

11. Si usted no está en tránsito entre dos vuelos, ¿qué medio de transporte ha utilizado para llegar a ESTE aeropuerto?

Vehículo particular ☐ Autobús ☒ Taxi/Limo ☐
Tren / Metro ☐ Vehículo de alquiler ☐ Other ☐

12. ¿Con cuánto tiempo de antelación a la hora de salida programada ha llegado a ESTE aeropuerto?

Menos 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. ☒ Más de 2 h. ☐

13. Cuando facturó en ESTE aeropuerto, ¿qué método utilizó? (marque todo lo que corresponda)

Máquina de autoservicio ☐ Mostrador de facturación ☐ Facturación por internet ☐
Facturación por teléfono ☐ Mostrador de depósito de ☐ Otro ☐
móvil equipaje

14. ¿Cuál es su nacionalidad / país de ciudadanía?

España

15. ¿En qué país reside? (si no es el de su nacionalidad)

España

16. Código postal (residencia):

17. Género Masculino ☒ Femenino ☐

18. ¿En qué grupo de edad se encuentra?

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

Comentarios adicionales:

Gracias por su participación. Por favor, devuelva este cuestionario al entrevistador antes de embarcar.

Entrevistador: Por favor, indique en las siguientes casillas el tráfico, la terminal, la puerta de embarque y el número de entrevistador. (Por favor, utilice letras mayúsculas o marque una 'X' en la casilla correspondiente)

124 184030005 ☒ Inter. ☐ CA-US-T ☐ Dom. ☐ 2A A19 1

Código Nº de cuestionario Terminal Nº de puerta Nº de Entrevistador



Estimado/a Pasajero/a,

Como parte del esfuerzo de este aeropuerto para ofrecer la más alta calidad de servicio y mejorar la experiencia del pasajero, le pedimos que rellene por favor este breve cuestionario.

Esta encuesta, coordinada por ACI (Airports Council International), tiene por objeto ayudar a los aeropuertos a entender cómo los pasajeros como usted evalúan su desempeño.

Una vez completado, por favor devuelva este cuestionario al entrevistador antes de su partida. Su punto de vista es muy importante para nosotros.

Muchas gracias.

Escriba su respuesta o marque una 'X' en la casilla correspondiente

1. Compañía Aérea o Aerolínea:

Ryanair

Aeropuerto BUD Código del vuelo FR Número de puerta 2301 A19

Letras

Fecha de salida

1 2 1 1 2018 24 4 Hora de salida 10 25

Día (DD) Mes (MM)

(modo 24 h, ej. 20:15)

Números

2. ¿Acaba usted de realizar una conexión en ESTE aeropuerto?

Si ☐ No ☒

3. ¿A qué aeropuerto va a viajar usted en el vuelo que está a punto de tomar?

Marrakech (Marrakech)

VLC

4. ¿Cuál es el motivo principal de su viaje?

Negocios ☐ Ocio / Tiempo libre ☒ Otro ☐

5. ¿En qué clase del avión viaja usted?

Primera clase ☐ Clase ejecutiva ☐ Clase turista / chárter ☒

6. Incluyendo este viaje, ¿cuántos viajes de ida y vuelta en avión ha hecho en los últimos 12 meses? (Un vuelo de ida y uno de vuelta cuentan como un solo viaje.)

1-2 ☐ 3-5 ☒ 6-10 ☐ 11-20 ☐ 21 o más ☐

Escriba su respuesta o marque una 'X' en la casilla correspondiente

7. Considerando su experiencia de hoy, por favor evalúe los siguientes servicios de ESTE aeropuerto:

ACCESOS

A. Medios de transporte hacia y desde el aeropuerto

B. Aparcamientos

C. Relación calidad-precio de los aparcamientos

D. Disponibilidad de carritos portaequipajes

FACTURACIÓN (en este aeropuerto)

E. Tiempo de espera previo a la facturación

F. Eficiencia del personal de facturación

G. Cortesía y amabilidad del personal de facturación

CONTROL DE PASAPORTES EN EL VUELO DE SALIDA

H. Tiempo de espera previo al control de pasaportes

I. Cortesía y amabilidad del personal de control de pasaportes

SEGURIDAD

J. Cortesía y amabilidad del personal de seguridad

K. Meticulosidad de las medidas de seguridad

L. Tiempo de espera previo al control de seguridad

M. Sensación de estar protegido y a salvo

COMO ORIENTARSE

N. Facilidad para encontrar el camino adecuado / señalización

O. Pantallas de información de vuelos

P. Distancias a recorrer a pie dentro de la terminal

Q. Facilidad para hacer conexiones con otros vuelos

INSTALACIONES DEL AEROPUERTO

R. Cortesía y amabilidad del personal del aeropuerto (Sin incluir el personal de facturación, pasaportes y seguridad)

S. Restaurantes, bares y cafeterías

T. Relación calidad-precio de restaurantes y sitios para comer

Escriba su respuesta o marque una 'X' en la casilla correspondiente

INSTALACIONES DEL AEROPUERTO

U. Disponibilidad de bancos, cajeros y oficinas de cambio

V. Tiendas

W. Relación calidad-precio de las tiendas

X. Internet / Wi-Fi

Y. Salas VIP (si hay en el aeropuerto)

Z. Disponibilidad de baños / aseos / lavabos

AA. Limpieza de los baños / aseos / lavabos

BB. Comodidad de zonas de espera / puertas de embarque

ENTORNO / CONFORT DEL AEROPUERTO

CC. Limpieza de la terminal del aeropuerto

DD. Ambiente del aeropuerto

SATISFACCIÓN GENERAL con el aeropuerto

8. De todos los aspectos indicados en la pregunta 7, ¿cuáles son los MÁS IMPORTANTES para usted en ESTE aeropuerto? (Escriba en los espacios las letras mayúsculas correspondientes a cada servicio escogido como 1º, 2º o 3º más importante)

1º (e); N) 2º (e); BB) 3º (e); C)

9. ¿Cuál ha sido su MEJOR y su PEOR experiencia en ESTE aeropuerto hoy?

MEJOR

PEOR

10. Servicios de llegadas en ESTE aeropuerto: (En base a sus experiencias anteriores en los últimos 3 meses)

No utilizado Excelente Muy bueno Bueno Regular Malo

A. Control de pasaportes

B. Rapidez de entrega del equipaje

C. Control aduanero