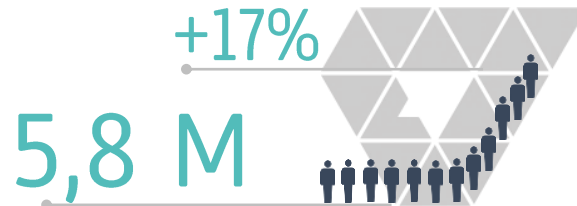


Kraków Airport – analiza i perspektywy

XXXI Forum Turystyki – 24.04.2018 r.

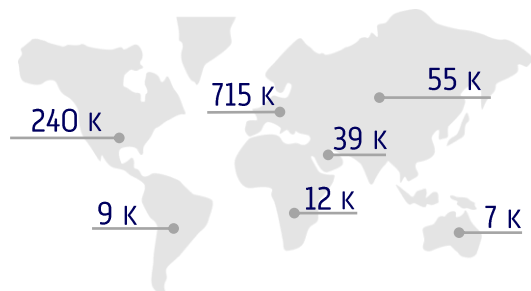
2017 PASAŻEROWIE



20 LINII LOTNICZYCH

NOWE TRASY 2017

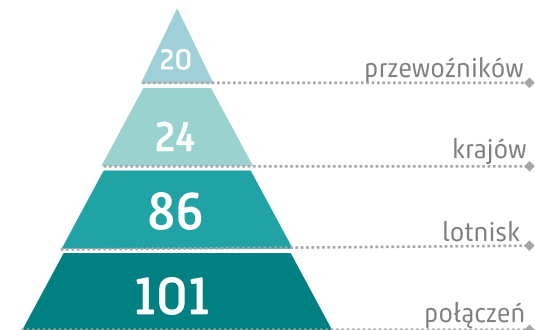
KRK INDIRECT 2017



>1,1 M pasażerów podróżujących przez huby



2017 SIATKA POŁĄCZEŃ

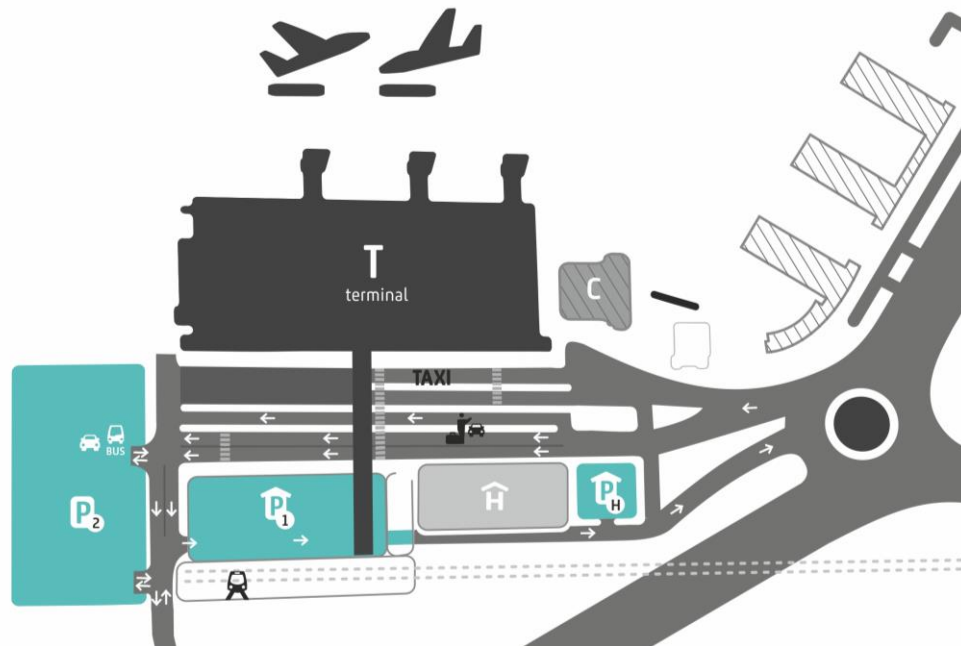


Infrastruktura Kraków Airport

- kolej do centrum
- 3 parkingi
- 50 sklepów/ punktów usługowych
- 46 stanowisk odprawy (check-in)
- 18 wyjść (gate)
- 3 rękawy lotnicze
- Terminal VIP
- Hotel Hilton Garden Inn
- wybieg dla zwierząt



Infrastruktura Kraków Airport



- T terminal
- P₁ parking wielopoziomowy
- P₂ parking
- przystanek kolejowy
- H hotel
- P_H parking hotelowy

Infrastruktura Kraków Airport - BUS

- dedykowany wjazd na lotnisko dla BUS
- osobna jezdnia wraz z zatoką dla BUS na całej długości terminala pasażerskiego
- wyznaczone 3 przystanki autobusowe dla autobusów: transportu miejskiego, dalekobieżnego oraz turystycznego
- 10 miejsc postoju długoterminowego na parkingu P2
- połączenia autobusowe dalekobieżne:



Źródło: fotozajezdnia.pl

Badanie satysfakcji pasażerów Kraków Airport

- Badania ankietowe w strefie odlotowej – Airport Service Quality
- Badania na konsolach pomiarowych – Happy or Not
- Analiza komentarzy, opinii, recenzji w mediach społecznościowych
- Analiza raportów służb terminalowych pod kątem potrzeb klientów i zauważonych problemów
- Analiza pochwał, wniosków, uwag, skarg wpływających każdym kanałem komunikacyjnym
- Bieżąca współpraca ze służbami państwowymi, przewoźnikami, kontrahentami oraz innymi podmiotami w zakresie wymiany informacji, analizy oraz wdrożeń działań z myślą o klientach lotniska



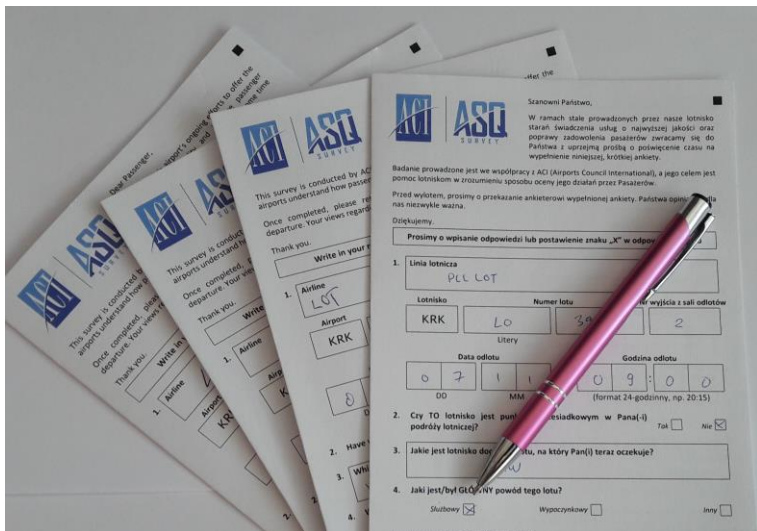
Badanie jakości obsługi i satysfakcji pasażerów Kraków Airport Airport Service Quality (ASQ)

- Międzynarodowy program badania poziomu jakości usług na lotniskach, zainicjowany i prowadzony przez Airport Council International (ACI) od 2006 roku
- W badaniu bierze udział 314 lotnisk z całego świata, w tym 109 europejskich portów lotniczych
- Kraków Airport jest do tej pory jedynym polskim portem lotniczym biorącym udział w Programie Airport Service Quality (od 2007 roku)
- Wyniki badań są na bieżąco weryfikowane, omawiane i stanowią podstawę do wdrożeń kolejnych udogodnień i ułatwień skierowanych do pasażerów korzystających z Kraków Airport



Badanie jakości obsługi i satysfakcji pasażerów Kraków Airport

Airport Service Quality (ASQ) - metodologia



- Ankietowanie i raportowanie 4x w ciągu roku (kwartały)
- Próba zależna od obsługiwanego, rocznego ruchu pax
- Proporcjonalny podział ilości ankiet wg przewoźników i siatki połączeń
- Ankieta przeprowadzana w salach odlotowych przez przeszkolonych pracowników lotniska
- Ścisłe reguły i zasady przeprowadzania ankiet
- Ankiety dostępne we **wszystkich językach** obowiązujących w państwach, gdzie jest ono realizowane
- Audyty i bieżąca weryfikacja przestrzegania zasad

Profil pasażera Kraków Airport w 2017 roku

Płeć



46%



54%

Powód



21%



62%



18%

Dojazd



35%

TAXI 29%



18%



11%



7%

Odprawa



61%



26%



9%



4%

Klasa

ECO 97%

BIZ 2%

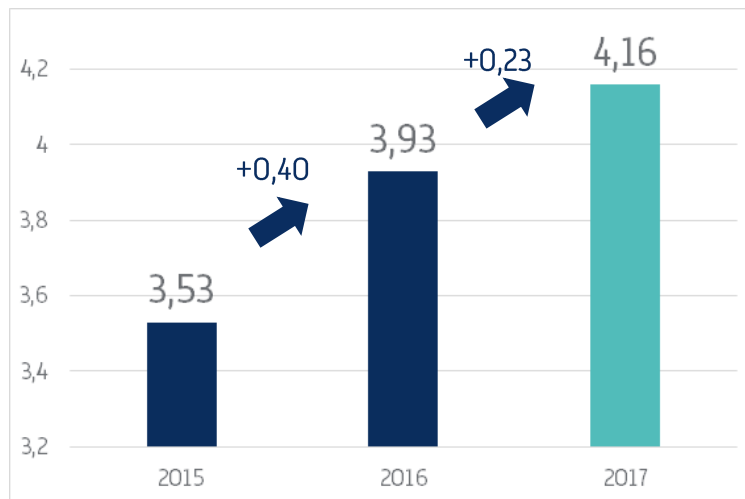
1

1%

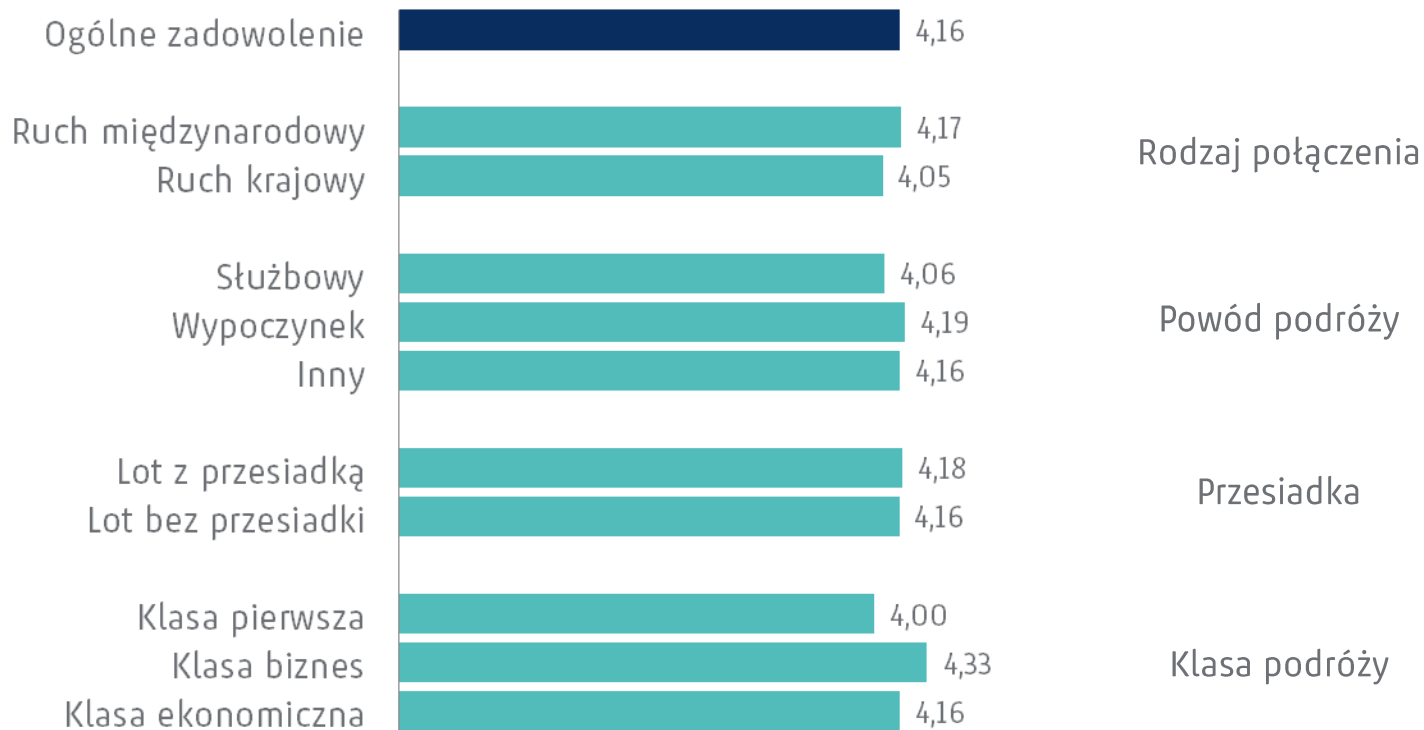
Airport Service Quality (ASQ) – poziom satysfakcji

- ▶ Głównym wskaźnikiem, poziomu jakości oferowanych usług jest **ogólna satysfakcja pasażerów**, aktualnie Kraków Airport zajmuje **17. miejsce na 108 portów europejskich** biorących udział w programie

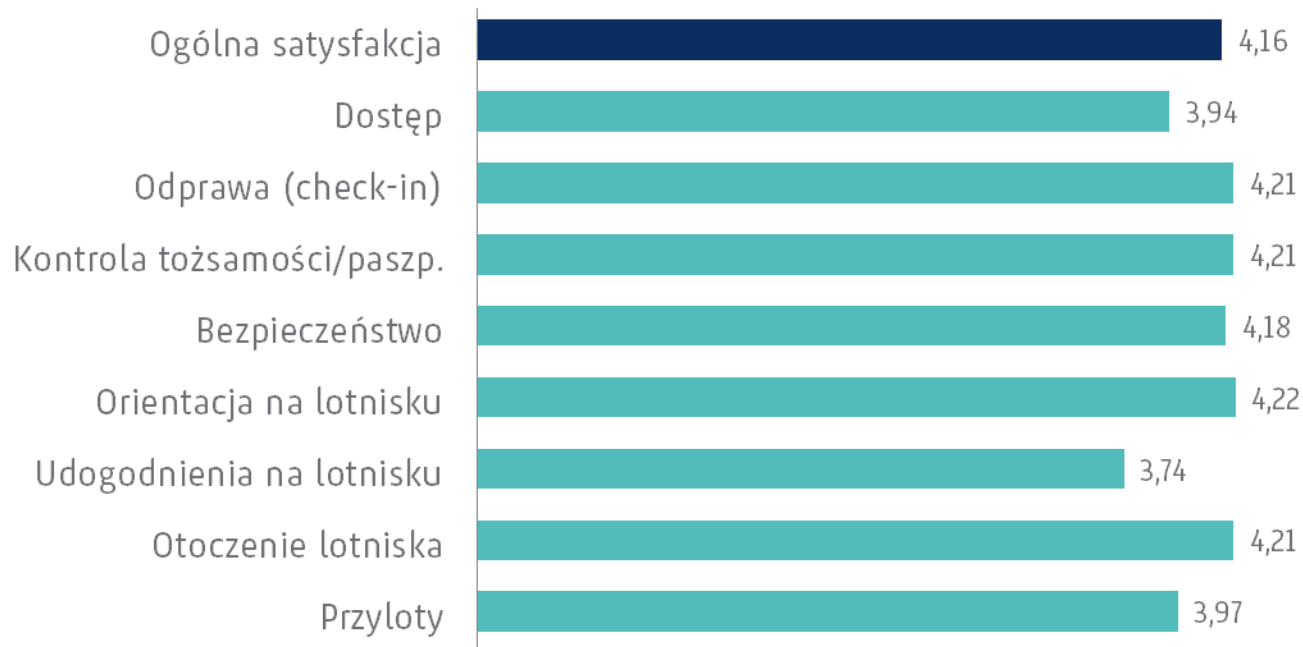
Ogólny poziom zadowolenia pasażerów w Kraków Airport (skala 1-5):



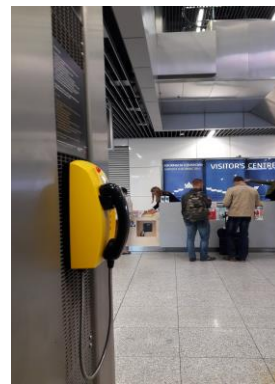
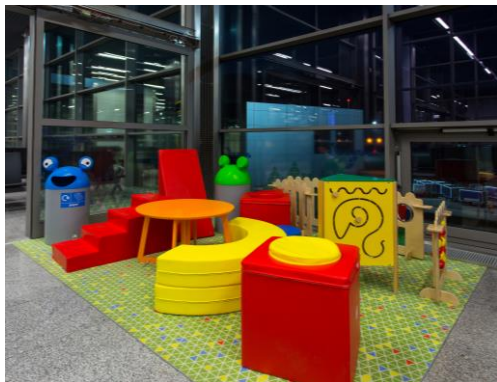
Zadowolenie pasażerów w podziale na typ podróży



Zadowolenie pasażerów lotniska w 2017 roku wg kryteriów



Ułatwienia i udogodnienia:



Centrum Edukacji Lotniczej Kraków Airport

- efekt rozwoju programu „Wycieczki po lotnisku”
- pierwszy taki produkt na lotnisku w Polsce
- otwarcie 12.10.2017 r.
- edukacja lotnicza wszystkich grup wiekowych
- realizacja różnych form edukacji (m.in.):
 - wycieczki
 - lekcje tematyczne
 - warsztaty
 - teatrzyki kukiełkowe
 - praktyki i staże
- możliwość organizacji imprez okolicznościowych np. lotnicze urodziny



Pomocna dłoń na lotnisku



Obsługa klienta

TOP 5 najważniejszych kryteriów wg pasażerów Kraków Airport

1. Łatwość odnajdywania drogi na lotnisku (77%)
2. Czas oczekiwania na check-in (75%)
3. Dostęp do internetu / Wi-Fi (42%)
4. Transport lądowy do/z lotniska (63%)
5. Poczucie bezpieczeństwa (90%)



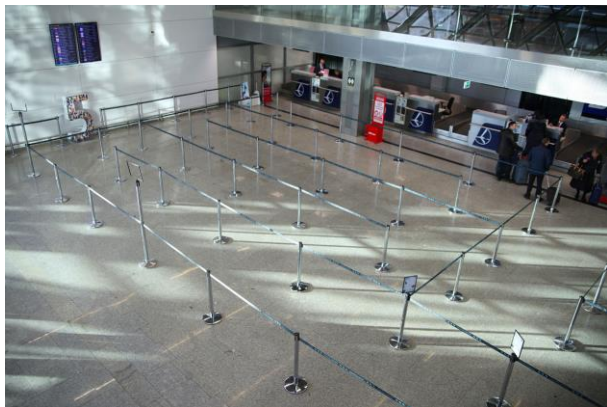
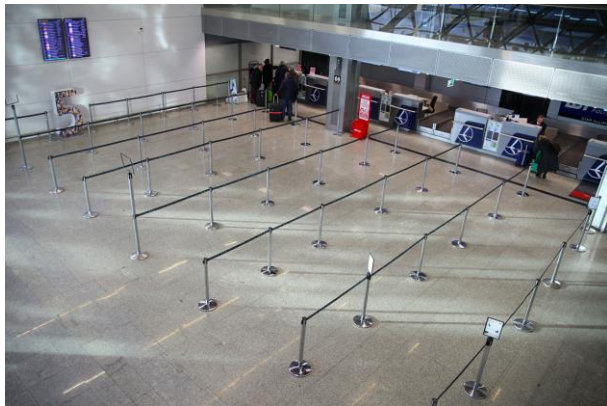
(%) – procent zadowolonych pasażerów

Airport Service Quality (ASQ) – łatwość odnajdywania drogi



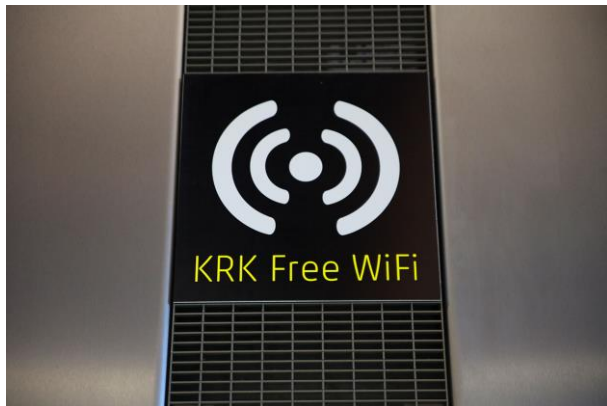
- Nowy System Informacji Wizualnej (SIW)
- Spójność SIW na całym terenie Kraków Airport
- Kontrastowe zestawienie kolorów na tablicach
- Niestandardowe rozwiązania w zakresie tzw. *wayfinding*
- Dedykowane, niebieskie oznaczenia dla niepełnosprawnych w ramach tzw. „niebieskiej ścieżki”

Airport Service Quality (ASQ) – czas oczekiwania na check-in



- Przejęcie obowiązku kolejkowania przez służbę Need Help
- Ujednolicenie systemu kolejkowania
- Zwyczajowe stref odpraw
- Common check-in – odprawa na wszystkie rejsy danego przewoźnika (większa efektywność)
- Efektywność
- Prace nad wdrożeniem stanowisk do samodzielnego nadawania bagaży przez pasażerów (self service bag drop)

Airport Service Quality (ASQ) – dostęp do internetu / Wi-Fi



- Bezpłatne Wi-Fi na terenie terminalu pasażerskiego
- Dwie opcje czasowe połączenia (15 minut lub 60 minut)
- Odnawialne sesje bez limitu
- Identyfikacja dostępności i nazwy sieci Wi-Fi w ramach SIW
- Doraźne zwiększenie przepustowości w przypadku wystąpienia długotrwałych zaburzeń w ruchu lotniczym
- Miejsca do pracy i ładowania sprzętu elektronicznego

Airport Service Quality (ASQ) - Transport lądowy



- prawie 30% pasażerów lotniska korzysta z połączenia kolejowego w ramach Szybkiej Kolei Aglomeracyjnej (SKA)
- Promowanie wszystkich środków transportu (kolej, autobus, taxi)
- Współpraca z przewoźnikami w zakresie dostosowania rozkładu jazdy do potrzeb lotniska (klienci, pracownicy)
- Lokalizacja automatów biletowych
- Dodatkowa informacja dynamiczna
- Infrastruktura przystankowa i stacyjna

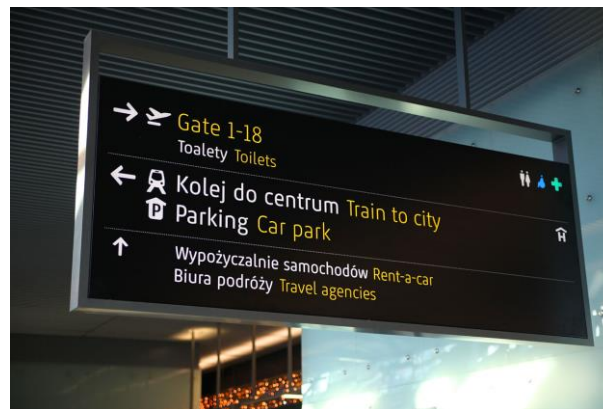
Airport Service Quality (ASQ) - Transport lądowy



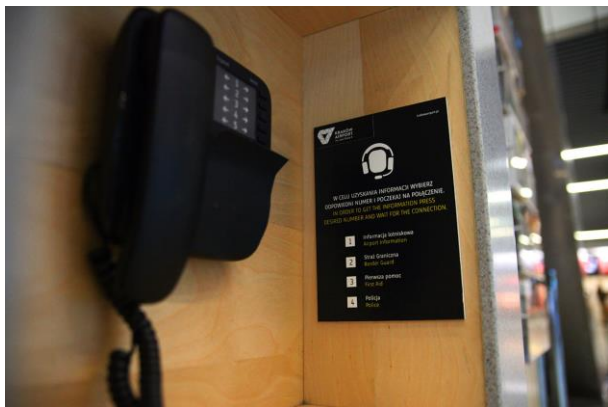
PUBLIC TRANSPORT 13:21

TIME	TYPE	CARRIAGE	LINE	DESTINATION	REMARKS
13:40	Bus	SKA1	WIELICZKA RYNEK-KOPALNIA	VIA KRAKÓW GŁÓWNY (MAIN STATION)	
13:47	Bus	252	OS. PODWALEWSKIE	CITY BUS	
13:50	Bus		POPRAD TATRY		
14:05	Bus	SKA1	KRAKÓW GŁÓWNY	BUS SERVICE	
14:17	Bus	252	OS. PODWALEWSKIE	CITY BUS	
14:20	Bus	208	DWORZEC GŁÓWNY WSCHÓD (MAIN STATION EAST)	CITY BUS	
14:39	Bus	SKA1	WIELICZKA RYNEK-KOPALNIA	VIA KRAKÓW GŁÓWNY (MAIN STATION)	
14:47	Bus	252	OS. PODWALEWSKIE	CITY BUS	
15:12	Bus	SKA1	KRAKÓW GŁÓWNY	VIA KRAKÓW GŁÓWNY	
15:15	Bus	N3	WROCLAW	VIA KATOWICE	
15:17	Bus	252	OS. PODWALEWSKIE	CITY BUS	
15:20	Bus	208	DWORZEC GŁÓWNY WSCHÓD (MAIN STATION EAST)	CITY BUS	

Dojazd do centrum Transport to the city centre



Airport Service Quality (ASQ) – Poczucie bezpieczeństwa

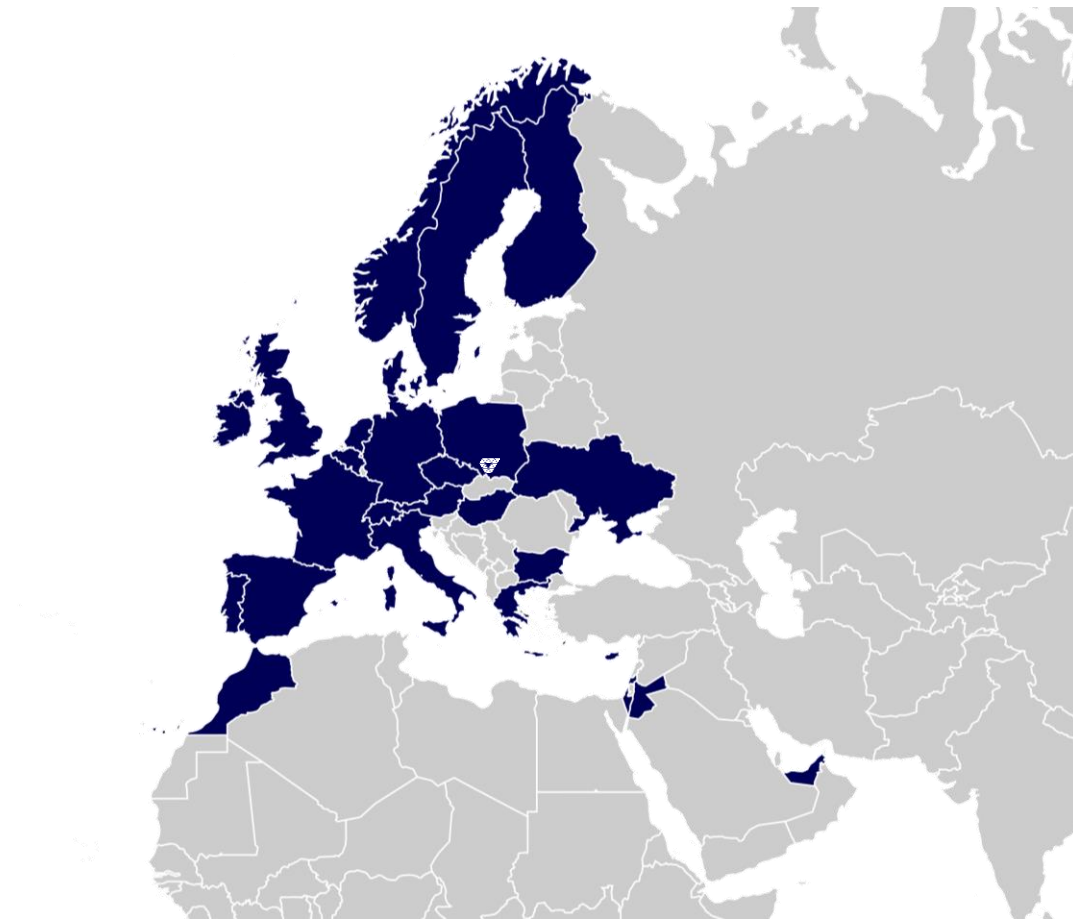


- Bezpłatne aparaty telefoniczne umożliwiające kontakt ze służbami (24h/dobę):
 - Straż Graniczna
 - Policja
 - Służba medyczna
 - Call Centre Kraków Airport
- Panele przywoławcze (służby medyczne)
- Komunikaty o niepozostawianiu bagażu i monitorowaniu obiektu terminala pasażerskiego

Kraków Airport – siatka połączeń 2018



4 kontynenty
28 krajów
22 przewoźników



Kraków Airport – siatka połączeń 2018



AEGEAN	Liverpool	Jet2.com The low cost airline	Bergen	Bournemouth	Leeds	Piza	Kopenhaga
Ateny	Lyon	Birmingham	Kopenhaga	Bristol	Lourdes	Pescara	SWISS
Austrian	Manchester	Leeds	Helsinki	Paryż	Lizbona	Marrakesz	Zurych
Wiedeń	Mediolan	Manchester	Oslo	Cagliari	Gran Canaria	Shannon	transavia
BRITISH AIRWAYS	Neapol	Newcastle	Stavanger	Chania	Liverpool	Londyn	Eindhoven
Londyn	Wenecja	KLM	Trondheim	Rzym	Madryt	Lamezia	UIA
brussels airlines	EL AL	Amsterdam	RYANAIR	Bruksela	Manchester	Sewilla	Kijów
Bruksela	Tel Awiw	LOT	Amman	Dortmund	Malta	Berlin	vueling
easyJet	Eurowings	Budapeszt	Malaga	Dublin	Malmo	Teneryfa	Barcelona
Belfast	Dusseldorf	Gdańsk	Alicante	Edinburgh	Marsylia	Tel Awiw	RYANAIR
Bristol	Stuttgart	Chicago	Ateny	Eindhoven	Neapol	Trapani	Odessa
Bazylea	FINNAIR	Warszawa	Barcelona BCN	East Midlands	Norymberga	Oslo	
Paryż	Helsinki	Lufthansa	Belfast	Frankfurt	Sztokholm	Wenecja	
Edinburgh	flydubai	Frankfurt	Mediolan	Gdańsk	Porto	Ejlat	
Genewa	Dubaj	Monachium	Birmingham	Glasgow	Pafos	Walencja	
Hamburg	IBERIA EXPRESS	norwegian.no	Burgas	Goteborg	Majorka	SAS	
Londyn	Madryt	Sztokholm	Bolonia	Barcelona GRO	Praga	Sztokholm	

Kierunki pielgrzymkowe z Kraków Airport

- Lourdes (LDE) – Lourdes
- Tel Awiw (TLV) – Ziemia Święta
- Porto (OPO), Lizbona (LIS) – Fatima
- Pescara (PSR) – Loreto
- Rzym (CIA) – Watykan
- Londyn (LHR, STN, LGW) – Canterbury
- Paryż (CDG, BVA) – Chartres
- Pescara (PSR) – Gorgano
- Wenecja (VCE, TSF) – Padwa
- Barcelona (BCN) – Montserrat

Połączenia obsługiwane są przez linie lotnicze: Ryanair, easyJet, EL-Al oraz British Airways. Czas dojazdu z lotniska do każdego z wymienionych miejsc kultu religijnego to **maksymalnie dwie godziny**.



flydubai

DXB – KRK – DXB codziennie od 8.04

KRK-DXB 23:30-07:05

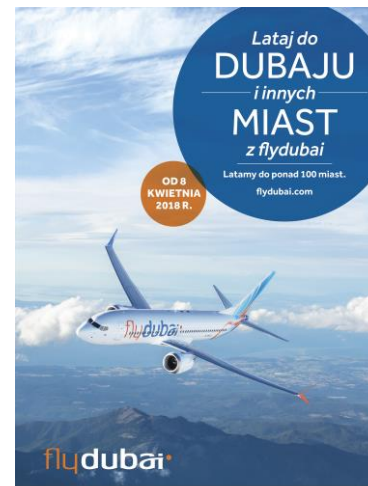
DXB-KRK 18:30-22:30



#PROSTOzKRAKOWA

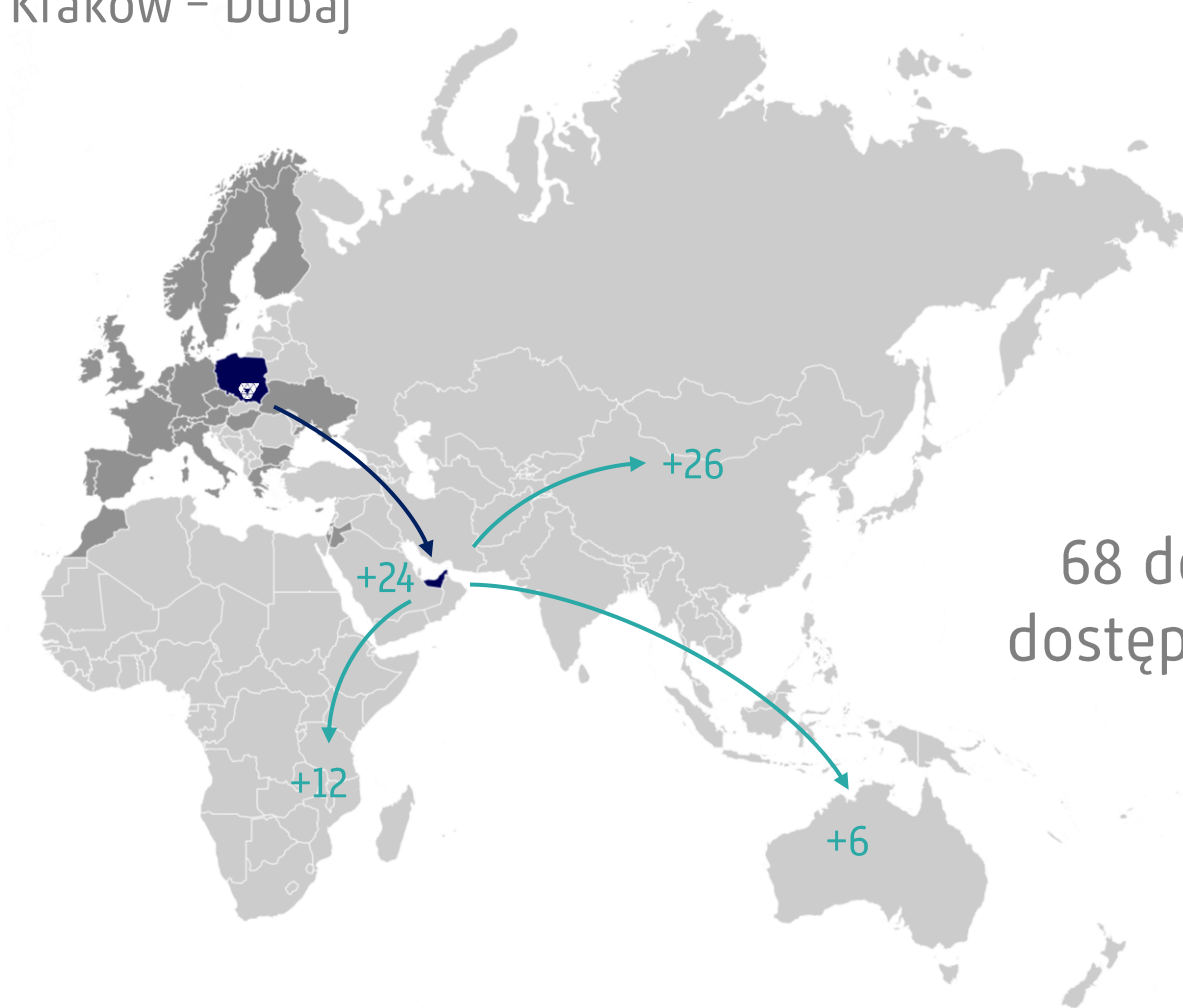


#PROSTOzKRAKOWA



#PROSTOzKRAKOWA

Kraków – Dubaj



flydubai

68 dodatkowych portów
dostępnych z 1 przesiadką

Nowe kierunki w sezonie zimowym 2018/2019

- Amman (AMM)

 **RYANAIR**

- Kijów (KBP)

 **RYANAIR**

- Lwów (LVO)

 **RYANAIR**

- Eindhoven (EIN)

 **transavia**

- Leeds Bradford (LBA)

Jet2.com



Dziękuję za uwagę