





*Bienvenidos al tren...  
un viaje al que nos hemos entregado en cuerpo y alma está esperando...  
una página en blanco en la que escribir una nueva historia...*

*Welcome on board the train...  
a journey, to which we have dedicated ourselves, mind and body, awaits you...  
a blank page on which to write a new tale...*



# Welcome to a dream trip

*It appears that all of you are already in your seats, well, almost all of you. Those of you getting on for the first time are still wandering about having a look at everything around you, examining every detail inside this train, which is so familiar to me.*

*I love to watch your faces that show the surprise of those finding themselves facing the unknown, but with the certainty of having chosen the very best. What I really enjoy, however, are your reactions when you slowly discover the true essence of all this: a whole series of flowing emotions and sentiments that you will not be able to stop talking about later.*

***And without these, without our passengers, the jobs we perform every day would not make any sense.***

*By the way, my name is Lucia, I'm 34 years old and a hostess on this dream train: **Renfe AVE.***

***We are about to set off on a dream journey: would you like to climb aboard?***



## *Bienvenidos a un viaje de ensueño*

*Parece que ya están todos en sus asientos, bueno, casi todos. Los que suben por primera vez aún deambulan ojeando lo que les rodea, examinando cada detalle del interior de este tren, ya tan familiar para mí.*

*Me encanta observar sus caras, que muestran la sorpresa de quienes se hallan ante lo desconocido, pero con la seguridad de quien ha elegido lo mejor. Lo que más ilusión me hace, sin embargo, son sus reacciones cuando, poco a poco, van descubriendo la verdadera esencia de todo esto: el cúmulo de emociones y sentimientos que irán fluyendo y que no podrán dejar de contar después.*

***Y es que sin ellos, sin nuestros viajeros, el trabajo que desarrollamos a diario no tendría ningún sentido.***

*Por cierto, me llamo Lucía, tengo 34 años y soy azafata de este tren de sueños: **Renfe AVE.***

***Estamos a punto de emprender un viaje de ensueño: ¿subes?***



## *Our origin to revolutionise travelling*



*I adore my job, the contact with each of those who choose to travel with us. I am preoccupied with getting to know their opinions on reaching their destinations and the sensations I experience on hearing statements like **"you have been able to create a train that can fly"**... I simply can't express it in words.*

*What I can tell you is that many of these reactions are a direct consequence of the **Renfe AVE's** exclusive future technology, which among other characteristics, is compromising to preserve the environment with very low power consumption, which contributes to the reduction of contaminating gas emissions.*

***In Renfe AVE, we think of everything to obtain the very best of results on all levels. Because we believe that perfection can only be achieved if everything is well done right from the very beginning.***

***And this has always been our intention.***

## *Nuestro origen* *revolucionar la forma de viajar*



*Adoro mi trabajo, el contacto con cada una de las personas que nos eligen para realizar sus desplazamientos. Me preocupo de conocer sus opiniones al llegar a sus destinos y la sensación que experimento al escuchar afirmaciones como **"han conseguido crear un tren capaz de volar"**... no puedo expresarla con palabras.*

*Lo que sí puedo contaros es que muchas de estas reacciones son consecuencia directa de la tecnología de futuro exclusiva de **Renfe AVE** que, entre otras características, se compromete a preservar el medio ambiente, con su bajo consumo energético, contribuyendo al ahorro de emisiones de gases contaminantes.*

*En **Renfe AVE** pensamos en todo para obtener los mejores resultados a todos los niveles. Porque creemos que la perfección sólo se puede conseguir si las cosas se hacen bien desde el principio.*

*Y ésta siempre ha sido nuestra intención.*

## *Much more than technology*

*To understand more easily what comes from our exclusive technology, the great meaning it hides, I will explain it through the sensations that I get from the passengers when I watch or deal with them.*

***I'm referring to punctuality and comfort that is only possible because of it, what the passengers truly enjoy every day, the real reasons why they choose us.***

*Three qualities that characterise so much today, which have become our values par excellence.*

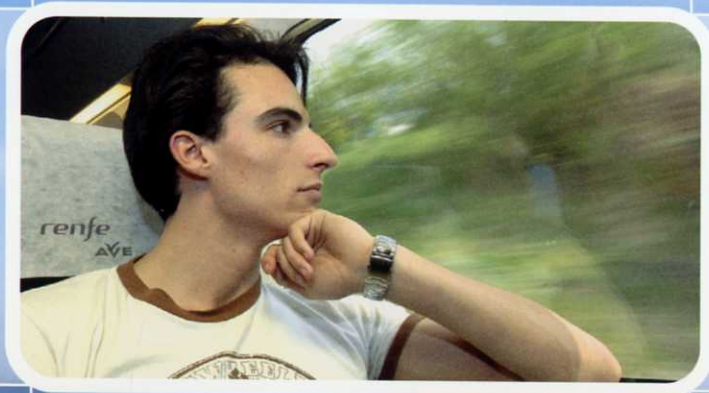
***And in the most important for our customers.***

***You only have to watch them.***





## *Mucho más que tecnología*



*Para que entendáis fácilmente lo que se deriva de nuestra exclusiva tecnología, el gran significado que en realidad guarda, os lo explicaré a través de las sensaciones que percibo de los viajeros cuando les miro o trato con ellos.*

***Me refiero a la puntualidad, seguridad y comodidad sólo posibles gracias a ella, lo que día tras día los pasajeros de verdad disfrutan, los motivos reales por los que nos eligen.***

*Tres cualidades que hoy nos caracterizan tanto, que se han convertido en nuestros valores por excelencia.*

***Y en lo más importante para nuestros clientes.***

***Sólo hace falta observarles.***

## *Your punctuality, our commitment*

*On the 11th of September 1994, High Speed promised that punctuality would be one of its identity trademarks. And we are keeping that promise. This is why they always count on us when the most important thing is to arrive on time.*

*It's one of our commitments.*

*It is easy to recognise them, especially for me because I spend most of my time observing people and trying to satisfy any need that they might have. Using computers to prepare reports that they are surely going to present at their destinations, an important meeting where they expect to close a big deal. They are seen to be calm and enjoying themselves.*

*Why is this? Because with Renfe AVE, punctuality is guaranteed.*



## *Tu puntualidad nuestro **Compromiso***

*El 11 de septiembre de 1994, Alta Velocidad se comprometió a que la puntualidad fuera una de las señas de su identidad. Y lo estamos cumpliendo. Por eso siempre cuentan con nosotros cuando lo más importante es llegar a tiempo.*

*Es uno de nuestros compromisos.*

*Es fácil reconocerles, sobre todo para mí que me paso la mayor parte de mi tiempo observando a las personas y tratando de satisfacer cualquier necesidad que les pueda surgir. Con su ordenador, preparan atentamente un informe que seguro deberán presentar en su destino, una importante reunión les espera para cerrar un gran negocio. Se les ve tranquilos y disfrutando de este viaje que, en determinados momentos, se convierte en un paréntesis muy placentero.*

*¿Por qué será? Porque con Renfe AVE la puntualidad está asegurada.*





*The certainty that everything  
is as it should be*



*There some passengers at the end of this carriage that have been staring at me for some time. An agreeable-looking gentleman has decided to live this delicious experience alongside the best travelling companions one could wish for: his grandchildren.*

***They do not cease to share games, confidences, laughs; they seem to be very united.***

*How proud I am to be able to state that Renfe AVE has much more to say than this, that it would not be possible if they could not also depend on the peace of mind of knowing that their safety is not running any risk. They continually transmit this feeling, without doing anything, only being themselves, so far away from me.*

***Now do you understand what I mean when I talk about how the latest generation of technology of our trains is converted into sensations?***

*Once again, a picture paints a thousand words.*

*La seguridad de saber  
que todo marcha como es debido*

*Al fondo de este coche están sentados unos pasajeros en los que llevo fijándome un rato. Un señor de aspecto agradable que ha decidido vivir esta deliciosa experiencia junto a los mejores compañeros de viaje que podría desear: sus nietos.*

*No dejan de compartir juegos, confidencias, carcajadas... parecen muy unidos.*

*Qué orgullosa me siento de poder decir que Renfe AVE tiene mucho que ver en esto, que no sería posible si no contaran además con la tranquilidad de saber que su seguridad no corre ningún peligro. Lo transmiten constantemente y apenas sin hacer nada, sólo siendo ellos mismos, tan ajenos a mí.*

*¿Entendéis ahora a qué me refería al hablaros de cómo se traduce en sensaciones la tecnología de última generación de nuestros trenes?*

*Otra vez más, una imagen vale más que mil palabras.*



## *Just like home but travelling*

***We have a challenge at Renfe AVE: designing the perfect trip. And we achieve this.***

*It is understandable if we add one last factor to our unquestionable technology, punctuality and safety, which makes our service unique; the exceptionally comfortable surroundings in which you find yourself from when you come in until you leave. Because it is our desire to convert each journey into an exclusive, memorable experience and because of this, all care is little.*

*I could talk about tangible characteristics which obviously make this objective easier and which will make you feel at home: ergonomic reclining seating, spacious areas, video and audio channels, the daily newspapers etc.*

***But I'm still not satisfied. We want to go further at Renfe AVE, because we are dealing with you. And your comfort.***



## *Como si estuvieras en casa pero viajando*



***En Renfe AVE tenemos un reto: diseñar el viaje perfecto. Y lo conseguimos.***

*Es comprensible si a nuestra tecnología, puntualidad y seguridad incuestionables, le añades un último factor que hace aún más único nuestro servicio: el entorno excepcionalmente cómodo en que te encuentras, desde que entras hasta que sales. Porque convertir cada trayecto en una experiencia exclusiva y memorable es nuestro deseo y, para ello, todos los cuidados son pocos.*

*Podría hablar de características tangibles que, obviamente, facilitan este objetivo y que consiguen que te sientas como en casa: asientos ergonómicos y reclinables, amplios espacios, vídeo y canales de audio, prensa diaria...*

***Pero no me quedaría del todo satisfecha. En Renfe AVE, queremos ir más allá, porque se trata de ti. Y de tu comodidad.***



*Our goal,  
your wellbeing and tranquillity*

*Well, this is precisely where I come into the picture, where my work and that of my colleagues takes on meaning.*

*I'm referring to the impeccable treatment that those forming the crew propose to offer all the people who pass through here. And we already know how accessible goals are when you really set out to achieve them, when you mark them out from the heart. And this is our case.*

***We take our jobs very seriously and we are here to provide our passengers with the very best of services, resolve any doubts they may have and to convert their desires into reality.***

*As you already know, as an example, the value that can come with enjoying a relaxing cup of hot coffee at just the right time...*



## *Nuestro objetivo, tu bienestar y tranquilidad*

*Pues aquí precisamente es donde yo entro, donde mi trabajo y el de mis compañeros adquiere todo su sentido.*

*Me refiero al trato impecable que quienes formamos la tripulación nos proponemos ofrecer a todas las personas que pasan por aquí. Y ya sabemos lo accesibles que resultan las metas cuando te las planteas de verdad, cuando te las marcas desde el corazón. Y ése es nuestro caso.*

***Nos tomamos muy en serio nuestro trabajo y estamos aquí para proporcionar el mejor servicio a nuestros viajeros, resolver todas sus dudas y hacer realidad cualquiera de sus deseos.***

*Ya sabéis, por ponerlos un ejemplo, el valor que puede llegar a tener disfrutar en el momento justo de algo tan simple como una reconfortante taza de café caliente...*



*End of the journey...  
the beginning of a tale to tell*



*We have arrived yet another time and, once again, everything has turned out as expected: needs satisfied and everything on time. It's funny, but despite making this journey everyday, I still feel sad when I say goodbye to the passengers on each trip. Unknown people, with whom, nevertheless, you have shared some unforgettable moments, **smiles, looks and agreeable conversations...***

*But at least I can console myself thinking that they are also not unchanged, that they will always keep something of this journey inside, **emotions, sentiments and thoughts...***

*And it's because each **Renfe AVE** journey represents a piece of blank paper on which to write a new tale, since there are many things that could happen along the way and in so little time.*

***It has always been said that the good things in life are short-lived ... See you soon.***

## *Final del trayecto... principio de una historia que contar*

*Ya hemos llegado y una vez más, todo ha salido según lo esperado: las necesidades satisfechas y todo en el tiempo previsto. Es curioso, pero a pesar de hacer este recorrido todos los días, me sigue dando pena despedir a los viajeros de cada trayecto. Personas desconocidas con quien, sin embargo, has compartido momentos inolvidables: **sonrisas, miradas, una grata conversación...***

*Por lo menos me consuelo pensando que tampoco ellos han quedado indiferentes, que siempre conservarán en su interior algo de este viaje: **emociones, sentimientos, pensamientos...***

*Y es que cada trayecto en **Renfe AVE** representa un papel en blanco en el que escribir una nueva historia, ya que son muchas las cosas que te pueden suceder en él en cada desplazamiento y en tan poco espacio de tiempo.*

***Siempre se ha dicho que las experiencias buenas duran poco... Hasta pronto.***

