

EXPÉRIENCE DE VOYAGE DE NOS CLIENTS

Septembre 2020

Réseau régional

SCORE NPS

30

RECOMMANDATION NPS⁽²⁾



- Dont 50% de promoteurs (note 9 - 10)
- 21% de détracteurs (note 1 à 6)



SATISFACTION GLOBALE SUR LES ROUTES RÉGIONALES



À L'AÉROPORT



À BORD



À LA LIVRAISON DES BAGAGES



SATISFACTION GLOBALE PAR ÉTAPE DU PARCOURS CLIENT



POINTS POSITIFS



- > Accueil, amabilité, gentillesse et disponibilité du personnel à l'enregistrement et équipage
- > Ponctualité

POINTS NÉGATIFS



- > Modifications d'horaires de vols
- > Délais de livraison des bagages
- > Manque d'informations à l'enregistrement et embarquement

22,6 %

DE NOS CLIENTS DÉCLARENT AVOIR SUBI UN RETARD

12 %

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



Données chiffrées selon les enquêtes de satisfaction réalisées par Ipsos pour Air Caraïbes de 01/09 à 30/09 2020 auprès de 248 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 : 2 534

• Taux de réponse de 01/09/2020 à 30/09/2020 : 9,8%

