

«Тайный пассажир»

ФИО _____
Контактные данные: тел. _____ e-mail _____
Рейс _____ Дата _____
Маршрут следования _____

Каким классом Вы летите? а) бизнес класс б) эконом класс

Цель поездки? а) бизнес б) туризм в) другое

Общая информация

Транспорт и парковки

	Не заметил, не пользовался	5	4	3	2	1	Комментарии
Городской транспорт							
Такси							
Удобство подъезда и выезда от здания терминала, указатели							
Наличие мест на парковках							
Соответствие цена- качество парковок							

Информация и передвижение в аэропорту

	Не заметил, не пользовался	5	4	3	2	1	Комментарии
Простота и удобство ориентирования, знаки и указатели							
Доступность и оперативность информации о рейсах на табло и экранах							
Вежливость и профессионализм сотрудников справочно-информационной группы «Infopoint»							
Аудио информация							
Сайт аэропорта www.hrk.aero							

Сфера услуг в аэропорту

	Не заметил, не пользовался	5	4	3	2	1	Комментарии
Магазин PAVO Duty Free: ассортимент							
вежливость персонала							
Магазин Euro-Diligans Duty Free: ассортимент							
вежливость персонала							
Магазин «Твоя пресса»: ассортимент							
вежливость персонала							

Кафе «Кулинич»: assortимент							
Кафе «Кулинич»: вежливость персонала							
Кафе «Pilgrim» расположенное на первом этаже в терминале «А»: assortимент							
Кафе «Pilgrim» расположенное на первом этаже в терминале «А»: вежливость персонала							
Кофейная студия «Coffeelaktika»: assortимент							
Кофейная студия «Coffeelaktika»: вежливость персонала							
Кафе «Pilgrim» расположенное в зоне вылета внутренних рейсов: assortимент							
Кафе «Pilgrim» расположенное в зоне вылета внутренних рейсов: вежливость персонала							
Кафе «Авиатор» расположенное в зоне вылета международных рейсов: assortимент							
Кафе «Авиатор» расположенное в зоне вылета международных рейсов: вежливость персонала							
Бизнес зал: assortимент							
Бизнес зал: вежливость персонала							
Услуги банка, банкоматы, обмен валют							
Wi-Fi доступ							

В аэропорту

	Не заметил, не пользовался	5	4	3	2	1	Комментарии
Чистота аэровокзальной площади							
Чистота терминала							
Чистота туалетов							
Комфортность залов ожидания							

Обслуживание по вылету

Контроль на авиационную безопасность на входе в терминал

	Не заметил, не пользовался	5	4	3	2	1	Комментарии
Вежливость сотрудников безопасности							
Время ожидания проверки на безопасность							Укажите, пожалуйста, время ожидания
Тщательность проверки							

Регистрация

	Не заметил, не пользовался	5	4	3	2	1	Комментарии
Время ожидания в очереди на регистрацию							Укажите, пожалуйста, время ожидания
Вежливость и профессионализм персонала на регистрации							
Процедура регистрации на рейс в целом							

Авиационная безопасность

	Не заметил, не пользовался	5	4	3	2	1	Комментарии
Вежливость сотрудников безопасности							
Тщательность проверки на безопасность							
Время ожидания проверки на безопасность							Укажите, пожалуйста, время ожидания

Таможенный контроль

	Не заметил, не пользовался	5	4	3	2	1	Комментарии
Время ожидания на таможенном контроле							Укажите, пожалуйста, время ожидания
Вежливость персонала таможни							

Паспортный контроль

	Не заметил, не пользовался	5	4	3	2	1	Комментарии
Время ожидания на паспортном контроле							Укажите, пожалуйста, время ожидания
Вежливость персонала на паспортном контроле							

Обслуживание по прилету

Прибытие

	Не заметил, не пользовался	5	4	3	2	1	Комментарии
Доставка от борта воздушного судна до терминала, оперативность обслуживания							
Чистота телетрапа, автобуса							

Паспортный контроль

	Не заметил, не пользовался	5	4	3	2	1	Комментарии
Время ожидания на паспортном контроле							Укажите, пожалуйста, время ожидания
Вежливость персонала на контроле							

Таможенный контроль

	Не заметил, не пользовался	5	4	3	2	1	Комментарии
Время ожидания на таможенном контроле							Укажите, пожалуйста, время ожидания
Вежливость персонала на контроле							

Обслуживание багажа

	Не заметил, не пользовался	5	4	3	2	1	Комментарии
Время ожидания багажа по прибытию							Укажите, пожалуйста, время ожидания
Ваш багаж доставлен сухим и чистым (при неблагоприятных погодных условиях)							
Наличие багажных тележек							

Общая удовлетворенность аэропортом

5	4	3	2	1	Комментарии

Недостатки и достоинства:

Ваши предложения по улучшению обслуживания пассажиров:

Спасибо за участие! Пожалуйста, отправьте заполненную анкету на электронную почту координатора проекта: customer@hrk.aero, вместе с посадочными талонами не позднее, чем 14 дней с момента прибытия.