

## 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) <sup>2</sup> .	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%