L'Aeroport de Girona-Costa Brava rep el reconeixement 'The Voice of the Customer' pel seu compromís d'escolta al passatger

+ Notícies | 10/02/2022 | 13:18



El Consell Internacional d'Aeroports (ACI) atorga aquesta distinció per l'esforç realitzat per continuar fent durant la pandèmia les enquestes sobre qualitat de servei

El Consell Internacional d'Aeroports (ACI) ha reconegut l'esforç realitzat per l'aeroport de Girona-Costa Brava com a aeroport amb més de 100.000 passatgers anuals adscrit al programa d'enquestes Airport Service Quality (ASQ) que durant l'any 2021 ha continuat demanant l'opinió dels passatgers mitjançant les enquestes del programa ASQ, malgrat les dificultats addicionals que ha suposat la pandèmia.

'The Voice of the Customer' destaca la tasca d'escolta activa duta a terme a un total de 33 aeroports de la xarxa d'Aena. A Coruña, Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Alicante-Elche Miguel Hernández, Almería, Asturias, Bilbao, César Manrique-Lanzarote, El Hierro, Federico García Lorca Granada-Jaén, Fuerteventura, Gran Canaria, Ibiza, Internacional Región de Murcia, Jerez, Josep Tarradellas Barcelona-El Prat, La Palma, Málaga-Costa del Sol, Melilla, Menorca, Palma de Mallorca, Pamplona, Reus, San Sebastián, Santiago-Rosalía de Castro, Seve Ballesteros-Santander, Sevilla, Tenerife Norte-Ciudad de La Laguna, Tenerife Sur, Valencia, Valladolid, Vigo i Zaragoza completen la llista de premiats per part d'Aena.

Donar veu als usuaris mai ha estat tan important com ara. Per això, ACI va posar en marxa aquesta iniciativa el 2020, amb el propòsit de reconèixer aquells aeroports que han seguit donant prioritat a l'opinió dels passatgers i que han mantingut el compromís d'escoltar les seves opinions i suggeriments durant la pandèmia de COVID- 19.

Aena, exemple juntament amb Toronto i Munic

En aquesta línia, Aena va ser convidada com a ponent, juntament amb els aeroports de Toronto i Munic, al Fòrum Mundial d'ASQ per exposar les mesures preses i els esforços realitzats per reprendre la realització d'enquestes adaptant-se a la pandèmia amb l'ús de tauletes i protocol de realització d'enquestes sense contacte, entre altres qüestions.

Les enquestes ASQ es fan directament als passatgers i responen a uns qüestionaris en què es valoren, entre altres qüestions, les instal·lacions, el servei al client, la seguretat o la consciència ambiental.

Autor: Redacció

https://gironanoticies.com/noticia/166643-laeroport-de-girona-costa-brava-rep-el-reconeixement-the-voice-of-the-customer-pel-seu-compromis-descolta-al-passatger.htm