

Gesac BAA pubblica la seconda edizione della Carta dei Servizi

dell'Aeroporto Internazionale di Napoli

Inaugurato nuovo bar al lato arrivi

La Carta dei Servizi offre una panoramica globale sulle attività svolte in aeroporto e rappresenta un efficace strumento di **confronto con i clienti** che possono verificare il livello qualitativo dei servizi ed esprimere suggerimenti e commenti con mezzi che rendono il più possibile agevole e diretta la comunicazione con l'Azienda.

L'opuscolo, in distribuzione all'aeroporto, è suddiviso in tre sezioni: **servizi offerti, tutela del cliente e livello di qualità dei servizi** ed è arricchito da una sezione sui "diritti del passeggero" relativa ai possibili inconvenienti legati al viaggio come ritardo o cancellazione del volo, overbooking ecc.

La Carta stabilisce inoltre tempi e modalità di erogazione di tutti i servizi più propriamente aeroportuali come riconsegna bagagli, attesa al check-in ecc. e di tutti i servizi necessari a rendere il passaggio in aeroporto il più possibile fluido e piacevole: disponibilità di posti a sedere e di carrelli portabagagli ma anche qualità/prezzo dei prodotti dei negozi e dei bar.

Lo standard qualitativo dei servizi è monitorato quotidianamente nelle ore di punta dal personale preposto ed anche attraverso periodici sondaggi, al fine di verificare il grado di soddisfazione del cliente ed individuare le aree che meritano maggiore attenzione.

Proprio per rispondere ad un'esigenza manifestata dai clienti nell'ambito dei sondaggi, **Gesac ha appena inaugurato il nuovo bar al lato arrivi** portando così a quattro il numero dei bar presenti in aerostazione.