

Публичный стандарт гостеприимного сервиса международного аэропорта Новокузнецк

Гостеприимство аэропорта

Международный аэропорт Новокузнецк, шагая в ногу с инновационным развитием, непрерывно повышает качество предоставляемых услуг и уровень клиентоориентированности.

Главная ценность компании – люди, как в лице наших клиентов, ради которых мы создаём и ежедневно поддерживаем комфортную среду, так и в лице наших сотрудников, чей профессионализм позволяет сделать путь от въезда на привокзальную площадь до посадки на борт воздушного судна лёгким, безопасным и запоминающимся.

Наша миссия

Мы являемся воздушными воротами для большой промышленной агломерации и уникального туристического кластера и заботимся о Вашем комфорте, основываясь на четырех принципах гостеприимного сервиса:

Ценим время

- Стандартизируем процессы и сокращаем время выполнения сотрудником каждой операции;
- Контролируем скорость выполнения предполетных процедур;
- Реализуем мероприятия, направленные на повышение удобства прохождения предполетных процедур.

Меняемся вместе с пассажирами

- Обновили интерьер и навигацию действующего пассажирского терминала;
- Выполнили ремонт и обновление оборудования бизнес-зала, организовали шведскую линию питания;
- Предоставляем бесплатный Wi-Fi.

Заботимся о каждом пассажире

- Внедрили стандарты сервиса для сотрудников, гарантируя высокое качество обслуживания;
- Оказываем помощь пассажирам с ограниченными возможностями здоровья;
- Предоставляем комнату матери и ребенка для вылетающих и прибывающих пассажиров с детьми.

Ценим обратную связь

Улучшаем сервис на основании полученной от пассажиров обратной связи:

- Строим новый пассажирский терминал для внутренних и международных рейсов, оборудованный телескопическими трапами;
- Реконструировали парковочный комплекс;
- Увеличили количество стоек регистрации, предполетного досмотра и посадки;
- Увеличиваем количество посадочных мест, чтобы облегчить ожидание рейса пассажирами;
- Проводим тренинги для сотрудников и организуем стажировку в лучших аэропортах страны для оказания качественного сервиса.