

Kraków Airport organizatorem 4. edycji ACI Customer Experience Global Summit 2022

2021-09-13

9 września, na konferencji ACI Customer Experience Global Summit, odbywającej się w Montrealu w Kanadzie Airports Council International (ACI) World (Międzynarodowa Rada Portów Lotniczych) uroczyście ogłosiła, że przyszłoroczne wydarzenie, czyli 4. edycja ACI Customer Experience Global Summit, które zaplanowano w dniach 13-15 września 2022 r., odbędzie się w Krakowie.

Kraków Airport wystąpi w roli gospodarza tej prestiżowej konferencji. Podczas ceremonii przekazania krakowskie lotnisko przekazało trąbkę hejnalisty oraz czapkę krakowiaka - to symboliczne zaproszenie do jednego z najstarszych miast w Polsce, łączącego historię z nowoczesności, posiadającego ogromną liczbę zabytków architektury i kultury. Jednego z większych w Polsce ośrodków turystycznych i biznesowych, łączącego innowacje z prężnie rozwiniętym środowiskiem startup'ów, rozbudowana branża MICE oraz naukę.

Tegoroczne spotkanie w Montrealu składało się z wydarzeń zarówno hybrydowych jak i spotkań na „żywo”. Na **ACI Customer Experience Global Summit**, od lat spotykają się delegaci, przedstawiciele portów lotniczych z całego świata, by wspólnie dyskutować o najlepszych rozwiązaniach zapewniających pasażerom bezpieczeństwo, komfort i wysokiej jakości usługi na lotniskach co szczególnie ważne jest obecnie, gdy porty lotnicze wprowadzają coraz to nowe, innowacyjne rozwiązania.

„Po tym, jak w tym roku impreza ACI Customer Experience Global Summit wróciła na arenę międzynarodową, nie możemy się doczekać przyszłorocznej współpracy z Kraków Airport, ponieważ wtedy nasze wydarzenie po raz pierwszy zagości w Europie" powiedział **Luis Felipe de Oliveira, dyrektor generalny ACI World**. „Wysłuchiwanie się w głos pasażerów po to, aby przygotować customer experience, które będzie odzwierciedlało ich zmieniające się potrzeby i oczekiwania jest dziś ważniejsze niż kiedykolwiek wcześniej i pozostaje dla portów lotniczych jednym z kluczowych narzędzi biznesowych. Nasza globalna impreza, w nowej odsłonie, pozostaje jedną z najważniejszych dat w kalendarzu międzynarodowej branży lotniczej, zarówno dla portów lotniczych jak i ich partnerów, ponieważ stanowi nieocenione wsparcie, pomagając zapewnić bezpieczne, zdrowe i ciekawe doświadczenie kontaktu z usługami lotniczymi, którego oczekują pasażerowie”.

Prezes zarządu Kraków Airport, Radosław Włoszek powiedział, że jest zaszczycony, że czwarty szczyt ACI Customer Experience Global Summit odbędzie się w Krakowie, w sercu Małopolski. „Objęcie roli gospodarza to wspaniałe wyróżnienie dla naszego portu” stwierdził. „Pandemia COVID-19 doprowadziła do stagnacji w branży lotniczej i zmusiła nas do przededefiniowania naszego podejścia do standardów bezpieczeństwa i obsługi klienta. Nasze motto „We are aviation” przełożyło się na naszą motywację i wspólne działanie, którego przykładem jest przystąpienie do ACI Airport Health Accreditation Programme wielu światowych i europejskich lotnisk. Komfort i bezpieczeństwo pasażerów to nasze kluczowe priorytety, a także istota szczytu ACI Customer Experience Global Summit. To właśnie w Krakowie przez trzy dni cała międzynarodowa branża lotnicza, będzie



**Magiczny
Kraków**

prować dyskusje, wymieniać się doświadczeniami w tak kluczowych dzisiaj aspektach”-dodał **prezes zarządu Kraków Airport, Radosław Włoszek**.

W konferencji bierze udział także **Juan Carlos Salazar, sekretarz generalny Rady Międzynarodowej Organizacji Lotnictwa Cywilnego ICAO**, zajmującej się opracowywaniem i wdrażaniem międzynarodowych przepisów w zakresie bezpieczeństwa oraz wspieraniem rozwoju transportu lotniczego.

Podczas konferencji **ACI Customer Experience Global Summit**, Międzynarodowa Rada Portów Lotniczych przekazała krakowskiemu lotnisku jako pierwszemu w Polsce wyjątkową nagrodę **Airport Service Quality** w kategorii **Best Airport by Size and Region** (dla europejskiego portu lotniczego obsługującego rocznie do 15 milionów pasażerów). Wyróżnienie przyznawane najlepszym lotniskom na świecie według oceny ich pasażerów zostało przyznane Kraków Airport już w marcu, podczas konferencji z rąk **Luis Felipe de Oliveira, dyrektora generalnego World** statuetkę odebrał **Radosław Włoszek, prezes zarządu Kraków Airport**.

Program **Airport Service Quality (ASQ)** to wiodący na świecie program pomiaru satysfakcji podróżujących z jakości i wysokich standardów obsługi na lotniskach. ASQ mierzy zadowolenie pasażerów według 34 kluczowych wskaźników wydajności, które pozwalają na kompleksową ocenę poziomu świadczonych usług na ścieżce pasażera odlatującego i przylatującego. Kraków Airport dynamicznie reaguje na zmieniające się przepisy międzynarodowe i zasady sanitarne, podejmuje działania w kierunku podnoszenia jakości usług i stale monitoruje wszelkie uwagi podróżujących. Nieprzerwalnie od 2007 roku, w Kraków Airport prowadzone jest badanie poziomu satysfakcji naszych pasażerów, realizowane w programie ASQ. Analiza sugestii oraz uwag naszych pasażerów, jak również sukcesywne wdrażanie kolejnych udogodnień, przekłada się na wzrost pozytywnych opinii wśród podróżujących.

Airports Council International (ACI), stowarzyszenie branżowe portów lotniczych na świecie, zostało założone w 1991 roku w celu wspierania współpracy między swoimi członkami – portami lotniczymi a innymi partnerami w światowej branży lotniczej, w tym Międzynarodową Organizacją Lotnictwa Cywilnego (International Civil Aviation Organization), Międzynarodowym Stowarzyszeniem Transportu Lotniczego (International Air Transport Association) i Organizacją Cywilnych Służb Żeglugi Powietrznej (Civil Air Navigation Services Organization). Reprezentując najlepsze interesy portów lotniczych w kluczowych fazach opracowywania polityki, ACI ma znaczący wkład w zapewnienie bezpiecznego, zorientowanego na klienta i przyjaznego dla środowiska globalnego transportu lotniczego. Na styczeń 2021 r. ACI obsługuje 701 członków, którzy prowadzą 1933 porty lotnicze w 183 krajach.

O Kraków Airport

Kraków Airport jest jedynym lotniskiem regionalnym w Polsce, które przed pandemią koronawirusa obsługiwało 8 milionów pasażerów. Lotnisko jest członkiem Międzynarodowej Rady Portów Lotniczych (ACI) oraz Związku Regionalnych Portów Lotniczych. Działania Kraków Airport są dostrzegane na świecie – potwierdza to m.in. nagroda ASQ Awards 2016 przyznana przez Airport Council International w 2017 za doskonalenie jakości obsługi klienta oraz nominacja UBM do nagrody World Routes



**Magiczny
Kraków**

Marketing Awards w 2017 roku.

Kraków Airport jako pierwszy port lotniczy w Polsce podpisał deklarację „Aviation Industry Charter for COVID-19”, zainicjowaną i przygotowaną przez Europejską Agencję Bezpieczeństwa Lotniczego (EASA). Głównym celem deklaracji jest stosowanie i promowanie nowych zasad bezpieczeństwa przeciwkorozprzestrzenianiu się COVID-19 przez operatorów lotniczych oraz zarządzających lotniskami,

CSR: Kraków Airport traktuje społeczną odpowiedzialność biznesu jako nieodłączny element strategicznego zarządzania i jest pierwszym regionalnym portem lotniczym w Polsce cyklicznie publikującym Raporty zrównoważonego rozwoju w oparciu o międzynarodowy standard raportowania niefinansowego Global Reporting Initiative.

Inwestycje: Plan Generalny lotniska Kraków/Balice wyznacza kierunki rozwoju portu lotniczego w ciągu najbliższych dwóch dekad. Krakowskie lotnisko planuje zainwestować około miliarda złotych w rozwój infrastruktury. Podstawą dalszej modernizacji lotniska pozostaje budowa nowej drogi startowej, która jest kluczowym elementem infrastruktury portu lotniczego. Rozwój lotniska oznacza powstanie ponad 10 tysięcy nowych bezpośrednich i pośrednich miejsc pracy oraz rozwój gospodarki Małopolski i Krakowa