

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 SUR LES ROUTES RÉGIONALES



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



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