

«Тасмний пасажир»

ППП _____
Контактні дані: тел. _____ e-mail _____
Рейс _____ Дата _____
Маршрут прямування _____

Яким класом обслуговування Ви подорожуєте? а) бізнес клас б) економ клас

Мета поїздки? а) бізнес б) туризм в) інше

Загальна інформація

Транспорт та парковки

	Не звернув уваги, не користувався	5	4	3	2	1	Коментарі
Міський транспорт							
Таксі							
Зручність під'їзду і виїзду від будівлі терміналу							
Наявність місць для паркування							
Відповідність ціна-якість парковок							

Інформація та пересування в аеропорту

	Не звернув уваги, не користувався	5	4	3	2	1	Коментарі
Простота та зручність орієнтування, знаки та навігація в аеропорту							
Доступність і оперативність інформації про рейси на табло та екранах							
Ввічливість і професіоналізм співробітників довідково-інформаційної групи «Infopoint»							
Аудіо інформація							
Сайт аеропорту www.hrk.aero							

Сфера послуг в аеропорту

	Не звернув уваги, не користувався	5	4	3	2	1	Коментарі
Магазин PAVO Duty Free: асортимент							
ввічливість персоналу Магазин Euro-Diligans Duty Free: асортимент							
ввічливість персоналу Магазин «Твоя преса»: асортимент							
ввічливість персоналу							

Кафе «Кулиничі»:							
асортимент							
ввічливість персоналу							
Кафе «Pilgrim» розташоване на першому поверсі в терміналі «А»:							
асортимент							
ввічливість персоналу							
Кавова студія «Coffeelaktika»:							
асортимент							
ввічливість персоналу							
Кафе «Pilgrim» розташоване в зоні вильоту внутрішні рейсів:							
асортимент							
ввічливість персоналу							
Кафе «Авіатор» розташоване в зоні вильоту міжнародних рейсів:							
асортимент							
ввічливість персоналу							
Бизнес зал:							
асортимент							
ввічливість персоналу							
Послуги банку, банкомати, обмін валют							
Wi-Fi доступ							

В аеропорту

	Не звернув уваги, не користувався	5	4	3	2	1	Коментарі
Чистота аеровокзальної площі							
Чистота терміналу							
Чистота туалетів							
Комфортність залів очікування							

Обслуговування на відправлення рейсу

Контроль авіаційної безпеки на вході до терміналу

	Не звернув уваги, не користувався	5	4	3	2	1	Коментарі
Ввічливість співробітників контролю							
Час очікування перевірки							Вкажіть, будь ласка, у хвиликах:
Ретельність перевірки							

Реєстрація

	Не звернув уваги, не користувався	5	4	3	2	1	Коментарі
Час очікування в черзі для реєстрації							Вкажіть, будь ласка, у хвиликах:
Ввічливість та професіоналізм персоналу на реєстрації							
Загальне враження від процедури реєстрації на рейс							

Авіаційна безпека

	Не звернув уваги, не користувався	5	4	3	2	1	Коментарі
Ввічливість співробітників							
Ретельність перевірки							
Час очікування перевірки							Вкажіть, будь ласка, у хвилинах:

Митний контроль

	Не звернув уваги, не користувався	5	4	3	2	1	Коментарі
Час очікування перевірки							Вкажіть, будь ласка, у хвилинах:
Ввічливість співробітників							

Паспортний контроль

	Не звернув уваги, не користувався	5	4	3	2	1	Коментарі
Час очікування паспортного контролю							Вкажіть, будь ласка, у хвилинах:
Ввічливість співробітників							

Обслуговування на прибуття рейсу

Прибуття

	Не звернув уваги, не користувався	5	4	3	2	1	Коментарі
Доставка від борту повітряного судна до терміналу, оперативність обслуговування							
Чистота телетрапів, автобусів							

Паспортний контроль

	Не звернув уваги, не користувався	5	4	3	2	1	Коментарі
Час очікування паспортного контролю							Вкажіть, будь ласка, у хвиликах:
Ввічливість співробітників							

Митний контроль

	Не звернув уваги, не користувався	5	4	3	2	1	Коментарі
Час очікування митного контролю							Вкажіть, будь ласка, у хвиликах:
Ввічливість співробітників							

Обслуговування багажу

	Не звернув уваги, не користувався	5	4	3	2	1	Коментарі
Час очікування багажу							Вкажіть, будь ласка, у хвиликах:
Ваш багаж прибув сухим і чистим (за несприятливих погодних умов)							
Наявність багажних візків							

Загальне враження, задоволеність аеропортом

5	4	3	2	1	Коментарии

Недоліки й переваги:

Ваші пропозиції щодо покращення обслуговування пасажирів:

Дякуємо за участь! Будь ласка, перешліть заповнену анкету на електронну пошту координатора проекту: customer@hrk.aero, разом з посадковими квитками, не пізніше, ніж 14 днів з моменту прибуття.