les conseillers en voyages ont reçu une formation polyvalente, ce qui permet d'offrir un guichet unique comprenant la billetterie des compagnies aériennes, l'assistance des conseillers Emirates Holidays et Skywards, et les clients peuvent profiter de technologies intelligentes comme les écrans en libre-service qui réduisent les temps d'attente et permettent un service plus rapide.

La pièce maîtresse de l'expérience produit « Emirates World » est la présentation en magasin **des sièges de la classe Premium Economy** de la compagnie aérienne. Les clients peuvent se détendre, s'incliner et faire l'expérience de la classe Premium Economy, afin de savoir à quoi s'attendre lorsqu'ils voyagent dans cette classe de cabine très prisée.

Les clients qui préfèrent une expérience virtuelle peuvent prendre des selfies dans une sélection de décors Emirates, notamment le salon de bord de l'A380 et les suites privées de la première classe, grâce à la toute dernière technologie d'écran interactif. Les clients peuvent également profiter des cabines de la compagnie aérienne grâce à la **réalité virtuelle**, qui leur permet de vivre des expériences précises et grandeur nature en s'immergeant dans leur environnement. Des écrans LED bordent les différentes zones de la boutique Emirates World, présentant les derniers produits et offres promotionnelles d'Emirates.

Les clients peuvent également parcourir une sélection de marchandises de la **boutique officielle Emirates** et d'accessoires de voyage. Ils pourront au même titre se rafraîchir et se détendre avec une sélection exceptionnelle de cafés, thés et autres rafraîchissements préparés par les baristas de Costa Coffee, qui ont créé deux boissons uniques pour le magasin Emirates World.

En outre, le magasin Emirates World sera un lieu où l'industrie du voyage et du tourisme se réunira pour des ateliers, des discussions et d'autres sessions interactives. **Des ateliers sur les destinations** multiples débiteront en décembre avec les offices du tourisme de Thaïlande, des Seychelles et d'Israël.

Le concept des boutiques Emirates World sera progressivement déployé sur le réseau de la compagnie aérienne au cours des trois prochaines années. Les modèles de magasins de détail se répartiront en trois catégories, à savoir le concept complet Emirates World, le modèle de magasin de voyage et les kiosques de voyage. Les modèles de magasins de détail seront déterminés en fonction des besoins des clients sur chaque marché, notamment le positionnement stratégique, la fréquentation des lieux et l'évolution des tendances de la clientèle.