

RISULTATI IN FORMA SINTETICA DEI SUGGESTION FORMS

Di seguito una tabella riportante gli esiti della rilevazione periodica operata da Grimaldi circa il livello di Customer Satisfaction. I dati sono espressi in misura percentuale su una scala da 1 a 5

M/N Mese di riferimento	Corfù Giugno - Luglio 2021				
	5	4	3	2	1
Giudizio complessivo dell'esperienza di viaggio	59%	31%	8%	0%	3%
Adeguatezza ed accessibilità dei canali di vendita (sito internet, biglietterie, call center, agenzie di viaggio)	50%	24%	16%	11%	0%
Informazioni alla clientela nella fase pre-viaggio e durante il viaggio	64%	23%	8%	3%	3%
Percezione del servizio nelle operazioni di sportello	60%	17%	20%	3%	0%
Procedure ed operazioni di imbarco	65%	18%	15%	3%	0%
Regolarità del servizio e puntualità	73%	16%	11%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza dell'esperienza di viaggio	66%	26%	5%	3%	0%
Percezione del livello di sicurezza personale e patrimoniale	69%	18%	5%	5%	3%
Percezione del comfort del viaggio	53%	34%	5%	3%	5%
Pulizia ed igiene degli ambienti comuni della nave	50%	33%	10%	3%	5%
Pulizia, accoglienza ed arredi della cabina occupata	50%	34%	11%	3%	3%
Riconoscibilità e cortesia del personale addetto all'accoglienza di bordo e di banchina	58%	33%	10%	0%	0%
Qualità del servizio di ristorazione	51%	34%	14%	0%	0%
Qualità dei servizi aggiuntivi di bordo (piscina, wellness, negozio, casinò, sala bimbi, canile)	56%	19%	11%	3%	11%
Assistenza e procedure di imbarco per le persone a mobilità ridotta	72%	19%	9%	0%	0%
Accessibilità a bordo e fruibilità dei servizi dedicati per le persone a mobilità ridotta	63%	27%	7%	3%	0%
Procedura ed operazioni di sbarco	45%	39%	16%	0%	0%
Livello di integrazione modale (servizi di trasporto/coincidenze)	65%	16%	13%	6%	0%
Percezione del livello di attenzione all'ambiente	56%	32%	6%	3%	3%

RISULTATI IN FORMA SINTETICA DEI SUGGESTION FORMS

Di seguito una tabella riportante gli esiti della rilevazione periodica operata da Grimaldi circa il livello di Customer Satisfaction. I dati sono espressi in misura percentuale su una scala da 1 a 5

M/N Mese di riferimento	Corfù Agosto - Settembre 2021				
	5	4	3	2	1
Giudizio complessivo dell'esperienza di viaggio	1%	89%	6%	3%	1%
Adeguatezza ed accessibilità dei canali di vendita (sito internet, biglietterie, call center, agenzie di viaggio)	16%	77%	6%	1%	0%
Informazioni alla clientela nella fase pre-viaggio e durante il viaggio	56%	28%	12%	4%	0%
Percezione del servizio nelle operazioni di sportello	20%	68%	6%	5%	2%
Procedure ed operazioni di imbarco	30%	49%	16%	1%	4%
Regolarità del servizio e puntualità	57%	38%	4%	0%	1%
Percezione del livello di sicurezza dell'esperienza di viaggio	13%	51%	22%	13%	1%
Percezione del livello di sicurezza personale e patrimoniale	11%	64%	11%	12%	2%
Percezione del comfort del viaggio	11%	54%	17%	14%	4%
Pulizia ed igiene degli ambienti comuni della nave	54%	35%	4%	3%	4%
Pulizia, accoglienza ed arredi della cabina occupata	80%	13%	5%	0%	2%
Riconoscibilità e cortesia del personale addetto all'accoglienza di bordo e di banchina	70%	21%	8%	1%	0%
Qualità del servizio di ristorazione	45%	48%	3%	2%	2%
Qualità dei servizi aggiuntivi di bordo (piscina, wellness, negozio, casinò, sala bimbi, canile)	10%	16%	66%	6%	2%
Assistenza e procedure di imbarco per le persone a mobilità ridotta	85%	12%	3%	0%	0%
Accessibilità a bordo e fruibilità dei servizi dedicati per le persone a mobilità ridotta	59%	30%	11%	0%	0%
Procedura ed operazioni di sbarco	14%	77%	6%	0%	3%
Livello di integrazione modale (servizi di trasporto/coincidenze)	15%	60%	23%	2%	0%
Percezione del livello di attenzione all'ambiente	3%	86%	6%	3%	2%

RISULTATI IN FORMA SINTETICA DEI SUGGESTION FORMS

Di seguito una tabella riportante gli esiti della rilevazione periodica operata da Grimaldi circa il livello di Customer Satisfaction. I dati sono espressi in misura percentuale su una scala da 1 a 5

M/N	Corfù				
Mese di riferimento	Ottobre - Novembre 2021				
	5	4	3	2	1
Giudizio complessivo dell'esperienza di viaggio	34%	46%	10%	10%	0%
Adeguatezza ed accessibilità dei canali di vendita (sito internet, biglietterie, call center, agenzie di viaggio)	32%	42%	21%	5%	0%
Informazioni alla clientela nella fase pre-viaggio e durante il viaggio	34%	35%	26%	5%	0%
Percezione del servizio nelle operazioni di sportello	27%	55%	12%	6%	0%
Procedure ed operazioni di imbarco	30%	38%	24%	8%	0%
Regolarità del servizio e puntualità	42%	29%	24%	5%	0%
Percezione del livello di sicurezza dell'esperienza di viaggio	37%	36%	24%	3%	0%
Percezione del livello di sicurezza personale e patrimoniale	32%	46%	14%	8%	0%
Percezione del comfort del viaggio	43%	35%	19%	3%	0%
Pulizia ed igiene degli ambienti comuni della nave	33%	33%	28%	6%	0%
Pulizia, accoglienza ed arredi della cabina occupata	37%	34%	25%	4%	0%
Riconoscibilità e cortesia del personale addetto all'accoglienza di bordo e di banchina	51%	23%	21%	5%	0%
Qualità del servizio di ristorazione	26%	37%	28%	6%	3%
Qualità dei servizi aggiuntivi di bordo (piscina, wellness, negozio, casinò, sala bimbi, canile)	21%	41%	31%	5%	2%
Assistenza e procedure di imbarco per le persone a mobilità ridotta	19%	48%	28%	5%	0%
Accessibilità a bordo e fruibilità dei servizi dedicati per le persone a mobilità ridotta	18%	50%	32%	0%	0%
Procedura ed operazioni di sbarco	25%	45%	24%	3%	3%
Livello di integrazione modale (servizi di trasporto/coincidenze)	25%	42%	29%	4%	0%
Percezione del livello di attenzione all'ambiente	19%	44%	34%	3%	0%

RISULTATI IN FORMA SINTETICA DEI SUGGESTION FORMS

Di seguito una tabella riportante gli esiti della rilevazione periodica operata da Grimaldi circa il livello di Customer Satisfaction. I dati sono espressi in misura percentuale su una scala da 1 a 5

M/N Mese di riferimento	Corfù Dicembre 21 - Gennaio 22				
	5	4	3	2	1
Giudizio complessivo dell'esperienza di viaggio	43%	51%	3%	3%	0%
Adeguatezza ed accessibilità dei canali di vendita (sito internet, biglietterie, call center, agenzie di viaggio)	51%	48%	1%	0%	0%
Informazioni alla clientela nella fase pre-viaggio e durante il viaggio	38%	55%	7%	0%	0%
Percezione del servizio nelle operazioni di sportello	44%	49%	7%	0%	0%
Procedure ed operazioni di imbarco	41%	51%	4%	1%	3%
Regolarità del servizio e puntualità	51%	31%	18%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza dell'esperienza di viaggio	50%	44%	5%	1%	0%
Percezione del livello di sicurezza personale e patrimoniale	52%	42%	6%	0%	0%
Percezione del comfort del viaggio	45%	51%	1%	3%	0%
Pulizia ed igiene degli ambienti comuni della nave	57%	36%	7%	0%	0%
Pulizia, accoglienza ed arredi della cabina occupata	48%	44%	8%	0%	0%
Riconoscibilità e cortesia del personale addetto all'accoglienza di bordo e di banchina	51%	23%	21%	5%	0%
Qualità del servizio di ristorazione	46%	36%	18%	0%	0%
Qualità dei servizi aggiuntivi di bordo (piscina, wellness, negozio, casinò, sala bimbi, canile)	24%	56%	10%	5%	5%
Assistenza e procedure di imbarco per le persone a mobilità ridotta	58%	32%	5%	0%	5%
Accessibilità a bordo e fruibilità dei servizi dedicati per le persone a mobilità ridotta	47%	35%	12%	6%	0%
Procedura ed operazioni di sbarco	60%	34%	3%	3%	0%
Livello di integrazione modale (servizi di trasporto/coincidenze)	70%	22%	8%	0%	0%
Percezione del livello di attenzione all'ambiente	49%	43%	6%	2%	0%

RISULTATI IN FORMA SINTETICA DEI SUGGESTION FORMS

Di seguito una tabella riportante gli esiti della rilevazione periodica operata da Grimaldi circa il livello di Customer Satisfaction. I dati sono espressi in misura percentuale su una scala da 1 a 5

M/N Mese di riferimento	Corfù Febbraio - Marzo 2022				
	5	4	3	2	1
Giudizio complessivo dell'esperienza di viaggio	70%	24%	2%	4%	0%
Adeguatezza ed accessibilità dei canali di vendita (sito internet, biglietterie, call center, agenzie di viaggio)	73%	22%	0%	2%	2%
Informazioni alla clientela nella fase pre-viaggio e durante il viaggio	71%	22%	2%	6%	0%
Percezione del servizio nelle operazioni di sportello	75%	22%	3%	0%	0%
Procedure ed operazioni di imbarco	78%	16%	2%	2%	2%
Regolarità del servizio e puntualità	76%	20%	4%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza dell'esperienza di viaggio	80%	18%	2%	0%	0%
Percezione del livello di sicurezza personale e patrimoniale	79%	21%	0%	0%	0%
Percezione del comfort del viaggio	68%	26%	4%	2%	0%
Pulizia ed igiene degli ambienti comuni della nave	74%	21%	6%	0%	0%
Pulizia, accoglienza ed arredi della cabina occupata	76%	18%	2%	4%	0%
Riconoscibilità e cortesia del personale addetto all'accoglienza di bordo e di banchina	72%	19%	8%	0%	2%
Qualità del servizio di ristorazione	65%	20%	13%	3%	0%
Qualità dei servizi aggiuntivi di bordo (piscina, wellness, negozio, casinò, sala bimbi, canile)	75%	11%	11%	0%	4%
Assistenza e procedure di imbarco per le persone a mobilità ridotta	81%	15%	4%	0%	0%
Accessibilità a bordo e fruibilità dei servizi dedicati per le persone a mobilità ridotta	85%	15%	0%	0%	0%
Procedura ed operazioni di sbarco	73%	24%	2%	0%	0%
Livello di integrazione modale (servizi di trasporto/coincidenze)	75%	13%	13%	0%	0%
Percezione del livello di attenzione all'ambiente	70%	23%	5%	2%	0%