

Kundenzufriedenheit 2010: Gute Noten für skyguide

Genf, 18. Januar 2011. Die Pilotinnen und Piloten stellen skyguide ein gutes Zeugnis aus: Wie die Kundenumfrage 2010 ergab, sind 88 Prozent der Befragten aus den drei wichtigsten Kundensegmenten Airlines, Luftwaffe und Leichtaviatik mit den Leistungen der Schweizer Flugsicherung zufrieden bis sehr zufrieden.

Kundenzufriedenheit stetig erhöht

Nach 2003 und 2007 führte die Schweizer Flugsicherung skyguide im Jahr 2010 zum dritten Mal eine Kundenumfrage durch. Befragt wurden über 1000 Pilotinnen und Piloten aus den drei wichtigsten Kundengruppen Airlines, Luftwaffe und Leichtaviatik. Im Gesamtergebnis 2010 zeigt sich, dass die Zufriedenheit mit den Leistungen der skyguide in allen Kundensegmenten gestiegen ist. 88 Prozent der Teilnehmenden bezeichnen sich in der Umfrage als zufrieden oder sehr zufrieden (gegenüber 69 Prozent im 2007). Am zufriedensten sind die Pilotinnen und Piloten der Leichtaviatik, gefolgt von den Airline-Piloten und, an dritter Stelle, den Militärpiloten.

Dienstleistungen in allen Bereichen hoch bewertet

Das Kriterium der Sicherheit wurde besser bewertet als in früheren Umfrageergebnissen. Der hohe Zufriedenheitswert von 90 Prozentpunkten im 2010 (2007: 83 Prozent) zeigt, dass alle drei Kundengruppen skyguide mehrheitlich als sicheres und zuverlässiges Unternehmen wahrnehmen. Ebenfalls gute Noten erhielt skyguide im Bereich "Effizienz und Flexibilität": 73 Prozent der Pilotinnen und Piloten sind der Meinung, dass skyguide den Luftraum effizient bewirtschaftet und bei kurzfristigen Änderungen rasch Lösungen anbietet (2007: 59 Prozent). Die Zufriedenheit hinsichtlich der Pünktlichkeit der Flüge ist auch gestiegen und liegt 2010 bei 60 Prozentpunkten (2007: 42 Prozent).

Massnahmen zeigen Wirkung

Urs Ryf, Leiter Operationen der skyguide, sagt: "Das gute Ergebnis und der positive Trend sind sehr erfreulich. Es verdeutlicht, dass unsere Bemühungen zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit Wirkung zeigen. Dies konnte nur dank dem Einsatz aller Mitarbeitenden erreicht werden". Skyguide unternimmt grosse Anstrengungen, um die Qualität ihrer Leistungen laufend zu verbessern. Im Anschluss an die letzte Kundenumfrage im Jahr 2007 führte skyguide gemeinsam mit SWISS Weiterbildungskurse für Pilotinnen/Piloten und Flugverkehrsleitende durch, mit dem Ziel, das gegenseitige Verständnis zu fördern. Diese Massnahme zeigte Wirkung: Im 2010 sind 91 Prozent der SWISS-Piloten zufrieden bis sehr zufrieden mit den Leistungen der skyguide (2007: 40 Prozent).

skyguide
swiss air navigation services ltd
media relations
CH-1215 Genf 15

Contact:

phone: +41 22 417 40 08

e-mail: presse@skyguide.ch

internet: www.skyguide.ch

Skyguide ist verantwortlich für die Flugsicherung in der Schweiz und in einem Teil des angrenzenden ausländischen Luftraumes. Skyguide führt täglich rund 3150 und jährlich 1,15 Millionen zivile und militärische Flugzeuge durch einen der komplexesten und am dichtest beflogenen Lufträume Europas. Sie ist eine nicht gewinnorientierte AG im Mehrheitsbesitz des Bundes mit Hauptsitz in Genf. Skyguide erwirtschaftete 2009 einen Umsatz von über 362 Millionen Franken und beschäftigt 1400 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an 14 Standorten in der Schweiz. Zusammen mit den Flugsicherungsorganisationen in Belgien, Deutschland, Frankreich, Luxemburg und den Niederlanden ist skyguide Mitglied der FABEC-Initiative zur Schaffung eines gemeinsamen Luftraumblocks. Die Initiative hat zum Ziel, das Flugsicherungssystem in Zentraleuropa effizienter zu gestalten.
