



El Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas recibe el reconocimiento ‘The Voice of the Customer’ por su compromiso de escucha al pasajero

- El Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) otorga esta distinción por el esfuerzo realizado para seguir haciendo durante la pandemia las encuestas sobre calidad del servicio

10 de febrero de 2022

El Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) ha reconocido el esfuerzo realizado por el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, adscrito al programa de encuestas Airport Service Quality (ASQ), que durante el año 2021 ha seguido recabando la opinión de los pasajeros mediante las encuestas del programa ASQ, a pesar de las dificultades adicionales que ha supuesto la pandemia.

‘The Voice of the Customer’ destaca la labor de escucha activa llevada a cabo en el aeropuerto madrileño, y en otros 32 aeropuertos de la red de Aena con más de 100.000 pasajeros anuales (adscritos también al programa de encuestas ASQ): los aeropuertos de A Coruña, Alicante-Elche Miguel Hernández, Almería, Asturias, Bilbao, César Manrique-Lanzarote, El Hierro, Federico García Lorca Granada-Jaén, Fuerteventura, Girona-Costa Brava, Gran Canaria, Ibiza, 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 esta iniciativa en 2020, con el propósito de reconocer

a aquellos aeropuertos que han seguido dando prioridad a la opinión de los pasajeros y que han mantenido el compromiso de escucha de sus opiniones y sugerencias durante la pandemia de COVID-19.

Aena, ejemplo junto con Toronto y Munich

En esta línea, 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.

Las encuestas ASQ se realizan directamente a los pasajeros y responden a unos cuestionarios en los que se valoran, entre otras cuestiones, las instalaciones, el servicio al cliente, la seguridad o la conciencia ambiental.