



Flying our tone of voice **higher**

December, 2015

What's inside this material

- 01.** About tone of voice
- 02.** LATAM's tone of voice
- 03.** The role of our content
- 04.** How we use our brand name
- 05.** Before & after exercises

1. About tone of voice

Tone of voice is how
a brand expresses
itself through words

It should take the form of a guide, not a set of guidelines. It should offer direction, not regulation

Tone of voice helps to:

- * **keep communication consistent**
- * **inspire and engage our audiences**
- * **reinforce our identity elements**

**And most importantly:
It is always a verbal
reflection of the
brand's strategy**

Internal Perspective

Vision

Be among the three best airline companies in the world

Heritage | Cultural assets

- Achievement and determination culture
- Involvement, hands on
- Passion: it's not only business it's personal
- Overcoming obstacles & challenges history
- Familiarity with the business
- Committed with the product

Principles

Passion for:
safety | customer | team | excellence

Brand Positioning

LATAM is the leading airline in Latin America, made by people genuinely committed to be in charge of it's customers by providing a fast, easy and enjoyable experience, allowing them to reach their goals and dreams

Personality

Caring
Straightforward
Passionate
Elegant

Target & Drivers

Target definition

Romeo is motivated to take action and achieve. Following their Latin heritage, they value human relationships to create trust and collaboration. They value efficiency and simplicity and are organised to get better results.

Drivers

- Make my life easier in a smart & relevant way
- In charge of my own journey
- Trustful
- They know me and connect with how important my goals & dreams are

Brand Vision

To take dreams and people always further

Caring

We understand our role in our customers' dreams and goals. Because of that, we anticipate and solve the needs that show up in their journey. Always ready to help, we share a human and approachable attitude. We genuinely care.



✓ *We are
Helpful
Attentive
Friendly*

✗ *We are not
Invasive
Excessive
Submissive*

Straightforward

We know the value of every second of our customers. That's why efficiency and efficacy are essential to us. We provide objective and accurate answers to their needs. By responding quickly, with focus and excellence, we guarantee ease and safety for everyone who chooses to travel with us.



*We are
Efficient
Precise
Smart*



*We are not
Hectic
Anxious
Indifferent*

our personality



Passionate

Passion moves us. It inspires us to dream, to connect and to achieve more every day. It's part of our Latin DNA, history and culture. Inspiring us to work everyday with a spark in the eye. We are LATAM.

✓ *We are
Committed
Inspiring
Warm*

✗ *We are not
Utopian
Dramatic
Impulsive*



Elegant

We value each and every detail to ensure beauty across all experiences. We keep a respectful and polite attitude, valuing our customers' well-being. Elegance plays an essential role to amaze.

✓ *We are
Light
Pleasant
Affable*

✗ *We are not
Sophisticated
Arrogant
Cold*

**To take dreams and
people always further.**

This is our purpose.

Brand Manifesto

At LATAM, we believe people are driven by their goals and dreams. And to reach them, exploring new horizons and flying further is a must. That's why our purpose goes beyond shortening distances. We fly to create connections that will expand people's worlds so they can grow and thrive.

This is not new for us. It's part of two stories who share a passion for flying, for caring about its customers and for pursuing excellence in every step of the way. Together, we've become Latin America's largest airline, with the region's most complete network. We're result of our diversity, the first company genuinely Latin American. We are LATAM.

Passion is our fuel. It's what drives, day to day, a team committed to delivering what really matters for our customers. We act fast and efficiently to find solutions for every situation that might show up in the way, always with a attentive and spontaneous attitude. Our care is genuine.

At LATAM, we share a confident attitude, earned from many years of experience and dedication. But we never stand still. We always strive to go beyond and to help dreams come true. Everyday.

LATAM.

To take dreams and people always further.

2. LATAM's tone of voice

Because we are Our tone of voice is

Caring **Friendly**

Straightforward **Precise**

Passionate **Inspiring**

Elegant **Confident**

Our tone of voice in English

Friendly

Precise

Inspiring

Confident

in Portuguese

Próximo

Preciso

Inspirador

Confiante

in Spanish

Próximo

Preciso

Inspirador

Seguro

Friendly

To be welcoming is part of our DNA, and it shows in our speech. We write as if we were in dialogue with our customers, reinforcing **our closeness** and giving space for people to feel like they are part of what we talk about. After all, a **dialogue** in which only one speaks is a monologue.

In other words:

- _ Speak with someone, not to someone.
- _ Invite the reader to answer or think about our conversation.
- _ Consider the reader's context and surroundings.
- _ When writing, put yourself in the customer's shoes.
- _ When possible, speak in the 1st person plural.
- _ Mention feelings in your speech (pride and care, for example).
- _ Avoid being too formal.

Some friendly words that fly in this universe | EN

Us
You
Relax
Care
Feel
Join
Let

Enjoy
Come
Live
Love
Like
Let's
How about

To the fullest
Together
Heart
Breathe in
Talk
Family
Really

Some friendly words that fly in this universe | PT

A gente

Você

Relaxe

Cuidamos

Sinta

Junte-se a

Conheça

Aproveite

Venha

Viva

Ame

Goste

Vamos

Que tal

Ao máximo

Juntos

Coração

Respire

Conversa

Família

De verdade

Some friendly words that fly in this universe | ES

Nosotros
Tú
Relájate
Cuidamos
Siente
Únase a
Conoce

Aprovecha
Ven
Vive
Ama
Le gusta
Vamos
Qué tal

Al máximo
Juntos
Corazón
Respira
Conversa
Familia
De verdad

how friendly flies

Make it personal

Representing our warm personality depends a lot on how we speak. So instead of saying something, tell it. Whether inspiring, informing or instructing, do it as if you were face to face with your reader, predicting their reactions and imagining their expressions.

Every touch-point counts

From our site's homepage to our safety information cards – all our texts are perfect opportunities to use our voice, show our personality and get closer to our customers. Show people you genuinely care by being there when you're least expected and most appreciated.

Talk the walk

It's perfectly fine to use common day-to-day expressions and phrasal constructions in our texts. In fact, that's just great. As long as we never forget our personality attributes, of course. Because it just wouldn't make sense if elegant LATAM began using odd slang, right?

how friendly flies

Make it personal

Representing our warm personality depends a lot on how we speak. So instead of saying something, tell it. Whether inspiring, informing or instructing, do it as if you were face to face with your reader, predicting their reactions and imagining their expressions.

for example

We wish this hadn't happened, but, unfortunately, flight LTM825 is late. Don't worry, though – LATAM's VIP lounge is just down the aisle. Make the most of your time with some free coffee and wifi. And if you need anything else, just let us know.

- | Put yourself in the customers' shoes
- | Speak in 1st person plural
- | Consider the reader's context and surroundings

Every touch-point counts

From our site's homepage to our safety information cards – all our texts are perfect opportunities to use our voice, show our personality and get closer to our customers. Show people you genuinely care by being there when you're least expected and most appreciated.

for example

*Dear passenger,
You've just been given some important forms to fill out, which you'll need to hand in at immigration. There's no need to rush, don't worry. But we do recommend you have them done by the time we arrive. Just so you don't have to wait any longer to go enjoy all good things in Quito.*

- | Speak with someone, not to someone
- | Avoid being too formal
- | Consider the reader's context and surroundings

Talk the walk

It's perfectly fine to use common day-to-day expressions and phrasal constructions in our texts. In fact, that's just great. As long as we never forget our personality attributes, of course. Because it just wouldn't make sense if elegant LATAM began using odd slang, right?

for example

*Sometimes we are asked why we fly. Why we give our time and dedication to take thousands of people from corner to corner of the world.
Well, actually, that's the whole point.*

- | Speak with someone, not to someone
- | Speak in 1st person plural
- | Consider the reader's context and surroundings

Precise

We know exactly where we want to be. It isn't any different in our texts. Getting the message through in a **clear and straightforward** manner is the best way of being understood by our public. Don't forget that, in the end, everyone prefers direct flights over those that need connections.

In other words:

- _ Go straight to the point.
- _ Choose your material's main message before you begin writing.
- _ Shorten your sentences.
- _ Pick words that are as simple as what they mean.
- _ Focus on a particular message for a single communication material.
- _ Make this message clear.

Some precise words that fly in this universe | EN

So
This is why
Easy
Simple
Do
Make
Take

Go
Fly
Fast
Exactly
Because
Right
For

On time
When
On track
Ready
Arrive
Take off
From A to B

Some precise words that fly in this universe | PT

Assim
Por isso
Fácil
Simples
Fazer
Realizar
Levar

Vá
Somos
Rápido
Exatamente
Porque
Certo
Em direção

Pontual
Quando
Agora
Pronto
Chegar
Decolar
De A a B

Some precise words that fly in this universe | ES

Así
Por eso
Fácil
Simple
Hacer
Realizar
Llevar

Ve
Somos
Rápido
Exactamente
Porque
Correcto
En dirección

Puntual
Cuando
Ahora
Listo
Llegar
Despegar
De A a B

how precise flies

Be concise and direct

Shorter texts emphasise its main messages and make reading easier. But be careful: this doesn't mean underestimating your reader's intelligence.

We fly better in clear skies

Making the text as clear as possible is very important. Be it with more pauses or shorter sentences, make sure the reader doesn't have to go through the text any more than once to understand what it has to say.

We know our destination from take-off

From the very beginning of the text, make it clear that it has a direction towards a conclusion. Not being redundant, for example, and going from A (the introduction) to B (what you have to say) is what a text should aim for.

how precise flies

Be concise and direct

Shorter texts emphasise its main messages and make reading easier. But be careful: this doesn't mean underestimating your reader's intelligence.

for example

*Mariana,
Don't forget: your flight has just begun boarding at platform 24D, and the gates close at 2pm.*

*See you soon,
The LATAM Team*

- | Go straight to the point
- | Choose words as simple as what they mean
- | Make it clear

We fly better in clear skies

Making the text as clear as possible is very important. Be it with more pauses or shorter sentences, make sure the reader doesn't have to go through the text any more than once to understand what it has to say.

for example

"Pão de Queijo" is Brazil's delicious, traditional cheese bread. Begin your stay already treating yourself to the best Latin America has to offer.

On Pão de Queijo packagings in Brazil-bound flights.

- | Focus on a particular message
- | Shorten your sentences
- | Go straight to the point

We know our destination from take-off

From the very beginning of the text, make it clear that it has a direction towards a conclusion. Not being redundant, for example, and going from A (the introduction) to B (what you have to say) is what a text should aim for.

for example

*Dear passengers,
We are 30 minutes away from landing in Medellín, so it's time to get ready. Please, go back to your seats and put your seat belts back on so we can begin descending.*

- | Make it clear
- | Choose words as simple as what they mean
- | Focus on a particular message

Inspiring

We always want to take our customers further. So, the way we speak should show people the **world of possibilities** that exists out there to be explored. It should make people feel, think, and dream about the next step, the **next journey**.

In other words:

- _ Speak about the dreamy and emotional side to travelling.
- _ Make the reader feel like they were born to know every corner of the world.
- _ Open the reader's eyes to new routes, destinations, possibilities.
- _ Invite the reader to new experiences.
- _ Choose words that take the reader to your world.
- _ Talk about things that create identification with the reader.

Some inspiring words that fly in this universe | EN

Inspire
Fly
Imagine
Beyond
Further
High
Go for it
Be

Happen
We believe
Revel
Marvel
Stunning
See
Feel
Remember

Always
We hope
Same rhythm
Details
Experience
Living
Journey
Wonder

Some inspiring words that fly in this universe | PT

Inspirar
Voar
Imaginar
Sonhos
Mais longe
Alto
Sempre
Seja

Acontecer
Acreditamos que
Descobrir
Impressionar
Maravilha
Pessoas
Sentir
Lembrar

Sempre
Desejamos
Mesmo ritmo
Detalhes
Experiência
Viver
Jornada
Encantos

Some inspiring words that fly in this universe | ES

Inspirar
Volar
Imaginar
Sueños
Más lejos
Alto
Siempre
Sea

Suceder
Creemos que
Descubrir
Impresionar
Maravilla
Personas
Sentir
Recordar

Siempre
Deseamos
Mismo ritmo
Detalles
Experiencia
Vivir
Jornada
Encantos

how inspiring flies

Empower your readers

We want our customers to dream higher and always go further. So, let's tell them. Words have the ability to encourage, empower and inspire. Just be careful not to push it, don't be fake. Remain genuine in what you mean, always.

Words can fly

The universe of aviation itself is already inspiring. So, play with words and their different meanings. Just don't forget that our speech cannot be empty – behind every text, we have a message to get through to our reader.

Speak it as we see it: with passion

Flying is our greatest passion. And just like most passions, it makes us look at things differently. We want to translate this unique, rich perspective into our texts, so our readers understand what it feels like to love flying. What it feels like to fly LATAM.

how inspiring flies

Empower your readers

We want our customers to dream higher and always go further. So, let's tell them. Words have the ability to encourage, empower and inspire. Just be careful not to push it, don't be fake. Remain genuine in what you mean, always.

for example

Make every mile that extra mile.

- | Choose words that take the reader to your world
- | Speak about the emotional side to travelling
- | Talk about things that create identification

Words can fly

The universe of aviation itself is already inspiring. So, play with words and their different meanings. Just don't forget that our speech cannot be empty – behind every text, we have a message to get through to our reader.

for example

This flight has a connection with Latin America. Welcome aboard.

- | Invite the reader to new experiences
- | Choose words that take the reader to your world
- | Speak about the dreamy side to travelling

Speak it as we see it: with passion

Flying is our greatest passion. And just like most passions, it makes us look at things differently. We want to translate this unique, rich perspective into our texts, so our readers understand what it feels like to love flying. What it feels like to fly LATAM.

for example

At every take-off, our heart grows prouder. Prouder to take you and your dreams further and further. Everyday.

- | The reader is born to know the world
- | Speak about the emotional side to travelling
- | Invite the reader to new experiences

Confident

Believing in what we do is essential and how we speak will show this to the world. Having **commander's confidence** is the starting point for our texts. It is elegant to say the **right thing at the right moment**. All that we write evidences our **knowledge** when it comes to flying and the **control** we have over every situation that involves us.

In other words:

- _ Being secure isn't about an impression: it's about certainty.
- _ Don't be afraid of being bold.
- _ Speak as if you've been there before.
- _ Our speech has a strong personality: show it.
- _ Take a side.
- _ Use optimism as a truth.
- _ Give the reader the chance to recognise how special we are.

Some confident words that fly in this universe | EN

Expectation

Yes

Trust

Proud

Can

Take

We

Go

Future

Higher

Result

More

See

Soar

Energy

Elegance

So

Go for it

Fly higher

Pleased

We know

Legacy

History

Years

Some confident words that fly in this universe | PT

Expectativa

Sim

Confie

Orgulho

Pode

Levar

A gente

Vá

Futuro

Mais alto

Resultado

Mais

Ver

Voar

Energia

Elegante

Isso significa

Ir atrás

Voar mais alto

Felizes

Sabemos que

Legado

História

Anos

Some confident words that fly in this universe | ES

Expectativa

Sí

Confía

Orgullo

Puede

Llevar

Nosotros

Ve

Futuro

Más alto

Resultado

Más

Ver

Volar

Energía

Elegante

Eso significa

Ir atrás

Volar más alto

Felices

Sabemos que

Legado

Historia

Años

how confident flies

Be more than a country

To assume the position of a whole region is a very bold move. So, from the moment we decide to represent all of Latin America, we should show this strong and secure personality when we speak.

Dialogue is great

We are confident enough to speak directly with the reader. And we use this in our favour, to gain the client's trust as well. All we have to do is find the right opportunity and speak up.

Affirm, confirm

Speaking confidently is all about knowing what you are talking about, and making this clear. This is why our speech affirms and confirms: we are sure about what we say and this sounds trustworthy to the customer.

how confident flies

Be more than a country

To assume the position of a whole region is a very bold move. So, from the moment we decide to represent all of Latin America, we should show this strong and secure personality when we speak.

for example

*Dear Flyers,
We're pleased to inform you that boarding to flight LTM395 will begin shortly. Please keep your passport and boarding pass in hands and your best expectations in mind.*

- | Use optimism as a truth
- | Being secure isn't about an impression
- | Don't be afraid of being bold

Dialogue is great

We are confident enough to speak directly with the reader. And we use this in our favour, to gain the client's trust as well. All we have to do is find the right opportunity and speak up.

for example

Trust us: we have chosen only the finest ingredients to serve you. But here is the nutrition table, so you may see for yourself.

- | Speak as if you've been there before
- | Being secure isn't about an impression
- | Give the reader the chance to recognise us

Affirm, confirm

Speaking confidently is all about knowing what you are talking about, and making this clear. This is why our speech affirms and confirms: we are sure about what we say and this sounds trustworthy to the customer.

for example

*LATAM tip
Check-in early so that you spend more time in our VIP lounge and less time in a queue.*

Don't forget you can check-in up to 24h before your flight through our website: [latam.com/check-in](https://www.latam.com/check-in).

- | Speak as if you've been there before
- | Use optimism as a truth
- | Being secure isn't about an impression

3. The role of our content

Our content
involves three
perspectives:

_inspire

_inform

_instruct

—inspire

We share our dream.

When people fly with us, it's not just a plane ticket. It's a journey through all kinds of experiences and new perspectives. And our texts will be there throughout the way, making the trip even greater.

Examples of materials:

Advertising, entertainment, digital, internal engagement

—inform

We are transparent.

Sometimes, things just have to be said. But even in these cases we still have our own special way of speaking. Despite everything, we know that the best way to inform is to be as clear as air.

Examples of materials:

Internal communication, airport signage

—instruct

We show we care.

Making things easier is not just pointing out. Our texts are written to guide the reader through the experience. We care about their safety, so we genuinely put effort into building their consciousness on the matter.

Examples of materials:

Customer service scripts, onboard safety cards

This means that
everything we write
and say fits one of
those perspectives

Some directions about personal and **treatment pronouns**

To be close is different from being pushy

We know that the best way to be close is to speak as humans do. Inviting *you* to *enjoy your dreamy holidays* sounds much closer than just saying *appreciate your vacations, Sir*.

Such closeness is also evident when we use “tu” instead of “usted”, in Spanish. However, in some Latin American countries, using *tu* might sound pushy or way too informal. As we never mean to be disrespectful with our audiences, the best direction is to follow each country’s own *common sense*.

To be close is different from being pushy

When it comes to the others treatment pronouns (Senhor, Estimado, Caro, etc), it's important to understand the role our content plays.

If the message is created to **inspire**, there's an opportunity to use informal treatments. If the message is created to **inform or instruct**, a formal approach is more appropriated.

4. How we use our brand name

Some directions
about the use
of our name

**We write our
name as “LATAM Airlines”**

Yes, with LATAM always in caps.

It helps to consolidate our brand name and to differentiate it in the context.

When to say “we”, “LATAM Airlines” or “LATAM”

When we aim to promote LATAM’s sense of belonging, **we use first person plural**. For example:

We want to take dreams and people always further.

When we aim to highlight our brand name’s strength, **we use its literal form**. For example:

LATAM Airlines: voted Marca Mais brand in the Airline Company category.

When we aim to make clear that our name represents a whole region, **we use LATAM**. For example:

*Discover LATAM.
Domestic flights at special prices.*

5. Before & after exercises

Pre-travel

*Anúncio TAM:
novos voos Brasilia-
Orlando*

*Anúncio Novos Voos
TAM*

*Dia de los
Enamorados - LAN*

*Aviso táctico "Volar
diferente"*

*Anúncio do Prêmio
Marca Mais*

*Flyer Mistura -
"Experimenta
todos los sabores
peruanos"*

Pre-flight

*LAN & TAM
Entertainment*

*Script - Solicitud
Modificación*

*Mensajes de
contingencia -
condiciones
meteorológicas*

In-flight

*IN Magazine
"Good Morning,
Latin America"*

*Manual de
Speeches:
Cancelamento de
Serviço de Bordo*

*Manual de
Speeches:
Durante o
Embarque*

Fraseología abordo

Post-flight

Post-travel

*Manual de
Monitoração
de Atendimento:
Introdução*

*Manual de
Monitoração de
Atendimento:
Tratar o Cliente
pelo Nome*

Keep in mind:
the following exercises
are not fueled with
our visual experience.

In other words,
**give our words a
chance.**

Pre-travel

“Novos voos TAM Brasília > Orlando” | **Content Role: INFORM**

ANTES

Novos voos TAM Brasília > Orlando

A gente deixa o mundo cada vez
menor para você ampliar o seu

“Novos voos TAM Brasília > Orlando” | **Content Role: INFORM**

DEPOIS

PT
**Agora Brasília faz
fronteira com
Orlando.**

Novos voos LATAM,
sem escala.

A gente aproxima mundos
para você ampliar o seu.

EN
**Now, Brasilia
borders Orlando.**

New LATAM flights,
no connections.

When the world feels smaller,
yours feels greater.

ES
**Ahora Brasilia tiene
frontera con
Orlando.**

Nuevos vuelos LATAM,
sin escala.

Aproximamos mundos para
que amplíes el tuyo.

“Anúncio novos voos TAM” | **Content Role: INSPIRE**

ANTES

A cidade que nasceu para conectar todo o país também vai conectar você com o mundo.

Novos voos TAM

“Anúncio novos voos TAM” | **Content Role: INSPIRE**

DEPOIS

PT

O seu destino pode estar em qualquer lugar do mundo.

Para nós, novas conexões.
Para você, novas histórias.

EN

Make a destination your newest destiny.

To us, new connections.
To you, new stories.

ES

Su destino puede estar en cualquier lugar del mundo.

Para nosotros, nuevas conexiones.
Para usted, nuevas historias.

“Dia de los Enamorados LAN” | **Content Role: INSPIRE**

BEFORE

**Cuando amas,
ves todo diferente**
¡Feliz dia de los enamorados!

“Día de los Enamorados LAN” | **Content Role: INSPIRE**

BEFORE

**Cuando amas,
ves todo diferente**
¡Feliz día de los enamorados!

AFTER

**En las nubes.
No hay lugar mejor
para estar.**

LATAM les desea un feliz
Día de los Enamorados

“Aviso Táctico - Volar diferente” | **Content Role: INSPIRE**

BEFORE

Volar diferente

es saber que te mereces unas
vacaciones en cualquier momento.

Súper promoción
destinos nacionales

“Aviso Táctico - Volar diferente” | **Content Role: INSPIRE**

BEFORE

Volar diferente

es saber que te mereces unas vacaciones en cualquier momento.

Súper promoción
destinos nacionales

AFTER

Lo que existe de más precioso

puede estar más cerca
de lo que usted imagina.

Descubra LATAM. Destinos
nacionales a precios especiales.

Anúncio Prêmio Marca Mais | **Content Role: INSPIRE**

BEFORE

Mais. É o que a gente sempre acha que dá pra fazer por você.

Orgulho de ser a Marca Mais na categoria Companhia Aérea.

Orgulho de ser a Marca Mais no coração dos brasileiros.

BEFORE

Mais. É o que a gente sempre acha que dá pra fazer por você.

Orgulho de ser a Marca Mais na categoria Companhia Aérea.

Orgulho de ser a Marca Mais no coração dos brasileiros.

AFTER

Queremos levar sonhos e pessoas cada vez mais e mais e mais longe.

LATAM: vencedora do prêmio Marca Mais na categoria Companhia Aérea.

“Flyer Mistura” | **Content Role: INSPIRE**

ANTES

Experimenta todos los sabores peruanos

LAN te invita a ser parte de mistura,
la aventura culinaria más importante
de Latinoamérica

“Flyer Mistura” | Content Role: INSPIRE

DEPOIS

PT

**Combinamos os
melhores sabores
peruanos com as
melhores
experiências**

Nós, da LATAM, convidamos você para conhecer o melhor da culinária peruana. Uma viagem cheia de temperos e histórias.

EN

**This is one of our
flavourite – we mean
favourite culinary
destinations**

We, from LATAM, invite you to discover the best of Peruvian cuisine. A journey full of spices and stories.

ES

**Combinamos los
mejores sabores
peruanos con las
mejores
experiencias**

LATAM te invita para que conozcas lo mejor de la culinaria peruana. Un viaje lleno de sabores y de historias.

Pre-flight

LAN&TAM Entertainment | Content Role: INFORM

ANTES

Bienvenido a LAN&TAM Entertainment

El sistema de entretenimiento a bordo más moderno de Latino América

Mariano: tenemos el agrado de contarte que durante este año 2015, estaremos implementando progresivamente en toda nuestra flota Airbus A319, A320 y A321's un nuevo sistema de entretenimiento a bordo, para las rutas LAN y TAM dentro de Sudamérica.

Con esta nueva tecnología podrás acceder durante tu vuelo, desde tu propio dispositivo (teléfono smartphone, tablet, o computador personal), a las mejores películas, entretenidas series, temporadas completas, y el mapa de vuelo.

No te pierdas la oportunidad de probarlo y prepárate en caso de que este sistema ya esté instalado en tu próximo vuelo.

LAN&TAM Entertainment | Content Role: INFORM

ANTES

Bienvenido a LAN&TAM Entertainment

El sistema de entretenimiento a bordo más moderno de Latino América

Mariano: tenemos el agrado de contarte que durante este año 2015, estaremos implementando progresivamente en toda nuestra flota Airbus A319, A320 y A321's un nuevo sistema de entretenimiento a bordo, para las rutas LAN y TAM dentro de Sudamérica.

Con esta nueva tecnología podrás acceder durante tu vuelo, desde tu propio dispositivo (teléfono smartphone, tablet, o computador personal), a las mejores películas, entretenidas series, temporadas completas, y el mapa de vuelo.

No te pierdas la oportunidad de probarlo y prepárate en caso de que este sistema ya esté instalado en tu próximo vuelo.

DEPOIS

Welcome to Vamos LATAM, an experience of discoveries

Hello, Mariano.

We are very happy to tell you that, during 2015, many of our planes will get brand new onboard entertainment systems. This is, our whole Airbus A319, A320 and A321 fleet will become even more prepared to always make your flight an even more complete experience.

This means that you will be able to use your smartphone, tablet, notebook and other mobile devices to access films, music, TV shows and even the flight map. It's the best of our entertainment in the palm of your hand.

Next time you fly, don't miss out on giving it a try. After all, the best onboard entertainment is the one thought out for you.

LAN&TAM Entertainment | Content Role: INFORM

ANTES

Bienvenido a LAN&TAM Entertainment

El sistema de entretenimiento a bordo más moderno de Latino América

Mariano: tenemos el agrado de contarte que durante este año 2015, estaremos implementando progresivamente en toda nuestra flota Airbus A319, A320 y A321's un nuevo sistema de entretenimiento a bordo, para las rutas LAN y TAM dentro de Sudamérica.

Con esta nueva tecnología podrás acceder durante tu vuelo, desde tu propio dispositivo (teléfono smartphone, tablet, o computador personal), a las mejores películas, entretenidas series, temporadas completas, y el mapa de vuelo.

No te pierdas la oportunidad de probarlo y prepárate en caso de que este sistema ya esté instalado en tu próximo vuelo.

DEPOIS

Bem-vindo a Vamos LATAM, uma experiência de descobertas

Olá, Mariano.

Estamos muito felizes em te contar que, ao longo de 2015, muitos de nossos aviões vão ganhar novos sistemas de entretenimento de bordo. Ou seja, toda a frota Airbus A319, A320 e A321, estará ainda mais preparada para fazer do seu voo uma experiência cada vez mais completa.

Isso significa que você poderá usar seu smartphone, tablet, notebook e outros dispositivos móveis pra acessar filmes, músicas, séries e até mesmo o mapa de voo. É o melhor do nosso entretenimento na palma da sua mão.

Em seu próximo voo, não deixe de conhecer. Afinal, o melhor entretenimento de bordo é aquele pensado pra você.

LAN&TAM Entertainment | Content Role: INFORM

ANTES

Bienvenido a LAN&TAM Entertainment

El sistema de entretenimiento a bordo más moderno de Latino América

Mariano: tenemos el agrado de contarte que durante este año 2015, estaremos implementando progresivamente en toda nuestra flota Airbus A319, A320 y A321's un nuevo sistema de entretenimiento a bordo, para las rutas LAN y TAM dentro de Sudamérica.

Con esta nueva tecnología podrás acceder durante tu vuelo, desde tu propio dispositivo (teléfono smartphone, tablet, o computador personal), a las mejores películas, entretenidas series, temporadas completas, y el mapa de vuelo.

No te pierdas la oportunidad de probarlo y prepárate en caso de que este sistema ya esté instalado en tu próximo vuelo.

DEPOIS

Bienvenido a LATAM IFE, una experiencia de descubrimientos

Hola, Mariano.

Es para nosotros una satisfacción contarte que, en el transcurso de 2015, muchos de nuestros aviones van a recibir nuevos sistemas de entretenimiento de bordo. Es decir, toda la flota Airbus A319, A320, A321, estará aún más preparada para hacer de tu vuelo una experiencia cada vez más completa.

Eso significa que usted podrá usar su smartphone, tableta, notebook y otros dispositivos móviles para tener acceso a películas, música, series e incluso el mapa de vuelo. Es lo mejor de nuestro entretenimiento en la palma de su mano.

En su próximo vuelo no deje de conocerlo. En realidad, el mejor entretenimiento de bordo es aquel pensado para Ud.

Script - Solicitud Modificación | **Content Role: INFORM**

ANTES

Dear Mr(s). <NOMBRE_PAX>:

We inform you that your flight <LineaAereaCNTG> <NroVueloCNTG> on <FchVueloCNTGING> departing from <OrigenCNTG> with destination <Destino CNTG> has been rescheduled.

The new time of departure of your new flight <HrsVueloProt> is at <HrsVueloProt> on <FchVueloProt>.

For more information, please call our Contact Center, opción 4.

We apologize for any inconvenience this situation may cause you.

Sincerely yours,
LAN

Script - Solicitud Modificación | Content Role: INFORM

DEPOIS (inglês)

Hello, <NOMBRE_PAX>

Flight <LineaAereaCNTG> <NroVueloCNTG>, that would depart from <OrigenCNTG> to <Destino CNTG> on <FchVueloCNTGING>, had to be rescheduled.

Your new flight number is <NroVueloProt>, departing <HrsVueloProt> on <FchVueloProt>.

Should you have any questions, please feel free to contact your region's contact centre. Once connected, just dial 4.

We always wish our customers' experience is complete and free from any inconveniences. For that, we are deeply sorry and we appreciate your understanding.

Thank you,
The LATAM Team

Script - Solicitud Modificación | Content Role: INFORM

DEPOIS (português)

Olá, <NOMBRE_PAX>

O voo <LineaAereaCNTG> <NroVueloCNTG>, que decolaria de <OrigenCNTG> com destino a <Destino CNTG> no dia <FchVueloCNTGING>, precisou mudar de horário.

Seu novo número de voo agora é <NroVueloProt>, com saída às <HrsVueloProt>, no dia <FchVueloProt>.

Caso tenha alguma dúvida, fique à vontade para entrar em contato com a central de atendimento da sua região. Ao conectar, é só digitar o número 4.

Desejamos sempre que a sua experiência seja completa e sem imprevistos. Por isso, sentimos muito e agradecemos a sua compreensão.

Obrigado,
Equipe LATAM

Script - Solicitud Modificación | **Content Role: INFORM**

ANTES

Estimado(a) Sr(a). <NOMBRE_PAX>

Informamos a Ud. que su vuelo <LineaAereaCNTG> <NroVueloCNTG> del día <FchVueloCNTG> saliendo desde <OrigenCNTG> con destino a <DestinoCNTG> ha sido MODIFICADO.

Su nuevo número de vuelo es el <NroVueloProt> saliendo a las <HrsVueloProt> hrs. del día <FchVueloProt>.

En caso de requerir mayor información, por favor comuníquese con su Contact Center local y digite opción 4.

Lamentamos los inconvenientes que esta situación le pudiera ocasionar.

Le saluda atentamente
LAN

Script - Solicitud Modificación | Content Role: INFORM

DEPOIS (espanhol)

Hola, <NOMBRE_PAX>

El vuelo <LineaAereaCNTG> <NroVueloCNTG>, que despegaría de <OrigenCNTG> con destino a <Destino CNTG> el día <FchVueloCNTGING>, ha tenido que cambiar de horario.

Su nuevo número de vuelo ahora es <NroVueloProt>, con salida a las <HrsVueloProt>, el día <FchVueloProt>.

Si tiene alguna duda, siéntase cómodo para entrar en contacto con la central de atención de su región. Al conectarse, solo debe marcar i número 4.

Deseamos siempre que su experiencia sea completa y sin imprevistos. Por eso, lamentamos lo ocurrido y le agradecemos su comprensión.

Muchas gracias,
Equipo LATAM

“Mensajes contingência” | **Content Role: INFORM**

ANTES

02.1: Las condiciones meteorológicas actuales que impiden la salida del aeropuerto de donde proviene nuestro avión. (Aeropuerto de destino)

N1: Las condiciones meteorológicas en el aeropuerto desde donde viene tu avión no son aptas para el despegue. Lamentamos las molestias que esta situación te pueda ocasionar y reafirmamos nuestro compromiso con la seguridad de tu vuelo.

ETD: Debido a las condiciones meteorológicas desfavorables en el aeropuerto desde donde viene tu avión, tuvimos que reprogramar la hora de salida del vuelo. Lamentamos este atraso en tu itinerario y agradecemos tu comprensión.

P: Debido a las condiciones meteorológicas desfavorables en el aeropuerto desde donde viene tu avión, tuvimos que reprogramar tu vuelo para el día [% VARIABLE_DIA %] a las [% VARIABLE_HORA %]. Lamentamos este cambio en tu itinerario y agradecemos tu comprensión.

“Mensajes contingência” | Content Role: INFORM

DEPOIS (inglês)

02.1: Weather conditions restrain departures from the airport where our aeroplane is coming from

N1: Weather conditions at the airport where your aeroplane is coming from hold it back from taking-off. We know that our customers' flights leaving on time is as important as making sure they fly safely. For that, we are sorry and appreciate your understanding.

ETD: Weather conditions at the airport where your aeroplane is coming from have delayed its take-off. This is why we have to change your flight's time. We always wish your experience is complete and free from any inconveniences. For that, we are sorry and we appreciate your understanding.

P: Weather conditions at the airport where your aeroplane is coming from hold it back from taking-off. This is why we must change your flight's date to [% VARIABLE_DIA %], at [% VARIABLE_HORA %]. We always wish your experience is complete and free from any inconveniences. For that, we are sorry and we appreciate your understanding.

“Mensajes contingência” | Content Role: INFORM

DEPOIS (português)

02.1: Condições do tempo que impedem a saída do aeroporto de onde vem nosso avião.

N1: As condições de tempo no aeroporto de onde vem seu avião não permitem que ele decole. Sabemos que tão importante para nossos passageiros que seus voos saiam no horário combinado, é garantir que voem em segurança. Por isso, sentimos muito e agradecemos a sua compreensão.

ETD: As condições de tempo no aeroporto de onde vem seu avião não permitem que ele decole no horário combinado. Por isso, precisamos alterar o horário do voo. Desejamos sempre que a sua experiência seja completa e sem imprevistos. Por isso, sentimos muito e agradecemos a sua compreensão.

P: As condições de tempo no aeroporto de onde vem seu avião não permitem que ele decole. Por isso, precisamos alterar o dia do seu voo para [% VARIABLE_DIA %], às [% VARIABLE_HORA %], Desejamos sempre que a sua experiência seja completa e sem imprevistos. Por isso, sentimos muito e agradecemos a sua compreensão.

“Mensajes contingência” | Content Role: INFORM

DEPOIS (espanhol)

02.1: Condiciones del tiempo que impiden la salida del aeropuerto de donde procede nuestro avión.

N1: Las condiciones del tiempo en el aeropuerto de donde procede su avión no le permiten el despegue. Sabemos que, para nuestros pasajeros, tan importante como que sus vuelos salgan en el horario marcado, es garantizarles que vuelen de forma segura. Es por eso que lamentamos lo ocurrido y agradecemos su comprensión.

ETD: Las condiciones del tiempo en el aeropuerto de donde procede su avión no le permiten el despegue en el horario marcado; es por eso que tuvimos que alterar el horario del vuelo. Deseamos siempre que su experiencia sea completa y sin imprevistos. Por eso, lamentamos lo ocurrido y le agradecemos su comprensión.

P: Las condiciones del tiempo en el aeropuerto de donde procede su avión no le permiten el despegue; es por eso que tuvimos que alterar el horario del vuelo para [% VARIABLE_DIA %], a las [% VARIABLE_HORA %], Deseamos siempre que su experiencia sea completa y sin imprevistos. Por eso, lamentamos lo ocurrido y le agradecemos su comprensión.

NTS con pago | **Content Role: INSTRUCT**

ANTES

¿Ventana, centro o pasillo? Elige tu asiento

_ Selecciona al pasajero e ubícalo en uno de los asientos del avión. Si cambias de opinión, escoge otro asiento disponible.

_ Una vez que tengas todos los asientos, continúa e imprime tu tarjeta de embarque.

En este momento la selección online sólo está disponible para asientos con costo. Si no deseas pagar por un asiento, continúa con tu Check-in normalmente. El día de tu vuelo, te entregaremos los detalles de tu ubicación en el mostrador del aeropuerto. Si prefieres, también puedes comprar ahora un asiento preferente.

[Comprar asiento](#) // [Continuar mi Check-in](#)

NTS con pago | **Content Role: INSTRUCT**

ANTES

¿Ventana, centro o pasillo? Elige tu asiento

_ Selecciona al pasajero e ubícalo en uno de los asientos del avión. Si cambias de opinión, escoge otro asiento disponible.

_ Una vez que tengas todos los asientos, continúa e imprime tu tarjeta de embarque.

En este momento la selección online sólo está disponible para asientos con costo. Si no deseas pagar por un asiento, continúa con tu Check-in normalmente. El día de tu vuelo, te entregaremos los detalles de tu ubicación en el mostrador del aeropuerto. Si prefieres, también puedes comprar ahora un asiento preferente.

Comprar asiento // Continuar mi Check-in

DEPOIS

Como escolho o meu assento?

Você só precisa selecionar o passageiro e clicar no assento que preferir. Se mudar de ideia, não se preocupe – é só clicar em outra poltrona que esteja livre para fazer a alteração.

Agora que você já escolheu seu assento, continue o check-in e lembre-se de imprimir seu cartão de embarque no final. Sim, falta muito pouco para sua próxima experiência LATAM.

No momento, só estão disponíveis para reserva online os assentos com custo adicional. Além da facilidade de escolher com antecedência, os assentos especiais deixam sua viagem ainda mais confortável. Se hoje você não estiver interessado, é só continuar o check-in normalmente e, no dia do voo, avisaremos qual poltrona reservamos para você.

Quero um assento especial // Continuar meu check-in

NTS con pago | **Content Role: INSTRUCT**

ANTES

¿Ventana, centro o pasillo? Elige tu asiento

_ Selecciona al pasajero e ubícalo en uno de los asientos del avión. Si cambias de opinión, escoge otro asiento disponible.

_ Una vez que tengas todos los asientos, continúa e imprime tu tarjeta de embarque.

En este momento la selección online sólo está disponible para asientos con costo. Si no deseas pagar por un asiento, continúa con tu Check-in normalmente. El día de tu vuelo, te entregaremos los detalles de tu ubicación en el mostrador del aeropuerto. Si prefieres, también puedes comprar ahora un asiento preferente.

[Comprar asiento](#) // [Continuar mi Check-in](#)

DEPOIS

How do I choose my seat?

To pick your seat, just select the passenger and place them on the preferred location. If you change your mind, don't worry – to modify your choice, simply click on the new option.

Once you feel comfortable with your choices, carry on checking-in and don't forget to print your boarding pass when you're done. Then, your next LATAM experience will be closer than ever.

At the moment, we can only make online reservations for charged seats. It's always easier to choose your seat beforehand – besides, our special seats make your trip even more comfortable. If this is not your case, continue checking-in normally – we'll show you where your seat is the day you fly.

[Get a special seat](#) // [Continue check-in](#)

NTS con pago | **Content Role: INSTRUCT**

ANTES

¿Ventana, centro o pasillo? Elige tu asiento

_ Selecciona al pasajero e ubícalo en uno de los asientos del avión. Si cambias de opinión, escoge otro asiento disponible.

_ Una vez que tengas todos los asientos, continúa e imprime tu tarjeta de embarque.

En este momento la selección online sólo está disponible para asientos con costo. Si no deseas pagar por un asiento, continúa con tu Check-in normalmente. El día de tu vuelo, te entregaremos los detalles de tu ubicación en el mostrador del aeropuerto. Si prefieres, también puedes comprar ahora un asiento preferente.

Comprar asiento // Continuar mi Check-in

DEPOIS

¿Cómo elijo mi asiento?

Solo debes seleccionar al pasajero y hacer click en el asiento que prefieras. Si cambias de opinión, no te preocupes: basta hacer click en otro asiento que esté libre y realizar el cambio.

Ahora que ya has elegido tu asiento, continúa el check-in y recuerda que debes imprimir tu tarjeta de embarque al final. Ahora, ya falta muy poco para tu próxima experiencia LATAM.

En este momento solo están disponibles para reserva online los asientos con costo adicional. Además de la facilidad de elegir con antelación, los asientos especiales proporcionan un viaje aún más cómodo. Si en esta ocasión no estás interesado, basta continuar el check-in normalmente y, en el día del vuelo, te avisaremos cuál es el asiento que hemos reservado para ti.

Quiero un asiento especial // Continuar mi check-in

Exemplo de E-mail e SMS de Notificação UNTK| Content Role: INFORM

ANTES

Prezado(a) Victor Mr,
Agradecemos por escolher a TAM!
Será uma prazer ter você a bordo de nossas aeronaves!

Devido alterações operacionais, foi necessário modificar os horários de partida e chegada de alguns voos. Seguem abaixo os horários alterados na reserva em nome de: Noguti/victor Mr

Antigo voo

Voo JJ3902 com saída no dia 20 de Março, do aeroporto de São Paulo (Congonhas) às 6h30 e chegada no aeroporto de Rio de Janeiro (Santos Dumont) às 07h30 do dia 20 de Março.

Novo voo

Voo JJ3906 com saída no dia 20 de Março, do aeroporto de São Paulo (Congonhas) às 7h30 e chegada no aeroporto de Rio de Janeiro (Santos Dumont) às 08h29 do dia 20 de Março.

Lembramos que por tratar-se de uma alteração de voo feita pela TAM, não é necessário o pagamento de nenhum tipo de taxa de remarcação, desde que o embarque seja realizado no intervalo de 7 dias anteriores ou 15 dias posteriores ao embarque original.

Para confirmar a sua alteração clique no link www.tam.com.br/alteracaodevoo

Informe, por gentileza, o código de reserva: 6FKK3L
Desde já agradecemos sua atenção e compreensão

Atenciosamente,
TAM Linhas Aéreas S/A

Informamos que seu voo
TAM reserva: 39685B foi
alterado. Por favor, acesse
[www.tam.com.br/
alteracaodevoo](http://www.tam.com.br/alteracaodevoo)

Exemplo de E-mail e SMS de Notificação UNTK| Content Role: INFORM

DEPOIS (inglês)

Hello, Mr. Smith.

We have gone through some operational changes. Because of them, some flights had to be rescheduled. Among these flights, there was a reservation under your name. Here is your new timetable:

Previous flight

Flight JJ3902

March 20th

Departure from São Paulo (Congonhas) at 6:30am

Arrival at Rio de Janeiro (Santos Dumont) at 07:30am

New flight

Flight JJ3906

March 20th

Departure from São Paulo (Congonhas) at 7:30am

Arrival at Rio de Janeiro (Santos Dumont) at 08:29am

As this change is done by LATAM itself, no additional payment or extra fees will be charged. As long as boarding takes place between 7 days before and 15 days after the date of the original trip.

To confirm this change, just click on the link www.latam.com/flightchange with your reservation code in hands, *6FKK3L*. We always wish your experience is complete and free from any inconveniences. For that, we appreciate your understanding.

Thank you,
The LATAM Team

Hello. Your LATAM flight with reservation number 39685B was rescheduled. Please, visit www.latam.com/flightchange for more details.

Thank you,
The LATAM Team

Exemplo de E-mail e SMS de Notificação UNTK| Content Role: INFORM

DEPOIS (português)

Olá, Sr. Victor.

Passamos por algumas alterações operacionais. Com isso, alguns voos precisaram mudar de horário. Entre esses voos, havia uma reserva em seu nome. Aqui estão seus novos horários:

Antigo voo

Voo JJ3902

Dia 20 de Março

Saída de São Paulo (Congonhas) às 6h30

Chegada no Rio de Janeiro (Santos Dumont) às 07h30.

Novo voo

Voo JJ3906

Dia 20 de Março

Saída de São Paulo (Congonhas) às 7h30

Chegada no Rio de Janeiro (Santos Dumont) às 08h29.

Como essa alteração é feita pela própria LATAM, nenhum pagamento adicional ou taxa extra são cobrados. Desde que o embarque aconteça entre os 7 dias anteriores ou os 15 dias posteriores à data do embarque original.

Para confirmar esta alteração, é só clicar no link www.latam.com/alteracaodevoo e ter em mãos o seu código de reserva, **6FKK3L**. Desejamos sempre que a sua experiência seja completa e sem imprevistos. Por isso, agradecemos a sua compreensão.

Obrigado,
Equipe LATAM

Olá. Seu voo LATAM com número de reserva 39685B mudou de horário. Por favor, acesse www.tam.com.br/alteracaodevoo para saber mais detalhes.

Obrigado,
Equipe LATAM

Exemplo de E-mail e SMS de Notificação UNTK| Content Role: INFORM

DEPOIS (espanhol)

Buenos días/Buenas tardes, Sr. Victor.

Hemos tenido algunas alteraciones operativas. Debido a eso, algunos vuelos tendrán que alterar el horario. Entre dichos vuelos había una reserva a su nombre. Aquí están sus nuevos horarios:

Antiguo vuelo

Vuelo JJ3902

Día 20 de marzo

Salida de São Paulo (Congonhas) a las 6h30

Llegada a Río de Janeiro (Santos Dumont) a las 07h30.

Nuevo vuelo

Vuelo JJ3906

Día 20 de marzo

Salida de São Paulo (Congonhas) a las 7h30

Llegada a Río de Janeiro (Santos Dumont) a las 08h29.

Como esta alteración la ha realizado LATAM, no habrá ningún cobro adicional o tasa extra, siempre que el embarque se realice entre los 7 días anteriores o los 15 días posteriores a la fecha del embarque original.

Para confirmar esta alteración, basta hacer click en el link www.latam.com/alteracaodevoo y tener a mano su código de reserva, 6FKK3L. Deseamos siempre que su experiencia sea completa y sin imprevistos. Por eso, le agradecemos su comprensión.

Muchas gracias,
Equipo LATAM

Buenos días/Buenas tardes. Su vuelo LATAM con número de reserva 39685B cambió de horario. Por favor, entre en www.tam.com.br/alteracaodevoo para saber más detalles.

Muchas gracias,
Equipo LATAM

In-flight

IN Magazine | **Content Role: INSPIRE**

ANTES

Buen Día

Latinoamérica

Good Morning

Latin America

IN Magazine | **Content Role: INSPIRE**

DEPOIS

PT

Voe alto

América Latina

EN

**Rise and
Shine**

Latin America

ES

Vuela alto

América Latina

Manual de Speeches| **Content Role: INSTRUCT**

ANTES

Speech - Durante o Embarque

Senhoras e Senhores, Bem-vindos a bordo da TAM, uma companhia membro da Oneworld.

Este é o voo [número do voo], com destino a (ao) [cidade de destino] (escala(s) em [cidades] e conexões).

Por favor, observem o número da poltrona no cartão de embarque. Informamos que a utilização dos assentos Espaço + é restrita.

Lembramos que Junto às saídas de emergência, não é permitida a presença de crianças ou acomodação de bagagens.

Pertences de mão trazidos a bordo são de responsabilidade dos clientes e, para a decolagem, solicitamos que os acomodem no compartimento acima ou embaixo da poltrona à sua frente.

Manual de Speeches| **Content Role: INSTRUCT**

ANTES

Speech - Durante o Embarque

Senhoras e Senhores, Bem-vindos a bordo da TAM, uma companhia membro da Oneworld.

Este é o voo [número do voo], com destino a (ao) [cidade de destino] (escala(s) em [cidades] e conexões).

Por favor, observem o número da poltrona no cartão de embarque. Informamos que a utilização dos assentos Espaço + é restrita.

Lembramos que Junto às saídas de emergência, não é permitida a presença de crianças ou acomodação de bagagens.

Pertences de mão trazidos a bordo são de responsabilidade dos clientes e, para a decolagem, solicitamos que os acomodem no compartimento acima ou embaixo da poltrona à sua frente.

DEPOIS

Welcome!

Ladies and Gentlemen, welcome aboard to LATAM, a genuinely Latin American company and member of Oneworld.

We are on flight LTM396, heading [city name]. We remind you your seat number is identified on your boarding card. Space + seats were specially thought out to bring more comfort to your flight – and they need to be reserved beforehand.

For everyone's safety, we'd also like to remember that children and luggage should always stay clear from the emergency exits.

And last but not least, we ask that, during take-off, all hand luggage is stored either in the compartment above or under the seat in front of you.

On behalf of LATAM, we wish everyone a great flight. Thank you.

ANTES

Speech - Durante o Embarque

Senhoras e Senhores, Bem-vindos a bordo da TAM, uma companhia membro da Oneworld.

Este é o voo [número do voo], com destino a (ao) [cidade de destino] (escala(s) em [cidades] e conexões).

Por favor, observem o número da poltrona no cartão de embarque. Informamos que a utilização dos assentos Espaço + é restrita.

Lembramos que Junto às saídas de emergência, não é permitida a presença de crianças ou acomodação de bagagens.

Pertences de mão trazidos a bordo são de responsabilidade dos clientes e, para a decolagem, solicitamos que os acomodem no compartimento acima ou embaixo da poltrona à sua frente.

DEPOIS

Speech de boas-vindas (durante o embarque)

Senhoras e senhores, sejam bem-vindos a bordo da LATAM, uma companhia genuinamente latinoamericana e membro da Oneworld.

Estamos no voo LTM396, com destino a (ao) [cidade de destino]. Lembramos que o número do assento está identificado no cartão de embarque. Os assentos Espaço + foram especialmente pensados para trazer ainda mais conforto durante o seu voo - e precisam ser reservados com antecedência.

Para a segurança de todos, lembramos também que não são permitidas crianças ou bagagens próximo das saídas de emergência.

Por último, pedimos que, durante a decolagem, guardem suas bagagens de mão no compartimento superior ou embaixo da poltrona à sua frente.

Em nome da LATAM, desejamos um ótimo voo pra todos. Obrigado(a)

ANTES

Speech - Durante o Embarque

Senhoras e Senhores, Bem-vindos a bordo da TAM, uma companhia membro da Oneworld.

Este é o voo [número do voo], com destino a (ao) [cidade de destino] (escala(s) em [cidades] e conexões).

Por favor, observem o número da poltrona no cartão de embarque. Informamos que a utilização dos assentos Espaço + é restrita.

Lembramos que Junto às saídas de emergência, não é permitida a presença de crianças ou acomodação de bagagens.

Pertences de mão trazidos a bordo são de responsabilidade dos clientes e, para a decolagem, solicitamos que os acomodem no compartimento acima ou embaixo da poltrona à sua frente.

DEPOIS

Discurso de bienvenida (durante el embarque)

Señoras y señores, bienvenidos a bordo de LATAM, una compañía genuinamente latinoamericana y miembro de Oneworld.

Estamos en el vuelo LTM396, con destino a [ciudad de destino]. Les recordamos que el número del asiento está identificado en la tarjeta de embarque. Los asientos Espacio + han sido especialmente pensados para ofrecerle aún más comodidad durante su vuelo y deben ser reservados con anticipación.

Para la seguridad de todos, les recordamos también que no se permite que se sienten niños ni se coloquen equipajes cerca de las salidas de emergencia.

Por último, les pedimos que, durante el despegue, guarden su equipaje de mano en el compartimento superior o debajo del asiento delante de Ud.

En nombre de LATAM, les deseamos a todos un excelente vuelo. Much...

Cancelamento Serviço de Bordo | Content Role: INFORM

BEFORE

Due to unfavourable weather conditions, the “fasten seat belts” signs shall remain on. The in-flight service has been canceled.

We do apologize for this, and thank you in advance for your understanding.

AFTER

Due to weather conditions, all of us, passengers and crew, must remain in our seats with our seat belts fastened. Because of this, there will not be in-flight service in this flight.

We always wish our customers' experience is complete and free from any inconveniences. For that, we are deeply sorry and we appreciate your understanding.

ANTES

Cancelamento Serviço de Bordo

Devido às condições meteorológicas desfavoráveis, e o aviso de atar cintos permanecer ligado, o serviço de bordo está cancelado.

Lamentamos pelo ocorrido e agradecemos sua compreensão.

Due to unfavourable weather conditions, the “fasten seat belts” signs shall remain on. The in-flight service has been canceled.

We do apologize for this, and thank you in advance for your understanding.

Manual de Speeches| **Content Role: INFORM**

ANTES

Cancelamento Serviço de Bordo

Devido às condições meteorológicas desfavoráveis, e o aviso de atar cintos permanecer ligado, o serviço de bordo está cancelado.

Lamentamos pelo ocorrido e agradecemos sua compreensão.

Due to unfavourable weather conditions, the “fasten seat belts” signs shall remain on. The in-flight service has been canceled.

We do apologize for this, and thank you in advance for your understanding.

DEPOIS

There won't be in-flight service today

Due to weather conditions, all of us, passengers and crew, must remain in our seats with our seat belts fastened. Because of this, there will not be in-flight service in this flight.

We always wish our customers' experience is complete and free from any inconveniences. For that, we are deeply sorry and we appreciate your understanding.

Manual de Speeches| **Content Role: INFORM**

ANTES

Cancelamento Serviço de Bordo

Devido às condições meteorológicas desfavoráveis, e o aviso de atar cintos permanecer ligado, o serviço de bordo está cancelado.

Lamentamos pelo ocorrido e agradecemos sua compreensão.

Due to unfavourable weather conditions, the “fasten seat belts” signs shall remain on. The in-flight service has been canceled.

We do apologize for this, and thank you in advance for your understanding.

DEPOIS

Não teremos serviço de bordo hoje

Devido às condições do tempo, todos nós, passageiros e tripulantes, precisamos nos manter sentados e com os cintos de segurança afivelados. Por isso, não teremos serviço de bordo neste voo.

Desejamos sempre que a experiência dos nossos clientes seja completa e sem imprevistos. Por isso, sentimos muito e agradecemos a compreensão de todos.

Manual de Speeches| **Content Role: INFORM**

ANTES

Cancelamento Serviço de Bordo

Devido às condições meteorológicas desfavoráveis, e o aviso de atar cintos permanecer ligado, o serviço de bordo está cancelado.

Lamentamos pelo ocorrido e agradecemos sua compreensão.

Due to unfavourable weather conditions, the “fasten seat belts” signs shall remain on. The in-flight service has been canceled.

We do apologize for this, and thank you in advance for your understanding.

DEPOIS

No tendremos servicio a bordo hoy

Debido a las condiciones del tiempo, todos nosotros, pasajeros y tripulantes, debemos mantenernos sentados con los cinturones de seguridad puestos. Por eso, no tendremos servicios a bordo en este vuelo.

Deseamos siempre que la experiencia de nuestros clientes sea completa y sin imprevistos. Por eso, lo sentimos y agradecemos la comprensión de todos.

Cancelamento Serviço de Bordo | **Content Role: INFORM**

BEFORE

Due to unfavourable weather conditions, the “fasten seat belts” signs shall remain on. The in-flight service has been canceled.

We do apologize for this, and thank you in advance for your understanding.

“Fraseología Abordo” | **Content Role: INFORM**

ANTES

Good ladies and gentleman.

This is your flight Service Manager Speaking. On behalf of LAN and the flight crew, I'd like to give a warm welcome on board. Can I also take this opportunity to give a very special welcome to all our LANPass, TAM Fidelidade and OneWorld frequent flyers traveling with us today.

We are pleased to announce that LAN and TAM have been recognised as Best Airlines in South America by the biggest global airline passenger Survey Skytrax. We would like to thank for you preference!

We hope you enjoy the flight.

“Fraseología Abordo” | Content Role: INFORM

ANTES

Good ladies and gentleman.

This is your flight Service Manager Speaking. On behalf of LAN and the flight crew, I'd like to give a warm welcome on board. Can I also take this opportunity to give a very special welcome to all our LANPass, TAM Fidelidade and OneWorld frequent flyers traveling with us today.

We are pleased to announce that LAN and TAM have been recognised as Best Airlines in South America by the biggest global airline passenger Survey Skytrax. We would like to thank for you preference!

We hope you enjoy the flight.

DEPOIS

Good, ladies and gentlemen, and welcome aboard!

My name is, and I'm your Service Manager. If you need anything during our journey, please feel free to call any crew member.

We'd also like to announce that LATAM has been officially recognised as South America's Best Airline Company by Skytrax, the biggest airline passenger survey in the world. Thank you very much!

And, of course, a very special welcome aboard to all our LATAM Pass, LATAM Fidelidade and Oneworld frequent flyers who are traveling with us today.

“Fraseología Abordo” | Content Role: INFORM

ANTES

Good ladies and gentleman.

This is your flight Service Manager Speaking. On behalf of LAN and the flight crew, I'd like to give a warm welcome on board. Can I also take this opportunity to give a very special welcome to all our LANPass, TAM Fidelidade and OneWorld frequent flyers traveling with us today.

We are pleased to announce that LAN and TAM have been recognised as Best Airlines in South America by the biggest global airline passenger Survey Skytrax. We would like to thank for you preference!

We hope you enjoy the flight.

DEPOIS

Bom dia, senhoras e senhores, e bem-vindos a bordo!

Meu nome é {} e, no voo de hoje, sou a Chefe de Cabine. Se precisarem de qualquer coisa durante o voo, fiquem à vontade para chamar qualquer membro desta tripulação.

Também gostaríamos de anunciar que a LATAM foi oficialmente reconhecida como a melhor linha aérea da América Latina pela Skytrax, a pesquisa com passageiros aéreos mais importante do mundo. Muito obrigada!

E, claro, um bem-vindo especial para todos os nossos passageiros LATAM Pass, LATAM Fidelidade e Oneworld que estão voando com a gente hoje.

Em nome de toda a tripulação LATAM, desejamos um ótimo

“Fraseología Abordo” | Content Role: INFORM

ANTES

Estimados pasajeros, buenos (as)

Les habla jefe (o) de Servicio a Bordo. En nombre de LAN y de la tripulación, les damos la más cordial bienvenida.

Saludamos muy especialmente a nuestros pasajeros LANPass, TAM Fidelidade y de la Alianza OneWorld que hoy nos acompañan.

Estamos muy contentos de comunicarles que este año obtuvimos como LAN y TAM los primeros lugares como Mejor Aerolínea de Sudamérica en la encuesta global más grande a pasajeros de aerolíneas Skytrax. Agradecemos su preferencia!

Esperamos que disfruten del vuelo.

DEPOIS

Buenos días, señoras y señores, ¡bienvenidos a bordo!
Mi nombre es [.....] y, en el vuelo de hoy, soy el jefe de cabina. Si necesitan algo durante el vuelo, siéntanse cómodos para llamar a cualquier miembro de la tripulación.

Quisiéramos anunciarles también que LATAM ha sido oficialmente reconocida como la mejor línea aérea de América Latina por Skytrax, la encuesta con pasajeros aéreos más importante del mundo. ¡Muchas gracias!

Y, por supuesto, les damos una bienvenida especial a todos nuestros pasajeros LATAM Pass, LATAM Fidelidad y Oneworld que vuelan hoy con nosotros.

En nombre de toda la tripulación LATAM, les deseamos un excelente vuelo.

Post-flight/travel

Manual de Monitoração de Atendimento | Content Role: INSTRUCT

BEFORE

Introdução

A Monitoria de Qualidade do Atendimento do Fale com a Gente é algo imprescindível! Mais do que apenas auxiliar no cumprimento dos procedimentos do departamento, através desse acompanhamento será possível identificar pontos de melhoria, oferecer auxílio à equipe naquilo que se fizer evidente e ressaltar as melhores práticas.

A partir da Monitoria, conseguiremos traçar planos de ação de melhoria e de incentivo para todos, tendo como objetivo maior a satisfação do Cliente e o desenvolvimento de todos nós.

O Manual tem como objetivo principal servir como regulador e base para as avaliações das monitorações realizadas pela Equipe da Qualidade do Fale com a Gente, e Coordenadores habilitados para a atividade.

Manual de Monitoração de Atendimento | Content Role: INSTRUCT

BEFORE

Introdução

A Monitoria de Qualidade do Atendimento do Fale com a Gente é algo imprescindível! Mais do que apenas auxiliar no cumprimento dos procedimentos do departamento, através desse acompanhamento será possível identificar pontos de melhoria, oferecer auxílio à equipe naquilo que se fizer evidente e ressaltar as melhores práticas.

A partir da Monitoria, conseguiremos traçar planos de ação de melhoria e de incentivo para todos, tendo como objetivo maior a satisfação do Cliente e o desenvolvimento de todos nós.

O Manual tem como objetivo principal servir como regulador e base para as avaliações das monitorações realizadas pela Equipe da Qualidade do Fale com a Gente, e Coordenadores habilitados para a atividade.

AFTER

Um recado antes de começar

Monitorar a qualidade do nosso atendimento é sempre importante para que a gente nunca pare de evoluir.

É assim que conseguimos saber onde estamos acertando e onde podemos melhorar.

É por isso que criamos este manual. Ele tem como objetivo guiar nosso atendimento, avaliar nossas práticas e tornar o relacionamento com nossos clientes cada vez mais próximo e consistente.

Para voarmos cada vez mais longe, precisamos conhecer nossas práticas cada vez mais de perto.

ANTES

Tratar o Cliente pelo nome

Identifique o Cliente no início e continue tratando-o pelo nome durante a ligação, usando sempre o pronome de tratamento Sr. ou Sra. Esta atitude facilitará a empatia entre você e o seu Cliente, além de personalizar a chamada.

Lembre-se também que, falar o nome do Cliente apenas no início e no final da ligação, não significa que você o tratou pelo nome. Por outro lado, atente-se para não ficar repetitivo.

Observação: Quando solicitado pelo Cliente, é permitido tratá-lo pelo nome, sem necessidade do “senhor” ou “senhora”. E também podem ocorrer casos em que o Cliente deseja que o chamem de Doutor ou Professor. Caso ele manifestar tal desejo, devemos atendê-lo.

DEPOIS

We call our clients by their name

After saying “hello” and introducing yourself, ask the client’s name. The name he or she answers (and this includes Doctor, Professor, etc) is how you will call them to the end of the talk. Just be careful not to sound too repetitive. By doing this, the conversation should flow easier for you and for the client too.

Tip: if the client asks that you do not use “Mr” or “Mrs”, just call them by their first name.

ANTES

Tratar o Cliente pelo nome

Identifique o Cliente no início e continue tratando-o pelo nome durante a ligação, usando sempre o pronome de tratamento Sr. ou Sra. Esta atitude facilitará a empatia entre você e o seu Cliente, além de personalizar a chamada.

Lembre-se também que, falar o nome do Cliente apenas no início e no final da ligação, não significa que você o tratou pelo nome. Por outro lado, atente-se para não ficar repetitivo.

Observação: Quando solicitado pelo Cliente, é permitido tratá-lo pelo nome, sem necessidade do “senhor” ou “senhora”. E também podem ocorrer casos em que o Cliente deseja que o chamem de Doutor ou Professor. Caso ele manifestar tal desejo, devemos atendê-lo.

DEPOIS

Chamamos nossos clientes pelo nome

Depois de atender ao telefone e se apresentar, pergunte o nome do cliente. O nome que ele disser (e isso inclui Doutor, Professor, etc) é como você vai chamá-lo até o fim da ligação. Mas lembre-se de não soar repetitivo. Assim, a conversa fica mais leve pra você e para o cliente também.

Uma dica: se o cliente pedir para ser tratado sem “senhor” ou “senhora”, você pode chamá-lo apenas pelo nome.

ANTES

Tratar o Cliente pelo nome

Identifique o Cliente no início e continue tratando-o pelo nome durante a ligação, usando sempre o pronome de tratamento Sr. ou Sra. Esta atitude facilitará a empatia entre você e o seu Cliente, além de personalizar a chamada.

Lembre-se também que, falar o nome do Cliente apenas no início e no final da ligação, não significa que você o tratou pelo nome. Por outro lado, atente-se para não ficar repetitivo.

Observação: Quando solicitado pelo Cliente, é permitido tratá-lo pelo nome, sem necessidade do “senhor” ou “senhora”. E também podem ocorrer casos em que o Cliente deseja que o chamem de Doutor ou Professor. Caso ele manifestar tal desejo, devemos atendê-lo.

DEPOIS

Llamamos a nuestros clientes por su nombre

Después de atender el teléfono y presentarse, pregunte el nombre del cliente. El nombre que él diga (y eso incluye Doctor, Profesor etc.) es como Ud. debe llamarlo hasta el fin del telefonema. Pero recuerde que no puede ser repetitivo. Así la charla es más agradable para usted y también para el cliente.

Una sugerencia: si el cliente le pide que lo llame sin usar el título “don” o “doña”, usted puede llamarlo solo por el nombre.

Manual de Monitoração de Atendimento | Content Role: INSTRUCT

ANTES

Introdução

A Monitoria de Qualidade do Atendimento do Fale com a Gente é algo imprescindível! Mais do que apenas auxiliar no cumprimento dos procedimentos do departamento, através desse acompanhamento será possível identificar pontos de melhoria, oferecer auxílio à equipe naquilo que se fizer evidente e ressaltar as melhores práticas.

A partir da Monitoria, conseguiremos traçar planos de ação de melhoria e de incentivo para todos, tendo como objetivo maior a satisfação do Cliente e o desenvolvimento de todos nós.

O Manual tem como objetivo principal servir como regulador e base para as avaliações das monitorações realizadas pela Equipe da Qualidade do Fale com a Gente, e Coordenadores habilitados para a atividade.

DEPOIS

Un recado antes de empezar

Monitorear la calidad de nuestra atención siempre es importante para que nunca dejemos de evolucionar.

Así es como conseguimos saber dónde estamos acertando y dónde podemos mejorar.

Es por eso que creamos este manual, que tiene como objetivo guiar nuestra atención, evaluar nuestras prácticas y hacer que la relación con nuestros clientes sea cada vez más próxima y consistente.

Para volar cada vez más lejos, debemos conocer nuestras prácticas cada vez más de cerca.

Dicas para Atendimento | **Content Role: INSTRUCT**

ANTES

Dicas para seu atendimento:

1. Sempre acionar o botão “mute” quando pedir um momento ao Cliente, pois pode haver algum conteúdo inapropriado nos corredores e desta forma evitamos que ele escute.
2. Registrar no “Acompanhamento de Ações” do processo o que foi informado ao Cliente em linha e não somente inserir o e-mail enviado à outros departamentos.
3. Quando transferir um Cliente para outro departamento (de acordo com a Tabela de Transferência) sempre registrar o processo com a informação prestada e alertá-lo de que se trata de exceção.
4. Preparar o Cliente quando houver a necessidade de se ausentar da linha, explicando o que será realizado nesse período e sempre agradecer ao retornar.

Dicas para Atendimento | **Content Role: INSTRUCT**

ANTES

Dicas para seu atendimento:

1. Sempre acionar o botão “mute” quando pedir um momento ao Cliente, pois pode haver algum conteúdo inapropriado nos corredores e desta forma evitamos que ele escute.
2. Registrar no “Acompanhamento de Ações” do processo o que foi informado ao Cliente em linha e não somente inserir o e-mail enviado à outros departamentos.
3. Quando transferir um Cliente para outro departamento (de acordo com a Tabela de Transferência) sempre registrar o processo com a informação prestada e alertá-lo de que se trata de exceção.
4. Preparar o Cliente quando houver a necessidade de se ausentar da linha, explicando o que será realizado nesse período e sempre agradecer ao retornar.

DEPOIS

Tips to make our service better and better

1. When you ask the client for a moment, don't forget to press the “mute” button. This way, he'll hear only what you say.
2. In “Action following”, register not only the e-mail to other departments, but also everything you talked about during the call.
3. You might have to transfer the client to other departments – always according to our Transfer Table. Should this happen, don't forget to tell the client that this is an exception. Besides that, register the process along with all information.
4. If you need a minute, always explain the reason to the client. And, of course, don't forget to say “thank you” when you're back.

Dicas para Atendimento | **Content Role: INSTRUCT**

ANTES

Dicas para seu atendimento:

1. Sempre acionar o botão “mute” quando pedir um momento ao Cliente, pois pode haver algum conteúdo inapropriado nos corredores e desta forma evitamos que ele escute.
2. Registrar no “Acompanhamento de Ações” do processo o que foi informado ao Cliente em linha e não somente inserir o e-mail enviado à outros departamentos.
3. Quando transferir um Cliente para outro departamento (de acordo com a Tabela de Transferência) sempre registrar o processo com a informação prestada e alertá-lo de que se trata de exceção.
4. Preparar o Cliente quando houver a necessidade de se ausentar da linha, explicando o que será realizado nesse período e sempre agradecer ao retornar.

DEPOIS

Dicas para você atender cada vez melhor

1. Quando pedir um momento ao cliente, não esqueça de apertar o botão “mute”. Assim, ele ouve apenas o que você tem a dizer.
2. Registre em “Acompanhamento de Ações” não só o e-mail para outros departamentos, mas também tudo o que foi conversado durante o atendimento.
3. Pode ser necessário transferir o cliente para outro departamento - sempre de acordo com a nossa Tabela de Transferência. Nestes casos, lembre-se sempre de comunicar ao cliente que isto é uma exceção. Além disso, registre o processo com todas as informações.
4. Quando precisar de um minuto, sempre explique ao cliente o motivo. E, claro, nunca deixe de dizer “obrigado” quando voltar.

Dicas para Atendimento | Content Role: INSTRUCT

ANTES

Dicas para seu atendimento:

1. Sempre acionar o botão “mute” quando pedir um momento ao Cliente, pois pode haver algum conteúdo inapropriado nos corredores e desta forma evitamos que ele escute.
2. Registrar no “Acompanhamento de Ações” do processo o que foi informado ao Cliente em linha e não somente inserir o e-mail enviado à outros departamentos.
3. Quando transferir um Cliente para outro departamento (de acordo com a Tabela de Transferência) sempre registrar o processo com a informação prestada e alertá-lo de que se trata de exceção.
4. Preparar o Cliente quando houver a necessidade de se ausentar da linha, explicando o que será realizado nesse período e sempre agradecer ao retornar.

DEPOIS

Sugerencias para que atiendas cada vez mejor

1. Cuando le pidas un momento al cliente, que no se te olvide apretar el botón “mute”. De esta forma, él oye solamente lo que tu le vas a decir.
2. Registre en “Acompañamiento de acciones” no solo el e-mail para los demás departamentos, sino también todo lo que se haya conversado durante la atención.
3. Puede ser necesario transferir al cliente a otro departamento, siempre de acuerdo con nuestra Tabla de Transferencia. En dichos casos, recuerde comunicarle siempre al cliente que esto es una excepción. Además, registre el proceso con todas las informaciones.
4. Cuando necesite un minuto, explíquele siempre el motivo al cliente. Y, por supuesto, nunca deje de agradecer al regresar.

If we had to summarize
this presentation
in one main message,
it would be:

When writing, always consider:

Our tone of voice

_Friendly

_Precise

_Inspiring

_Confident

Our messages role

_Inspire

_Inform

_Instruct



**Thank you
Obrigado
Gracias**

October 2015