

Как мнение пассажиров влияет на работу авиакомпании Uzbekistan Airways

2021 30 октября

Пресс-служба авиакомпании Uzbekistan Airways сообщила о том, что для улучшения качества обслуживания проводит опросы пассажиров с целью выяснить их приоритеты при выборе авиаперевозчика.

Очередной опрос был проведен с целью определения степени удовлетворенности пассажиров качеством предоставляемых услуг на борту, выработки мероприятий по их дальнейшему повышению в соответствии с ожиданиями пассажиров. Анкетирование проводилось на рейсах – Стамбул, Нью-Йорк, Москва, Сеул, Санкт-Петербург, Минск, Рига, Франкфурт-на-Майне, Дубай, Шарджа. В опросе приняли участие 2 577 респондентов, 2 185 из них были пассажирами эконом-класса, 392 – бизнес-класса.

Респондентам было предложено оценить деятельность авиакомпании по критериям: внешний вид и культура обслуживания, а также доброжелательность обслуживающего персонала, скорость реагирования бортпроводников на вызовы и просьбы пассажиров, качество и ассортимент предоставляемых напитков и бортового питания, разнообразие программ, которые загружены в бортовые видеосистемы, санитарное состояние, чистота в салоне и туалетных комнатах воздушного судна, а также общее впечатление от полёта.

В комментариях пассажиры Uzbekistan Airways обратились с просьбой создать возможность покупки дополнительного багажного места при приобретении авиабилета на сайте www.uzairways.com, обновить видео-контент на борту воздушного судна, вернуть Sky Shop, улучшить качество веганского меню, а также возобновить печатную продукцию – бортовой журнал Uzbekistan Airways.

По итогам анкетирования, средний показатель удовлетворенности пассажиров качеством предоставляемых услуг авиакомпании составил 89 %.

Представители пресс-службы Uzbekistan Airways отметили, что стали направлять своим пассажирам больше опросов, чем раньше. Интенсивность анкетирования составляет один месяц, чтобы не раздражать пассажиров. Бортпроводники авиакомпании во время полета периодически делают объявления, призывающие пассажиров заполнять анкеты.

Команда узбекского авиаперевозчика уверена, что, несомненно, на основании данных, полученных в ходе анкетирования среди пассажиров, руководство авиакомпании будет предпринимать целенаправленные решения для улучшения качества предоставляемых услуг Uzbekistan Airways.

Будьте в курсе всех новостей от Uzbekistan Airways

Telegram: t.me/uzbekistanairways