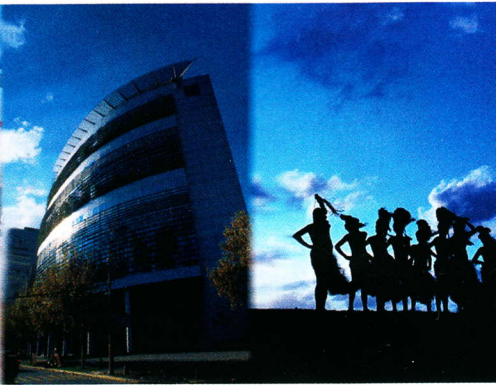
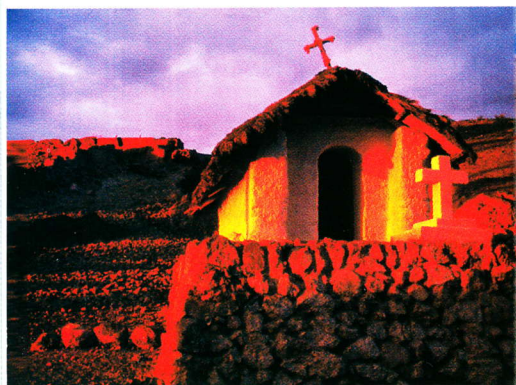


# primer aniversario

## la recompensa por un trabajo bien hecho



**8** LanExpress le ha sacado el jugo a su primer año de vida, gracias al esfuerzo de un grupo que está permanentemente preocupado por el cliente y que hace las cosas bien y con ganas. Así han realizado muchísimos proyectos y logrado excelentes resultados.

Con el respaldo de una gran marca, LanExpress echó mano en estos doce meses a todas las ideas y proyectos posibles para superar su eficiencia y mantenerse como la mejor opción en el mercado.

Es que en la industria de líneas aéreas, las barreras de entrada, o sea, las dificultades para entrar en el negocio, no hacen distinción. "Para nosotros no es más fácil que para cualquier operador potencial mantenerse y ser rentables. Lo complicado es tener una buena operación, hay que ser muy eficientes porque éste es un negocio de bajos márgenes. Los competidores pueden aparecer en cualquier momento, basta que tengan el capital necesario. Por ejemplo, Sky logró una presencia en el norte de Chile, con una participación en el mercado de entre 10 y 30 por ciento", explica Pedro Pablo Errázuriz, Gerente General de LanExpress.

Por eso, la fórmula de LanExpress ha sido mantenerse siempre con la última tecnología, estar preparados para enfrentar la eventual competencia que pueda aparecer y entregar constantemente el mejor servicio al pasajero. Para lograr esto último, la Empresa tuvo que averiguar exactamente lo que buscaban sus clientes.

### VERANO 2003: BUEN PRONÓSTICO

*Durante el año la mayoría de los pasajeros de LanExpress viaja por negocios, pero en los meses estivales los turistas, ya sean nacionales o extranjeros, aumentan sus demandas de itinerarios por el país.*

*Entre enero y marzo de 2002 doce mil pasajeros se transportaron por este medio y aparentemente esa cifra se disparará este año, ya que hasta octubre había 17 mil 500 reservas para el mismo periodo de 2003.*

*Pedro Pablo Errázuriz, Gerente General de LanExpress, destaca que el aumento es de todas maneras significativo. "Aunque se trata solamente de reservas, éste es un gran crecimiento, que se explica porque Chile se ha transformado en un destino seguro y atractivo para el turismo".*

### COMO RELOJ

"Al pasajero lo que más le interesa es llegar rápido y saber que todo funcionará como reloj", explica Pedro Pablo Errázuriz. La eficiencia se logró mediante grandes cambios que buscan optimizar todo el proceso de viaje, incluidas la venta y la atención en los counters.

Se terminaron los papeles en el proceso de reservas y se simplificó la compra. Hoy los pasajeros pueden chequearse, escoger el asiento e imprimir la tarjeta de embarque por Internet.

LanExpress ha pensado en todo. Quienes realizaron los procedimientos a través de la red, pueden dejar su equipaje en un counter especial, donde la recepción es más expedita. Además, todo el equipo se ha esforzado por mantener un servicio de calidad, con un importante énfasis en la rapidez.

Aunque la primera prioridad de los clientes es el tiempo, la Compañía decidió entregarles más. Por eso llegaron los nuevos Airbus A320, con más espacio entre asientos y se aumentó el pitch en los Boeing 737.

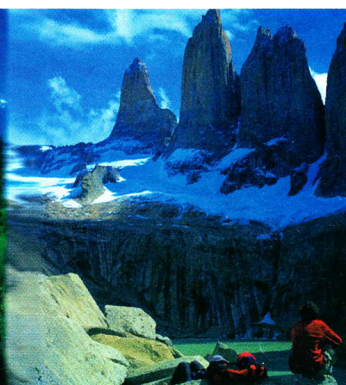
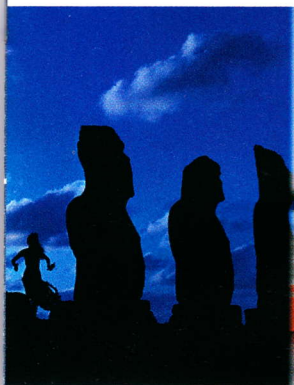
Actualmente LanExpress trabaja con seis Airbus A320 (algunos propios y otros compartidos con LanChile), 17 Boeing 737 y a veces toma prestado un Boeing 767 del área internacional.

La idea es que en 2003, los aviones Airbus representen un 38 por ciento de la flota de la Empresa.

Así se completa un prometedor futuro para LanExpress... El esfuerzo de todo el equipo ha hecho que éste sea realmente un cumpleaños muy feliz.

# LanExpress

En su cumpleaños número uno LanExpress celebra excelentes resultados gracias a un tremendo esfuerzo de equipo. Satisfizo a sus clientes en todas sus demandas de eficiencia y les entregó además, múltiples beneficios. ¡Felicitaciones!



## LO MÁS DESTACABLE: MILES DE PASAJEROS A REGIONES



Equipo Comercial y del Aeropuerto de Antofagasta.

Las operaciones en regiones han sido fundamentales en los resultados obtenidos por LanExpress en el año. "La clave está en el trabajo en equipo. En las provincias siempre hay un buen ambiente, porque son grupos más chicos, con relaciones más cercanas", explica Alfredo Arbizu, Gerente de Ventas Regiones de LanExpress.

Antofagasta fue una de las más destacadas, en gran parte gracias a la operación de charters con BSK, el consorcio encargado de construir la fase 4 de La Escondida, que tuvo que llevar profesionales especializados para que trabajaran en cada turno entre abril de 2001 y agosto de 2002.

La operación significó un programa especial de ventas y un esfuerzo del equipo de aeropuertos, que debía atender a estos viajeros hasta que se terminaran los vuelos especiales, que en este caso eran operaciones nocturnas.

En veinte meses volaron 364 charters con diferentes frecuencias y un total de 67 mil 687 pasajeros. En total se vendieron US \$ 4.4

millones, considerando vuelos especiales y pasajeros de itinerario, que representan un 35 por ciento de aumento para la oficina de Antofagasta.

Las operaciones llegaron a tener un máximo de 6 vuelos en una sola noche, es decir, ¡casi mil 500 pasajeros!

Todo esto significó un enorme esfuerzo del equipo de Antofagasta, tanto del Aeropuerto como de la Oficina Comercial. Destacamos a las Supervisoras Jovanka Restovic, Viviana Alvarado, junto a sus equipos de Promoción Empresas y también al de Administración, en el aeropuerto Percy Chávez y a su gran equipo.

La coordinación y el apoyo desde la casa matriz en Santiago fue fundamental y en especial destacamos el trabajo de Bernardita Aravena, Carmen González, Rodrigo Valdovinos y Sergio Soza, de Revenue Management y por supuesto a Pablo Salaverry junto a Pedro Mardones, del área de Itinerarios.



Equipo de Promoción Empresas, Emisión Empresas y Back Office Empresas que trabajó en el proyecto de los charters para BSK entregando soporte comercial y de servicio.

## Enrique Cueto, VP Ejecutivo:



“lo peor  
ya pasó”

El desconcierto que dejó el año 2001 después de los atentados de Nueva York y del desplome argentino, traspasó nuestro entorno laboral y nos enrostró la vulnerabilidad del mundo en que vivimos. En ese contexto nuestro VP Ejecutivo reflexiona sobre lo que a su juicio ha sido un año arduo, pero que al final “nos deja una sensación de dulzura, porque definitivamente saldremos fortalecidos.”

12

Enrique Cueto se toma su tiempo para reflexionar sobre el año 2002 y lo primero que aparece es lo difícil que fue para la Compañía tomar duras decisiones y enfrentar la crisis. Luego, el reconocimiento al sacrificio y esfuerzo de muchas personas. También menciona los altos costos que se han asumido y enfrentado.

Sin embargo, lo que queda es una sensación de dulzura. Primero por sentir que ya estamos saliendo de la crisis, lo que se refleja en los alentadores resultados del tercer trimestre y, lo más importante, lo fortalecidos que saldremos de ella.

*“Reiniciaremos antes que el resto un proceso de expansión. Estos años difíciles nos han servido para hacernos más eficientes, más ágiles y para demostrar que tenemos raíces súper sólidas y una gran fortaleza. La mayoría de las compañías del mundo tuvieron grandes pérdidas y nosotros fuimos capaces de lograr resultados positivos, aunque sean muy pocos. Es un gran triunfo y ya nadie nos puede decir, -a ustedes les va bien porque la economía chilena está bien.- La verdad es que enfrentamos una tremenda tormenta y la Compañía salió muy bien parada, incluso creo que está mejor preparada que antes para nuevas oportunidades.”*

### LAS TAREAS PENDIENTES

Este transitar desde la crisis hacia tiempos mejores nos lleva a dar una mirada por el contexto mundial en que se encuentra la industria aeronáutica, a analizar cómo se encuentran nuestras dos principales áreas de negocio y de ese modo vislumbrar el rumbo a seguir.

*“El negocio está creciendo más fuerte en Asia, con China, India y en general todo Asia creciendo a tasas importantes. Después le sigue Europa. En Estados Unidos hay una tremenda crisis aunque el valor de las acciones de las compañías norteamericanas ha comenzado a mejorar. Pero eso también va a depender de la guerra. América Latina se mantiene, quizás tendremos una pequeña mejora.”*

Dentro de este contexto mundial aparece la gran tarea hacia el futuro; volver a crecer y ser rentables.

*“Soy optimista, en 2003 vamos a crecer y a tener buenos resultados. El desafío más grande que enfrentamos es hacerlo con rentabilidad. En LAN las utilidades siempre se han reinvertido y lo seguiremos haciendo. Por ello daremos un gran salto cuando, aparte de lograr el mejor servicio y los mejores estándares de seguridad, seamos capaces de ser súper rentables, es decir, de hacer grandes*

*inversiones con los excedentes que generemos.”*

### CARGA Y PASAJEROS

Para enfrentar este desafío las grandes áreas de negocios han tomado las medidas que esperamos nos permitan alcanzar nuestras metas.

*“Carga depende mucho de Brasil y Argentina, mercados que están muy castigados por sus monedas y por lo tanto con importaciones muy bajas. El desafío es que cuando se recuperen, seamos capaces de tomar parte de esa recuperación. El amortiguador con que redujimos nuestras operaciones sin causar un gran daño fue que por mucho tiempo tuvimos aviones arrendados con todo incluido. Cuando se redujo la operación nos quedamos solo con los aviones propios. Si tenemos un crecimiento mayor, reaccionaremos arrendando más aviones para responder al mercado.”*

*“En pasajeros, recordemos que el mejor trimestre de LAN es el primero y fue ahí cuando la crisis nos dio con todo. El primer trimestre de 2003 va a ser muy bueno, porque nos pilla recuperados, con tendencia positiva, -como la que proyectábamos antes de septiembre de 2001- y con algunos crecimientos. Esto se debe al cambio de Argentina por Perú y Ecuador, la estrategia de*

crecer en esos lugares y en Chile refleja lo eficiente que hemos sido para compensar Argentina con estos mercados, que hoy son los más importantes de LAN. Además, cuando regresen los argentinos se van a sumar, lo que refleja que la política de crecer en el Pacífico ha sido súper acertada."

## NO HIPOTECAMOS EL FUTURO

Al mirar hacia adelante y los objetivos que nos hemos trazado, la tarea inmediata es clara. "Salir de la crisis sin destruir lo caminado. Todo esto porque nuestro objetivo mayor y nuestra visión general no han cambiado... Queremos ser una de las diez mejores líneas aéreas del mundo y estamos trabajando para ello. No hipotecamos el futuro en esta etapa porque no se tomaron medidas como tomar créditos caros, vender parte de la flota o tomar arriendos caros, como muchas compañías. Ésas son salidas a flote, pero con un costo altísimo hacia adelante. Solo atrasamos la entrada de algunos aviones, nada significativo a futuro; al contrario, igual seguimos haciendo inversiones importantes, aprovechamos los malos momentos para comprar cosas baratas, eso es muy bueno y nos va a permitir crecer."

Y agrega:

"Hoy nadie discute que somos la mejor de la Región, hemos sido premiados como la mejor y

definitivamente estaremos dentro de las diez primeras del mundo, porque todas las medidas de reducción de gastos que hemos tomado se han realizado sin alterar nuestro producto ni nuestro servicio."

En ese sentido Enrique Cueto hace especial énfasis en nuestros estándares y niveles de competencia.

"A veces podemos parecer estrictos y exigentes, pero debemos entender que nuestra competencia está en el primer mundo y eso nos exige trabajar con los más altos estándares de calidad y eficiencia. Debemos entrenarnos y educarnos para competir al más alto nivel y en un contexto cada vez más global. Focalizarnos en la actitud de servicio, porque si queremos dar un servicio de primera a nuestros clientes, debemos generarlo desde cada uno de nosotros en nuestro quehacer diario."

Este desafío de ser cada día más profesionales, más capaces, se logra gracias a las herramientas que entrega la Compañía para optimizar nuestros procesos, y lo más importante con esfuerzo, compromiso y trabajo en equipo.

"Todo el que tenga ganas de surgir, aquí tiene una tremenda oportunidad de desarrollo y superación. Todos juntos debemos ganar esta carrera, y para ello requerimos de personas

con muchas ganas e iniciativa, necesitamos un equipo con gran entusiasmo de trabajar por la excelencia."

El 2002 lo definimos como el año de la siembra, y ahora podemos empezar a pensar en las primeras cosechas, quizá aún serán pequeñas, pero son los primeros frutos de un tremendo esfuerzo hecho entre todos.

"Lo peor ya pasó. De la gran crisis pasamos a un momento de más tranquilidad y esperanza en el futuro. No solo pudimos sortear dificultades que muchas compañías no han podido, sino también hemos logrado crecer. Ello nos permite dar oportunidades de desarrollo a nuestras personas y ofrecerles ser parte de una Compañía que llegará mucho más lejos.

Quiero agradecer a todos y cada uno de los integrantes de LAN, el gran esfuerzo que han realizado en este año tan difícil, además lo hicieron con mucho cariño y compromiso, lo que definitivamente se notó. Estamos en muy buen pie para enfrentar el 2003, por eso la invitación es a que estemos más tranquilos, optimistas y orgullosos de la Compañía que tenemos y formamos entre todos."

## LOS GRANDES LOGROS DE 2002

### •El mercado argentino

El mercado argentino de un día para otro desapareció y para nosotros es el mercado más importante después de Chile y EE.UU.. Lo reemplazamos por el peruano y ecuatoriano, y ése fue un tremendo esfuerzo de la gente comercial.

### •Esfuerzo en la reducción de gastos

Todos hicimos un esfuerzo de hacernos más eficientes y de reducir gastos. Esto es fundamental, porque al final, lo vamos a valorar ahora y para siempre.

### •Flota Propia

Hemos conseguido financiamiento de la banca para comprar aviones nuevos, porque esta Compañía se está activando. Históricamente operó con aviones arrendados y por primera vez está comprando una importante parte de su flota. En este momento puede que sea duro y difícil pagar, pero en diez años más esta Compañía va a ser dueña de un montón de aviones y ése es un activo que la hará aún más fuerte.

### •Financiamiento futuro

Necesitamos financiamiento para seguir creciendo y el hecho de que en la peor crisis de la historia no hayamos salido con pérdida, es un activo frente a la banca global y a los inversionistas. Porque ellos ahora saben que en períodos muy malos esta Compañía ha sido capaz de sobrevivir, no solamente ganar en períodos buenos.

