



Representa el más alto galardón para los operadores aeroportuarios del mundo

ACI distingue al Aeropuerto de Alicante-Elche como mejor aeropuerto europeo por la calidad de servicio al pasajero por segundo año consecutivo

- Las instalaciones alicantinas reciben este galardón en la categoría de aeropuertos entre 5 y 15 millones de pasajeros
- El Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) lo reconoce por ofrecer la mejor experiencia al cliente según la opinión de sus pasajeros

9 de marzo de 2020

El Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) ha otorgado al Aeropuerto de Alicante-Elche, por segundo año consecutivo, el premio a mejor aeropuerto de Europa por su calidad de servicio, en la categoría de instalaciones aeroportuarias con un tráfico de entre 5 y 15 millones de pasajeros, según ha anunciado hoy el organismo internacional. Los premios Airport Service Quality (ASQ) representan el más alto galardón para los operadores aeroportuarios de todo el mundo.

El Aeropuerto de Alicante-Elche obtiene de nuevo esta distinción, que también consiguió en 2018, tras su adhesión en 2013 al programa ASQ de ACI, un sistema de medición de la calidad que permite testar el nivel de servicio que se ofrece y compararlo con el de los aeropuertos del resto del mundo de similar tamaño, con la exigencia añadida que ello representa.

Durante el 2019, el Aeropuerto de Alicante-Elche ha seguido implementando medidas para mejorar la experiencia de paso de sus pasajeros y usuarios. La ampliación y remodelación de los controles de

seguridad, la renovación de la oferta de restauración, la implantación de un servicio gratuito de 'Personal Shopper', la mejora en áreas de confort a través de la instalación de una zona de lectura y relax y el aumento de mobiliario que permita el descanso de los viajeros, son algunas de las actuaciones que han logrado que la terminal alicantina siga siendo altamente valorada por sus pasajeros.

La directora del Aeropuerto, Laura Navarro, ha asegurado que: "El hecho de que sea el segundo año que recibimos este premio supone que nos hemos mantenido en un alto nivel de calidad en un entorno cada vez más exigente. Las encuestas ASQ son un elemento clave para que podamos escuchar a nuestros pasajeros, conocer sus motivaciones y sus preferencias, de manera que nos podemos adaptar a los diferentes perfiles de viajeros. Quiero destacar el importante trabajo realizado por el conjunto de empleados que desarrollan su labor en las diferentes empresas que operan en el Aeropuerto de Alicante-Elche, todos ellos son nuestro principal activo para seguir mejorando".

En esta edición de los premios, ACI ha reconocido también a los aeropuertos de la red de Aena de Menorca (en la categoría de aeródromos de entre 2 y 5 millones de pasajeros) y El Hierro, Melilla y San Sebastián (en la categoría de aeródromos de menos de 2 millones de pasajeros).

La prestigiosa corporación, que aglutina a 668 miembros que operan 1.979 aeropuertos en 176 países, reconoce, con esta distinción, a los aeropuertos de todo el mundo que ofrecen la mejor experiencia al cliente según la opinión de sus propios pasajeros. En 2019, más de la mitad de los 8,8 billones de viajeros del mundo pasaron por un aeropuerto ASQ.

El programa ASQ es el servicio de referencia y evaluación de pasajeros líder en el mundo y mide la satisfacción de los pasajeros en 34 indicadores clave de rendimiento.

Los aeropuertos ganadores se reunirán en la ceremonia de entrega de premios de ASQ, que se llevará a cabo durante la segunda Cumbre Global de Experiencia del Cliente de ACI, que tendrá lugar en Cracovia (Polonia) en septiembre.