



El Aeropuerto de Menorca recibe el reconocimiento ‘The Voice of the Customer’ por su compromiso de escucha al pasajero

- **El Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) concede esta distinción por el esfuerzo realizado durante la pandemia por seguir haciendo las encuestas del programa Airport Service Quality**

10 de febrero de 2022

El Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) ha reconocido el esfuerzo realizado, durante el año 2021, del Aeropuerto de Menorca, y de otros 32 aeropuertos de la red de Aena, por seguir pidiendo la opinión de los viajeros mediante 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 Menorca, 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, Ibiza, Internacional Región de Murcia, Jerez, Josep Tarradellas Barcelona-El Prat, La Palma, Málaga-Costa del Sol, Melilla, 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 objetivo de reconocer a aquellos aeropuertos que han seguido dando prioridad a los pasajeros y que han mantenido el compromiso de escucha de sus opiniones y sugerencias durante el período de pandemia de Covid-19.

Esta información puede ser utilizada en parte o en su integridad sin necesidad de citar fuentes

Tel. 971 787 450/452 pmi_comunicacionbalears@aena.es www.aena.es



@aena www.infocovidaena.es

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.