



Aiutaci a migliorare il nostro servizio. I tuoi suggerimenti sono per noi preziosi. Segna con una "x" la nave su cui hai viaggiato e valuta il servizio fruito.

Help us to improve our service. We value your suggestions. Mark the ship you travelled on with an "x" and evaluate the service and facilities.

Ayúdanos a mejorar nuestro servicio. Tus sugerencias son valiosas para nosotros. Marca el barco en el que has viajado con una "x" y evalúa el servicio utilizado.

Βοηθήστε μας να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες μας. Η γνώμη σας και οι παρατηρήσεις σας είναι σημαντικές για εμάς. Σημειώστε το πλοίο με το οποίο ταξιδέψατε τοποθετώντας X και αξιολογήστε την ποιότητα των υπηρεσιών και των παροχών.

- | | | | | |
|--|---|--|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> CRUISE ROMA | <input type="checkbox"/> CRUISE BARCELONA | <input type="checkbox"/> CRUISE SARDEGNA | <input type="checkbox"/> EUROFERRY EGNAZIA | <input type="checkbox"/> FLORENCIA |
| <input type="checkbox"/> CRUISE SMERALDA | <input type="checkbox"/> CRUISE BONARIA | <input type="checkbox"/> CATANIA | <input type="checkbox"/> VENEZIA | <input type="checkbox"/> CORFU |
| <input type="checkbox"/> CRUISE AUSONIA | <input type="checkbox"/> CRUISE EUROPA | <input type="checkbox"/> EUROFERRY OLYMPIA | <input type="checkbox"/> EUROPA PALACE | <input type="checkbox"/> ZEUS PALACE |

QUESTIONARIO/SUGGESTION FORM CUESTIONARIO/ΕΝΤΥΠΟ ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗΣ



• Giudizio complessivo dell'esperienza di viaggio

- Overall judgment of the travel experience
- Opinión general sobre la experiencia de viaje
- Συνολική κρίση της ταξιδιωτικής εμπειρίας

• Adeguatezza ed accessibilità dei canali di vendita (sito internet, biglietterie, call center, agenzie di viaggio)

- Adequacy and accessibility of the sales channels (website, ticket offices, call centers and travel agencies)
- Idoneidad y accesibilidad a los canales de venta (página web, ventanillas, centro de atención al cliente, agencia de viaje)
- Ολοκληρωμένες υπηρεσίες και προσβασιμότητα των καναλιών πωλήσεων (εταιρική σελίδα και online σύστημα κρατήσεων, πρακτορεία, λιμενικά γραφεία, τηλεφωνικό κέντρο και δίκτυο συνεργαζόμενων ταξιδιωτικών γραφείων)

• Informazioni alla clientela nella fase pre-viaggio e durante il viaggio

- Information provided to customers both prior to and during the voyage
- Información proporcionada al cliente antes de realizar el viaje y durante a reserva
- Ολοκληρωμένες υπηρεσίες και παροχή πληροφοριών στο επιβατικό κοινό κατά τη διαδικασία της κράτησης μέχρι την πραγματοποίηση του ταξιδιού

• Percezione del servizio nelle operazioni di sportello

- Perceived service at the counter
- Percepción del servicio en las operaciones de ventanilla
- Εξυπηρέτηση και ποιοτικές υπηρεσίες στα εκδοτήρια εισιτηρίων

• Procedure ed operazioni di imbarco

- Boarding procedures and operations
- Procedimientos y operaciones de embarque
- Διαδικασίες επιβίβασης και λειτουργίες

• Regularità del servizio e puntualità

- Frequency and punctuality of the service
- Puntualidad y regularidad del servicio ofrecido
- Συχνότητα και ακρίβεια της υπηρεσίας

• Percezione del livello di sicurezza dell'esperienza di viaggio

- Perception of the safety level of the travel experience
- Percepción del nivel de seguridad durante el viaje realizado
- Αντίληψη του επιπέδου ασφάλειας της ταξιδιωτικής εμπειρίας

• Percezione del livello di sicurezza personale e patrimoniale

- Perceived level of personal safety and property safety
- Percepción del nivel de seguridad personal y de tus pertenencias
- Επίπεδο προσωπικής ασφάλειας και ασφάλειας ιδιοκτησίας

• Percezione del comfort del viaggio

- Perception of the comfort of the trip made
- Percepción de confort del viaje realizado
- Αντίληψη για την άνεση του ταξιδιού

QUESTIONARIO/SUGGESTION FORM CUESTIONARIO/ΕΝΤΥΠΟ ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗΣ



• Pulizia ed igiene degli ambienti comuni della nave

- Cleaning and hygiene referring to common areas of the vessel
- Limpieza e higiene de los espacios comunes del barco
- Καθαρισμός και υγιεινή που αναφέρεται σε κοινόχρηστους χώρους του σκάφους

• Pulizia, accoglienza ed arredi della cabina occupata

- Cleaning, reception and furnishings of the occupied cabin
- Limpieza, confort y mobiliario del camarote ocupado
- Καθαρισμός, υποδοχή και εξοπλισμός της κατειλημμένης καμπίνας

• Riconoscibilità e cortesia del personale addetto all'accoglienza di bordo e di banchina

- Ease of recognizing the Company's shipboard and dockside staff and their degree of courtesy
- Reconocimiento y amabilidad del personal de recepción a bordo y en el muelle
- Ευκολία αναγνώρισης του προσωπικού του πλοίου και της αποβάθρας της Εταιρείας και του βαθμού ευγένειας του προσωπικού

• Qualità del servizio di ristorazione

- Quality of the catering service
- Calidad del servicio de restauración
- Ποιότητα της υπηρεσίας τροφοδοσίας

• Qualità dei servizi aggiuntivi di bordo (piscina, wellness, negozio, casinò, sala bambini, canile)

- Quality of the additional shipboard amenities (swimming pool, wellness, shop, casino, children's play area, kennel)
- Calidad de otras instalaciones de a bordo (piscina, wellness, tienda, casino, sala de juegos para niños, perrera)
- Ποιότητα των επιπλέον παροχών στο πλοίο (πiscina, κέντρο ευεξίας, κκαταστήματα, καζίνο, χώρος παιδικής απασχόλησης, ειδικά διαμορφωμένοι χώροι (κλουβιά) – pet kennels)

• Assistenza e procedure di imbarco per le persone a mobilità ridotta

- Assistance and boarding procedures for Passengers with reduced mobility (PRMs)
- Asistencia y procedimiento de embarque para las personas con movilidad reducida
- Διαδικασίες βοήθειας και επιβίβασης για επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα (PRMs)

• Accessibilità a bordo e fruibilità dei servizi dedicati per le persone a mobilità ridotta

- Accessibility on board and standard of facilities for persons with reduced mobility
- Accesibilidad a bordo y usabilidad de los servicios dedicados para personas con movilidad reducida
- Προσβασιμότητα επί του σκάφους και βασικές παροχές / υπηρεσίες για άτομα με μειωμένη κινητικότητα

• Procedura ed operazioni di sbarco

- Disembarkation procedure and operations
- Procedimiento y operaciones de desembarque
- Διαδικασία και λειτουργίες αποβίβασης

• Livello di integrazione modale (servizi di trasporto/coincidenze)

- Level of modal integration (integrated transport services/connections)
- Nivel de conexiones con otros medios de transporte / coincidencias
- Επίπεδο ολοκληρωμένων τρόπων μεταφοράς (ολοκληρωμένες υπηρεσίες μεταφοράς / συνδέσεις)

• Percezione del livello di attenzione all'ambiente

- Perception of the level of attention to the environment
- Percepción del nivel de atención al medioambiente
- Υπηρεσίες κοινωνικής ευθύνης και προστασίας του περιβάλλοντος

Osservazioni / Comments / Comentarios adicionales / Τελικές παρατηρήσεις

NOME COGNOME / NAME SURNAME
NOMBRE APELLIDO / ΟΝΟΜΑ ΕΠΩΝΥΜΟ

INDIRIZZO / ADDRESS / DIRECCIÓN / ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ

DATA / DATE / FECHA / ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

FIRMA / SIGNATURE / FIRMA / ΥΠΟΓΡΑΦΗ