

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%
---	-----	-----	----	----	----