

## **Kundenzufriedenheit 2012: Erneut gute Noten für skyguide**

**Genf, 9. August 2012.** Die Pilotinnen und Piloten stellen der Schweizer Flugsicherung ein gutes Zeugnis aus: In der Kundenumfrage 2012 äussern sich 89 Prozent der Befragten aus den drei wichtigsten Kundensegmenten Airlines, Luftwaffe und Leichtaviatik zufrieden bis sehr zufrieden mit den Dienstleistungen von skyguide.

### **Kundenzufriedenheit besonders bei Luftwaffe gestiegen**

2012 führte skyguide nach 2003, 2007 und 2010 die vierte Kundenumfrage durch. Befragt wurden über 1100 Pilotinnen und Piloten aus den drei wichtigsten Kundengruppen Airlines, Luftwaffe und Leichtaviatik. Im Gesamtergebnis 2012 zeigt sich, dass die Zufriedenheit mit den Leistungen der Schweizer Flugsicherung insgesamt gestiegen ist. 89 Prozent der Teilnehmenden bezeichnen sich in der Umfrage als zufrieden oder sehr zufrieden (gegenüber 69 Prozent im 2007 und 88 Prozent im 2010). Am zufriedensten sind Airline-Piloten, gefolgt von den Pilotinnen und Piloten der Leichtaviatik. Die deutlichste Verbesserung verzeichnet skyguide bei den Militärpiloten. Ihre Zufriedenheit erhöhte sich auf 86 Prozent (von 79 Prozent im 2010).

### **Dienstleistungen in allen Bereichen hoch bewertet**

Das Kriterium der Sicherheit wurde am höchsten bewertet. Der hohe Zufriedenheitswert von 92 Prozentpunkten zeigt, dass alle drei Kundengruppen skyguide mehrheitlich als sicheres und zuverlässiges Unternehmen wahrnehmen. Ebenfalls gute Noten erhielt skyguide im Bereich "Effizienz und Flexibilität": 78 Prozent der Pilotinnen und Piloten sind der Meinung, dass skyguide den Luftraum effizient bewirtschaftet. Die Zufriedenheit hinsichtlich der Pünktlichkeit der Flüge ist auch gestiegen und liegt 2012 bei 64 Prozentpunkten.

### **Kundenzufriedenheit ist für skyguide sehr wichtig**

Alex Bristol, Leiter der Operationen bei skyguide, freut sich über das gute Ergebnis und den positiven Trend. "Die Kunden bestätigen mit ihrer Wertung, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Als Service public-Unternehmen ist die Kundenzufriedenheit für uns sehr wichtig, aber wir wollen uns noch weiter verbessern."

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

#### Contact:

phone: +41 22 417 40 08  
e-mail: [presse@skyguide.ch](mailto:presse@skyguide.ch)  
internet: [www.skyguide.ch](http://www.skyguide.ch)

---

Skyguide ist verantwortlich für die Flugsicherung in der Schweiz und in Teilen des angrenzenden Auslandes. An 14 Standorten arbeiten insgesamt 1400 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie führen täglich rund 3270 und jährlich 1,2 Millionen zivile und militärische Flugzeuge sicher und zuverlässig durch den komplexesten und am dichtest beflogenen Luftraum Europas. Skyguide steht für kontinuierliche Verbesserung, gezielte Innovation und kreative Zusammenarbeit. Gemeinsam mit ihren Partnerorganisationen in Belgien, Deutschland, Frankreich, Luxemburg und den Niederlanden bildet skyguide die FABEC-Allianz zur Bewirtschaftung des Luftraums in Zentraleuropa. Skyguide ist eine nicht gewinnorientierte Aktiengesellschaft im Mehrheitsbesitz des Schweizer Bundes mit Hauptsitz in Genf.

---