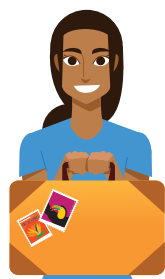


# EXPÉRIENCE DE VOYAGE DE NOS CLIENTS

## CE QUE PENSENT NOS CLIENTS



### POINTS POSITIFS



### POINTS NÉGATIFS



## SCORE NPS



## NOTE PAR CLASSE



## RECOMMANDATION NPS (2)



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

## À L'AÉROPORT



### NOTE PAR CLASSE



### NOTE GLOBALE

/10

## À BORD



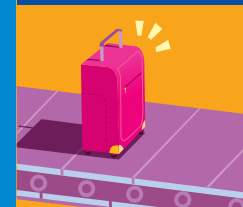
### NOTE PAR CLASSE



### NOTE GLOBALE

/10

## À LA LIVRAISON DES BAGAGES



### NOTE PAR CLASSE



### NOTE GLOBALE

/10

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



## PAR TYPE D'APPAREIL



### NOTE PAR CLASSE



A330-200



### NOTE PAR CLASSE



A330-300



### NOTE PAR CLASSE



A350-900

DE NOS CLIENTS  
DECLARENT AVOIR  
SUBI UN  
**RETARD**



DONT  
DE + DE 2H

Données chiffrées selon les enquêtes de satisfaction réalisées par Ipsos pour Air Caraïbes 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 :

