

EXPÉRIENCE DE VOYAGE DE NOS CLIENTS

SCORE NPS

RECOMMANDATION NPS ⁽²⁾



Réseau régional



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

SATISFACTION GLOBALE PAR ESCALE



À L'AÉROPORT



NOTE GLOBALE

/10

À BORD



NOTE GLOBALE

/10

À LA LIVRAISON DES BAGAGES



NOTE GLOBALE

/10

SATISFACTION GLOBALE PAR ÉTAPE DU PARCOURS CLIENT



POINTS POSITIFS



POINTS NÉGATIFS



%

DE NOS CLIENTS
DÉCLARENT AVOIR SUBI
UN RETARD

%

DES CLIENTS DÉCLARENT
AVOIR SUBI UN RETARD DE
PLUS DE 2H

332

QUANTITÉ DE
RÉCLAMATIONS REÇUES
POUR TOUS LES MOTIFS



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



AIR CARAÏBES