

# RISULTATI IN FORMA SINTETICA DEI SUGGESTION FORMS

Di seguito una tabella riportante gli esiti della rilevazione periodica operata da Grimaldi circa il livello di Customer Satisfaction. I dati sono espressi in misura percentuale su una scala da 1 a 5

M/N Mese di riferimento	CORFU Dicembre 2022 - Gennaio 2023				
	5	4	3	2	1
Giudizio complessivo dell'esperienza di viaggio	70%	25%	5%	0%	0%
Adeguatezza ed accessibilità dei canali di vendita (sito internet, biglietterie, call center, agenzie di viaggio)	75%	19%	4%	2%	0%
Informazioni alla clientela nella fase pre-viaggio e durante il viaggio	71%	22%	3%	3%	1%
Percezione del servizio nelle operazioni di sportello	68%	27%	4%	1%	0%
Procedure ed operazioni di imbarco	73%	25%	2%	0%	0%
Regolarità del servizio e puntualità	80%	15%	2%	3%	0%
Percezione del livello di sicurezza dell'esperienza di viaggio	78%	22%	0%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza personale e patrimoniale	78%	19%	1%	2%	0%
Percezione del comfort del viaggio	69%	29%	2%	0%	0%
Pulizia ed igiene degli ambienti comuni della nave	73%	22%	2%	3%	0%
Pulizia, accoglienza ed arredi della cabina occupata	75%	18%	4%	2%	1%
Riconoscibilità e cortesia del personale addetto all'accoglienza di bordo e di banchina	82%	17%	0%	1%	0%
Qualità del servizio di ristorazione	65%	25%	6%	3%	1%
Qualità dei servizi aggiuntivi di bordo (piscina, wellness, negozio, casinò, sala bimbi, canile)	55%	35%	8%	2%	0%
Assistenza e procedure di imbarco per le persone a mobilità ridotta	78%	21%	1%	0%	0%
Accessibilità a bordo e fruibilità dei servizi dedicati per le persone a mobilità ridotta	75%	23%	2%	0%	0%
Procedura ed operazioni di sbarco	70%	27%	2%	0%	1%
Livello di integrazione modale (servizi di trasporto/coincidenze)	65%	25%	9%	1%	0%
Percezione del livello di attenzione all'ambiente	70%	30%	0%	0%	0%

# RISULTATI IN FORMA SINTETICA DEI SUGGESTION FORMS

Di seguito una tabella riportante gli esiti della rilevazione periodica operata da Grimaldi circa il livello di Customer Satisfaction. I dati sono espressi in misura percentuale su una scala da 1 a 5

M/N Mese di riferimento	<i>*EUROPA PALACE</i> <i>Febbraio - Marzo 2023</i>				
	5	4	3	2	1
Giudizio complessivo dell'esperienza di viaggio	75%	25%	0%	0%	0%
Adeguatezza ed accessibilità dei canali di vendita (sito internet, biglietterie, call center, agenzie di viaggio)	77%	21%	2%	0%	0%
Informazioni alla clientela nella fase pre-viaggio e durante il viaggio	75%	24%	0%	0%	1%
Percezione del servizio nelle operazioni di sportello	74%	25%	0%	1%	0%
Procedure ed operazioni di imbarco	75%	21%	4%	0%	0%
Regolarità del servizio e puntualità	85%	15%	0%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza dell'esperienza di viaggio	80%	20%	0%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza personale e patrimoniale	73%	25%	1%	1%	0%
Percezione del comfort del viaggio	72%	24%	4%	0%	0%
Pulizia ed igiene degli ambienti comuni della nave	73%	22%	2%	3%	0%
Pulizia, accoglienza ed arredi della cabina occupata	76%	15%	6%	2%	1%
Riconoscibilità e cortesia del personale addetto all'accoglienza di bordo e di banchina	78%	12%	0%	0%	0%
Qualità del servizio di ristorazione	62%	30%	4%	3%	1%
Qualità dei servizi aggiuntivi di bordo (piscina, wellness, negozio, casinò, sala bimbi, canile)	58%	35%	5%	2%	0%
Assistenza e procedure di imbarco per le persone a mobilità ridotta	80%	20%	0%	0%	0%
Accessibilità a bordo e fruibilità dei servizi dedicati per le persone a mobilità ridotta	74%	26%	0%	0%	0%
Procedura ed operazioni di sbarco	73%	25%	2%	0%	0%
Livello di integrazione modale (servizi di trasporto/coincidenze)	68%	25%	6%	1%	0%
Percezione del livello di attenzione all'ambiente	72%	28%	0%	0%	0%

\* M/n Corfu fino al 12/2/2023

# RISULTATI IN FORMA SINTETICA DEI SUGGESTION FORMS

Di seguito una tabella riportante gli esiti della rilevazione periodica operata da Grimaldi circa il livello di Customer Satisfaction. I dati sono espressi in misura percentuale su una scala da 1 a 5

M/N Mese di riferimento	EUROPA PALACE Aprile - Maggio 2023				
	5	4	3	2	1
Giudizio complessivo dell'esperienza di viaggio	80%	20%	0%	0%	0%
Adeguatezza ed accessibilità dei canali di vendita (sito internet, biglietterie, call center, agenzie di viaggio)	81%	19%	0%	0%	0%
Informazioni alla clientela nella fase pre-viaggio e durante il viaggio	77%	23%	0%	0%	0%
Percezione del servizio nelle operazioni di sportello	82%	23%	0%	0%	0%
Procedure ed operazioni di imbarco	81%	18%	1%	0%	0%
Regolarità del servizio e puntualità	87%	11%	2%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza dell'esperienza di viaggio	81%	18%	1%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza personale e patrimoniale	77%	21%	1%	1%	0%
Percezione del comfort del viaggio	75%	22%	3%	0%	0%
Pulizia ed igiene degli ambienti comuni della nave	77%	18%	2%	3%	0%
Pulizia, accoglienza ed arredi della cabina occupata	79%	17%	4%	0%	0%
Riconoscibilità e cortesia del personale addetto all'accoglienza di bordo e di banchina	82%	15%	2%	1%	0%
Qualità del servizio di ristorazione	70%	25%	3%	2%	0%
Qualità dei servizi aggiuntivi di bordo (piscina, wellness, negozio, casinò, sala bimbi, canile)	67%	28%	5%	0%	0%
Assistenza e procedure di imbarco per le persone a mobilità ridotta	83%	14%	2%	1%	0%
Accessibilità a bordo e fruibilità dei servizi dedicati per le persone a mobilità ridotta	78%	22%	0%	0%	0%
Procedura ed operazioni di sbarco	77%	22%	1%	0%	0%
Livello di integrazione modale (servizi di trasporto/coincidenze)	75%	20%	2%	3%	0%
Percezione del livello di attenzione all'ambiente	78%	22%	0%	0%	0%

# RISULTATI IN FORMA SINTETICA DEI SUGGESTION FORMS

Di seguito una tabella riportante gli esiti della rilevazione periodica operata da Grimaldi circa il livello di Customer Satisfaction. I dati sono espressi in misura percentuale su una scala da 1 a 5

M/N Mese di riferimento	EUROPA PALACE Giugno - Luglio 2023				
	5	4	3	2	1
Giudizio complessivo dell'esperienza di viaggio	82%	18%	0%	0%	0%
Adeguatezza ed accessibilità dei canali di vendita (sito internet, biglietterie, call center, agenzie di viaggio)	83%	15%	2%	0%	0%
Informazioni alla clientela nella fase pre-viaggio e durante il viaggio	80%	20%	0%	0%	0%
Percezione del servizio nelle operazioni di sportello	82%	17%	1%	0%	0%
Procedure ed operazioni di imbarco	80%	18%	2%	0%	0%
Regolarità del servizio e puntualità	88%	10%	2%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza dell'esperienza di viaggio	82%	17%	1%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza personale e patrimoniale	78%	21%	1%	0%	0%
Percezione del comfort del viaggio	80%	18%	2%	0%	0%
Pulizia ed igiene degli ambienti comuni della nave	80%	18%	2%	0%	0%
Pulizia, accoglienza ed arredi della cabina occupata	79%	17%	4%	0%	0%
Riconoscibilità e cortesia del personale addetto all'accoglienza di bordo e di banchina	83%	17%	0%	0%	0%
Qualità del servizio di ristorazione	75%	25%	0%	0%	0%
Qualità dei servizi aggiuntivi di bordo (piscina, wellness, negozio, casinò, sala bimbi, canile)	76%	22%	2%	0%	0%
Assistenza e procedure di imbarco per le persone a mobilità ridotta	83%	14%	2%	1%	0%
Accessibilità a bordo e fruibilità dei servizi dedicati per le persone a mobilità ridotta	80%	18%	2%	0%	0%
Procedura ed operazioni di sbarco	80%	19%	1%	0%	0%
Livello di integrazione modale (servizi di trasporto/coincidenze)	79%	20%	1%	0%	0%
Percezione del livello di attenzione all'ambiente	80%	20%	0%	0%	0%

# RISULTATI IN FORMA SINTETICA DEI SUGGESTION FORMS

Di seguito una tabella riportante gli esiti della rilevazione periodica operata da Grimaldi circa il livello di Customer Satisfaction. I dati sono espressi in misura percentuale su una scala da 1 a 5

M/N Mese di riferimento	EUROPA PALACE Agosto-Settembre 2023				
	5	4	3	2	1
Giudizio complessivo dell'esperienza di viaggio	80%	20%	0%	0%	0%
Adeguatezza ed accessibilità dei canali di vendita (sito internet, biglietterie, call center, agenzie di viaggio)	81%	18%	1%	0%	0%
Informazioni alla clientela nella fase pre-viaggio e durante il viaggio	81%	19%	0%	0%	0%
Percezione del servizio nelle operazioni di sportello	82%	16%	2%	0%	0%
Procedure ed operazioni di imbarco	77%	18%	5%	0%	0%
Regolarità del servizio e puntualità	85%	10%	5%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza dell'esperienza di viaggio	80%	15%	5%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza personale e patrimoniale	78%	18%	4%	0%	0%
Percezione del comfort del viaggio	77%	21%	2%	0%	0%
Pulizia ed igiene degli ambienti comuni della nave	80%	14%	6%	0%	0%
Pulizia, accoglienza ed arredi della cabina occupata	78%	18%	4%	0%	0%
Riconoscibilità e cortesia del personale addetto all'accoglienza di bordo e di banchina	84%	15%	1%	0%	0%
Qualità del servizio di ristorazione	75%	21%	4%	0%	0%
Qualità dei servizi aggiuntivi di bordo (piscina, wellness, negozio, casinò, sala bimbi, canile)	75%	25%	0%	0%	0%
Assistenza e procedure di imbarco per le persone a mobilità ridotta	85%	13%	2%	0%	0%
Accessibilità a bordo e fruibilità dei servizi dedicati per le persone a mobilità ridotta	83%	13%	4%	0%	0%
Procedura ed operazioni di sbarco	78%	20%	2%	0%	0%
Livello di integrazione modale (servizi di trasporto/coincidenze)	77%	22%	1%	0%	0%
Percezione del livello di attenzione all'ambiente	82%	18%	0%	0%	0%

# RISULTATI IN FORMA SINTETICA DEI SUGGESTION FORMS

Di seguito una tabella riportante gli esiti della rilevazione periodica operata da Grimaldi circa il livello di Customer Satisfaction. I dati sono espressi in misura percentuale su una scala da 1 a 5

M/N Mese di riferimento	EUROPA PALACE Ottobre-Novembre 2023				
	5	4	3	2	1
Giudizio complessivo dell'esperienza di viaggio	81%	16%	3%	0%	0%
Adeguatezza ed accessibilità dei canali di vendita (sito internet, biglietterie, call center, agenzie di viaggio)	80%	20%	0%	0%	0%
Informazioni alla clientela nella fase pre-viaggio e durante il viaggio	80%	18%	2%	0%	0%
Percezione del servizio nelle operazioni di sportello	82%	18%	0%	0%	0%
Procedure ed operazioni di imbarco	78%	19%	3%	0%	0%
Regolarità del servizio e puntualità	83%	16%	1%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza dell'esperienza di viaggio	79%	17%	4%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza personale e patrimoniale	80%	15%	5%	0%	0%
Percezione del comfort del viaggio	78%	20%	2%	0%	0%
Pulizia ed igiene degli ambienti comuni della nave	80%	16%	4%	0%	0%
Pulizia, accoglienza ed arredi della cabina occupata	78%	19%	3%	0%	0%
Riconoscibilità e cortesia del personale addetto all'accoglienza di bordo e di banchina	83%	16%	1%	0%	0%
Qualità del servizio di ristorazione	76%	22%	2%	0%	0%
Qualità dei servizi aggiuntivi di bordo (piscina, wellness, negozio, casinò, sala bimbi, canile)	75%	22%	3%	0%	0%
Assistenza e procedure di imbarco per le persone a mobilità ridotta	83%	15%	2%	0%	0%
Accessibilità a bordo e fruibilità dei servizi dedicati per le persone a mobilità ridotta	84%	15%	1%	0%	0%
Procedura ed operazioni di sbarco	78%	18%	4%	0%	0%
Livello di integrazione modale (servizi di trasporto/coincidenze)	78%	22%	0%	0%	0%
Percezione del livello di attenzione all'ambiente	80%	17%	3%	0%	0%

# RISULTATI IN FORMA SINTETICA DEI SUGGESTION FORMS

Di seguito una tabella riportante gli esiti della rilevazione periodica operata da Grimaldi circa il livello di Customer Satisfaction. I dati sono espressi in misura percentuale su una scala da 1 a 5

## M/N EUROPA PALACE

*Mese di riferimento Dicembre 2023-Gennaio 2024*

	5	4	3	2	1
Giudizio complessivo dell'esperienza di viaggio	81%	17%	2%	0%	0%
Adeguatezza ed accessibilità dei canali di vendita (sito internet, biglietterie, call center, agenzie di viaggio)	80%	20%	0%	0%	0%
Informazioni alla clientela nella fase pre-viaggio e durante il viaggio	81%	19%	0%	0%	0%
Percezione del servizio nelle operazioni di sportello	82%	17%	1%	0%	0%
Procedure ed operazioni di imbarco	79%	18%	3%	0%	0%
Regolarità del servizio e puntualità	83%	17%	0%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza dell'esperienza di viaggio	80%	19%	1%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza personale e patrimoniale	80%	16%	4%	0%	0%
Percezione del comfort del viaggio	79%	18%	3%	0%	0%
Pulizia ed igiene degli ambienti comuni della nave	80%	17%	3%	0%	0%
Pulizia, accoglienza ed arredi della cabina occupata	78%	20%	2%	0%	0%
Riconoscibilità e cortesia del personale addetto all'accoglienza di bordo e di banchina	83%	15%	2%	0%	0%
Qualità del servizio di ristorazione	77%	22%	1%	0%	0%
Qualità dei servizi aggiuntivi di bordo (piscina, wellness, negozio, casinò, sala bimbi, canile)	76%	22%	2%	0%	0%
Assistenza e procedure di imbarco per le persone a mobilità ridotta	83%	16%	1%	0%	0%
Accessibilità a bordo e fruibilità dei servizi dedicati per le persone a mobilità ridotta	84%	14%	2%	0%	0%
Procedura ed operazioni di sbarco	78%	17%	3%	0%	0%
Livello di integrazione modale (servizi di trasporto/coincidenze)	79%	21%	0%	0%	0%
Percezione del livello di attenzione all'ambiente	80%	18%	2%	0%	0%

# RISULTATI IN FORMA SINTETICA DEI SUGGESTION FORMS

Di seguito una tabella riportante gli esiti della rilevazione periodica operata da Grimaldi circa il livello di Customer Satisfaction. I dati sono espressi in misura percentuale su una scala da 1 a 5

## M/N EUROPA PALACE

**Mese di riferimento Febbraio -Marzo 2024**

	5	4	3	2	1
Giudizio complessivo dell'esperienza di viaggio	83%	17%	0%	0%	0%
Adeguatezza ed accessibilità dei canali di vendita (sito internet, biglietterie, call center, agenzie di viaggio)	81%	19%	0%	0%	0%
Informazioni alla clientela nella fase pre-viaggio e durante il viaggio	80%	20%	0%	0%	0%
Percezione del servizio nelle operazioni di sportello	82%	17%	1%	0%	0%
Procedure ed operazioni di imbarco	80%	18%	2%	0%	0%
Regolarità del servizio e puntualità	83%	15%	2%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza dell'esperienza di viaggio	80%	20%	0%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza personale e patrimoniale	80%	18%	2%	0%	0%
Percezione del comfort del viaggio	80%	19%	1%	0%	0%
Pulizia ed igiene degli ambienti comuni della nave	80%	16%	4%	0%	0%
Pulizia, accoglienza ed arredi della cabina occupata	79%	20%	1%	0%	0%
Riconoscibilità e cortesia del personale addetto all'accoglienza di bordo e di banchina	85%	13%	2%	0%	0%
Qualità del servizio di ristorazione	78%	22%	0%	0%	0%
Qualità dei servizi aggiuntivi di bordo (piscina, wellness, negozio, casinò, sala bimbi, canile)	77%	20%	3%	0%	0%
Assistenza e procedure di imbarco per le persone a mobilità ridotta	83%	15%	2%	0%	0%
Accessibilità a bordo e fruibilità dei servizi dedicati per le persone a mobilità ridotta	84%	15%	1%	0%	0%
Procedura ed operazioni di sbarco	80%	19%	1%	0%	0%
Livello di integrazione modale (servizi di trasporto/coincidenze)	80%	20%	0%	0%	0%
Percezione del livello di attenzione all'ambiente	82%	16%	2%	0%	0%

# RISULTATI IN FORMA SINTETICA DEI SUGGESTION FORMS

Di seguito una tabella riportante gli esiti della rilevazione periodica operata da Grimaldi circa il livello di Customer Satisfaction. I dati sono espressi in misura percentuale su una scala da 1 a 5

## M/N EUROPA PALACE

*Mese di riferimento Aprile -Maggio 2024*

	5	4	3	2	1
Giudizio complessivo dell'esperienza di viaggio	84%	15%	1%	0%	0%
Adeguatezza ed accessibilità dei canali di vendita (sito internet, biglietterie, call center, agenzie di viaggio)	80%	20%	0%	0%	0%
Informazioni alla clientela nella fase pre-viaggio e durante il viaggio	80%	19%	1%	0%	0%
Percezione del servizio nelle operazioni di sportello	80%	17%	3%	0%	0%
Procedure ed operazioni di imbarco	82%	18%	0%	0%	0%
Regolarità del servizio e puntualità	85%	15%	0%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza dell'esperienza di viaggio	81%	18%	1%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza personale e patrimoniale	81%	18%	1%	0%	0%
Percezione del comfort del viaggio	82%	18%	0%	0%	0%
Pulizia ed igiene degli ambienti comuni della nave	80%	18%	2%	0%	0%
Pulizia, accoglienza ed arredi della cabina occupata	81%	14%	5%	0%	0%
Riconoscibilità e cortesia del personale addetto all'accoglienza di bordo e di banchina	85%	11%	4%	0%	0%
Qualità del servizio di ristorazione	77%	18%	5%	0%	0%
Qualità dei servizi aggiuntivi di bordo (piscina, wellness, negozio, casinò, sala bimbi, canile)	75%	25%	0%	0%	0%
Assistenza e procedure di imbarco per le persone a mobilità ridotta	84%	15%	1%	0%	0%
Accessibilità a bordo e fruibilità dei servizi dedicati per le persone a mobilità ridotta	85%	13%	2%	0%	0%
Procedura ed operazioni di sbarco	81%	15%	4%	0%	0%
Livello di integrazione modale (servizi di trasporto/coincidenze)	82%	18%	0%	0%	0%
Percezione del livello di attenzione all'ambiente	83%	14%	3%	0%	0%

# RISULTATI IN FORMA SINTETICA DEI SUGGESTION FORMS

Di seguito una tabella riportante gli esiti della rilevazione periodica operata da Grimaldi circa il livello di Customer Satisfaction. I dati sono espressi in misura percentuale su una scala da 1 a 5

## **M/N EUROPA PALACE** **Mese di riferimento Giugno-Luglio 2024**

	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Giudizio complessivo dell'esperienza di viaggio	84%	13%	3%	0%	0%
Adeguatezza ed accessibilità dei canali di vendita (sito internet, biglietterie, call center, agenzie di viaggio)	81%	19%	0%	0%	0%
Informazioni alla clientela nella fase pre-viaggio e durante il viaggio	80%	20%	0%	0%	0%
Percezione del servizio nelle operazioni di sportello	81%	18%	1%	0%	0%
Procedure ed operazioni di imbarco	82%	16%	2%	0%	0%
Regolarità del servizio e puntualità	84%	16%	0%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza dell'esperienza di viaggio	81%	15%	4%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza personale e patrimoniale	82%	17%	1%	0%	0%
Percezione del comfort del viaggio	82%	18%	0%	0%	0%
Pulizia ed igiene degli ambienti comuni della nave	80%	19%	1%	0%	0%
Pulizia, accoglienza ed arredi della cabina occupata	81%	15%	4%	0%	0%
Riconoscibilità e cortesia del personale addetto all'accoglienza di bordo e di banchina	85%	13%	2%	0%	0%
Qualità del servizio di ristorazione	79%	17%	4%	0%	0%
Qualità dei servizi aggiuntivi di bordo (piscina, wellness, negozio, casinò, sala bimbi, canile)	76%	21%	3%	0%	0%
Assistenza e procedure di imbarco per le persone a mobilità ridotta	83%	14%	3%	0%	0%
Accessibilità a bordo e fruibilità dei servizi dedicati per le persone a mobilità ridotta	86%	11%	3%	0%	0%
Procedura ed operazioni di sbarco	82%	17%	1%	0%	0%
Livello di integrazione modale (servizi di trasporto/coincidenze)	82%	16%	2%	0%	0%
Percezione del livello di attenzione all'ambiente	84%	15%	1%	0%	0%

# RISULTATI IN FORMA SINTETICA DEI SUGGESTION FORMS

Di seguito una tabella riportante gli esiti della rilevazione periodica operata da Grimaldi circa il livello di Customer Satisfaction. I dati sono espressi in misura percentuale su una scala da 1 a 5

## M/N EUROPA PALACE

Mese di riferimento Agosto-Settembre 2024

	5	4	3	2	1
Giudizio complessivo dell'esperienza di viaggio	84%	15%	1%	0%	0%
Adeguatezza ed accessibilità dei canali di vendita (sito internet, biglietterie, call center, agenzie di viaggio)	80%	17%	3%	0%	0%
Informazioni alla clientela nella fase pre-viaggio e durante il viaggio	81%	18%	1%	0%	0%
Percezione del servizio nelle operazioni di sportello	80%	16%	4%	0%	0%
Procedure ed operazioni di imbarco	81%	16%	3%	0%	0%
Regolarità del servizio e puntualità	85%	15%	0%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza dell'esperienza di viaggio	81%	16%	3%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza personale e patrimoniale	82%	18%	0%	0%	0%
Percezione del comfort del viaggio	81%	17%	2%	0%	0%
Pulizia ed igiene degli ambienti comuni della nave	80%	16%	4%	0%	0%
Pulizia, accoglienza ed arredi della cabina occupata	80%	15%	5%	0%	0%
Riconoscibilità e cortesia del personale addetto all'accoglienza di bordo e di banchina	84%	15%	1%	0%	0%
Qualità del servizio di ristorazione	79%	16%	5%	0%	0%
Qualità dei servizi aggiuntivi di bordo (piscina, wellness, negozio, casinò, sala bimbi, canile)	77%	21%	2%	0%	0%
Assistenza e procedure di imbarco per le persone a mobilità ridotta	80%	16%	4%	0%	0%
Accessibilità a bordo e fruibilità dei servizi dedicati per le persone a mobilità ridotta	86%	13%	1%	0%	0%
Procedura ed operazioni di sbarco	82%	15%	3%	0%	0%
Livello di integrazione modale (servizi di trasporto/coincidenze)	82%	17%	1%	0%	0%
Percezione del livello di attenzione all'ambiente	84%	14%	2%	0%	0%

# RISULTATI IN FORMA SINTETICA DEI SUGGESTION FORMS

Di seguito una tabella riportante gli esiti della rilevazione periodica operata da Grimaldi circa il livello di Customer Satisfaction. I dati sono espressi in misura percentuale su una scala da 1 a 5

## M/N EUROPA PALACE Mese di riferimento Ottobre-Novembre 2024

	5	4	3	2	1
Giudizio complessivo dell'esperienza di viaggio	81%	17%	2%	0%	0%
Adeguatezza ed accessibilità dei canali di vendita (sito internet, biglietterie, call center, agenzie di viaggio)	80%	18%	2%	0%	0%
Informazioni alla clientela nella fase pre-viaggio e durante il viaggio	81%	17%	2%	0%	0%
Percezione del servizio nelle operazioni di sportello	80%	18%	2%	0%	0%
Procedure ed operazioni di imbarco	82%	17%	1%	0%	0%
Regolarità del servizio e puntualità	82%	15%	3%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza dell'esperienza di viaggio	81%	16%	3%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza personale e patrimoniale	83%	16%	1%	0%	0%
Percezione del comfort del viaggio	81%	17%	2%	0%	0%
Pulizia ed igiene degli ambienti comuni della nave	80%	16%	4%	0%	0%
Pulizia, accoglienza ed arredi della cabina occupata	78%	17%	5%	0%	0%
Riconoscibilità e cortesia del personale addetto all'accoglienza di bordo e di banchina	83%	17%	0%	0%	0%
Qualità del servizio di ristorazione	77%	18%	5%	0%	0%
Qualità dei servizi aggiuntivi di bordo (piscina, wellness, negozio, casinò, sala bimbi, canile)	76%	20%	4%	0%	0%
Assistenza e procedure di imbarco per le persone a mobilità ridotta	80%	17%	3%	0%	0%
Accessibilità a bordo e fruibilità dei servizi dedicati per le persone a mobilità ridotta	86%	14%	0%	0%	0%
Procedura ed operazioni di sbarco	82%	16%	2%	0%	0%
Livello di integrazione modale (servizi di trasporto/coincidenze)	82%	17%	1%	0%	0%
Percezione del livello di attenzione all'ambiente	85%	15%	0%	0%	0%

# RISULTATI IN FORMA SINTETICA DEI SUGGESTION FORMS

Di seguito una tabella riportante gli esiti della rilevazione periodica operata da Grimaldi circa il livello di Customer Satisfaction. I dati sono espressi in misura percentuale su una scala da 1 a 5

## M/N EUROPA PALACE Mese di riferimento Dicembre 2024 - Gennaio 2025

	5	4	3	2	1
Giudizio complessivo dell'esperienza di viaggio	82%	16%	2%	0%	0%
Adeguatezza ed accessibilità dei canali di vendita (sito internet, biglietterie, call center, agenzie di viaggio)	80%	19%	1%	0%	0%
Informazioni alla clientela nella fase pre-viaggio e durante il viaggio	80%	17%	3%	0%	0%
Percezione del servizio nelle operazioni di sportello	81%	18%	1%	0%	0%
Procedure ed operazioni di imbarco	82%	15%	3%	0%	0%
Regolarità del servizio e puntualità	80%	17%	3%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza dell'esperienza di viaggio	82%	17%	1%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza personale e patrimoniale	83%	15%	2%	0%	0%
Percezione del comfort del viaggio	81%	17%	2%	0%	0%
Pulizia ed igiene degli ambienti comuni della nave	80%	18%	2%	0%	0%
Pulizia, accoglienza ed arredi della cabina occupata	80%	17%	3%	0%	0%
Riconoscibilità e cortesia del personale addetto all'accoglienza di bordo e di banchina	83%	16%	1%	0%	0%
Qualità del servizio di ristorazione	78%	18%	4%	0%	0%
Qualità dei servizi aggiuntivi di bordo (piscina, wellness, negozio, casinò, sala bimbi, canile)	77%	21%	2%	0%	0%
Assistenza e procedure di imbarco per le persone a mobilità ridotta	80%	18%	2%	0%	0%
Accessibilità a bordo e fruibilità dei servizi dedicati per le persone a mobilità ridotta	85%	15%	0%	0%	0%
Procedura ed operazioni di sbarco	82%	18%	0%	0%	0%
Livello di integrazione modale (servizi di trasporto/coincidenze)	82%	16%	2%	0%	0%
Percezione del livello di attenzione all'ambiente	86%	14%	0%	0%	0%

# RISULTATI IN FORMA SINTETICA DEI SUGGESTION FORMS

Di seguito una tabella riportante gli esiti della rilevazione periodica operata da Grimaldi circa il livello di Customer Satisfaction. I dati sono espressi in misura percentuale su una scala da 1 a 5

## M/N EUROPA PALACE Mese di riferimento Febbraio - Marzo 2025

	5	4	3	2	1
Giudizio complessivo dell'esperienza di viaggio	82%	18%	0%	0%	0%
Adeguatezza ed accessibilità dei canali di vendita (sito internet, biglietterie, call center, agenzie di viaggio)	81%	18%	1%	0%	0%
Informazioni alla clientela nella fase pre-viaggio e durante il viaggio	81%	15%	4%	0%	0%
Percezione del servizio nelle operazioni di sportello	82%	18%	0%	0%	0%
Procedure ed operazioni di imbarco	82%	15%	3%	0%	0%
Regolarità del servizio e puntualità	83%	15%	2%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza dell'esperienza di viaggio	82%	18%	0%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza personale e patrimoniale	83%	16%	1%	0%	0%
Percezione del comfort del viaggio	81%	17%	2%	0%	0%
Pulizia ed igiene degli ambienti comuni della nave	81%	19%	0%	0%	0%
Pulizia, accoglienza ed arredi della cabina occupata	80%	17%	3%	0%	0%
Riconoscibilità e cortesia del personale addetto all'accoglienza di bordo e di banchina	84%	16%	0%	0%	0%
Qualità del servizio di ristorazione	80%	18%	2%	0%	0%
Qualità dei servizi aggiuntivi di bordo (piscina, wellness, negozio, casinò, sala bimbi, canile)	77%	18%	5%	0%	0%
Assistenza e procedure di imbarco per le persone a mobilità ridotta	80%	19%	1%	0%	0%
Accessibilità a bordo e fruibilità dei servizi dedicati per le persone a mobilità ridotta	85%	15%	0%	0%	0%
Procedura ed operazioni di sbarco	83%	17%	0%	0%	0%
Livello di integrazione modale (servizi di trasporto/coincidenze)	82%	17%	1%	0%	0%
Percezione del livello di attenzione all'ambiente	86%	14%	0%	0%	0%

# RISULTATI IN FORMA SINTETICA DEI SUGGESTION FORMS

Di seguito una tabella riportante gli esiti della rilevazione periodica operata da Grimaldi circa il livello di Customer Satisfaction. I dati sono espressi in misura percentuale su una scala da 1 a 5

## M/N EUROPA PALACE Mese di riferimento Aprile - Maggio 2025

	5	4	3	2	1
Giudizio complessivo dell'esperienza di viaggio	83%	17%	0%	0%	0%
Adeguatezza ed accessibilità dei canali di vendita (sito internet, biglietterie, call center, agenzie di viaggio)	82%	18%	0%	0%	0%
Informazioni alla clientela nella fase pre-viaggio e durante il viaggio	81%	16%	3%	0%	0%
Percezione del servizio nelle operazioni di sportello	82%	17%	1%	0%	0%
Procedure ed operazioni di imbarco	81%	17%	2%	0%	0%
Regolarità del servizio e puntualità	84%	15%	1%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza dell'esperienza di viaggio	82%	16%	2%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza personale e patrimoniale	84%	15%	1%	0%	0%
Percezione del comfort del viaggio	82%	16%	2%	0%	0%
Pulizia ed igiene degli ambienti comuni della nave	81%	17%	2%	0%	0%
Pulizia, accoglienza ed arredi della cabina occupata	82%	16%	2%	0%	0%
Riconoscibilità e cortesia del personale addetto all'accoglienza di bordo e di banchina	85%	15%	0%	0%	0%
Qualità del servizio di ristorazione	81%	18%	1%	0%	0%
Qualità dei servizi aggiuntivi di bordo (piscina, wellness, negozio, casinò, sala bimbi, canile)	79%	18%	3%	0%	0%
Assistenza e procedure di imbarco per le persone a mobilità ridotta	80%	20%	0%	0%	0%
Accessibilità a bordo e fruibilità dei servizi dedicati per le persone a mobilità ridotta	84%	15%	1%	0%	0%
Procedura ed operazioni di sbarco	83%	16%	1%	0%	0%
Livello di integrazione modale (servizi di trasporto/coincidenze)	84%	15%	1%	0%	0%
Percezione del livello di attenzione all'ambiente	85%	15%	0%	0%	0%

# RISULTATI IN FORMA SINTETICA DEI SUGGESTION FORMS

Di seguito una tabella riportante gli esiti della rilevazione periodica operata da Grimaldi circa il livello di Customer Satisfaction. I dati sono espressi in misura percentuale su una scala da 1 a 5

## M/N EUROPA PALACE Mese di riferimento Giugno - Luglio 2025

	5	4	3	2	1
Giudizio complessivo dell'esperienza di viaggio	85%	14%	1%	0%	0%
Adeguatezza ed accessibilità dei canali di vendita (sito internet, biglietterie, call center, agenzie di viaggio)	82%	17%	1%	0%	0%
Informazioni alla clientela nella fase pre-viaggio e durante il viaggio	82%	15%	3%	0%	0%
Percezione del servizio nelle operazioni di sportello	80%	20%	0%	0%	0%
Procedure ed operazioni di imbarco	83%	17%	0%	0%	0%
Regolarità del servizio e puntualità	85%	15%	0%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza dell'esperienza di viaggio	83%	16%	1%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza personale e patrimoniale	84%	16%	0%	0%	0%
Percezione del comfort del viaggio	83%	15%	2%	0%	0%
Pulizia ed igiene degli ambienti comuni della nave	82%	16%	2%	0%	0%
Pulizia, accoglienza ed arredi della cabina occupata	83%	16%	1%	0%	0%
Riconoscibilità e cortesia del personale addetto all'accoglienza di bordo e di banchina	86%	13%	1%	0%	0%
Qualità del servizio di ristorazione	80%	18%	2%	0%	0%
Qualità dei servizi aggiuntivi di bordo (piscina, wellness, negozio, casinò, sala bimbi, canile)	80%	17%	3%	0%	0%
Assistenza e procedure di imbarco per le persone a mobilità ridotta	81%	19%	0%	0%	0%
Accessibilità a bordo e fruibilità dei servizi dedicati per le persone a mobilità ridotta	85%	13%	2%	0%	0%
Procedura ed operazioni di sbarco	83%	17%	0%	0%	0%
Livello di integrazione modale (servizi di trasporto/coincidenze)	85%	15%	0%	0%	0%
Percezione del livello di attenzione all'ambiente	84%	15%	1%	0%	0%

# RISULTATI IN FORMA SINTETICA DEI SUGGESTION FORMS

Di seguito una tabella riportante gli esiti della rilevazione periodica operata da Grimaldi circa il livello di Customer Satisfaction. I dati sono espressi in misura percentuale su una scala da 1 a 5

## M/N EUROPA PALACE Mese di riferimento Agosto - Settembre 2025

	5	4	3	2	1
Giudizio complessivo dell'esperienza di viaggio	84%	15%	1%	0%	0%
Adeguatezza ed accessibilità dei canali di vendita (sito internet, biglietterie, call center, agenzie di viaggio)	81%	17%	2%	0%	0%
Informazioni alla clientela nella fase pre-viaggio e durante il viaggio	81%	18%	1%	0%	0%
Percezione del servizio nelle operazioni di sportello	80%	16%	4%	0%	0%
Procedure ed operazioni di imbarco	81%	15%	2%	0%	0%
Regolarità del servizio e puntualità	85%	15%	0%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza dell'esperienza di viaggio	83%	15%	2%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza personale e patrimoniale	82%	18%	0%	0%	0%
Percezione del comfort del viaggio	81%	17%	2%	0%	0%
Pulizia ed igiene degli ambienti comuni della nave	80%	16%	4%	0%	0%
Pulizia, accoglienza ed arredi della cabina occupata	80%	16%	4%	0%	0%
Riconoscibilità e cortesia del personale addetto all'accoglienza di bordo e di banchina	84%	15%	1%	0%	0%
Qualità del servizio di ristorazione	78%	18%	4%	0%	0%
Qualità dei servizi aggiuntivi di bordo (piscina, wellness, negozio, casinò, sala bimbi, canile)	79%	19%	2%	0%	0%
Assistenza e procedure di imbarco per le persone a mobilità ridotta	81%	16%	3%	0%	0%
Accessibilità a bordo e fruibilità dei servizi dedicati per le persone a mobilità ridotta	85%	13%	2%	0%	0%
Procedura ed operazioni di sbarco	82%	16%	2%	0%	0%
Livello di integrazione modale (servizi di trasporto/coincidenze)	82%	17%	1%	0%	0%
Percezione del livello di attenzione all'ambiente	84%	14%	2%	0%	0%

# RISULTATI IN FORMA SINTETICA DEI SUGGESTION FORMS

Di seguito una tabella riportante gli esiti della rilevazione periodica operata da Grimaldi circa il livello di Customer Satisfaction. I dati sono espressi in misura percentuale su una scala da 1 a 5

## M/N EUROPA PALACE Mese di riferimento Ottobre - Novembre 2025

	5	4	3	2	1
Giudizio complessivo dell'esperienza di viaggio	82%	16%	2%	0%	0%
Adeguatezza ed accessibilità dei canali di vendita (sito internet, biglietterie, call center, agenzie di viaggio)	80%	19%	1%	0%	0%
Informazioni alla clientela nella fase pre-viaggio e durante il viaggio	80%	18%	2%	0%	0%
Percezione del servizio nelle operazioni di sportello	81%	18%	1%	0%	0%
Procedure ed operazioni di imbarco	82%	15%	3%	0%	0%
Regolarità del servizio e puntualità	80%	17%	3%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza dell'esperienza di viaggio	82%	17%	1%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza personale e patrimoniale	83%	15%	2%	0%	0%
Percezione del comfort del viaggio	81%	17%	2%	0%	0%
Pulizia ed igiene degli ambienti comuni della nave	80%	18%	2%	0%	0%
Pulizia, accoglienza ed arredi della cabina occupata	80%	17%	3%	0%	0%
Riconoscibilità e cortesia del personale addetto all'accoglienza di bordo e di banchina	83%	16%	1%	0%	0%
Qualità del servizio di ristorazione	78%	18%	4%	0%	0%
Qualità dei servizi aggiuntivi di bordo (piscina, wellness, negozio, casinò, sala bimbi, canile)	79%	21%	0%	0%	0%
Assistenza e procedure di imbarco per le persone a mobilità ridotta	80%	18%	2%	0%	0%
Accessibilità a bordo e fruibilità dei servizi dedicati per le persone a mobilità ridotta	85%	15%	0%	0%	0%
Procedura ed operazioni di sbarco	82%	18%	0%	0%	0%
Livello di integrazione modale (servizi di trasporto/coincidenze)	82%	17%	1%	0%	0%
Percezione del livello di attenzione all'ambiente	86%	14%	0%	0%	0%

# RISULTATI IN FORMA SINTETICA DEI SUGGESTION FORMS

Di seguito una tabella riportante gli esiti della rilevazione periodica operata da Grimaldi circa il livello di Customer Satisfaction. I dati sono espressi in misura percentuale su una scala da 1 a 5

## M/N EUROPA PALACE

Mese di riferimento Dicembre 2025\* - Gennaio 2026

	5	4	3	2	1
Giudizio complessivo dell'esperienza di viaggio	81%	17%	2%	0%	0%
Adeguatezza ed accessibilità dei canali di vendita (sito internet, biglietterie, call center, agenzie di viaggio)	80%	20%	0%	0%	0%
Informazioni alla clientela nella fase pre-viaggio e durante il viaggio	81%	19%	0%	0%	0%
Percezione del servizio nelle operazioni di sportello	82%	17%	1%	0%	0%
Procedure ed operazioni di imbarco	81%	18%	1%	0%	0%
Regolarità del servizio e puntualità	83%	17%	0%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza dell'esperienza di viaggio	80%	19%	1%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza personale e patrimoniale	82%	16%	2%	0%	0%
Percezione del comfort del viaggio	80%	19%	1%	0%	0%
Pulizia ed igiene degli ambienti comuni della nave	80%	17%	3%	0%	0%
Pulizia, accoglienza ed arredi della cabina occupata	82%	18%	0%	0%	0%
Riconoscibilità e cortesia del personale addetto all'accoglienza di bordo e di banchina	83%	15%	2%	0%	0%
Qualità del servizio di ristorazione	79%	21%	0%	0%	0%
Qualità dei servizi aggiuntivi di bordo (piscina, wellness, negozio, casinò, sala bimbi, canile)	78%	20%	2%	0%	0%
Assistenza e procedure di imbarco per le persone a mobilità ridotta	83%	16%	1%	0%	0%
Accessibilità a bordo e fruibilità dei servizi dedicati per le persone a mobilità ridotta	84%	14%	2%	0%	0%
Procedura ed operazioni di sbarco	82%	17%	1%	0%	0%
Livello di integrazione modale (servizi di trasporto/coincidenze)	83%	16%	1%	0%	0%
Percezione del livello di attenzione all'ambiente	80%	18%	2%	0%	0%

\*dal 22.12.2025 MN Cruise Bonaria

# RISULTATI IN FORMA SINTETICA DEI SUGGESTION FORMS

Di seguito una tabella riportante gli esiti della rilevazione periodica operata da Grimaldi circa il livello di Customer Satisfaction. I dati sono espressi in misura percentuale su una scala da 1 a 5

## M/N EUROPA PALACE

Mese di riferimento Febbraio\* - Marzo 2026\*\*

	5	4	3	2	1
Giudizio complessivo dell'esperienza di viaggio	81%	18%	1%	0%	0%
Adeguatezza ed accessibilità dei canali di vendita (sito internet, biglietterie, call center, agenzie di viaggio)	82%	17%	1%	0%	0%
Informazioni alla clientela nella fase pre-viaggio e durante il viaggio	81%	19%	0%	0%	0%
Percezione del servizio nelle operazioni di sportello	83%	17%	0%	0%	0%
Procedure ed operazioni di imbarco	81%	18%	1%	0%	0%
Regolarità del servizio e puntualità	82%	18%	0%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza dell'esperienza di viaggio	80%	19%	1%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza personale e patrimoniale	82%	16%	2%	0%	0%
Percezione del comfort del viaggio	80%	20%	0%	0%	0%
Pulizia ed igiene degli ambienti comuni della nave	81%	16%	3%	0%	0%
Pulizia, accoglienza ed arredi della cabina occupata	81%	19%	0%	0%	0%
Riconoscibilità e cortesia del personale addetto all'accoglienza di bordo e di banchina	83%	14%	3%	0%	0%
Qualità del servizio di ristorazione	80%	19%	1%	0%	0%
Qualità dei servizi aggiuntivi di bordo (piscina, wellness, negozio, casinò, sala bimbi, canile)	80%	17%	3%	0%	0%
Assistenza e procedure di imbarco per le persone a mobilità ridotta	83%	14%	3%	0%	0%
Accessibilità a bordo e fruibilità dei servizi dedicati per le persone a mobilità ridotta	85%	14%	1%	0%	0%
Procedura ed operazioni di sbarco	82%	17%	1%	0%	0%
Livello di integrazione modale (servizi di trasporto/coincidenze)	84%	16%	0%	0%	0%
Percezione del livello di attenzione all'ambiente	80%	18%	2%	0%	0%

\* 23.02.2026 rientro in servizio Europa Palace

\*\* dati aggiornati al 24.03.2026