

Estimado Cliente Amigo,

A imprevisibilidade do preço do petróleo a nível internacional, com as projecções do Banco Mundial a considerarem que não haverá recuo nos próximos três a cinco anos, está a obrigar a LAM, tal como a generalidade das companhias aéreas, a fazer um reajustamento às estratégias comerciais e a implementar um plano rigoroso de corte de custos.

É nosso objectivo mitigar os efeitos da escalada do preço do combustível utilizado nas nossas aeronaves (que representa já cerca de 42 por cento dos nossos custos), sem penalizar os aspectos relativos à segurança e ao ciclo de melhoria contínua, em particular na qualidade de serviço que oferecemos aos nossos clientes amigos.

Procuramos, também, minimizar os impactos que estas situações acarretam para os consumidores, mais concretamente no preço da viagem aérea.

Por isso, fizemos um redesenho da nossa rede de voos, reduzindo a oferta de lugares em rotas/horários pouco competitivos, incorporando um ligeiro aumento na taxa de combustível, em percentagem inferior ao aumento verificado e abaixo do praticado nos países vizinhos.

Estamos também a trabalhar intensamente para renovar a nossa frota de aeronaves, actualmente composta por Boeings 737-200, com aviões de última geração, mais eficientes, que permitirão poupanças de aproximadamente 35 por cento no consumo de combustível.

Consideramos que um importante aspecto no controlo de custos é a redução dos gastos com o papel. Para o efeito, reduzimos os custos inerentes em cerca de US\$9 por cada bilhete emitido. É o resultado da implementação total do bilhete aéreo em formato electrónico, sustentada pelo desenvolvimento que se regista no sector das comunicações no País.

Internamente, e no plano de controlo de custos, está em fase de consolidação a implementação de uma rede interna de comunicações, totalmente informatizada, que reduzirá a burocracia e ajudará a fazer da LAM uma empresa cada vez mais competitiva e “Amiga do Meio Ambiente”.

As belezas naturais, a riqueza histórico-cultural e as potencialidades de negócios que o nosso País oferece, muitas das quais retratadas pela nossa Revista de Bordo – Índico -, fazem com que consideremos Moçambique um País “Maningue Nice”. Por isso, passamos a oferecer um novo produto designado “Moçambique Maningue Nice”, que permite ao cliente amigo visitar mais do que um destino no País, pagando somente um valor acrescentado por cada destino adicional.

Por isso, gostaria de convidá-lo a “ir para fora cá dentro”, aproveitando as vantagens que o “Moçambique Maningue Nice” lhe oferece, podendo para o efeito obter informações adicionais através da nossa Linha do Cliente pelo 800147000 (grátis), celular: 82147/84147 ou nas nossas lojas de venda espalhadas pelo País e ainda na nossa página da internet: www.lam.co.mz

Votos de uma óptima viagem!



Dear Client and Friend,

Due to the unpredictability of the price of oil globally and the forecasts of the World Bank that there will be no coming back in the next three to five years, LAM is obliged, like most other airline

companies, to readjust commercial strategies and implement a rigorous plan to cut costs.

Our aim is to mitigate the effects of the upsurge of the price of the fuel used in our airplanes (which alone represents around 42% of our costs) without putting safety aspects and the cycle of continuous improvement at stake, particularly with regard to the quality of service that we offer our valued clients.

We also seek to minimise the impacts that this situation may have on consumers, more specifically relative to the price of air travel.

For this reason, we have *redesigned* our network of flight destinations, reducing the seats available in less profitable routes/time schedules and slightly increasing the fuel tax at a percentage below actual costs and also below the practice in neighbouring countries.

We are also intensely working on renewing our airplane fleet, currently of Boeings 737-200, with more efficient last-generation aircraft that will enable us to reduce fuel consumption by around 35%.

We believe that the reduction of expenditures arising from the use of paper is an important aspect of cost control. Hence, we have reduced the inherent costs by around 9 USD for each ticket issued. This is a result of the full implementation of electronic tickets, sustained by the progress in the country's communications sector.

As regards cost control, the implementation of an internal, fully computerised communication network is underway, which will reduce red tape and help LAM to continuously increase its competitiveness and be environmentally friendly.

Our country's natural beauty, historical and cultural wealth, and opportunities for doing business, many of which have been portrayed in our in-flight magazine - Índico - are the reasons for which we consider Mozambique to be a “Maningue Nice” (very nice) country. Therefore, we have a new product on offer called “Mozambique Maningue Nice”, which allows our valued clients to visit more than one destination in the country, while paying only an added amount for each additional destination.

Thus, I would like to invite you to “travel outside while within” and benefit from all the advantages offered by “Mozambique Maningue Nice”. You can get more information through our toll free customer hotline at 800147000, cell phone: 82147/ 84147, by visiting our selling outlets scattered throughout the country or through our website at www.lam.co.mz.

I wish you a splendid journey!

Eng. José Ricardo Viegas
jrviegas@lam.co.mz

Presidente do Conselho de Administração da LAM SARL/ LAM SARL Chairman



Um Cliente. Um Amigo.