

Serviceprofil: Flughäfen 2012

2,22



Branchenwert Globalzufriedenheit 2012

München und Düsseldorf sind die Überflieger

Die Flughäfen erreichen im Kundenmonitor Deutschland 2012 einen Globalzufriedenheitswert von 2,22 (4 Basispunkte weniger als im Vorjahr) und liegen damit im Mittelfeld des Branchenvergleichs. 61,7 Prozent der Besucher bzw. Fluggäste sind vollkommen bzw. sehr zufrieden mit ihrem hauptsächlich genutzten Flughafen.

Das Ranking wird dieses Jahr von einer Doppelsitze angeführt: Am zufriedensten zeigen sich die Nutzer der Flughäfen München (2,11) und Düsseldorf (2,13). Hamburg (Fuhlsbüttel) (2,18) ist ihnen jedoch dicht auf den Fersen. Das Schlusslicht bilden in diesem Jahr der Flughafen Frankfurt am Main (2,28) und Berlin-Tegel (2,39).

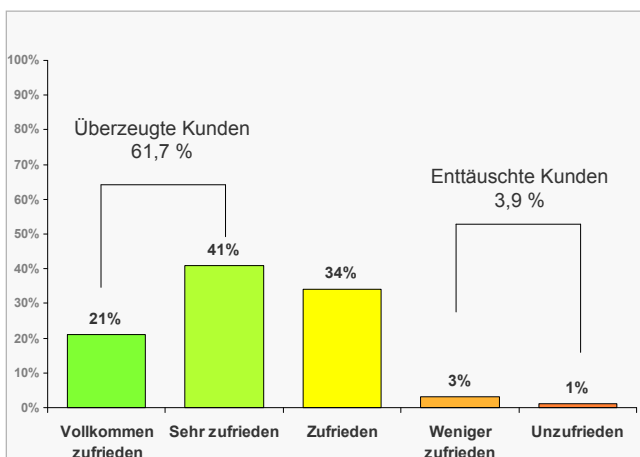
Branchensteckbrief

Geführte Interviews: 2.237
Erhebungsmethode:
Online-Interviews (CAWI)

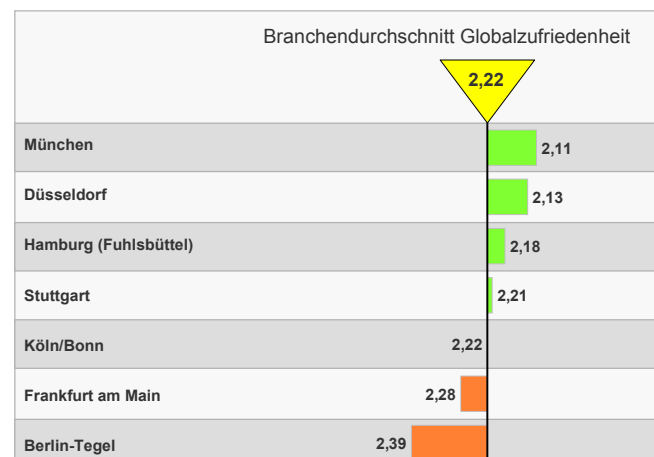
Grundgesamtheit:
Bevölkerung 16 - 69 Jahre

Erhebungszeitraum:
09.05. bis 22.05.2012

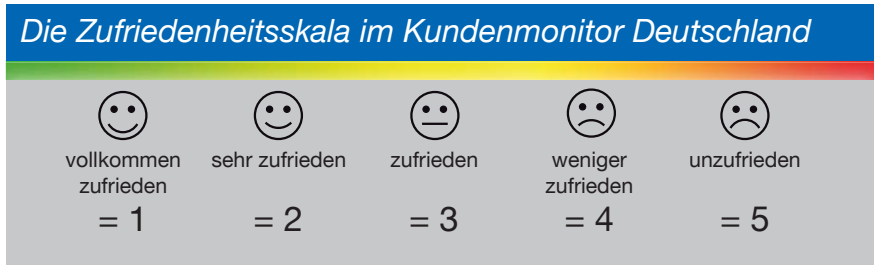
Globalzufriedenheit Flughäfen 2012



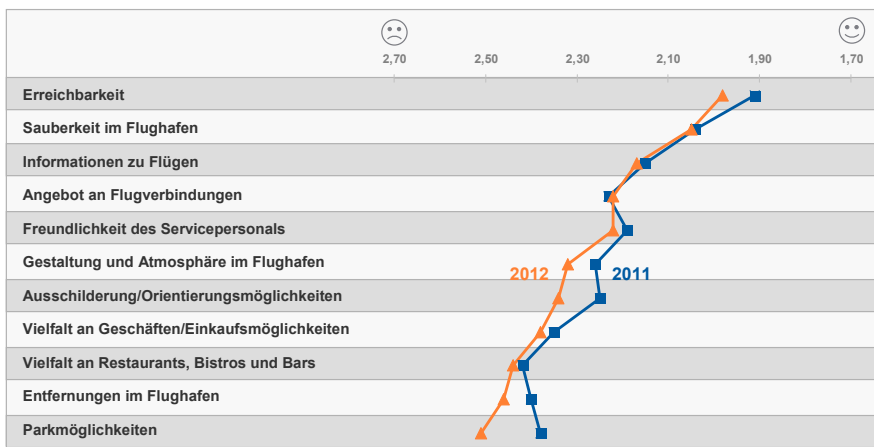
Globalzufriedenheit in der Branche



Die hier angegebenen Zufriedenheitswerte geben Anteile oder den errechneten Mittelwert der im Kundenmonitor Deutschland eingesetzten Skala von „vollkommen zufrieden“ bis „unzufrieden“ an.



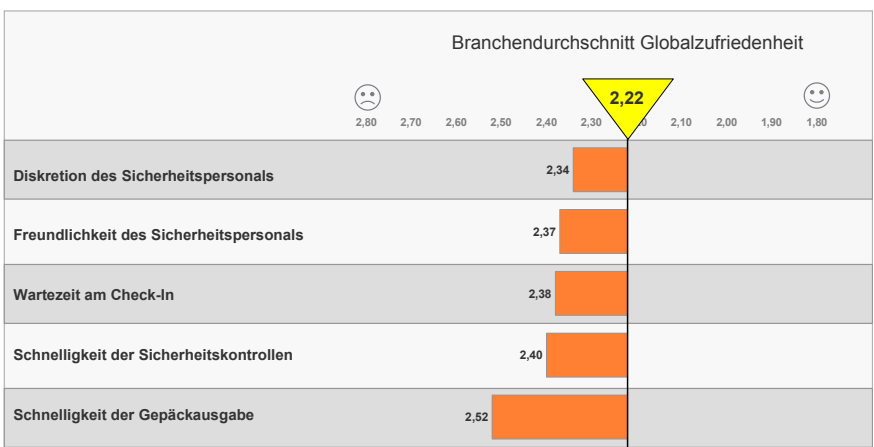
Zufriedenheit mit Leistungsmerkmalen im Zeitvergleich



Besonders positiv bewerten die Kunden die Erreichbarkeit (1,98), die Sauberkeit (2,05) und die Informationen zu Flügen (2,17).

Am unzufriedensten sind die Kunden dagegen mit der Parksituation: Die Möglichkeiten zum Parken werden vor allem am Flughafen Berlin-Tegel stärker kritisiert. Auch die Entfernungen im Flughafen (2,46) werden kritisch beurteilt. Diese beiden Leistungsmerkmale sowie die Ausschilderung und die Orientierungsmöglichkeiten im Flughafen müssen im Vergleich zum letzten Jahr auch die meisten Verluste hinnehmen. Verbesserungswürdig ist aus Kundensicht auch die Vielfalt an Geschäften und Einkaufsmöglichkeiten sowie Restaurants, Bistros und Bars - vor allem am Flughafen Tegel.

Zufriedenheit bei Abflug und Ankunft



Die Leistungsmerkmale beim Abflug und bei der Ankunft verbleiben deutlich unter der Globalzufriedenheit: Die Diskretion (2,34) und Freundlichkeit des Sicherheitspersonals (2,37) schneiden hier noch am besten ab. In Bezug auf die Schnelligkeit der Gepäckausgabe (2,52) gibt es Handlungsbedarf.