

Οι άνετες θέσεις και η πρόσβαση στο διαδίκτυο στις προτιμήσεις του επιβατικού κοινού σε 10 βασικές παγκόσμιες αγορές

2018/07/17 09:10 στην κατηγορία ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΑ

Τα αποτελέσματα της τελευταίας ετήσιας έρευνας για τις Παγκόσμιες Τάσεις στον κλάδο των αερομεταφορών (Global Aviation Trends), όπου αναδεικνύονται οι κατευθύνσεις του κλάδου σε 10 χώρες, το 2018, αξιολογεί η Turkish Airlines.

Τι έδειξε η έρευνα

Όπως προκύπτει, η πλειοψηφία των επιβατών στο Ηνωμένο Βασίλειο, τις ΗΠΑ, την Ιαπωνία, τη Γαλλία, τη Σουηδία και τη Γερμανία **δεν συμφωνούν με την πολιτική των αεροπορικών εταιρειών που επιτρέπουν τη χρήση κινητού τηλεφώνου** κατά τη διάρκεια της πτήσης.

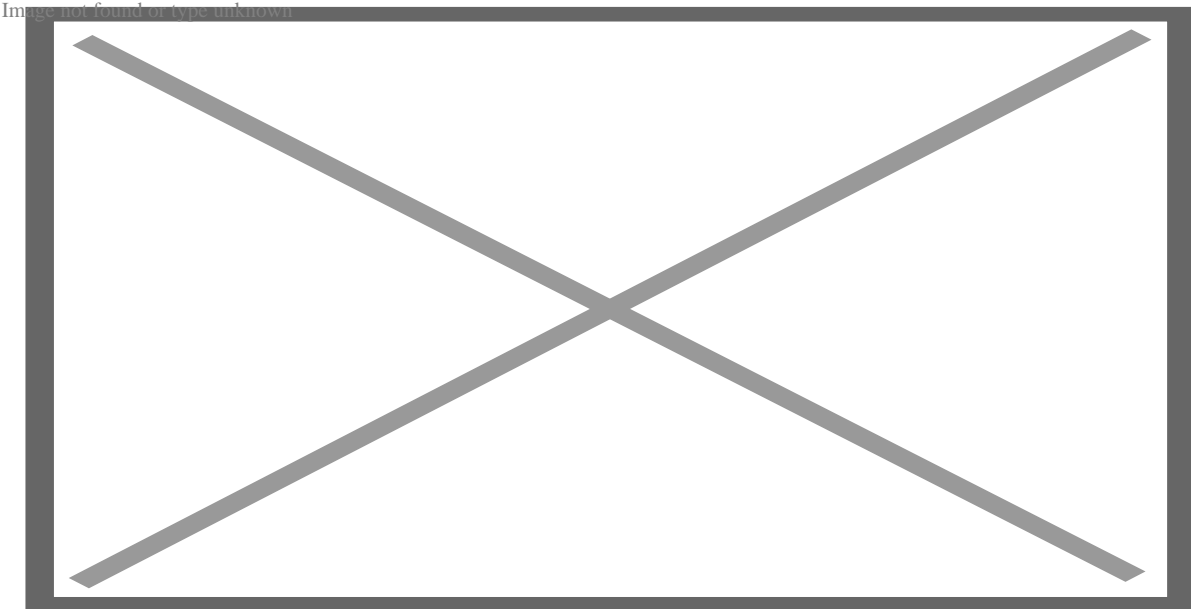
Στις χώρες αυτές, το ποσοστό των επιβατών που συμφωνεί με τη χρήση κινητών τηλεφώνων κυμαίνεται από μόλις 36% στη Γερμανία έως 48% στο Ην. Βασίλειο.

Ο λόγος, οι επιβάτες θεωρούν ενοχλητική τη χρήση του τηλεφώνου (ΗΠΑ: 89%, Ιαπωνία: 93%) ή πιστεύουν ότι δεν είναι απαραίτητο να είναι πάντα διαθέσιμοι (Γερμανία: 69%).

Ωστόσο, το ποσοστό των επιβατών που τάσσονται υπέρ της χρήσης της κινητής τηλεφωνίας κατά τη διάρκεια της πτήσης είναι σημαντικά υψηλότερο στην Ινδία (73%), στην Κίνα (70%) και στα Ηνωμένα Αραβικά Εμιράτα (63%). Ο παγκόσμιος μέσος όρος φτάνει το 51%.

Σημαντικότερες προσδοκίες των επιβατών για τις αεροπορικές μεταφορές στο μέλλον, σύμφωνα με την έρευνα, είναι οι **πιο άνετες αεροπορικές θέσεις και η γρήγορη και χωρίς κόστος πρόσβαση στο διαδίκτυο**. Και για τα δυο τα ποσοστά αυξήθηκαν σημαντικά σε σύγκριση με την προηγούμενη περίοδο.

Οι θάλαμοι κατάκλισης είναι τρίτοι στη λίστα επιθυμιών για το μέλλον των αερομεταφορών.



Στο

ερώτημα ποιόν εμπιστεύονται για τις επιλογές τους, η έρευνα τονίζει ότι οι εμπειρίες των ίδιων των επιβατών είναι καθοριστικές.

Το ποσοστό των ερωτηθέντων που αναφέρει τις εμπειρίες τους ως επιβάτες ως την πιο αξιόπιστη πηγή διαμόρφωσης της προτίμησής τους ως προς τις αεροπορικές εταιρείες αυξήθηκε φέτος στο 70%.

Οι απόψεις φίλων και γνωστών (57%), καθώς και ιστοσελίδες σύγκρισης ταξιδιών (40%) έρχονται δεύτερες και τρίτες στη λίστα προτιμήσεων, καταγράφοντας επίσης αυξημένα ποσοστά σε σχέση με την προηγούμενη περίοδο.

Όταν δεν υπάρχει απευθείας πτήση για ένα διηπειρωτικό ταξίδι, ένα υπερβολικά μεγάλο ποσοστό επιβατών (36%) θα προτιμούσε να αναχωρήσει από το πλησιέστερο σε αυτούς αεροδρόμιο και να μεταφερθεί σε άλλο αεροδρόμιο αντί να πάρει εσωτερική πτήση, τρένο, λεωφορείο ή αυτοκίνητο προς ένα μεγαλύτερο αεροδρόμιο εσωτερικού από το οποίο διεκπεραιώνονται απευθείας πτήσεις (42%).

Στη Γαλλία, το ποσοστό των ερωτηθέντων που προτιμούν την αναχώρηση από το πλησιέστερο αεροδρόμιο και τη μεταφορά σε κόμβο στο εξωτερικό είναι μεγαλύτερο ακόμη και από το ποσοστό των ερωτηθέντων που προτιμούν την επιλογή του εγχώριου ταξιδιού, σε ποσοστό 43% και 32% αντίστοιχα.

Οι περισσότεροι επιβάτες αεροπορικών εταιρειών (69%) προτιμούν τις τιμές στις οποίες συμπεριλαμβάνονται όλα από μια φθηνότερη βασική τιμή, ειδικά στη Νότιο Αφρική, τη Σουηδία και την Ινδία και όλο και περισσότερο στην Ιαπωνία και στις ΗΠΑ.

Βασική εξήγηση της προτίμησης αυτής είναι η ευκολία (72%), κυρίως στην Ινδία (91%), στην Κίνα (78%) και στη Νότια Αφρική (78%).

Κατά την αναμονή τους στην πύλη, οι επιβάτες αποδίδουν ιδιαίτερη σημασία στην

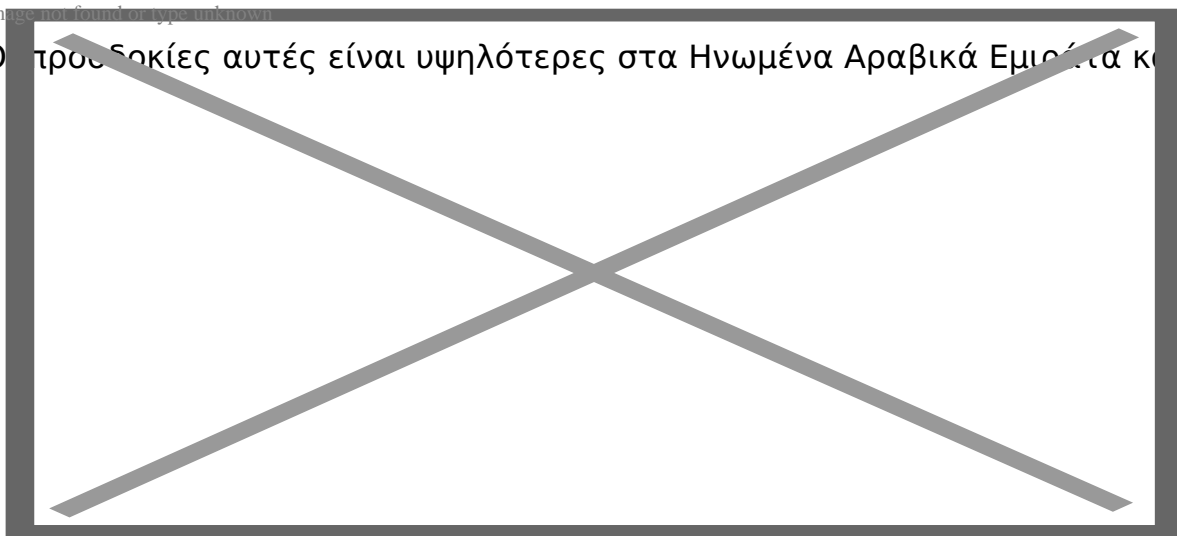
έγκαιρη ενημέρωση σχετικά με τις καθυστερήσεις και τα αίτιά τους (95%), ένα πρόσθετο πρόσωπο με το οποίο θα επικοινωνούν σε περίπτωση καθυστερήσεων (87%) και **δωρεάν σταθμούς φόρτισης για συσκευές** όπως φορητοί υπολογιστές ή κινητά τηλέφωνα (87%).

Κατά τη διάρκεια της πτήσης, η καθαριότητα της καμπίνας και της τουαλέτας (96%) είναι η κορυφαία προσδοκία σε όλες τις χώρες.

Το φιλικό, προσεκτικό και προσιτό προσωπικό (94%) και η ποιότητα των τροφίμων και ποτών (94%) ακολουθούν στην ιεράρχηση των επιβατών.

Όσον αφορά στις προσδοκίες των επιβατών κατά τη διάρκεια της πτήσης, ξεχωρίζει η δυνατότητα τους να πίνουν νερό (90%), ενώ η δυνατότητα υγιεινής διατροφής είναι επίσης σημαντική (83%).

Οι προσδοκίες αυτές είναι υψηλότερες στα Ηνωμένα Αραβικά Εμιράτα και στην Ινδία.



Μετά την

πτήση, μια **απλή διαδικασία παραλαβής χαμένων αποσκευών (92%)** είναι η σημαντικότερη προσδοκία των επιβατών, ιδιαίτερα στη Νότιο Αφρική (96%), στην Κίνα (95%) και στα Ηνωμένα Αραβικά Εμιράτα (94%).

Σχετικά με τις προηγούμενες πτήσεις τους, αυτό που οι επιβάτες εκτιμούν περισσότερο είναι η υγιεινή και η καθαριότητα της καμπίνας του αεροσκάφους (91%) καθώς και **η συμπεριφορά και η στάση του πληρώματος (91%)**.

Ακολουθεί ο επαρκής φωτισμός στην καμπίνα (91%), η ποιότητα των υπηρεσιών εστίασης (75%) και η άνεση των καθισμάτων (72%).

Η «ταυτότητα» της έρευνας

Για την πρόσφατη μελέτη των αεροπορικών τάσεων της Turkish Airlines, το διάσημο ινστιτούτο ερευνών της Nielsen έχει καταγράψει μέσω ηλεκτρονικής δημοσκόπησης τις απόψεις συνολικά 8.150 ατόμων ηλικίας 18 ετών και άνω που έχουν πετάξει με

αεροπορική εταιρεία τα τελευταία δυο χρόνια.

Η έρευνα διεξήχθη μεταξύ 16 και 26 Φεβρουαρίου 2018 με τη συμμετοχή επιβατών από την Κίνα, τη Γαλλία, τη Γερμανία, την Ινδία, την Ιαπωνία, τη Νότια Αφρική, τη Σουηδία, τα Ηνωμένα Αραβικά Εμιράτα, το Ηνωμένο Βασίλειο και τις ΗΠΑ.