

11. Si votre vol n'est PAS une correspondance, quel moyen de transport avez-vous utilisé pour vous rendre à CET aéroport?

Voiture personnelle ☒ Taxi / Limousine ☐  
Train / Métro ☐ Voiture de location ☐ Autres ☐

12. Combien de temps avant le départ planifié de votre vol êtes-vous arrivé à CET aéroport?

Moins de 30 min. ☐ 30 - 45 min. ☐ 45 - 60 min. ☐ 1 h - 1 h 15 min. ☐  
1 h 15 min. - 1 h 30 min. ☐ 1 h 30 min. - 2 h ☐ Plus de 2 h ☒

13. Lors de votre enregistrement à CET aéroport, avez-vous utilisé: (plusieurs réponses possibles)

Borne libre-service ☐ Comptoir d'enregistrement ☐ Enregistrement sur internet ☐  
Enregistrement sur un ☐ Comptoir de dépôt de ☐ Autres ☐  
téléphone mobile ☐ bagages ☐

14. Quelle est votre nationalité?

CH

15. Dans quel pays êtes-vous domicilié (e)? (si différent de ci-dessus)

Suisse

16. Code postal (domicile):

1807

17. Sexe:

Masculin ☐

Féminin ☒

18. Quelle est votre tranche d'âge?

16-21 ☐ 22-25 ☐ 26-34 ☐ 35-44 ☒  
45-54 ☐ 55-64 ☐ 65-75 ☐ 76 et + ☐

Commentaires additionnels:

florci

Merci de votre participation. Veuillez SVP remettre ce questionnaire à l'enquêteur avant d'embarquer.

Enquêteur: Veuillez indiquer dans les cases ci-dessous le type de trafic, le terminal et la porte d'embarquement. (SVP écrire en lettres majuscules ou un « X » dans les cases prévues à cet effet)

124 184020002 ☒ Inter. ☐ CA-US-T ☐ Dom. ☐ 2A ☐ 418 ☐ 1

Code No. Questionnaire

Terminal No. porte

No. enquêteur



Cher(e) passager(e),

Vous venez d'être sélectionné(e) au hasard pour prendre part à cette enquête qui est une partie intégrante de l'engagement de cet aéroport à fournir un service de la plus haute qualité.

Cette enquête est commanditée par l'association internationale des aéroports (Airports Council International (ACI)). Elle a pour objectif d'aider les aéroports à comprendre comment vous, leur client, jugez leur performance et permettre ainsi de mieux répondre à vos attentes et besoins.

Votre opinion quant à la performance de l'aéroport dont vous avez fait l'expérience aujourd'hui est essentielle et nous vous serions reconnaissants de nous consacrer quelques minutes pour répondre à ce questionnaire ainsi que de bien vouloir le remettre à l'enquêteur avant le départ.

Merci.

Veuillez inscrire votre réponse ou un 'X' dans les cases prévues à cet effet

1. Compagnie aérienne

easyjet

Aéroport

BUD

Numéro du vol

EZS

Numéro de porte

A18

Lettres

Chiffres

Date de départ

15 11 2018

MM

Heure de départ

15:45

(24 heures, ex. 20:15)

2. Avez-vous effectué une correspondance à CET aéroport? Oui ☐ Non ☒

3. Quel est l'aéroport de destination du vol pour lequel vous allez embarquer?

Geneve GVA

4. Quel est l'objectif PRINCIPAL de ce voyage?

Affaires ☐

Loisirs ☒

Autres ☐

5. En quelle classe voyagez-vous?

Première classe ☐

Classe affaires ☐

Économique / Charter ☒

6. En comptant ce trajet, combien de voyages en avion avez-vous effectués au cours des 12 derniers mois? (Un aller-retour compte pour un seul voyage)

1-2 ☐ 3-5 ☒ 6-10 ☐ 11-20 ☐ 21 ou plus ☐

Veuillez inscrire votre réponse ou un 'X' dans les cases prévues à cet effet

7. En vous basant sur votre expérience d'aujourd'hui, veuillez évaluer CET aéroport pour chacun des éléments suivants:

ACCÈS

? 5 4 3 2 1  
Pas utilisé /   
non concerné Excellent Très bon Bon Passable Mauvais

- A. Transport depuis / vers l'aéroport ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐
- B. Parkings à l'aéroport ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐
- C. Rapport qualité / prix des parkings ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐
- D. Disponibilité des chariots à bagages ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐

ENREGISTREMENT (à cet aéroport)

- E. Temps d'attente à l'enregistrement ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐
- F. Efficacité du personnel d'enregistrement ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐
- G. Courtoisie et serviabilité du personnel d'enregistrement ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐

CONTRÔLE DES PASSEPORTS

- H. Temps d'attente au contrôle des passeports ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐
- I. Courtoisie et serviabilité du personnel de contrôle des passeports ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐

SECURITE

- J. Courtoisie et serviabilité du personnel de sécurité ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐
- K. Minutie de l'inspection de sécurité ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐
- L. Temps d'attente à l'inspection de sécurité ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐
- M. Sentiment de sécurité ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐

ORIENTATION DANS L'AÉROPORT

- N. Facilité à s'orienter dans l'aéroport ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐
- O. Écrans d'information de vol ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐
- P. Distance à parcourir à pied dans le terminal ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐
- Q. Facilité des correspondances avec d'autres vols ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐

SERVICES DANS L'AÉROPORT

- R. Courtoisie et serviabilité du personnel de l'aéroport (hors enregistrement, contrôle des passeports et sécurité) ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐
- S. Cafés, bars, sandwicheries, restaurants ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐
- T. Rapport qualité / prix des cafés, bars, sandwicheries, restaurants ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐

Veuillez inscrire votre réponse ou un 'X' dans les cases prévues à cet effet

SERVICES DANS L'AÉROPORT

? 5 4 3 2 1  
Pas utilisé /   
non concerné Excellent Très bon Bon Passable Mauvais

- U. Services financiers (banques, bureaux de change, distributeurs automatiques) ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐
- V. Boutiques / commerces ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐
- W. Rapport qualité / prix des boutiques / commerces ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐
- X. Accès Internet / Wi-Fi ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐
- Y. Salons d'affaires, 1ère classe ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐
- Z. Nombre de toilettes à disposition ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐
- AA. Propreté des toilettes ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐
- BB. Confort des salles d'attente / salons ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐
- ENVIRONNEMENT DE L'AÉROPORT
- CC. Propreté du terminal de cet aéroport ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐
- DD. Ambiance générale de l'aéroport ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐
- Satisfaction d'ensemble pour cet aéroport ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐

8. Parmi les éléments cités en question 7, lesquels sont les PLUS IMPORTANTS pour vous au départ de CET aéroport? (Veuillez utiliser la lettre majuscule située devant chaque critère)

1er  (ex. P) 2ème  (ex. K) 3ème  (ex. V)

9. Quelle a été votre MEILLEURE et PIRE expérience à CET aéroport aujourd'hui?

MEILLEURE:

wifi

PIRE:

X

10. Services des arrivées à CET aéroport: (expérience des 3 derniers mois)

? 5 4 3 2 1  
Pas utilisé /   
non concerné Excellent Très bon Bon Passable Mauvais

- A. Contrôle des passeports ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐
- B. Vitesse du service de livraison des bagages ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐
- C. Contrôle douanier ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐



11. Ha Ön nem átszálló utas, milyen közlekedési eszközzel érkezett a repülőtérre?

Magán/céges autó ☐ Busz/reptéri transzfer ☐ Taxi/limuzin ☐  
Vonat/metró ☐ Bérautó ☒ Egyéb ☐

12. Gépe menetrendszerinti indulása előtt mennyi idővel érkezett meg erre a repülőtérre?

Kevesebb mint 30 perc ☐ 30-45 perc ☐ 45-60 perc ☐ 1 ó - 1 ó 15 p ☐  
1 ó 15 p - 1 ó 30 p ☐ 1 ó 30 p - 2 ó ☐ Több, mint 2 óra ☒

13. Ezen a repülőtéren utasfelvételtelkor mit használt: (több válasz lehetséges)

Önkiszolgáló kiosk ☐ Utasfelvételi pult ☐ Internetes utasfelvétel ☒  
Mobil utasfelvétel ☐ Csomagleadó pult ☐ Egyéb ☐

14. Mi az Ön nemzetisége/állampolgársága?

magyar

15. Mely országban él Ön? (ha a fentitől eltérő)

ukrajna

16. Irányítószám (lakhely):

17. Neme:

Férfi ☐

Nő ☒

18. Korcsoportja?

16-21 ☒ 22-25 ☐ 26-34 ☐ 35-44 ☐  
45-54 ☐ 55-64 ☐ 65-75 ☐ 76 vagy idősebb ☐

További megjegyzések:

Köszönjük segítségét! Kérjük, a beszállás előtt adja vissza a kérdőívet a kéredezőbiztosnak.

Kéredezőbiztos: Az alábbi négyzetben jelölje a kérdőívhez kapcsolódó forgalmi, terminál és kapu adatokat.  
(Kérjük nyomtatott nagybetűket használni, ha a fentiek egyike nem a vonatkozó dobozba)

124 184150046 ☒ Inter. ☐ CA-US-T ☐ 2B A18 1

Code

Kérdőív sz.

Termínál

Kapu sz.

Kéredezőbiztos sz.

Tisztelt Utasunk!



Repülőtérünk célja, hogy a lehető legjobb minőségű szolgáltatást kínáljuk Önnek, és még kényelmesebbé tegyük utasaink itt tartózkodását, ennek érdekében szeretnénk megkérni, szánjon néhány percet a kérdőív kitöltésére.

A felmérést az ACI (Repülőtér Nemetközi Tanácsa) végzi azzal a céllal, hogy a repülőterek megismerhessék, hogyan értékelik utasaik a szolgáltatási teljesítményüket.

Kérjük, a kitöltést követően, az indulás előtt adja át a kérdőívet a kéredezőbiztosnak. Repülőtérünkön szerzett mai napi tapasztalatairól adott visszajelzése fontos számunkra. Köszönjük!

Írja be választát, vagy tegyen egy „X”-et a vonatkozó négyzetbe

1. Légitársaság

Georgjet

Repülőtér

BUD

Járat szám

EZS

Kapu sz.

1334

A18

Betűk

Számok

Indulás dátuma

15 11 2018

NN

HH

Indulás időpontja

15 5:45

(24 órás, pl. 20:15)

2. Csak átszálló/transzfer utas volt ezen a repülőtéren?

Igen ☐

Nem ☒

3. Melyik repülőtérről repül azzal a járatral, amelyre most fel fog szállni?

GVA

4. Mi a Fő célja repülőútjának?

Üzleti ☐

Szabadidő ☐

Egyéb ☒

5. A repülőgép melyik osztályán utazik?

Első osztály ☐

Business/emelt osztály ☐

Turistaosztály ☒

6. Ezzel a repülőúttal együtt, hány retúr repülőutat tett meg bármely célállomásra az elmúlt 12 hónapban? (Az oda- és visszaút egy útnak számítanak.)

1-2 ☒

3-5 ☐

6-10 ☐

11-20 ☐

21 vagy több ☐

Írja be választát, vagy tegyen egy „X”-et a vonatkozó négyzetbe

7. Mai tapasztalatai alapján értékelje EZT a repülőteret az egyes szolgáltatások szerint:

MEGKÖZELÍTÉS

A. Földi közlekedés a repülőterre/repülőtérről

V. Parkolási lehetőségek

W. Parkolási lehetőségek ár/érték aránya

D. Poggyászá szállító kocsik elérhetősége

UTASFELVÉTEL (ezen a repülőtéren)

E. Várakozási idő az utasfelvétel során

F. Utasfelvételi személyzet hatékonysága

G. Utasfelvételi személyzet udvariassága/segítőkészsége

ÚTLEVÉL/AZONOSÍTÓ OKMÁNY ELLENŐRZÉS

H. Várakozási idő az útlevél/azonosító okmány ellenőrzés során

I. Ellenőrző személyzet udvariassága/segítőkészsége

BIZTONSÁG

J. Biztonsági személyzet udvariassága és segítőkészsége

K. A biztonsági átvizsgálás alapossága

L. Várakozási idő a biztonsági átvizsgálásnál

M. Biztonságérzet

TÁJEKOZODÁS

N. Tájékozódás a repülőtéren

O. Járatinformációs képernyők

P. Gyaloglási távolság a terminálon belül

Q. Csatlakozások más járatokhoz

REPÜLŐTÉRI LÉTESÍTMÉNYEK

R. Repülőterei személyzet udvariassága/segítőkészsége  
kivéve utasfelvételi, útlevél/ellenőrzés és biztonsági ellenőrzés

S. Éttermek/étkezési lehetőségek

T. Éttermek/étkezési lehetőségek ár/érték aránya

? 5 4 3 2 1  
Nem Kiváló Nagyon jó Jó Közepes Gyenge  
használatom

REPÜLŐTÉRI LÉTESÍTMÉNYEK

U. Bank/ATM szolgáltatások/  
pénzváltók elérhetősége

V. Vásárlási lehetőségek

W. Vásárlási lehetőségek ár/érték aránya

X. Internetelérés/Wi-Fi

Y. Üzleti várók

Z. Mosdók/mellékhelyiségek elérhetősége

AA. Mosdók/mellékhelyiségek tisztasága

BB. Várakozó/beszálló területek kényelme

A REPÜLŐTÉR KÖRNYEZETE

CC. A repülőterei terminál tisztasága

DD. A repülőter légköre

Általános elégedettség a repülőtérről

8. A 7. kérdésben felsoroltak közül melyek a LEGFONTOSABBAK az Ön számára EZEN a repülőtéren? (Az értékelést a vonatkozó betűvel jelölje pl. J)

1.

(pl. N)

2.

(pl. BB)

3.

(pl. C)

9. Mi volt a LEGJOBB ÉS LEGROSSZABB élménye EZEN a repülőtéren ma?

LEGJOBB

LEGROSSZABB

10. Értékelje szolgáltatásokat a repülőtéren: (Az utóbbi három hónap tapasztalata alapján)

? 5 4 3 2 1  
Nem Kiváló Nagyon jó Jó Közepes Gyenge  
használatom

A. Útlevél/azonosító okmány ellenőrzés

B. Poggyászkidadás gyorsasága

C. Vánvizsgálat