



Już ponad 78 lat warszawskie Lotnisko Chopina oferuje pasażerom krajowe i zagraniczne połączenia lotnicze. Od początku istnienia jest liderem wśród polskich portów lotniczych pod względem ilości realizowanych operacji lotniczych i liczby odprawianych pasażerów. Obecnie obsługuje blisko 10 mln osób rocznie. Aby spełnić oczekiwania w zakresie komfortu i bezpieczeństwa podróżowania, lotnisko cały czas inwestuje w rozwój.



Oferta i wartości

Lotnisko Chopina zapewnia pasażerom bezpieczną i wygodną podróż. Dba o to, aby podróżujący z Warszawy mieli jak najszerszy wybór linii lotniczych i połączeń. Firma przywiązuje ogromną wagę do tworzenia przyjaznej atmosfery podczas oczekiwania na samolot m.in. poprzez udostępnianie pasażerom szerokiego wyboru sklepów, restauracji i barów. Tym którzy cenią sobie w podróży wygodę, Lotnisko Chopina oferuje odpoczynek w czterech salonach Executive Lounge: Bolero, Ballada, Preludium i Polonez. Port dysponuje również salonem VIP klasy Premium. Firma nie zapomina też o najmłodszych pasażerach – dla nich przygotowane zostały Placiki Fryderyki, czyli miejsca do zabawy z firmową maskotką – słoniką Fryderyką. Dla pasażerów szukających chwili skupienia na

Lotnisku Chopina otwarta została kaplica ekumeniczna. Działania w obszarze usług pozalotniczych skupiają się na zagospodarowaniu powierzchni komercyjnych, przeznaczonych pod działalność handlową, gastronomiczną i usługową w głównym gmachu terminalu i w pirsach.

Innowacje i promocje

W zakresie promocji na szczególne podkreślenie zasługuje innowacyjny system taryf, między innymi wprowadzenie systemu zniżek w opłatach lotniskowych oraz program współpracy marke-

tingowej z przewoźnikami lotniczymi, którego kolejna edycja jest realizowana w 2012 roku. Pod patronatem Unii Europejskiej, Airports Council International, EUROCONTROL i IATA wdrażana jest polityka współpracy wszystkich użytkowników Lotniska Chopina z wykorzystaniem Advanced Surface Movement and Guidance System (A – SMGCS) – zaawansowanego systemu zarządzania i kontroli ruchu naziemnego. System zostanie opracowany w celu usprawnienia aktualnych procedur i praktyk uwzględniając

wzrastające natężenie ruchu lotniczego, wieloaspektowość Lotniska Chopina i wymóg utrzymania przez cały czas najwyższego poziomu świadczonych usług. Od czterech lat w hali odlotów warszawskiego terminalu funkcjonują samoobsługowe stanowiska odprawy biletowej pasażerów (kioski CUSS – Common Use Self Service). Urządzenia CUSS stanowią alternatywę dla odpraw na tradycyjnych stanowiskach check-in. Umożliwiają pasażerowi, po jego identyfikacji (włącznie z numerem rejsu, którym planuje podróż), dokonanie wyboru miejsca w samolocie i wydruk karty pokładowej. Identyfikacji pasażera można dokonać przy użyciu karty kredytowej, karty Miles&More, paszportu bądź biletu lotniczego ATB. Z wydrukowaną kartą boardingową pasażer udaje się bezpośrednio do kontroli bezpieczeństwa. Wśród innych ułatwień w zakresie odpraw pasażerskich zastosowanych na Lotnisku Chopina na szczególną uwagę zasługuje wprowadzona w 2008 r. przez niektóre linie lotnicze mobilna karta pokładowa. Rozwiązanie to polega na przesłaniu na telefon komórkowy lub urządzenie PDA (lub smartfon) pasażera wiadomości w formie e-mail lub typu MMS albo SMS zawierającej niepowtarzalny kod kreskowy z wszystkimi informacjami analogicznymi do zawartych w tradycyjnej karcie pokładowej. Technologia ta należy do



wieloaspektowość Lotniska Chopina i wymóg utrzymania przez cały czas najwyższego poziomu świadczonych usług. Od czterech lat w hali odlotów warszawskiego terminalu funkcjonują samoobsługowe stanowiska odprawy biletowej pasażerów (kioski CUSS – Common Use Self Service). Urządzenia CUSS stanowią alternatywę dla odpraw na tradycyjnych stanowiskach check-in. Umożliwiają pasażerowi, po jego identyfikacji (włącznie z numerem rejsu, którym planuje podróż), dokonanie wyboru miejsca w samolocie i wydruk karty pokładowej. Identyfikacji pasażera można dokonać przy użyciu karty kredytowej, karty Miles&More, paszportu bądź biletu lotniczego ATB. Z wydrukowaną kartą boardingową pasażer udaje się bezpośrednio do kontroli bezpieczeństwa. Wśród innych ułatwień w zakresie odpraw pasażerskich zastosowanych na Lotnisku Chopina na szczególną uwagę zasługuje wprowadzona w 2008 r. przez niektóre linie lotnicze mobilna karta pokładowa. Rozwiązanie to polega na przesłaniu na telefon komórkowy lub urządzenie PDA (lub smartfon) pasażera wiadomości w formie e-mail lub typu MMS albo SMS zawierającej niepowtarzalny kod kreskowy z wszystkimi informacjami analogicznymi do zawartych w tradycyjnej karcie pokładowej. Technologia ta należy do

najnowocześniejszych rozwiązań, a szybkie wprowadzenie go na trasach przewoźnika z Warszawy wskazuje na zaawansowanie technologiczne infrastruktury terminalowej.

Kontekst rynkowy

W Polsce działa kilkanaście portów regionalnych i jedno duże lotnisko funkcjonujące jako hub dla ruchu lotniczego w tej części Europy – Lotnisko Chopina, które obsługuje ok. 43 proc. rynku przewozów lotniczych w Polsce. W połowie 2012 roku zostanie otwarte nowe lotnisko pasażerskie w Modlinie, którego uruchomienie powinno wpłynąć na zwiększenie zainteresowania podróżami lotniczymi mieszkańców Mazowsza.

Osiągnięcia i perspektywy

W ostatnich latach Lotnisko Chopina otrzymało wiele nagród i wyróżnień. We wrześniu 2009 r. Michał Marzec, dyrektor Lotniska Chopina, otrzymał nagrodę w kategorii Osobistość Roku na I Gali Awionetka podczas corocznej konferencji Airports. W skład kapituły konkursu wchodziła komisja z branży lotniczej i ekonomicznej. W maju 2010 roku Lotnisko Chopina otrzymało nagrodę Trane Energy Efficiency Leader Award, która została przyznana za działania proekologiczne oraz poprawę wydajności energetycznej i operacyjnej Lotniska Chopina. Eksperti firmy Trane docenili rozwiązania zastosowane w nowej części Terminalu A, który jest wyposażony w wysoce wydajne systemy infrastruktury, pozwalające w ciągu 10 lat

eksploatacji zaoszczędzić taką ilość energii, która – według szacunkowych danych – pozwoliłaby zasilić prądem przez cały rok miasto z 11 tys. mieszkańców. W uzasadnieniu werdyktu zwrócono również uwagę na kompleksowe podejście Lotniska Chopina do realizowanych działań z uwzględnieniem potrzeb otoczenia. We wrześniu 2010 roku firma otrzymała nagrodę Europower za szereg innowacji wprowadzonych w celu zmniejszenia zużycia energii elektrycznej, czyli za stworzenie w pełni energooszczędnego terminalu lotniczego. Lotnisko Chopina uzyskało po raz kolejny godło Firma Przyjazna Klientowi, które jest przyznawane po przeprowadzeniu cyklu audytów, dotyczących jakości obsługi klienta. W 2011 roku został uruchomiony projekt Chopin Airport City, który ma na celu zagospodarowanie terenów znajdujących w bezpośrednim sąsiedztwie Terminalu A na Lotnisku Chopina. Projekt zakłada budowę miasteczka lotniskowego o charakterze biznesowym i rekreacyjnym skierowanym zarówno do podróżnych, jak i do mieszkańców Warszawy. Projekt budowy miasteczka lotniskowego jest pierwszym tego typu projektem realizowanym w Polsce, ale nie na świecie, gdzie tego typu inwestycje funkcjonują od wielu lat. Projekt Chopin Airport City i



Chopin Airport City

Historia marki

- **1934:** powstanie lotniska w obecnej lokalizacji
- **1969:** otwarcie Międzynarodowego Dworca Lotniczego
- **1971:** pierwszy milion pasażerów w ciągu roku
- **1975:** uruchomienie Krajowego Dworca Lotniczego przy ul. 17 Stycznia
- **1979–1980:** wydłużenie dróg startowych: DS1 do 2800 m, DS3 do 3690 m
- **1992:** przekazanie do użytku Terminalu 1
- **2001:** nadanie warszawskiemu lotnisku imienia Fryderyka Chopina
- **2004:** wydanie zgody na budowę Terminalu 2, przystąpienie Polski do Unii Europejskiej i wprowadzenie „otwartego nieba”
- **2008:** 30 marca na Lotnisku Chopina wprowadzono przepisy obowiązujące we wszystkich krajach Strefy Schengen
- **2009:** Lotnisko Chopina obchodzi jubileusz 75-lecia
- **2011:** powstanie Chopin Airport City



jego założenie architektoniczne były przedmiotem prezentacji podczas targów nieruchomości w Cannes i spotkał się z ogromnym zainteresowaniem potencjalnych partnerów biznesowych.

Powody do dumy

Lotnisko Chopina prowadzi działania na rzecz społeczności lokalnych, funkcjonujących w strefie bezpośredniego oddziaływania portu. Lotnisko Chopina stale współpracuje m. in. z Fundacją Wielkiej Orkiestry Świątecznej Pomocy angażując się w organizację kolejnych akcji Jurka Owsiaka.

W 2009 r. zrealizowano też projekt na rzecz mieszkańców warszawskiej dzielnicy Włochy. Lotnisko Chopina sfinansowało zagospodarowanie i budowę dwóch placów zabaw dla dzieci, a w 2010 r. przekazało środki finansowe na wyposażenie sali koncertowej dla uczniów Państwowej Szkoły Muzycznej I st. nr 5 im. Henryka Wieniawskiego w Warszawie. Firma zaangażowała się również w akcję Powódź. Pomagamy!, wspierając odbudowę trzech szkół zniszczonych podczas powodzi w maju 2010 r.

► www.lotnisko-chopina.pl