

## Principais acontecimentos em 2011

### PROJECTO “AGIR CLIENTE” E O *VALUE-BASED PRICING*

No âmbito do projecto “Agir Cliente” levámos a cabo uma política activa de *Value-Based Pricing*, que consiste na adequação da oferta e preços aos benefícios proporcionados aos consumidores.

Este projecto corporiza uma preocupação crescente do Grupo em compreender os comportamentos de diferentes tipologias de processos de decisão e, assim, otimizar a sua proposta de valor.

### INOVAÇÃO NO MULTICONCEITO: OS NOVOS CONCEITOS SPOON E CLOCKS

Continuamos a adequar os conceitos aos segmentos em que operamos e desta realidade nasceram projectos inovadores como o Spoon e Clocks, ambos nos aeroportos portugueses, que espelham a preocupação de qualidade que o Grupo coloca em tudo o que faz.