

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 | CATANIA Giugno - Luglio | | | | |
|---|----------------------------|-----|-----|----|----|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Giudizio complessivo dell'esperienza di viaggio | 68% | 22% | 8% | 2% | 0% |
| Adeguatezza ed accessibilità dei canali di vendita (sito internet, biglietterie, call center, agenzie di viaggio) | 67% | 25% | 5% | 3% | 0% |
| Informazioni alla clientela nella fase pre-viaggio e durante il viaggio | 70% | 21% | 8% | 1% | 0% |
| Percezione del servizio nelle operazioni di sportello | 60% | 32% | 6% | 2% | 0% |
| Procedure ed operazioni di imbarco | 76% | 17% | 6% | 1% | 0% |
| Regolarità del servizio e puntualità | 73% | 16% | 7% | 4% | 0% |
| Percezione del livello di sicurezza dell'esperienza di viaggio | 80% | 18% | 2% | 0% | 0% |
| Percezione del livello di sicurezza personale e patrimoniale | 72% | 23% | 5% | 0% | 0% |
| Percezione del comfort del viaggio | 62% | 30% | 6% | 2% | 0% |
| Pulizia ed igiene degli ambienti comuni della nave | 63% | 31% | 5% | 0% | 1% |
| Pulizia, accoglienza ed arredi della cabina occupata | 71% | 23% | 6% | 0% | 0% |
| Riconoscibilità e cortesia del personale addetto all'accoglienza di bordo e di banchina | 84% | 13% | 1% | 1% | 1% |
| Qualità del servizio di ristorazione | 54% | 40% | 4% | 1% | 1% |
| Qualità dei servizi aggiuntivi di bordo (piscina, wellness, negozio, casinò, sala bimbi, canile) | 50% | 35% | 11% | 3% | 1% |
| Assistenza e procedure di imbarco per le persone a mobilità ridotta | 73% | 24% | 3% | 0% | 0% |
| Accessibilità a bordo e fruibilità dei servizi dedicati per le persone a mobilità ridotta | 70% | 25% | 4% | 1% | 0% |
| Procedura ed operazioni di sbarco | 65% | 31% | 2% | 1% | 1% |
| Livello di integrazione modale (servizi di trasporto/coincidenze) | 60% | 28% | 10% | 1% | 1% |

| | | | | | |
|---|-----|-----|----|----|----|
| Percezione del livello di attenzione all'ambiente | 55% | 42% | 2% | 1% | 0% |
|---|-----|-----|----|----|----|