



CUSTOMER SATISFACTION

2021



INDAGINE SULLA CUSTOMER EXPERIENCE

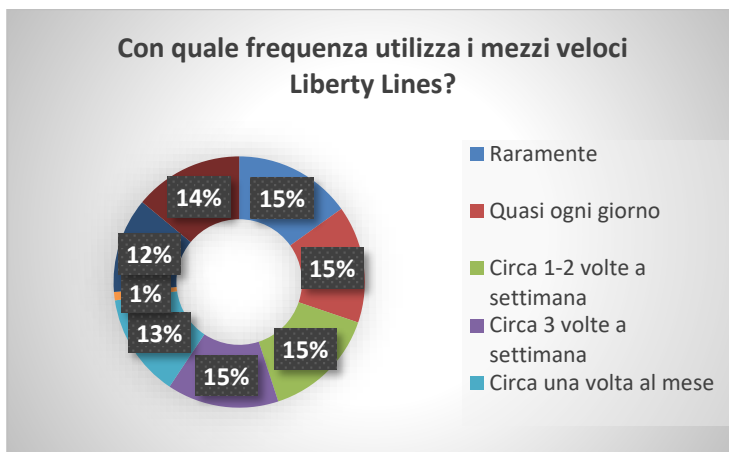
Liberty Lines S.p.A. ha condotto un'indagine campionaria con il duplice fine di conoscere le caratteristiche dei passeggeri e di rilevare la qualità dei servizi offerti come da normativa ISO 9001:2015 di cui la società ha ottenuto la ricertificazione nel Novembre 2020.

Il periodo di rilevazione campionaria è avvenuto nei mesi di maggior affluenza di passeggeri.

Data l'emergenza sanitaria ancora in atto ed al fine, quindi, di limitare i contatti ravvicinati e/o lo scambio di oggetti, per di più considerata la povera ricezione di feedback ricevuta con la distribuzione hand to hand dei questionari di gradimento, la Società ha ritenuto opportuno, nonché doveroso, non distribuire in formato cartaceo i questionari di customer satisfaction ma, bensì, di somministrarli in formato digitale. I passeggeri hanno avuto la possibilità di valutare il servizio mediante il proprio smartphone inquadrando i Qr code presenti sulla cartellonistica di bordo accedendo alla pagina dedicata o, in alternativa, compilando detto questionario direttamente dal sito web.

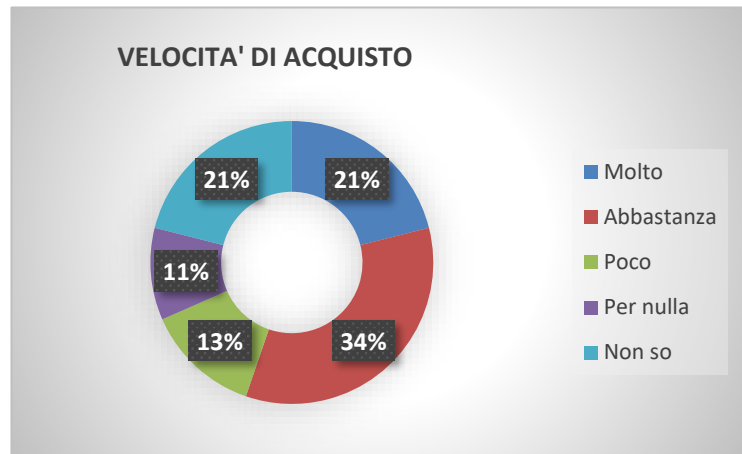
Di seguito, vengono riportate le risultanze di tali somministrazioni:

Frequenza di utilizzo del servizio:

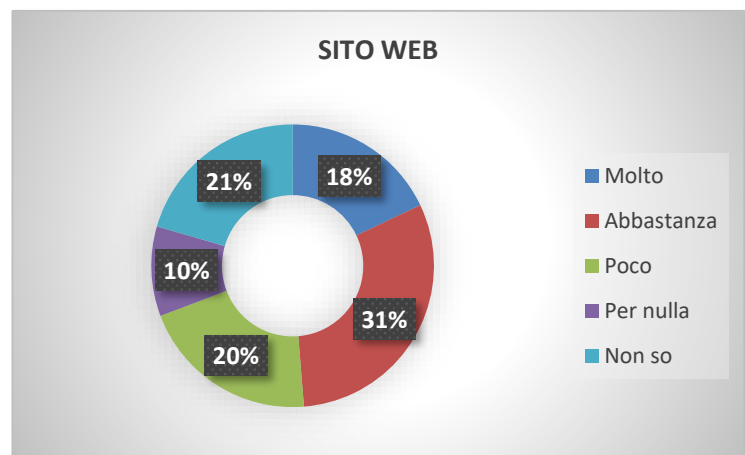


SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

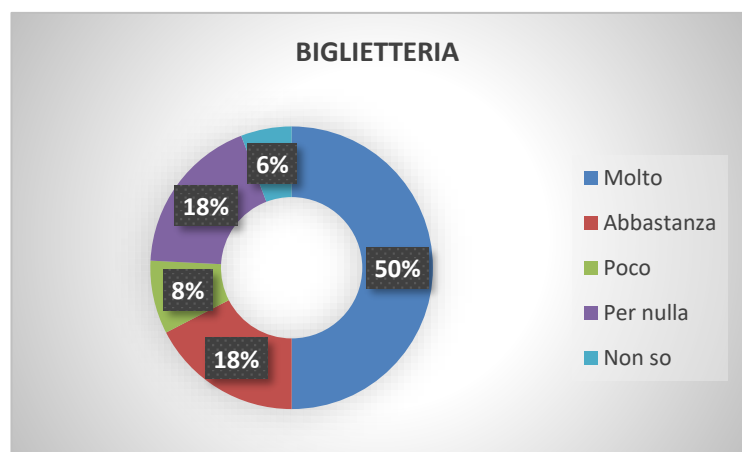
Velocità di acquisto:



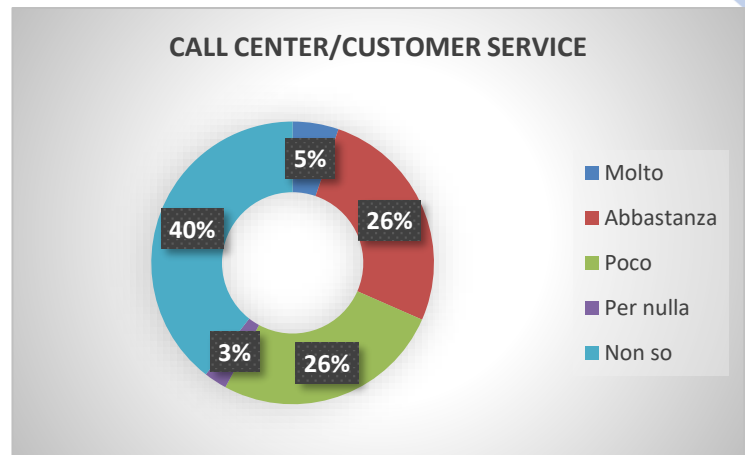
Sito Web:



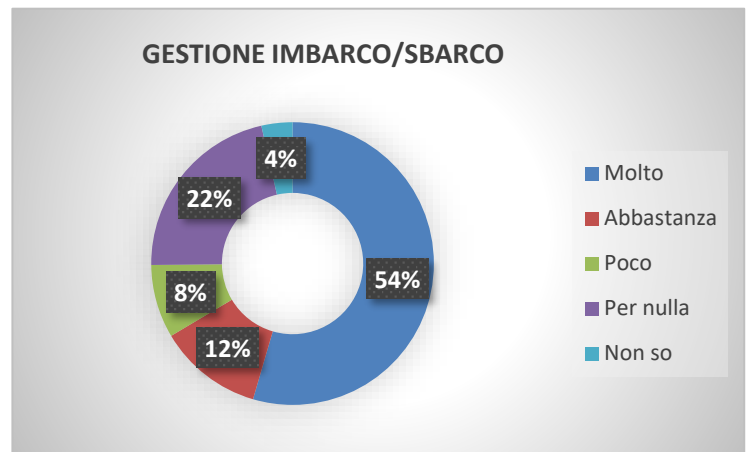
Biglietteria:



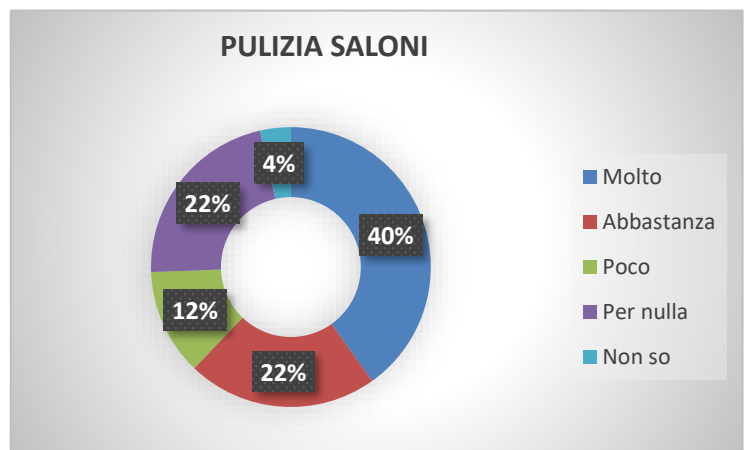
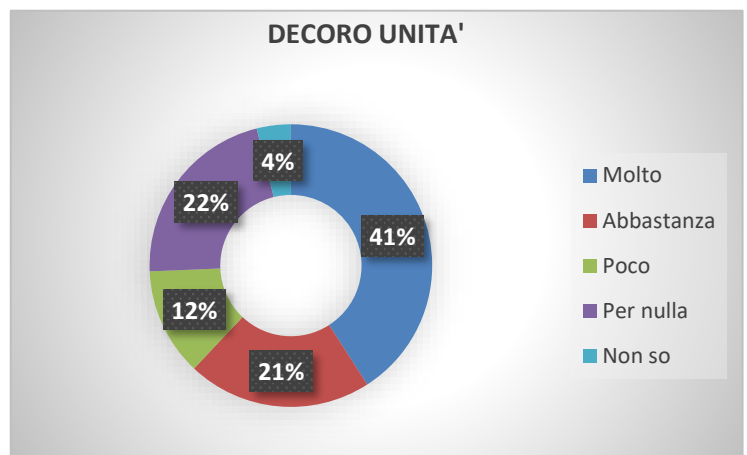
Call center/Customer Service



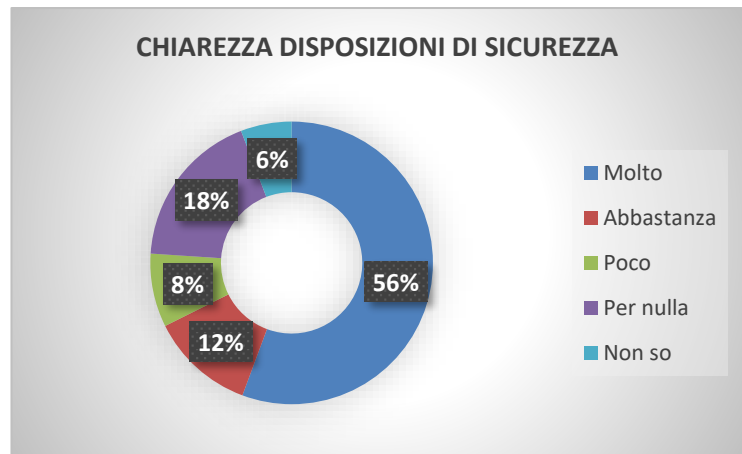
Gestione Imbarco/sbarco



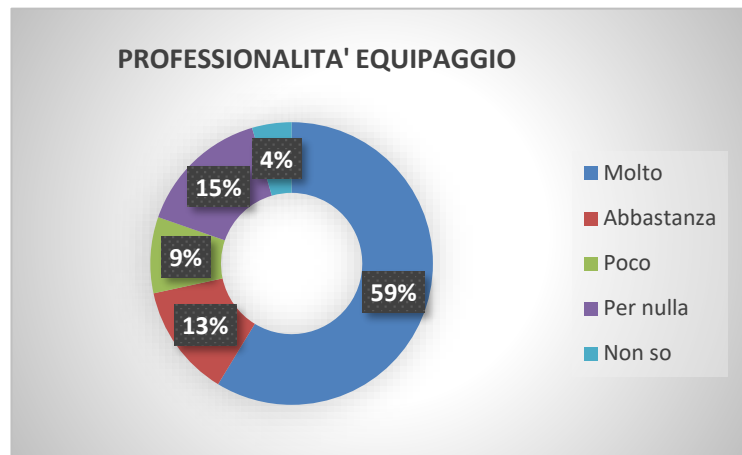
Decoro e pulizia unità:



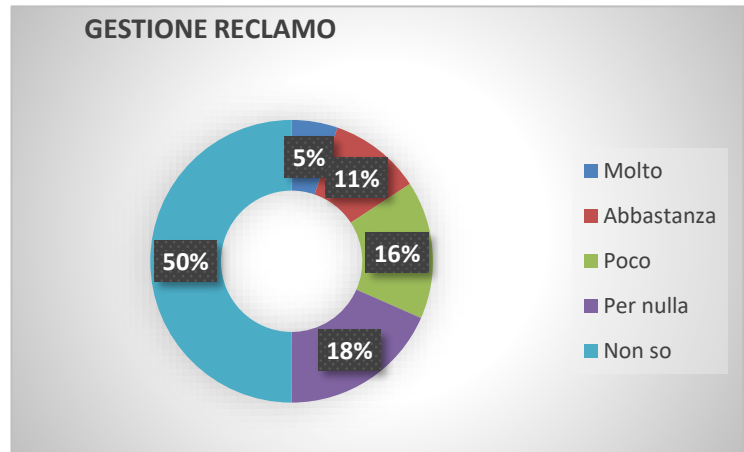
Chiarezza disposizioni di sicurezza:



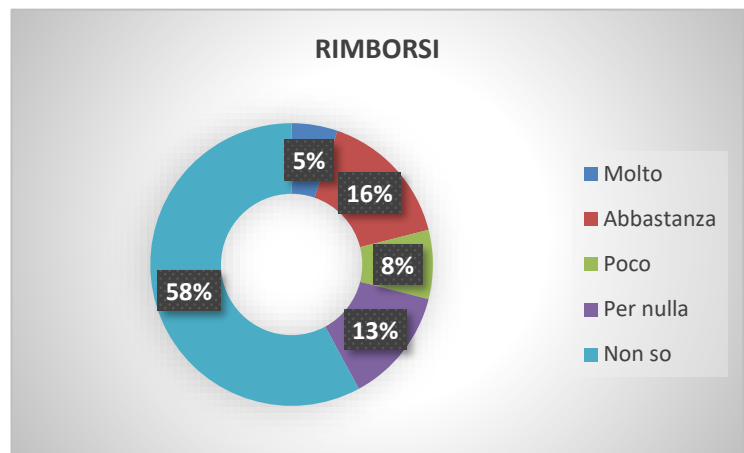
Professionalità equipaggio:



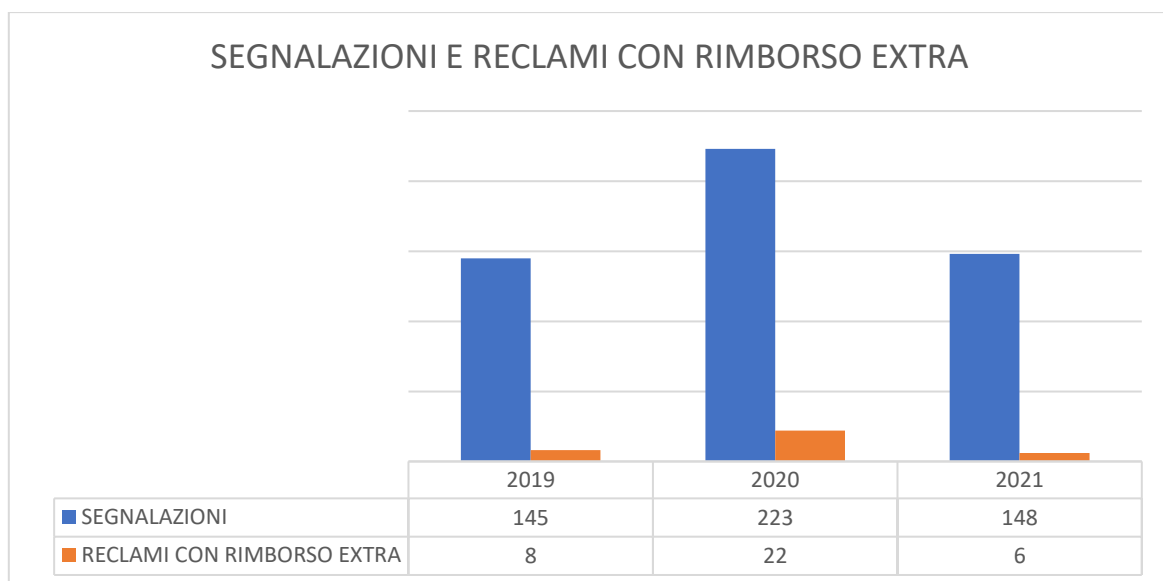
Gestione dei reclami:

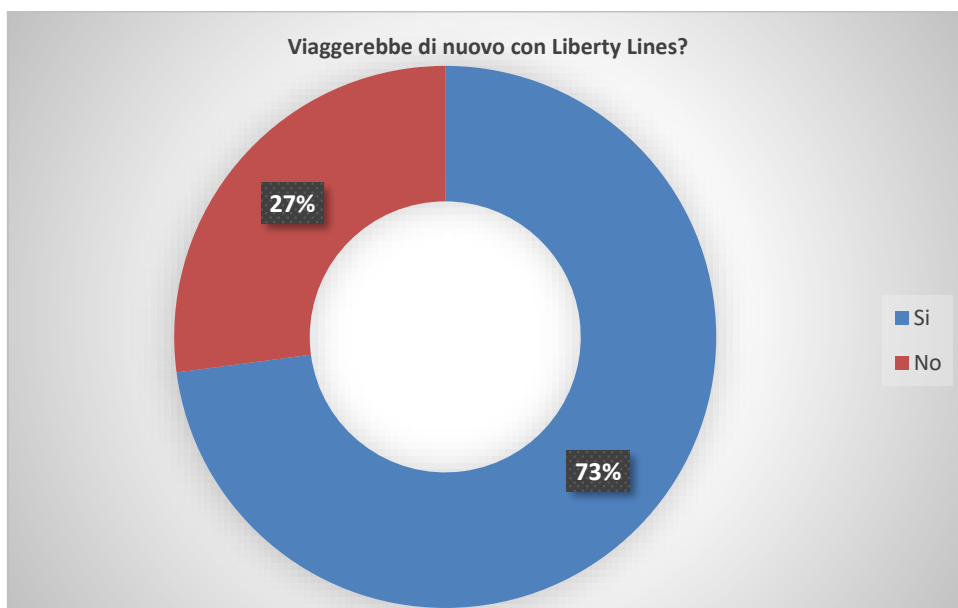
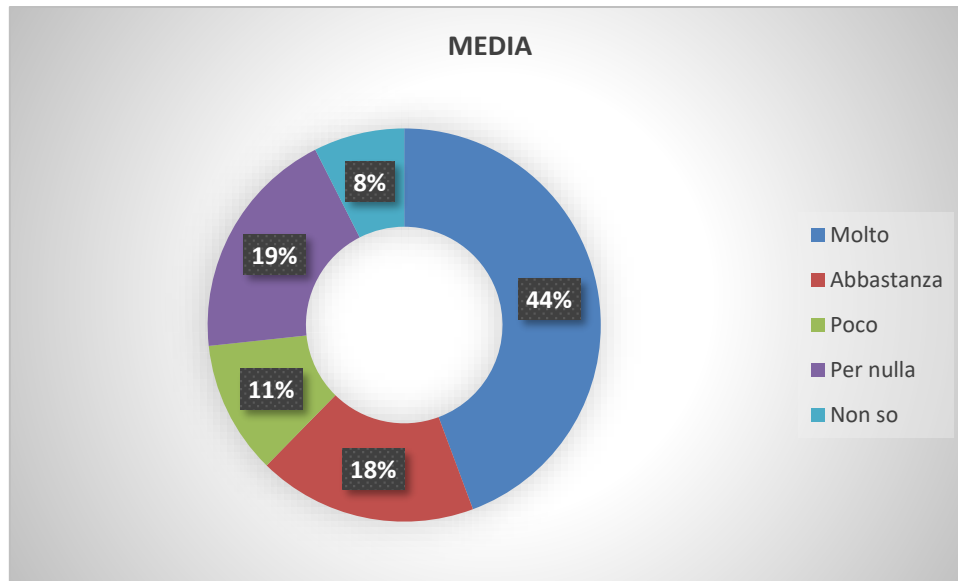


Servizio Rimborsi:

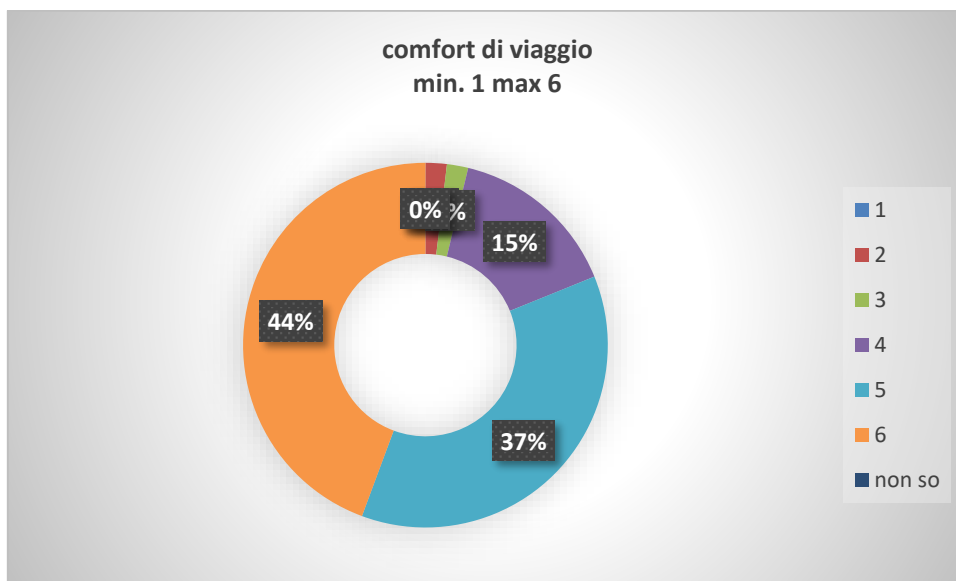
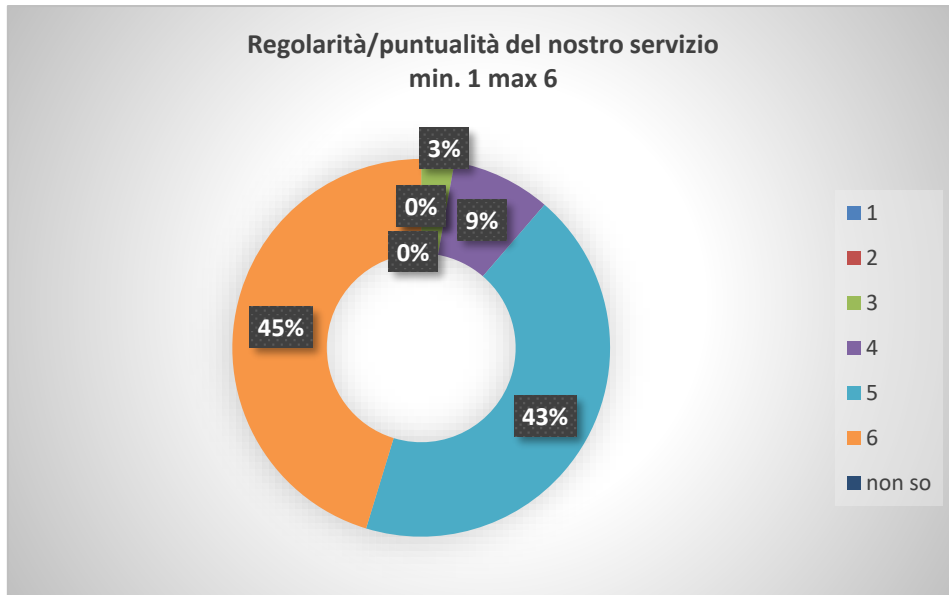


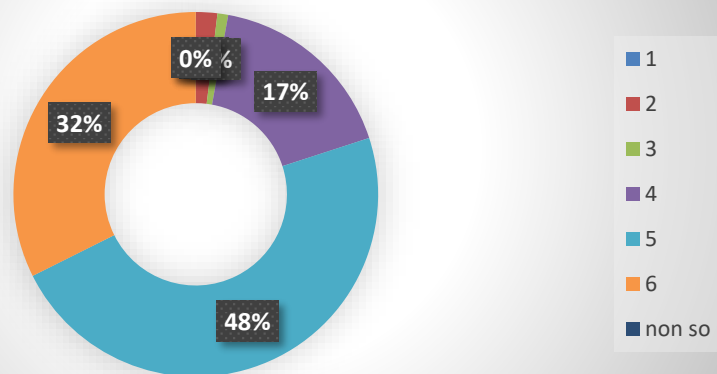
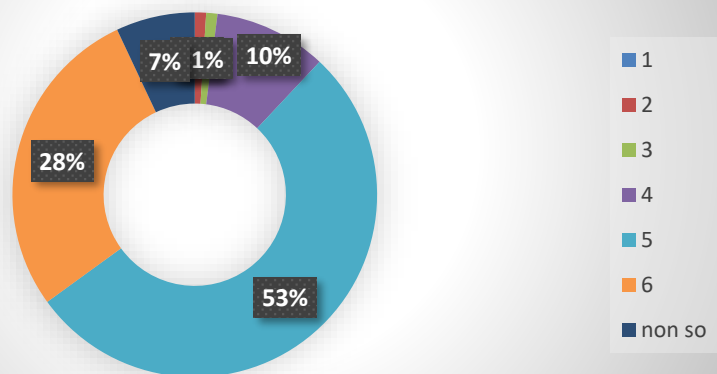
Il servizio reclami e rimborsi risulta gestito sufficientemente. Dopo un aumento di richieste di rimborso avvenute nel 2020 – anno in cui ci si è trovati a dover affrontare e a gestire una Pandemia globale, si è assistito ad una notevole diminuzione dei reclami con richiesta di rimborso extra.

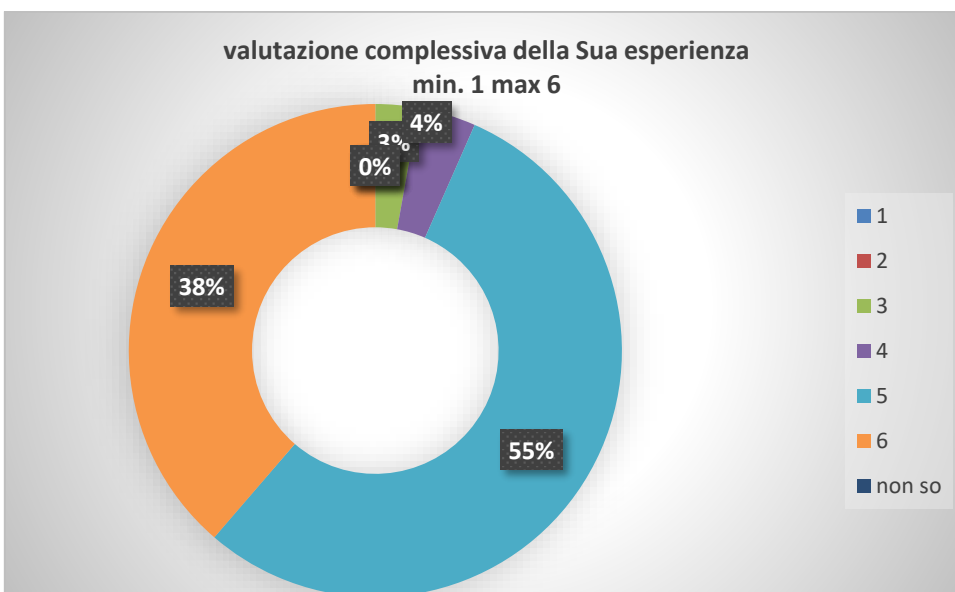
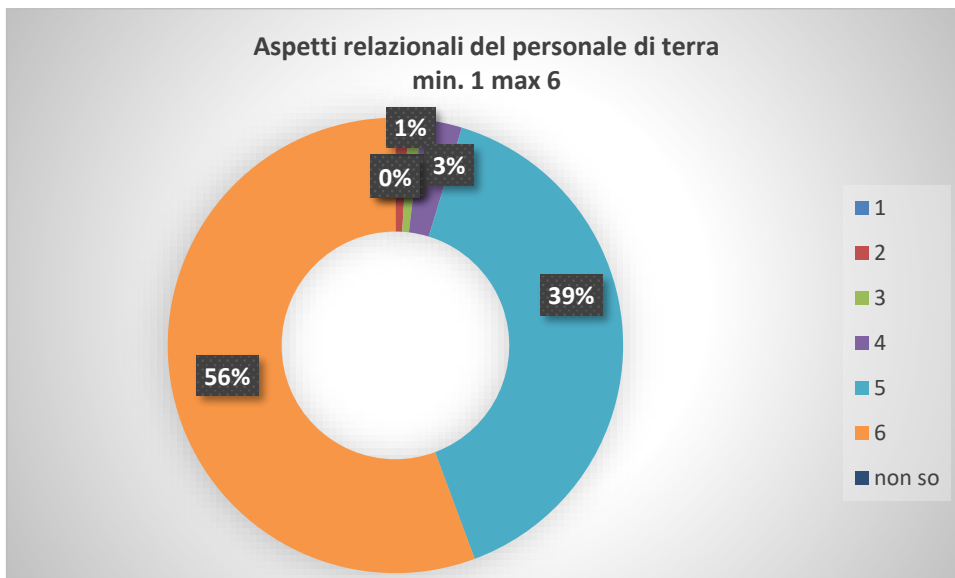
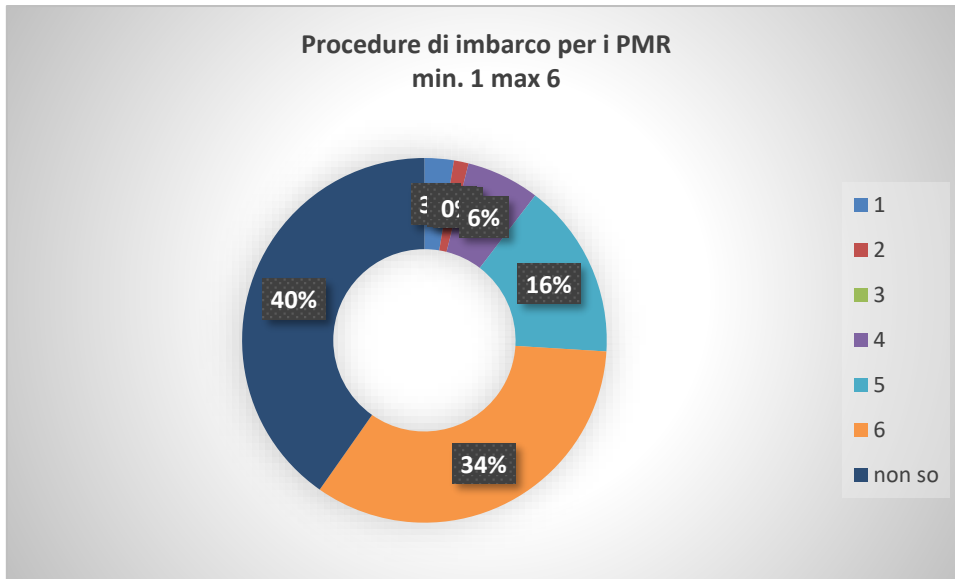


Media grado di soddisfazione:

Al fine di implementare le indagini di Customer Satisfaction, la Società ha ritenuto opportuno effettuare un ulteriore approfondimento mediante la somministrazione di interviste a campione richiedendo agli intervistati di esprimere un giudizio utilizzando una scala da 1 (min) a 6(max). È bene sottolineare che tali rilevazioni sono state effettuate solo ed esclusivamente tra i passeggeri che, fidelizzandosi sul ns sito ufficiale, hanno prestato il consenso al trattamento dei propri dati personali ai fini commerciali.



Pulizia delle unità
min. 1 max 6**Rispetto dell'ambiente**
min. 1 max 6



Il monitoraggio Aziendale comprende, inoltre:

PASSEGGERI TRASPORTATI:

