

## TISKOVÁ ZPRÁVA

### Letiště Praha ví více o svých cestujících, dnes zveřejnilo průběžné výsledky průzkumu agentury STEM/MARK

Praha 30. 9. 2008

**Letiště Praha dnes zveřejnilo průběžné výsledky exkluzivního průzkumu cestujících, který pro něj provádí renomovaná agentura STEM/MARK. Z něj např. vyplynulo, že třetinu pasažerů tvoří Češi a že nejčastěji létají lidé ve věku od 15 do 44 let bez rozdílu pohlaví. Dvě třetiny respondentů cestují soukromě, 34 % pak využívá leteckou dopravu z pracovních důvodů.**

*„Chceme více porozumět potřebám českých i zahraničních zákazníků,“ komentuje smysl průzkumu Stanislav Zeman, výkonný ředitel pro Letecký obchod a řízení produktu Správy Letiště Praha a dodává: „Na základě průzkumu budeme zlepšovat a rozšiřovat naše služby, konkrétním výsledkem je např. instalování přebalovacích pultů pro kojence, příprava bezplatného WiFi připojení nebo dětských koutků v obou terminálech.“*

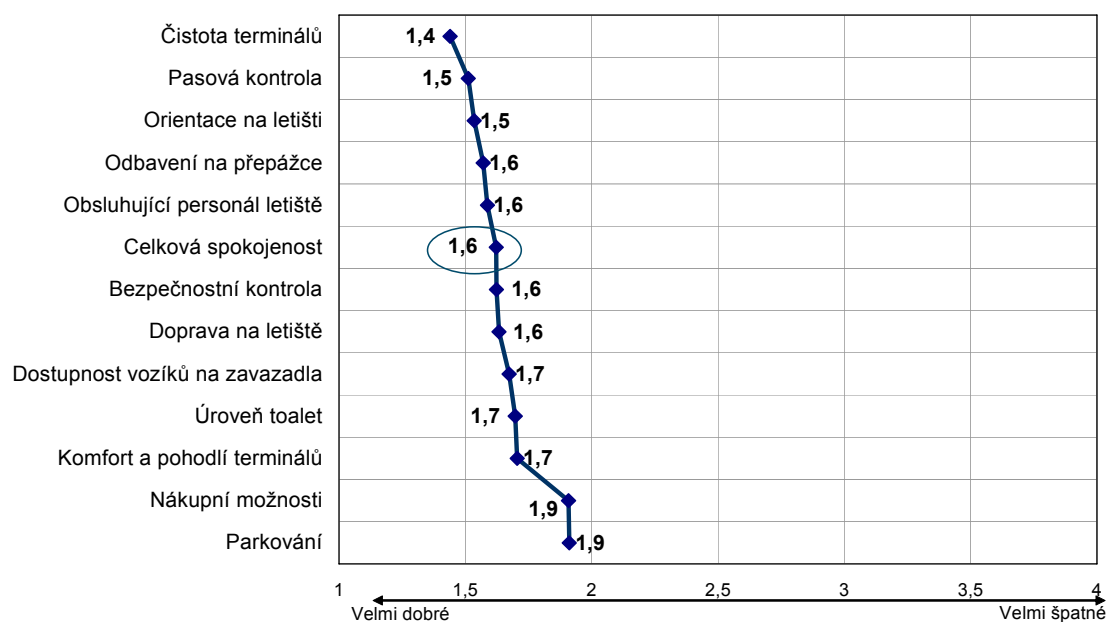
*„Důležité bylo dobře definovat výběr respondentů,“ říká Tomáš Říha, zástupce ředitele agentury STEM/MARK a dále vysvětluje: „Vybraný vzorek dotazovaných je adekvátní k počtu cestujících v jednotlivých měsících i v jednotlivých terminálech, dále např. koresponduje s celodenním průběhem provozu. Nasadili jsme 35 tazatelů, kteří hovoří minimálně dvěma jazyky. Celkem je dotazování vedeno v patnácti jazycích.“*

Průzkum ukázal, že třetina cestujících pochází z České republiky, Češi jsou zároveň nejčastějšími pasažéry (29,3 %), následovaní občany Velké Británie (7,8 %) a Ruska (5,8 %). Dvě třetiny pasažerů jsou z věkové skupiny 15 až 44 let. Skoro 40 % tvoří lidé v zaměstnaneckém poměru, 20 % představují manažeři, 12 % připadá stejně na podnikatele i na studenty. Na letiště přijíždí třetina cestujících auty taxislužby, třetina vlastním vozem a třetina městskou hromadnou dopravou.

V bloku, který sleduje spokojenost s Letištěm Praha, 97 % respondentů hodnotilo letiště celkově jako velmi dobré či dobré. Na stupnici 1 – 4 (velmi dobré – velmi špatné) dotazovaní Letiště Praha „oznámkovali“ 1-. Mezi hodnocené kategorie patří spokojenost s orientací na letišti, dostupností vozíků na zavazadla, odbavením na přepážce, pasovou i bezpečnostní kontrolou, komfortem, pohodlím a čistotou terminálů, úrovní toalet, dopravou na letiště a s parkováním. Jako chybějící dotazovaní nejčastěji uváděli místa pro odpočinek, WiFi nebo lepší označení. Spokojeností s oblastmi, které letiště nezajišťuje přímo, ale prostřednictvím smluvních partnerů, se zabývají samostatné průzkumy zahájené v letních měsících. Jedná se o nabídku takových služeb jako je občerstvení nebo prodej zboží.

Letiště Praha zahájilo průzkum cestujících letos v únoru ve spolupráci s agenturou STEM/MARK. Kontinuální dotazování je naplánováno až do konce roku 2009. Za tu dobu tazatelé vyzpovídají více než 40 000 cestujících starších 15 let, kteří z Prahy odlétají, ať už se jedná o občany České republiky či cizince. Odpovědi cestujících na otázky pomáhají definovat strukturu pasažerů a jejich chování před odletem. Druhou důležitou částí dotazníku je průzkum názorů cestujících na Letiště Praha, na rozsah a kvalitu v něm poskytovaných služeb.

## Jak jsou cestující s Letištěm Praha spokojeni?



ZÁKLAD: Cestující, kteří hodnotili službu

Průměr na škále 1-4: 1=velmi dobré / 2=dobré / 3=špatné / 4=velmi špatné

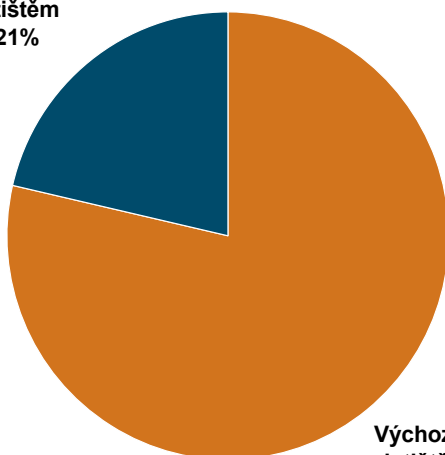
## Top 15 - cestující podle země trvalého pobytu

		CELKEM
		N = 10 991
1	Česká republika	29,3 %
2	Velká Británie	7,8 %
3	Rusko	5,8 %
4	Francie	5,5 %
5	Itálie	5,4 %
6	Německo	5,3 %
7	USA	4,5 %
8	Španělsko	3,5 %
9	Slovensko	3,3 %
10	Ukrajina	2,0 %
11	Nizozemsko	1,8 %
12	Litva	1,8 %
13	Švédsko	1,6 %
14	Norsko	1,6 %
15	Irsko	1,5 %

ZÁKLAD: Celý soubor / N=10 991

## Je Letiště Praha pro cestující místem odletu nebo přestupem?

Přestupním/  
transitním  
letištěm  
21%



ZÁKLAD: Celý soubor / N=10 991

Výchozím  
letištěm  
79%

Města, odkud přilétají cestující, pro které je Praha přestupním/transitním letištěm (Top 15)

		CELKEM N = 23 44
1	Vilnius	5,4 %
2	Košice	5,2 %
3	Riga	4,0 %
4	Tallinn	4,0 %
5	Bucharest	3,8 %
6	Sofia	3,3 %
7	Kiev	3,2 %
8	Paris	3,1 %
9	Ostrava	3,0 %
10	Larnaca	2,9 %
11	Bratislava	2,6 %
12	New York	2,6 %
13	Athens	2,3 %
14	Tel Aviv	2,3 %
15	Moscow	2,2 %

ZÁKLAD: Cestující, pro které je Praha přestupním/transitním letištěm

## Chybí něco cestujícím na Letišti Praha?

		CELKEM
		N=10991
<b>1</b>	<b>Nic nevedl/a</b>	<b>67,1%</b>
<b>2</b>	<b>Komfort, místa pro odpočinek</b>	<b>3,7%</b>
<b>3</b>	<b>Internet, wifi</b>	<b>3,3%</b>
<b>4</b>	<b>Lepší informační systém - značení, tabule</b>	<b>2,7%</b>
<b>5</b>	<b>Kuřárna</b>	<b>2,6%</b>

ZÁKLAD: Celý soubor / N=10 991

## Na základě výsledků z průzkumů připravujeme zlepšení služeb na Letišti Praha

Např.  
WiFi zdarma  
Dětské koutky  
Přebalovací pulty na toaletách  
Vylepšení značení parkovišť  
Nový přehledný web  
Nové POS materiály

