



Tisztelt Utasunk!

Repülőterünk 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 (Repülőterek Nemzetközi 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 kérdőbiztosnak. Repülőterünkön szerzett mai napi tapasztalatairól adott visszajelzése fontos számunkra. Köszönjük!

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

1. Légitársaság

AIR BALTIC

Repülőtér

BUD

Járatszám

BT

Kapu sz.

A11

Betűk

Számok

Indulás dátuma

13112018

Indulás időpontja

14:40

(24 órás, pl. 20:15)

HH

NN

2. Csak átszálló/transzfer utas volt ezen a repülőtéren? Igen ☐ Nem ☒

3. Melyik repülőtérré repül azzal a járatval, amelyikre most fel fog szállni? RIX

4. Mi a FŐ célja repülőútjának? Egyéb ☐

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 ☐

11. Ha Ön nem átszálló utas, milyen közlekedési eszközzel érkezett a repülőtérré? Magán/céges autó ☒ Busz/reptéri transzfer ☐ Taxi/limuzin ☐ Vonat/metró ☐ Bérajtó ☐ Egyéb ☐

12. Gépe menetrendszerinti indulása előtt mennyi idővel érkezett meg erre a repülőtérré? 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 utasfelvételt mit használt: (több válasz lehetséges) Önkihasználó 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)

1033

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 kérdőbiztosnak.

Kérdőbiztos: Az alábbi négyzetben jelölje a kérdőívhez kapcsolódó forgalmi, terminál és kapu adatokat. (Kérjük nyomtatott nagybetűket használni vagy tegyen egy „X”-et a vonatkozó dobozba)

124 184150009 Inter. ☒ CA-US-T ☐ Dom. ☐ 2A A11 h

Code

Kérdőív sz.

Terminál

Kapu sz.

Kérdőbiztos sz.

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

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

V. Parkolási lehetőségek

W. Parkolási lehetőségek ár/érték aránya

D. Poggyászszállító kocsi elérhetősége

UTASFELVÉTEL (ezen a repülőtéren)

E. Várakozási idő az utasfelvételtől kezdve

F. Utasfelvételi személyzet hatékonysága

G. Utasfelvételi személyzet udvariasága/segítőkészsége

ÚTLEVEL/AZONOSÍTÓ OKMÁNY ELLENŐRZÉS

H. Várakozási idő az útlevél/azonosító okmány ellenőrzés során

I. Ellenőrző személyzet udvariasága/segítőkészsége

BIZTONSÁG

J. Biztonsági személyzet udvariasága és segítőkészsége

K. A biztonsági átvizsgálás alapossága

L. Várakozási idő a biztonsági átvizsgálásnál

M. Biztonságérzet

TÁJÉKOZÓDÁS

N. Tájékozódás a repülőtéren

O. Járatinformációs képernyők

P. Gyaloglási távolság a terminálon belül

Q. Csatlakozások más járatokhoz

REPÜLŐTÉRI LÉTESÍTMÉNYEK

R. Repülőtéren személyzet udvariasága/segítőkészsége kivéve utasfelvételt, útlevél/azonosító okmány ellenőrzést

S. Éttermek/étkezési lehetőségek

T. Éttermek/étkezési lehetőségek ár/érték aránya

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

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 repülőtéren terminál tisztasága

DD. A repülőtér légköre

Általános elégedettség a repülőtérről

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

1. E (pl. N)

2. N (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 használtam Kiváló Nagyon jó Jó Közepes Gyenge

A. Útlevél/azonosító okmány ellenőrzés

B. Poggyászszállítás gyorsasága

C. Vízszolgáltatás