



## 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 nowoczesnością, 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 prowadzić 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 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



**Magiczny  
Kraków**

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