



## El Aeropuerto de Ibiza recibe la distinción 'The Voice of the Customer' por su compromiso de escucha activa con el viajero

- El Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) da este reconocimiento por el esfuerzo llevado a cabo durante la pandemia por seguir haciendo las encuestas de satisfacción del programa Airport Service Quality

10 de febrero de 2022

El Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) ha reconocido el esfuerzo del Aeropuerto de Ibiza, por seguir recabando la opinión de los pasajeros a través de las encuestas del programa Airport Service Quality (ASQ), a pesar de las dificultades adicionales que ha supuesto la gestión de la pandemia.

'The Voice of the Customer' destaca la labor de escucha activa llevada a cabo en el Aeropuerto de Ibiza, además de A Coruña, Adolfo Suárez Madrid-Barajas, Alicante-Elche Miguel Hernández, Almería, Asturias, Bilbao, César Manrique-Lanzarote, El Hierro, Federico García Lorca Granada-Jaén, Fuerteventura, Girona-Costa Brava, Gran Canaria, Internacional Región de Murcia, Jerez, Josep Tarradellas Barcelona-El Prat, La Palma, Málaga-Costa del Sol, Melilla, Menorca, Palma de Mallorca, Pamplona, Reus, San Sebastián, Santiago-Rosalía de Castro, Seve Ballesteros-Santander, Sevilla, Tenerife Norte-Ciudad de La Laguna, Tenerife Sur, Valencia, Valladolid, Vigo y Zaragoza.

Dar voz a los usuarios nunca ha sido tan importante como ahora. Por eso, ACI puso en marcha, en 2020, la iniciativa 'The Voice of the Customer' para reconocer la labor de aquellos aeropuertos que han seguido priorizando la opinión de los viajeros y que han mantenido el compromiso de escucha de sus opiniones y sugerencias durante la pandemia COVID-19, con el objetivo de mejorar sus instalaciones.

Las encuestas ASQ se hacen de forma directa a los viajeros, que contesten a unos cuestionarios en los que valoran el servicio al cliente, la seguridad o la conciencia ambiental.

**Aena, ejemplo junto con Toronto y Munich**

Aena fue invitada como ponente, junto con los aeropuertos de Toronto y Munich, al Foro Mundial de ASQ para exponer las medidas tomadas y los esfuerzos realizados para retomar la realización de encuestas adaptándose a la pandemia con el uso de tabletas y el protocolo de realización de encuestas sin contacto, entre otras cuestiones.