

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

Magán/céges autó ☐ Busz/reptéri transzfer ☒ Taxi/limuzin ☐  
Vonat/metró ☒ Bérrautó ☐ 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 utasfelvételt kor 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)

Németország

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

124 184150044 Inter. ☒ CA-US-T ☐ Dom. ☐ 2A A17 1  
Code Kérdőív sz. Terminál 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 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 kéredezőbiztosnak. Repülőtérünkön szerzett mai napi tapasztalatairól adott visszajelzése fontos számunkra. Köszönjük!

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

1. Légitársaság

Easyjet

Repülőtér

BUD

Járat szám

EZS

Kapu sz.

1234

A17

Számok

Betűk

Indulás dátuma

11.4.2018

Indulás időpontja

13:25

(24 órás, pl. 20:15)

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

Igen ☐ Nem ☒

3. Melyik repülőtérről repül azzal a járatossal, amelyikre most fel fog szállni?

Basel

BSL

4. Mi a FŐ célja repülőútjának?

Üzleti ☐

Szabadidő ☐

Egyéb ☒

5. A repülőgép melyik osztályán utazik?

Első osztály ☐

Business/emelt osztály ☐

Turistaosztály ☒

6. Ezzel a repülőgéppel 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 repülőtérről/repülőtérről

V. Parkolási lehetőségek

W. Parkolási lehetőségek ár/érték aránya

D. Poggyászszállító kocsik elérhetősége

UTASFELVÉTEL (ezen a repülőtéren)

E. Várakozási idő az utasfelvételi során

F. Utasfelvételi személyzet hatékonysága

G. Utasfelvételi személyzet udvariasága/segítőkészsége

ÚTLEVÉL/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

REPÜLTÉRI LÉTESÍTMÉNYEK

R. Repülőtéri személyzet udvariasága/segítőkészsége kivéve utasfelvételi, útlevélellenőrzési és biztonsági ellenőrzés

S. Éttermek/étkezési lehetőségek

T. Éttermek/étkezési lehetőségek ár/érték aránya

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

REPÜLTÉRI 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 REPÜLTÉRI KÖRNYEZETE

CC. A repülőtéri terminál tisztasága

DD. A repülőtér légköre

Általános elégedettség a repülőtérről

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

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

1. A (pl. N)

2. L (pl. BB)

3. (pl. C)

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

LEGJOBB

LEGROSSZABB

10. Érkezési szolgáltatások 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. Poggyászkidadás gyorsasága

C. Vámvizsgálat



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

Voiture personnelle ☐ Bus / Navette ☒ 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 ☒ bagages ☐ Autres ☐  
téléphone mobile

14. Quelle est votre nationalité?

française

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

France

16. Code postal (domicile):

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:

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 184020005 Inter. ☒ CA-US-T ☐ Dom. ☐ 2A A17 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

Easy Jet

Aéroport

BUD

Numéro du vol

E2S ~~1234~~

Numéro de porte

1234 A17

Lettres

Chiffres

Date de départ

1 4 1 1 2018 MM

Heure de départ

1 3 : 2 5 (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?

BASEL

BSL

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 ☐



Veillez 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 / Pas utilisé / Excellent Très bon Bon Passable Mauvais  
non concerné

- 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 (normis enregistrement, contrôle des passeports et sécurité) ☐ ☐ ☒ ☒ ☐ ☐ ☐
- S. Cafés, bars, sandwicheries, restaurants ☐ ☐ ☒ ☒ ☐ ☐ ☐
- T. Rapport qualité / prix des cafés, bars, sandwicheries, restaurants ☐ ☐ ☒ ☒ ☐ ☐ ☒

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

SERVICES DANS L'AÉROPORT

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

- 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:

PIRE:

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

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

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