

EXPÉRIENCE DE VOYAGE DE NOS CLIENTS

Septembre 2020

Réseau transatlantique

CE QUE PENSENT NOS CLIENTS

POINTS POSITIFS

- > Accueil, bienveillance, professionnalisme du personnel de bord
- > Appréciation du respect des mesures sanitaires (masques)
- > Divertissements à bord

POINTS NÉGATIFS

- > Services call center
- > Services escale
- > Prestation à bord
- > Retards



SCORE NPS

31

NOTE PAR CLASSE



RECOMMANDATION NPS (2)

- Dont 49% de promoteurs (note 9 - 10)
- 18% de détracteurs (note 1 à 6)

SATISFACTION SUR NOS LIGNES TRANSATLANTIQUES (de/vers Paris Orly A/R)



À L'AÉROPORT



À BORD



À LA LIVRAISON DES BAGAGES



SATISFACTION GLOBALE PAR CLASSE ET PAR ÉTAPE DU PARCOURS CLIENT

PAR TYPE D'APPAREIL



28,5 %

DE NOS CLIENTS DÉCLARENT AVOIR SUBI UN RETARD

13 %

DES RÉCLAMATIONS 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 2 857 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 : 18 807
- Taux de réponse de 01/09/2020 à 30/09/2020 : 15,1%

