

11. Wenn Sie nicht Umsteiger an diesem Flughafen sind — mit welchem Verkehrsmittel sind Sie zu diesem Flughafen angereist?

Privat-/Geschäftswagen ☐ Bus/Shuttle ☒ Taxi ☐  
Bahn/S-Bahn/U-Bahn ☐ Mietwagen ☐ Sonstiges ☐

12. Wie lange vor der geplanten Abflugzeit Ihres Fluges sind Sie an diesem Flughafen angekommen?

Weniger als 30 Min. ☐ 30 bis 45 Min. ☐ 45 bis 60 Min. ☐ 1 Std. bis 1 Std. 15 Min. ☐  
1 Std. 15 Min. bis 1 Std. 30 Min. ☐ 1 Std. 30 Min. bis 2 Std. ☐ Mehr als 2 Std. ☒

13. Welches Check-In-Verfahren haben Sie an diesem Flughafen genutzt?  
(Bitte alle zutreffenden Antworten ankreuzen)

Automaten-Check-In ☐ Check-In-Schalter ☐ Web-Check-In ☐  
Mobile-Check-In ☒ Gepäckabgabeschalter ☐ Sonstiges ☐  
(bag drop-off)

14. Welche Nationalität/Staatsangehörigkeit haben Sie?

Deutsch

15. In welchem Land wohnen Sie? (falls von vorangegangener Angabe abweichend)

Deutschland

16. Postleitzahl (Wohnort):

13407

17. Sind Sie...

männlich ☐ weiblich ☒

18. Zu welcher Altersgruppe gehören Sie?

16 bis 21 ☐ 22 bis 25 ☐ 26 bis 34 ☒ 35 bis 44 ☐  
45 bis 54 ☐ 55 bis 64 ☐ 65 bis 75 ☐ 76 oder älter ☐

Zusätzliche Kommentare:

Vielen Dank für Ihre Teilnahme. Bitte überreichen Sie diesen Fragebogen vor dem Boarding dem Interviewer.

Interviewer: Please indicate in the boxes below the traffic, the terminal and the gate of the interview. (Please write in block capitals or place a 'X' in the box where applicable)

124 184040019 ☒ Inter. ☐ CA-US-T ☐ Dom. ☐ 2A A16 1  
Code Fragebogen-Nr. Terminal Gate-Nr. Interviewer-Nr.



Sehr geehrter Fluggast,

im Zuge der ständigen Bemühungen dieses Flughafens, die bestmögliche Servicequalität zu bieten und den Aufenthalt für Fluggäste zu verbessern, möchten wir Sie bitten, sich etwas Zeit zu nehmen, um diesen Fragebogen auszufüllen.

Diese Umfrage wird von ACI (Airports Council International) durchgeführt und soll Flughäfen einen Einblick geben, wie Sie, die Fluggäste, die Serviceleistung beurteilen.

Wenn Sie den Fragebogen vollständig ausgefüllt haben, überreichen Sie ihn bitte vor Ihrem Abflug dem Interviewer. Ihre Meinung zu den heutigen Erfahrungen am Flughafen ist uns sehr wichtig. Vielen Dank.

Bitte schreiben Sie Ihre Antwort in die dafür vorgesehene Textbox oder kreuzen Sie an (X)

1. Fluggesellschaft

Ryanair

Flughafen

BUD

Flug-Nr.

FR

Gate-Nr.

197

Buchstaben

Zahlen

Abflugdatum

16 11 2018

MM

Abflugzeit

09:25

(24 Stunden, also z.B. 20:15)

2. Sind Sie an diesem Flughafen umgestiegen?

Ja ☐ Nein ☒

3. Zu welchem Flughafen geht der Flug, mit welchem Sie gleich abfliegen werden?

Berlin SXF

4. Was ist der Hauptgrund Ihrer heutigen Flugreise?

Geschäftlich ☐

Urlaub/Freizeit ☐

Sonstiges ☒

5. In welcher Sitzklasse reisen Sie?

First Class ☐

Business/Upper Class ☐

Economy/Tourist Class ☒

6. Wie viele Flugreisen, einschließlich dieses Fluges, haben Sie in den letzten 12 Monaten vorgenommen? (Hin- und Rückflug gilt als eine Flugreise)

1 bis 2 ☐ 3 bis 5 ☐ 6 bis 10 ☒ 11 bis 20 ☐ 21 oder mehr ☐



Bitte schreiben Sie Ihre Antwort in die dafür vorgesehene Textbox oder kreuzen Sie an (X)

7. Bitte bewerten Sie diesen Flughafen aufgrund Ihrer heutigen Erfahrung hinsichtlich folgender Servicekriterien:

**ZUFAHRT/ANKUNFT AM FLUGHAFEN**

? 5 4 3 2 1  
Nicht bemerkt / Hervorragend Sehr gut Gut Annehmbar Schlecht  
nicht genutzt

A. Verkehrsanbindung zum/vom Flughafen

B. Parkmöglichkeiten

C. Preis-/Leistungs-Verhältnis Parken

D. Verfügbarkeit von Gepäckwagen

**CHECK-IN** (an diesem Flughafen)

E. Wartezeit am Check-In

F. Effizienz des Check-In-Personals

G. Höflichkeit & Hilfsbereitschaft des Check-In-Personals

**PASSKONTROLLE**

H. Wartezeit an der Passkontrolle

I. Höflichkeit & Hilfsbereitschaft des Passkontroll-Personals

**SICHERHEIT**

J. Höflichkeit & Hilfsbereitschaft des Sicherheits-Personals

K. Gründlichkeit der Sicherheitskontrolle

L. Wartezeit an der Sicherheitskontrolle

M. Gefühl, sicher zu sein

**ORIENTIERUNG**

N. Einfaches Zurechtfinden am Flughafen

O. Anzeigemonitore zu Flügen

P. Distanzen innerhalb des Terminals

Q. Einfaches Umsteigen bei Anschlussflügen

**FLUGHAFENEINRICHTUNGEN**

R. Höflichkeit & Hilfsbereitschaft des Flughafen-Personals (außer Check-In, Passkontrolle und Sicherheitskontrolle)

S. Restaurants/gastronomische Einrichtungen

T. Preis-/Leistungs-Verhältnis der Restaurants/gastronomischen Einrichtungen

Bitte schreiben Sie Ihre Antwort in die dafür vorgesehene Textbox oder kreuzen Sie an (X)

**FLUGHAFENEINRICHTUNGEN**

? 5 4 3 2 1  
Nicht bemerkt / Hervorragend Sehr gut Gut Annehmbar Schlecht  
nicht genutzt

U. Verfügbarkeit von Banken/Geldautomaten/Geldwechselmöglichkeiten

V. Einkaufsmöglichkeiten/Shopping-Angebot

W. Preis-Leistungs-Verhältnis in Geschäften

X. Internetzugang/WLAN/Wi-fi

Y. Business-/Executive-Lounges

Z. Verfügbarkeit von Waschräumen/Toiletten

AA. Sauberkeit von Waschräumen/Toiletten

BB. Komfort der Warte-/Gate-Bereiche

**TERMINALGESTALTUNG**

CC. Sauberkeit des Flughafen-Terminals

DD. Ambiente/Atmosphäre am Flughafen

Allgemeine Zufriedenheit mit diesem Flughafen

8. Welche der unter Frage 7 aufgeführten Punkte sind für Sie an diesem Flughafen am wichtigsten? (Bitte verwenden Sie für Ihre Bewertung die Buchstaben vor den jeweiligen Punkten. z.B. J)

1. N (z.B. N)

2. D (z.B. BB)

3. L (z.B. C)

9. Was war am heutigen Tage an diesem Flughafen Ihre beste bzw. schlechteste Erfahrung?

BESTE

SCHLECHTESTE

10. Services bei Ankunft an diesem Flughafen (Basierend auf Erfahrungen der letzten 3 Monate)

? 5 4 3 2 1  
Nicht bemerkt / Hervorragend Sehr gut Gut Annehmbar Schlecht  
nicht genutzt

A. Passkontrolle (Einreise)

B. Geschwindigkeit der Gepäckausgabe

C. Zollabfertigung

11. If it was NOT a connecting flight, what mode of transport did you use to arrive at THIS airport?

Private/Company Car ☐ Bus/Shuttle ☒ Taxi/Limo ☐  
Rail/Subway ☐ Rental Car ☐ Other ☐

12. How long before the scheduled departure time of your flight did you arrive at THIS airport?

Less than 30 mins ☐ 30-45 mins ☐ 45-60 mins ☐ 1 hr-1 hr 15 mins ☐  
1 hr 15 mins-1 hr 30 mins ☐ 1 hr 30 mins-2 hrs ☐ More than 2 hrs ☒

13. When you checked in at THIS airport, did you use a: (check all that apply)

Self-service kiosk ☐ Check-in desk ☐ Internet check-in ☐  
Mobile check-in ☐ Bag drop-off desk ☐ Other ☒

14. What is your nationality/country of citizenship?

German / Germany

15. What is your country of residence? (if different from above)

Iran

16. Postal/Zip Code (residence):

17. Are you...

Male ☒

Female ☐

18. What is your age group?

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

Additional comments:

Thank you for your participation. Please return this form to the interviewer before boarding.

Interviewer: Please indicate in the boxes below the traffic, the terminal and the gate of the interview. (Please write in block capitals or place a 'X' in the box where applicable)

124 184010157 Inter. ☒ CA-US-T 2A A1G 1  
Dom. ☐

Code

Questionnaire No.

Terminal

Gate No.

Interviewer No.



Dear Passenger,

As part of this airport's ongoing efforts to offer the highest service quality and improve passenger experience, we kindly ask that you take some time to fill out this brief questionnaire.

This survey is conducted by ACI (Airports Council International) and is intended to help airports understand how passengers like you evaluate their performance.

Once completed, please return this questionnaire to the interviewer before your departure. Your views regarding your airport experience today are very important to us.

Thank you.

Write in your response or place a 'X' in the box where applicable

1. Airline

Ryan Air

Airport

BUD

Flight number

Z8RP6E

Gate No.

A16

Letters

Numbers

Departure date

1 6 1 1 2018

DD

MM

HH

Departure time

0 9 : 3 5

MM

(24 hours e.g. 20:15)

2. Have you just made a connection/transfer at THIS airport?

Yes ☐

No ☒

3. Which airport are you flying to on the flight that you are about to board?

SXF

4. What is/was your MAIN reason for this air trip?

Business ☐

Leisure ☐

Other ☒

5. Which section of the aircraft are you travelling in?

First Class ☐

Business/Upper Class ☐

Economy/Tourist ☒

6. Including this trip, how many return trips by air have you made to any destination in the past 12 months? (A departing and arriving flight counts as one trip.)

1-2 ☐

3-5 ☐

6-10 ☐

11-20 ☒

21 or more ☐



Write in your response or place a 'X' in the box where applicable

7. Based on your experience today, please rate THIS airport on each service item:

ACCESS

? 5 4 3 2 1  
Did not notice/use Excellent Very Good Good Fair Poor

A. Ground transportation to/from airport

B. Parking facilities

C. Value for money of parking facilities

D. Availability of baggage carts/trolleys

CHECK-IN (at this airport)

E. Waiting time in check-in queue/line

F. Efficiency of check-in staff

G. Courtesy and helpfulness of check-in staff

PASSPORT/PERSONAL ID CONTROL

H. Waiting time at passport/personal ID inspection

I. Courtesy and helpfulness of inspection staff

SECURITY

J. Courtesy and helpfulness of security staff

K. Thoroughness of security inspection

L. Waiting time at security inspection

M. Feeling of being safe and secure

FINDING YOUR WAY

N. Ease of finding your way through airport

O. Flight information screens

P. Walking distance inside the terminal

Q. Ease of making connections with other flights

AIRPORT FACILITIES

R. Courtesy and helpfulness of airport staff (excluding check-in, passport control and security)

S. Restaurant/Eating facilities

T. Value for money of restaurant/eating facilities

Write in your response or place a 'X' in the box where applicable

AIRPORT FACILITIES

U. Availability of bank/ATM facilities/money changers

V. Shopping facilities

W. Value for money of shopping facilities

X. Internet access/Wi-Fi

Y. Business/Executive lounges

Z. Availability of washrooms/toilets

AA. Cleanliness of washrooms/toilets

BB. Comfort of waiting/gate areas

AIRPORT ENVIRONMENT

CC. Cleanliness of airport terminal

DD. Ambience of the airport

OVERALL SATISFACTION with the airport

8. Which of the items listed in Question 7 are MOST IMPORTANT to you at THIS airport? (Please use the letters in front of the items for your rating. e.g. J)

1st instant access (e.g. N) 2nd cleaning of toilets (e.g. BB) 3rd comfort of waiting (e.g. C)

9. What was your BEST and WORST experience at THIS airport today?

BEST

value for money

WORST

instant and toilets, Also transport to the airport

10. Arrivals services at THIS airport: (Based on previous experience in last 3 months)

? 5 4 3 2 1  
Did not notice/use Excellent Very Good Good Fair Poor

A. Passport/Personal ID inspection

B. Speed of baggage delivery service

C. Customs inspection

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)

MAGYAR

16. Irányítószám (lakhely):

1622

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 a válaszoknál, az "X"-et a vonatkozó dobozba)

124 184150061 ☒ Inter. ☐ CA-US-T ☐ Terminal ☐ Kapu sz. ☐ Kérdőbiztos sz.  
2A A16 1

Code

Kérdőív 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 kérdőbiztosnak. Repülőtérünkön szerzett mai napi tapasztalatairól adott visszajelzése fontos számunkra. Köszönjük!

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

1. Légitársaság

24242424

Repülőtér

BUD

Járatszám

FR

Kapu sz.

197

Betűk

Indulás dátuma

16

11

2018

HH

Indulás időpontja

09

25

(24 órás, pl. 20:15)

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

Igen ☐

Nem ☒

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

BERLIN SCHÖNBERG SXF

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 repülőtérről/repülőtérre

V. Parkolási lehetőségek

W. Parkolási lehetőségek ár/érték aránya

D. Poggyászá szállító 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 alaposága

L. Várakozási idő a biztonsági átvizsgálásnál

M. Biztonságérzet

### TÁJÉKOZÓDÁS

N. Tájékoztató a repülőtéren

O. Járatinformációs képernyők

P. Gyaloglási távolság a terminálon belül

Q. Csatlakozások más járatokhoz

### REPÜLŐTÉRI LÉTESÍTMÉNYEK

R. Repülőtéri személyzet udvariasága/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 5 4 3 2 1  
használatom Kiváló Nagyon jó Jó Közepes Gyenge

### REPÜLŐTÉRI LÉTESÍTMÉNYEK

U. Banki/ATM szolgáltatások/  
pénzváltók elérhetősége

V. Vásárlási lehetőségek

W. Vásárlási lehetőségek ár/érték aránya

X. Internetelérés/Wi-Fi

Y. Üzleti várók

Z. Mosdók/melléképítmények elérhetősége

AA. Mosdók/melléképítmények tisztasága

BB. Várakozó/beszállító területek kényelme

### A REPÜLŐTÉRI KÖRNYEZETE

CC. A repülőtéri 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.

(pl. N)

2.

(pl. BB)

3.

(pl. C)

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

LEGJOBB

LEGROSSZABB

10. Értékelési szolgáltatások a repülőtéren: (Az utóbbi három hónap tapasztalata alapján)

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

A. Útlevél/azonosító okmány ellenőrzés

B. Poggyászkidadás gyorsasága

C. Vánvizsgálat