

## Στην 3η θέση των καλύτερων αεροδρομίων στον κόσμο το «Ελ. Βενιζέλος», σύμφωνα με το AirHelp Score

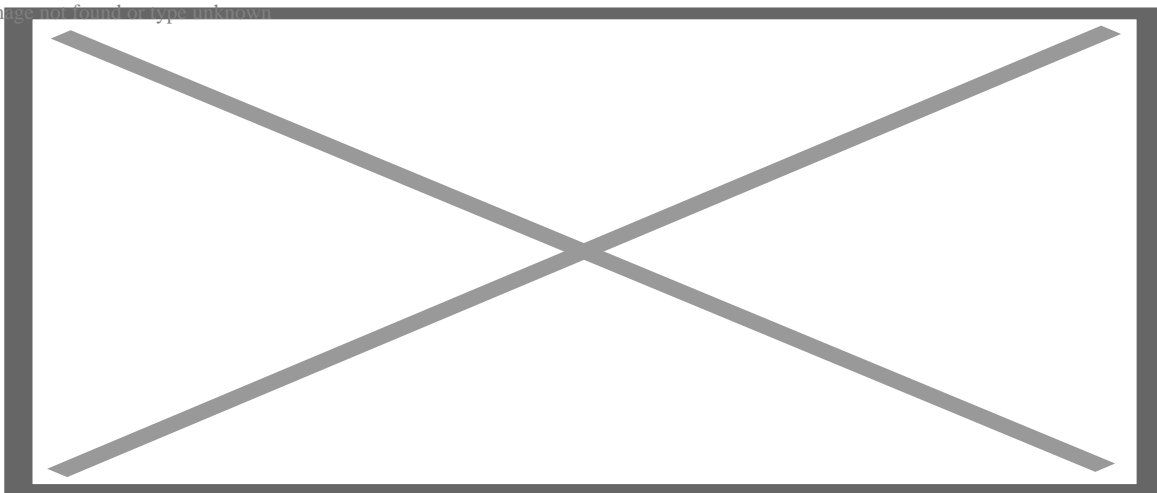
2019/05/10 10:05 στην κατηγορία ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΑ

Μέσα στα τρία καλύτερα αεροδρόμια του κόσμου συγκαταλέγεται το αεροδρόμιο «Ελευθέριος Βενιζέλος», με επίδοση 8,38, σύμφωνα με το ετήσιο AirHelp Score, το οποίο αξιολογεί παγκόσμιες αεροπορικές εταιρείες και αεροδρόμια.

Συγκεκριμένα, το αεροδρόμιο της Ελλάδας “σκόραρε” 8,1 στην ακρίβεια των πτήσεων, 9,0 στην ποιότητα υπηρεσιών και 8,7 στην ποιότητα των εμπορικών υπηρεσιών.

Όσον αφορά τις αεροπορικές εταιρείες, η Olympic Air και η Aegean Airlines βρέθηκαν στην 31<sup>η</sup> και την 48<sup>η</sup> θέση του ετήσιου AirHelp Score.

Image not found or image unknown



### Στην κορυφή οι αεροπορικές που επικεντρώνονται στους επιβάτες

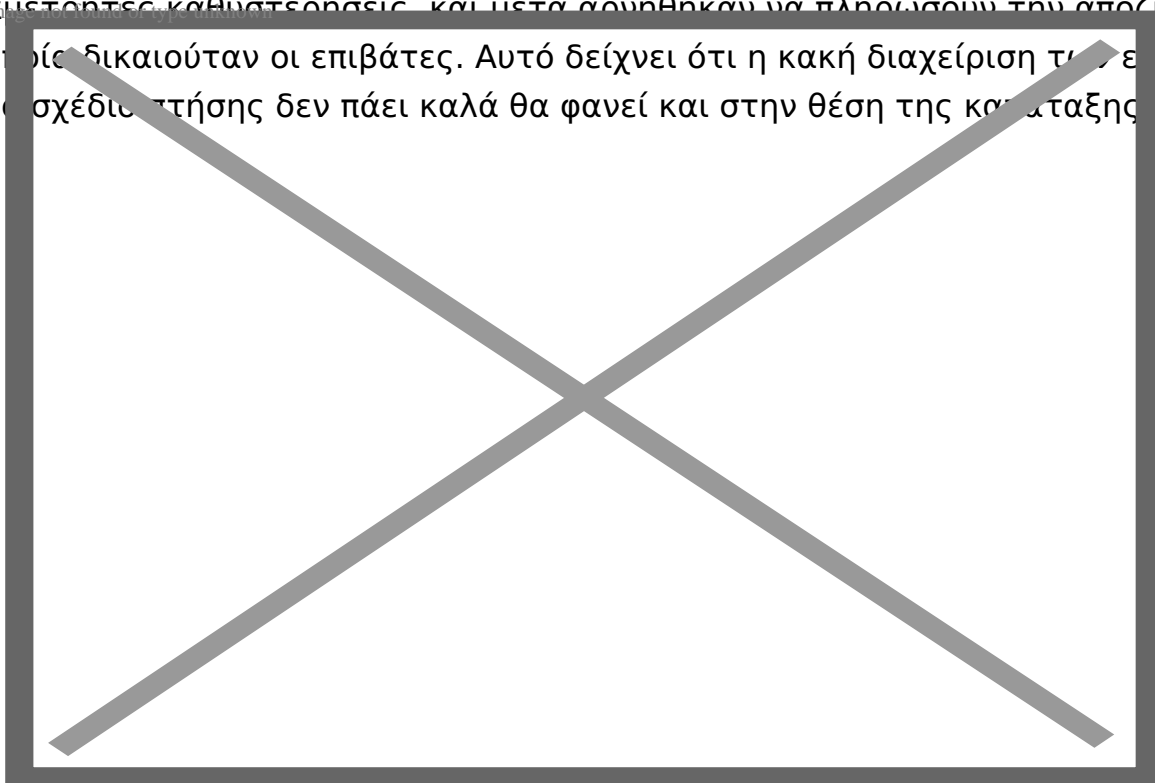
Την υψηλότερη βαθμολογία στις αεροπορικές εταιρείες, βάσει του AirHelp Score για το 2019, έχει η Qatar Airways, η οποία επιτυχημένα διατηρεί την πρώτη θέση από το 2018, λόγω της συνέπειας στην αποτελεσματική διεκπεραίωση επεξεργασίας αιτήσεων και της υψηλής ακρίβειας, σύμφωνα με την σχετική ανακοίνωση της AirHelp.

Συγκεκριμένα, η Qatar Airways σημείωσε 7,8 για τη διαχείριση των αποζημιώσεων και 8,4 για την έγκαιρη απόδοσή της.

Εκτός από την Qatar Airlines, σημειώθηκε σημαντική αλλαγή μεταξύ των υπόλοιπων πέντε κορυφαίων αεροπορικών American Airlines, Aeromexico, SAS Scandinavian Airlines και Qantas να κατατάσσεται δεύτερη έως πέμπτη, η οποία έδειξε σημαντική αλλαγή στην επεξεργασία των αποζημιώσεων και στην ακρίβεια.

Ενώ οι "Top 5" αεροπορικές κατατάχθηκαν σε καλές θέσεις για θέματα που αφορούν στους επιβάτες, όπως η επεξεργασία των πληροφοριών αποζημίωσης και η ακρίβεια, πολλές από τις χαμηλά καταταγμένες αεροπορικές όπως η Ryanair, Korean Air, Easy Jet και Thomas Cook Airlines, έγιναν φέτος πρωτοσέλιδα για κακή διαχείριση των επιβατών.

Για παράδειγμα, το προσωπικό της Ryanair προχώρησε σε απεργία, προκαλώντας αιχμηρές κριτικές και μετά συνέχισαν να πληρώσουν την αποζημίωση την οποία δικαιούταν οι επιβάτες. Αυτό δείχνει ότι η κακή διαχείριση των επιβατών όταν το σχέδιο πτήσης δεν πάει καλά θα φανεί και στην θέση της κατάταξης



«To Score

της AirHelp για το 2019 αποδεικνύει ότι οι αεροπορικές εταιρείες με μεγάλη ικανοποίηση των επιβατών παρέχουν περισσότερα από σταθερή ακρίβεια. Πρέπει να έχουμε κατά νου ότι οι αεροπορικές εταιρείες έρχονται αντιμέτωπες με ένα νέο τύπο επιβατών: εκπαιδευμένο και πιο ενημερωμένο για τα δικαιώματα και τις ανάγκες του, και ικανό να επιλέξει μεταξύ μιας προσφοράς αεροπορικής εταιρείας.

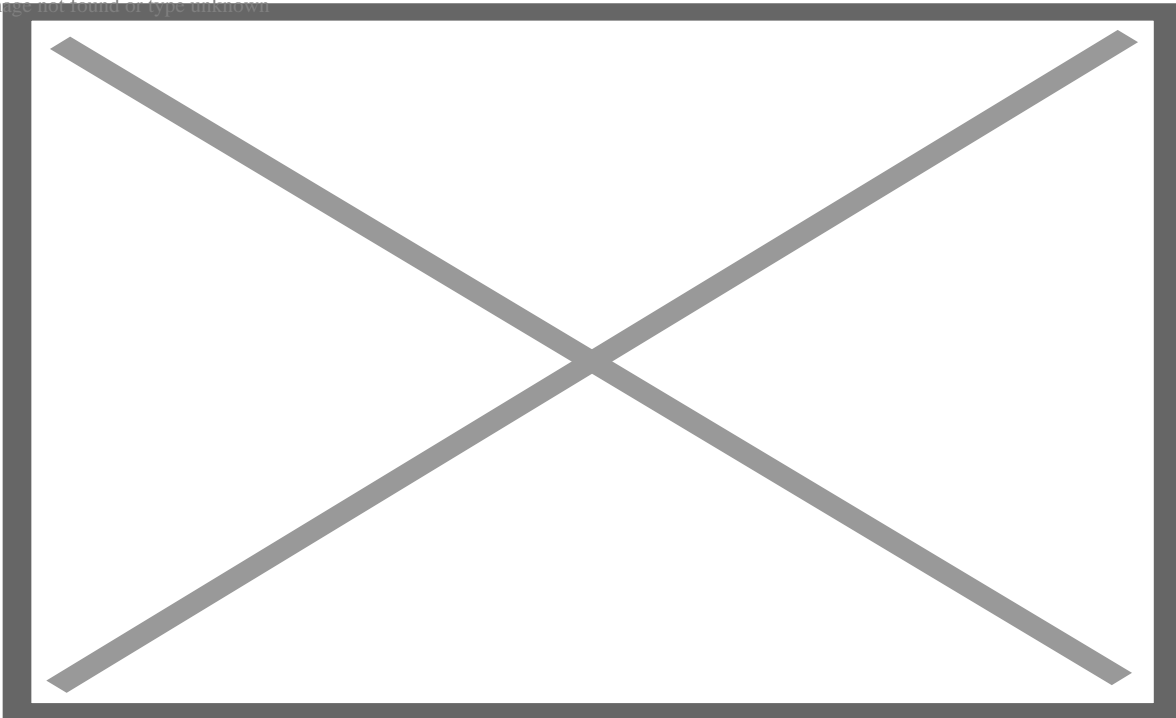
Αυτό σημαίνει ότι ακόμα και αυτές οι εταιρείες οι οποίες δεν κατάφεραν να διατηρήσουν την ακρίβεια τους σε υψηλά επίπεδα, έχουν την ευκαιρία να κρατήσουν τους επιβάτες συνδεδεμένους με το brand τους παρέχοντάς τους μια θετική

υπηρεσία μετά την πτήση όταν τα ταξιδιωτικά τους πλάνα δεν πηγαίνουν όπως είναι σχεδιασμένα.

Η μελέτη μας δείχνει ότι οι αεροπορικές εταιρείες που βάζουν σε πρώτη προτεραιότητα τους επιβάτες και κρατούν το λόγο τους εκτελώντας σωστά τις οφειλόμενες αξιώσεις αποζημίωσης γρήγορα και χωρίς ταλαιπωρία έχουν κερδίσει την εμπιστοσύνη των πελατών σε αυτή την άκρως ανταγωνιστική αγορά» λέει ο ceo και συνιδρυτής της AirHelp Henrik Zillmer.

Οι ελληνικές αεροπορικές εταιρείες, **Olympic Air και Aegean Airlines, βρέθηκαν στην 31<sup>η</sup> και 48<sup>η</sup> θέση** αντίστοιχα αφήνοντας το δικό τους στίγμα και άλλες αεροπορικές εταιρείες πίσω στην παγκόσμια κατάταξη.

Image not found or type unknown



### **Υπάρχει ακόμα περιθώριο βελτίωσης για τα αεροδρόμια**

Για ακόμα μια φορά, ο Διεθνής Αερολιμένας της Αθήνας έχει τη δική του θέση στην νικητήρια τριάδα των αεροδρομίων **με επίδοση 8.38, ανάμεσα σε 132** αεροδρόμια που αναλύθηκαν.

Το αεροδρόμιο της Ελλάδας σκόραρε συγκεκριμένα 8,1 στην ακρίβεια των πτήσεων, 9,0 στην ποιότητα υπηρεσιών και 8,7 στην ποιότητα των εμπορικών υπηρεσιών. Η Ελλάδα δείχνει ότι σέβεται και αγαπά τον ταξιδιώτη προσφέροντας του υπηρεσίες υψηλού επιπέδου και πολύ καλές επιδόσεις παγκοσμίως.

Οι ταξιδιώτες απήλαυσαν την καλύτερη εμπειρία στο **Hamad International Airport , Tokyo Haneda International Airport** και στο **Διεθνή Αερολιμένα της Αθήνας**.

Το Αεροδρόμιο του Eindhoven, το Διεθνές Αεροδρόμιο του Kuwait και το Αεροδρόμιο

Portela της Λισαβόνας κατατάχθηκαν στις κατώτατες θέσεις.

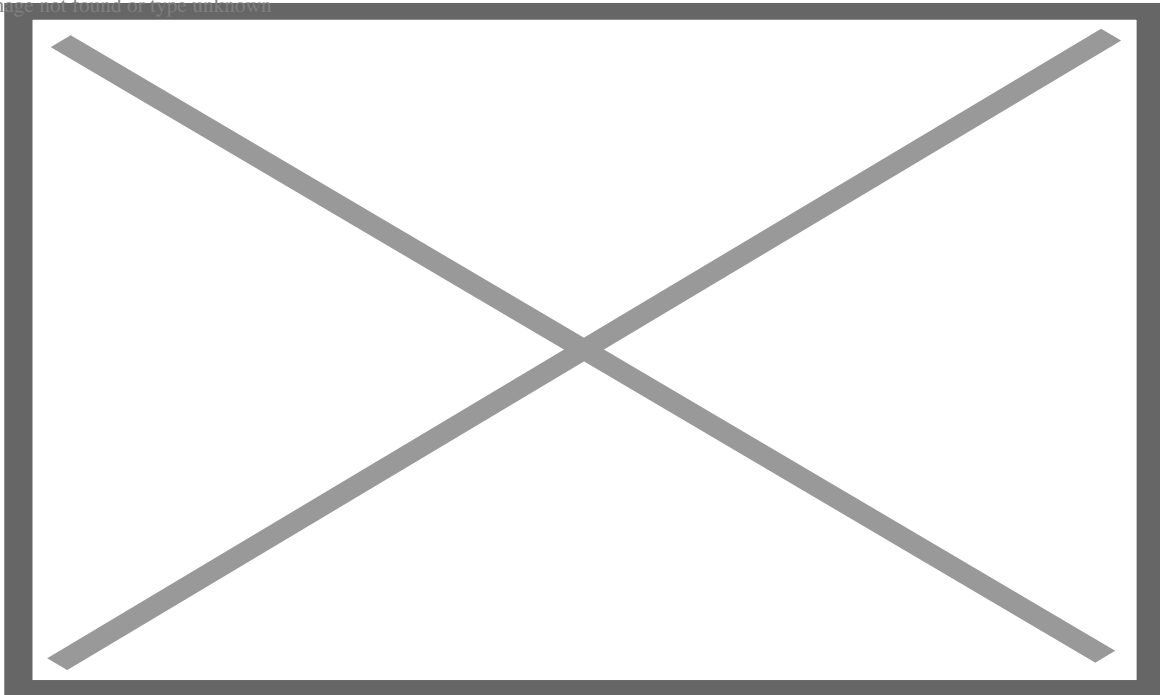
Όλα τα αεροδρόμια αξιολογήθηκαν βάσει της απόδοσης, ποιότητα υπηρεσιών, τρόφιμα και επιλογές καταστημάτων.

«Είναι πολύ σημαντικό το γεγονός ότι το αεροδρόμιο “Ελ. Βενιζέλος” της Ελλάδας φιγουράρει για ακόμα μια φορά στις πρώτες θέσεις παγκοσμίως **με το εντυπωσιακό σκορ επίδοσης 8,38.**

Η επιτυχία του ελληνικού αεροδρομίου βασίζεται στην επιδίωξη ενός εξαιρετικού χρόνου απόδοσης και στην ποιότητα των υπηρεσιών. Οι ταξιδιώτες εκτιμούν την ακρίβεια και επιθυμούν τη φιλική εξυπηρέτησή τους στις χώρες που επισκέπτονται ενώ οι εμπειρίες που βιώνουν κάθε φορά πρέπει να είναι αντάξιες των προσδοκιών τους και ακόμα καλύτερα να τις ξεπερνούν.

Οι ταξιδιώτες που ταξιδεύουν από και προς την Ελλάδα μένουν ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες του αεροδρομίου γι’ αυτό και το κατατάσσουν ανάμεσα στα 3 καλύτερα αεροδρόμια παγκοσμίως» ανέφερε ο Παναγιώτης Διβάνης, ειδικός της AirHelp για τα δικαιώματα των επιβατών.

Image of a placeholder box with a large X inside.



### **Πως αξιολογήθηκαν αεροπορικές και αεροδρόμια**

Η AirHelp, ανέπτυξε την έκθεση αυτή για να συνδυάσει τις γνώσεις των εμπειρογνομόνων και της βιομηχανίας, για να δώσει στους επιβάτες καλύτερες προβλέψεις στο πως θα μοιάζουν οι εμπειρίες σε διαφορετικά αεροδρόμια, πως οι αεροπορικές εταιρείες τους συμπεριφέρονται σε νορμάλ συνθήκες και τι να περιμένουν όταν η πτήση τους καθυστερεί, ακυρώνεται ή είναι πλήρης.

Για να καθορίσει την κατάταξη των αεροπορικών εταιρειών, η AirHelp αξιολογεί τις

αεροπορικές εταιρείες εξίσου σε τρεις τομείς, συμπεριλαμβανομένης της διεκπεραίωσης αξιώσεων, των επιδόσεων σε πραγματικό χρόνο και της ποιότητας των υπηρεσιών.

Οι βαθμολογίες των αεροδρομίων καθορίζονται από τις επιδόσεις σε πραγματικό χρόνο, οι οποίες αντιπροσωπεύουν το 60% της βαθμολογίας και, στη συνέχεια, η ποιότητα της υπηρεσίας, δηλαδή το 20% της βαθμολογίας, και οι επιλογές τροφίμων και τα ψώνια που αποτελούν το υπόλοιπο 20% της βαθμολογίας. Για να δείτε το πλήρες αποτέλεσμα του AirHelp, επισκεφτείτε την [AirHelp.com/AirHelpScore](https://AirHelp.com/AirHelpScore).