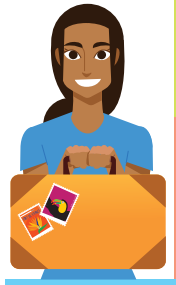
EXPÉRIENCE DE VOYAGE DE NOS CLIENTS

Mai 2019

Réseau transatlantique

CE QUE PENSENT NOS CLIENTS



POINTS POSITIFS

- Les petites attentions
- Le 'Ti Punch
- Vivre autrement son voyage avec les caméras
- Le surclassement surprise

POINTS NÉGATIFS

- Le ressenti de toujours avoir un vol retardé avec TX
- Sentiment de se faire avoir en voyageant sur Evelop
- Manque de communication et d'assistance en cas de retard

SATISFACTION GLOBALE (1)

7 /10

-0,5

CLASSE MADRAS	7,3
CLASSE CARAÏBES	7,1
CLASSE SOLEIL	7

SCORE NPS

19

-11

NOTE PAR CLASSE

M	C	S
30	16	19

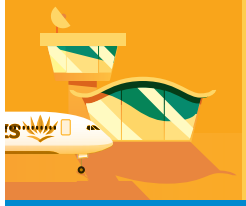
RECOMMANDATION NPS (2)

- Dont 44 % de promoteurs (note 9 - 10)
- 25 % de détracteurs (note 0 à 6)

SATISFACTION GLOBALE PAR ESCALE

7,2	7,1	6,4	7,4	7,4	7,8	6,5	7,7
ORY	PTP	FDF	CAY	SXM	PAP	SDQ/PUJ	HAV/SCU

À L'AÉROPORT



NOTE PAR CLASSE

M	C	S
7,8	7,6	7,2

NOTE GLOBALE

7,3 /10

À BORD

NOTE PAR CLASSE

M	C	S
8,4	7,9	7,8

NOTE GLOBALE

7,8 /10

À LA LIVRAISON DES BAGAGES

NOTE PAR CLASSE

M	C	S
6,9	7,6	6,8

NOTE GLOBALE

6,9 /10

SATISFACTION GLOBALE PAR CLASSE ET PAR ÉTAPE DU PARCOURS CLIENT

PAR TYPE D'APPAREIL

A330-200 7,3

NOTE PAR CLASSE

M	C	S
7,4	6,8	7,3

A330-300 6,9

NOTE PAR CLASSE

M	C	S
7,8	7,6	6,8

A350XWB 7

NOTE PAR CLASSE

M	C	S
7,1	7	7,1

51,5 % DE NOS CLIENTS DÉCLARENT AVOIR SUBI UN RETARD

26,5 % DES CLIENTS DÉCLARENT AVOIR SUBI UN RETARD DE PLUS DE 2H

QUANTITÉ DE RÉCLAMATIONS REÇUES POUR TOUS LES MOTIFS : **2750**

Données chiffrées selon les enquêtes de satisfaction réalisées par Ipsos pour Air Caraïbes de 1er mai à 31 mai 2019 auprès de 12388 passagers interrogés par e-mail après leur voyage et constituant un échantillon représentatif del'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 questionnaire : 12388**
- **Taux de réponse de 1er mai à 31 mai 201 : 15%**

Ipsos

AIR CARAÏBES