



KLM CEO Column

*"Appreciation is a wonderful thing.
It makes what is excellent in others belong
to us as well." - Voltaire*

13 april 2018

Beste Collega's,

Deze week zijn de KLM vervoercijfers over het eerste kwartaal gepubliceerd. Ondanks een aantal operationele uitdagingen zijn we er met elkaar in geslaagd om bijna 10% meer passagiers aan boord te verwelkomen vergeleken met dezelfde periode vorig jaar. Een resultaat om trots op te zijn; **we zijn lekker bezig!** Graag nodig ik u uit om hieronder verder te lezen over meer goed nieuws van de afgelopen weken.

Handelsmissie China

Deze ochtend ben ik teruggekeerd van een bezoek aan China, waar ik premier Mark Rutte en nog vier kabinetsleden vergezelde op hun handelsmissie. Afgelopen woensdag spraken



wij met onze partner China Southern in Guangzhou over onder andere de goede relatie tussen China

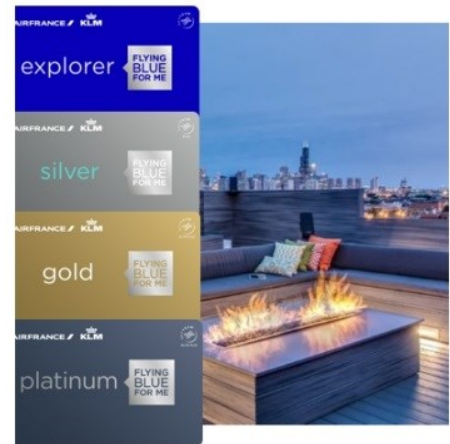
Southern Airlines en KLM en verdere uitbreiding van de samenwerking. Op donderdag vervolgden wij ons bezoek met een rondetafelgesprek in Beijing met de Chinese minister van Handel en 14 CEO's van andere Nederlandse bedrijven. Tijdens het gesprek is benadrukt dat groeimogelijkheden op Schiphol van essentieel belang zijn als Nederland de poort naar Europa wil blijven. Daarnaast gaf deze bijeenkomst mij veel nieuwe inzichten in de commerciële visie van andere ondernemingen op de Chinese markt.

Reinvented Flying Blue

Op paaszondag, na een lang en intensief voorbereidingstraject, is het Reinvented Flying Blue-programma live gegaan. Alle teams hebben door hard werken het nieuwe programma uitgerold zonder noemenswaardige problemen. Zo

introduceren we een nieuwe Flying Blue-identiteit en is de 'Ivory' kaart hernoemd tot 'Explorer'.

Daarnaast is onze website flyingblue.com volledig vernieuwd en zijn er nieuwe Flying Blue-



secties op de websites van KLM en Air France. Ik wil graag alle teams bedanken die aan dit belangrijke project hebben meegewerkt. De vernieuwing van het Flying Blue-programma is een goede verbetering voor onze meest loyale klant

Hoogste NPS van het jaar



Afgelopen maanden hebben we hinder ondervonden van een aantal verstoringen in de operatie, onder andere als gevolg van een IT storing op Schiphol en slechte weersomstandigheden in Europa. Dit had een dempend effect op de klantwaardering. Maar op zondag 01 april zijn we erin geslaagd een NPS te scoren van 54, dit is de hoogste score van het jaar! Op een KLC vlucht is er een score van 60 gemeten en in KLM Business Class zijn zelfs NPS scores van 70 en 71 gemeten. Dit brengt de gemiddelde NPS voor het eerste kwartaal op 40. Dat is 3 punten onder ons target, maar we zijn op de goede weg. Complimenten aan alle medewerkers die hard werken om de impact van verstoringen te minimaliseren en elke dag die extra stap zetten om de waardering van onze passagiers positief te beïnvloeden.

Zoals u in de titel van mijn column kunt lezen, vind ik waardering voor behaalde prestaties belangrijk. Waardering van onze klant, maar ook waardering tussen collega's onderling. Niet alleen voor het runnen en verbeteren van de dagelijkse business, maar ook op momenten -zoals tijdens stakingsdagen-, waarop frontline collega's van zowel KLM als Air France er alles aan doen om de impact daarvan te beperken. Deze onophoudelijke inzet geeft mij vertrouwen dat we ondanks tegenslagen, de opgaande lijn van het afgelopen kwartaal ook de komende periode zullen voortzetten.

Graag tot de volgende keer,

A handwritten signature in blue ink that reads "Pieter".

Air Cargo Excellence Award & Tripadvisor Travelers' Choice Awards



De klantwaardering heeft zich in de afgelopen weken ook anders uitgedrukt dan in de NPS. Tijdens de jaarlijkse Air Cargo Excellence Awards uitreiking, mocht Air France KLM Cargo een Gold award ontvangen in de categorie '1 miljoen tonnen vracht en hoger'. Deze prestigieuze award is gebaseerd op een evaluatie door onder andere freight forwarders, cargo agents en derde logistieke service providers. Een echte vakprijs dus. Mijn felicitaties aan het gehele AF-KL Cargo-team voor hun bijdrage aan deze mooie prestatie. Ook voor passage heeft KLM deze week awards toebedeeld gekregen. Volgens de Tripadvisor Travelers behoort KLM bij de beste 10 grote Europese luchtvaartmaatschappijen. Daarnaast zit KLM bij de top 10 luchtvaartmaatschappijen met de beste Business- en Economy Class. Deze awards zijn het resultaat van miljoenen beoordelingen en meningen van reizigers over de hele wereld.