

INDICE CUSTOMER SATISFACTION PRM

| INDICATORE | % Soddisfazione 2017 |
|---|----------------------|
| Percezione sullo stato e sulla funzionalità dei mezzi / attrezzature in dotazione. | 96,6% |
| Percezione sull'adeguatezza della formazione del personale. | 97,5% |
| Percezione sull'efficacia e sull'accessibilità delle informazioni, comunicazioni e segnaletica aeroportuale interna. | 94,7% |
| Percezione sull'efficacia dell'assistenza PRM. | 97,5% |
| Percezione del livello di accessibilità e fruibilità delle infrastrutture aeroportuali: parcheggio, citofoni di chiamata, sale dedicate, servizi igienici, ecc... | 90,0% |
| Percezione sugli spazi dedicati per la sosta dei PRM (es.Sala Amica) ² . | 96,4% |
| Percezione sulla cortesia del personale (<i>infopoint, security, personale dedicato all'assistenza speciale</i>). | 98,2% |
| Percezione sulla professionalità del personale dedicato all'erogazione delle assistenze speciali ai PRM | 98,8% |