

# EXPÉRIENCE DE VOYAGE DE NOS CLIENTS

## CE QUE PENSENT NOS CLIENTS



## SCORE NPS

## NOTE PAR CLASSE



## RECOMMANDATION NPS<sup>(2)</sup>

- Dont de promoteurs (note 9 - 10)
- de détracteurs (note 0 à 6)

## À L'AÉROPORT



## NOTE GLOBALE

/10

## À BORD



## NOTE GLOBALE

/10

## À LA LIVRAISON DES BAGAGES



## NOTE GLOBALE

/10

## SATISFACTION GLOBALE PAR CLASSE ET PAR ÉTAPE DU PARCOURS CLIENT



## PAR TYPE D'APPAREIL



Données chiffrées selon les enquêtes de satisfaction réalisées par Ipsos pour Air Caraïbes de à auprès de passagers interrogés par e-mail après leur voyage et constituant un échantillon représentatif de l'ensemble des passagers sur ses vols transatlantiques.

(1) Satisfaction globale : note attribuée par le client sur son parcours et son expérience de voyage avec Air Caraïbes de l'aéroport de départ à son arrivée à destination. La moyenne des notes est attribuée entre 1 et 10.

(2) NPS (Net Promoter Score) : indicateur de recommandation du client permettant d'évaluer la probabilité qu'il recommande Air Caraïbes (Le calcul := % de promoteurs - % de détracteurs). Score pouvant aller de -100 à +100.

• Nombre d'envois des questionnaires :

• Taux de réponse de à :

