

L'Aeroporto di Venezia si certifica al 2° livello dell'ACI Customer Experience Accreditation Programme



L'Aeroporto di Venezia si è certificato al 2° livello dell'ACI Customer Experience Accreditation Programme, l'iniziativa istituita quest'anno all'interno del programma di Airport Service Quality (ASQ) di ACI World, che analizza i processi di gestione delle attività connesse alla Customer Experience e al perfezionamento della qualità dei servizi erogati ai passeggeri. Scopo del programma è attestare come gli aeroporti si sono strutturati per gestire tematiche e attività relative alla Customer Experience.

La certificazione – sottolinea la società di gestione in una nota – conferma come l'Aeroporto Marco Polo si distingua per l'attenta programmazione dei piani di sviluppo e gestione dei servizi ai passeggeri, elaborati sulla base di approfondite analisi delle loro necessità e aspettative e implementati attraverso un capillare programma di Customer Experience che spazia dall'adozione delle più evolute tecnologie, alla formazione del personale, all'introduzione progressiva di nuovi servizi. In quest'ottica Save sta portando avanti un importante lavoro, in collaborazione con tutti gli operatori e gli enti aeroportuali, reso ancora più sfidante dalla presenza concomitante di cantieri per la realizzazione di nuove infrastrutture, conservando inalterata l'operatività dello scalo.

La nuova iniziativa di ACI World prevede una certificazione dal 1° al 5° livello, sulla base della "maturità" di uno scalo nella gestione delle attività di Customer Experience. Trattandosi del primo anno di attuazione del programma, il livello massimo raggiungibile quest'anno è il secondo, in un'ottica di passaggi progressivi ai livelli superiori. Su scala mondiale, solo dieci aeroporti hanno al momento ottenuto la certificazione nell'ACI Customer Experience Accreditation Programme e il Marco Polo è uno dei due scali europei che hanno raggiunto questo importante risultato.

"Tutto è iniziato con la lettura di un articolo sul Financial Times in cui veniva descritta la filosofia di Disney World in tema di Customer Experience. Ne è seguito un progetto e poi la creazione di un team dedicato che ha portato struttura, metodologia e consapevolezza nel gestire le tematiche Customer Experience non solo all'interno di SAVE ma in collaborazione con tutte le realtà aeroportuali – ha dichiarato Enrico Marchi, Presidente del Gruppo Save –. Siamo molto orgogliosi dell'ottenimento di questa Certificazione che, congiuntamente con la nomina di pochi giorni fa come Highly Commended Airport per il Best Airport Award di ACI, dimostrano che abbiamo fatto molti passi avanti in termini di Customer Experience e che questa è una chiara priorità che perseguiamo con determinazione. La certificazione costituisce uno stimolo per continuare in questo percorso ben delineato e puntare a nuovi traguardi". La certificazione è stata ottenuta in vista della cerimonia di consegna dei riconoscimenti Airport Service Quality, nell'ambito dell'ACI Customer Experience Global Summit, che si terrà a Bali, in Indonesia, a settembre 2019.

Copyright © 2019 Trasporti-Italia, il portale italiano dei trasporti e della logistica. Tutti i diritti riservati. Testata giornalistica iscritta nel Registro della Stampa del Tribunale di Roma (n. 47 del 10 marzo 2014). Direttore Responsabile Claudia Montoneri. Edita da Officina Telematica, via Scirè 12, 00199 Roma - P.Iva 05174190651
Per l'invio di comunicati e la segnalazione di notizie ad Avio-Italia: redazione[chiocciola]avio-italia.com. Per la pubblicità su Avio-Italia, la richiesta del mediakit o di preventivi: marketing[chiocciola]trasporti-italia.com