

# ACI Customer Experience Global Summit

#Imprezy branżowe #Infrastruktura #Lotnictwo cywilne #Transport lotniczy 16 września 2022

W połowie września br. w Krakowie odbyła się doroczna konferencja ACI Customer Experience Global Summit, której hasłem przewodnim była *Re/humanizacja doświadczenia użytkowników portów lotniczych (Re/humanizing the airport experience)*. Gospodarzem konferencji organizowanej przez Międzynarodowy Rada Portów Lotniczych (Airports Council International World) był Międzynarodowy Port Lotniczy im. Jana Pawła II Kraków-Balice.



*Gospodarzem tegorocznej edycji konferencji ACI Customer Experience Global Summit, po raz pierwszy zorganizowanej w Europie, był Międzynarodowy Port Lotniczy im. Jana Pawła II Kraków-Balice*

Ważną częścią konferencji odbyła się 14 i 15 września br., ale dzień wcześniej rozpoczęło się *The Customer Experience Airport Service Quality Forum*, podczas którego zorganizowano serię paneli poświęconych zagadnieniom z dziedziny jakości obsługi podróży w portach lotniczych.

Uczestników konferencji ACI Customer Experience Global Summit powitali dyrektor generalny ACI World Luis Felipe de Oliveira, gospodarz tegorocznej edycji i prezes zarządu MPL im. Jana Pawła II Kraków-Balice Radosław Włoszek, a także minister infrastruktury Andrzej Adamczyk oraz minister funduszy i polityki regionalnej Grzegorz Puda.

Ważną konferencją ACI Customer Experience to najważniejsza na świecie impreza poświęcona poprawie obsługi użytkowników portów lotniczych, która skupia ponad 400 dyrektorów portów lotniczych wyższego szczebla, przedstawicieli urzędów lotnictwa cywilnego, ekspertów ds. portów lotniczych i kadry kierowniczej z pokrewnych branż. W tym roku główne przemówienie wygłosił Steven Van Belleghem, ważny lider opinii i autor międzynarodowych bestsellerów w dziedzinie doświadczeń klientów.

Podczas swojego wystąpienia Luis Felipe de Oliveira mówił o wzajemnych powiązaniach między różnymi aspektami doświadczenia klienta w obrębie portu lotniczego, o wpływie pandemii na zachowania konsumentów i o znaczeniu skutecznych narzędzi zarządzania: – *Choć pandemia przyspieszyła cyfryzację i wdrażanie na terenie portów lotniczych procesów bezdotykowych, to od czynnika ludzkiego zależy, czy klienci i pracownicy będą mieli doskonałe wrażenia z kontaktu z portem lotniczym. Coraz większa jakością doświadczenia klienta to efekt pracy wielu różnych osób zaangażowanych w ten proces, a także rezultat działania technologii wdrażanych w obrębie lotniska. To jasno pokazuje, jak ważne są zasoby, dzięki którym porty lotnicze mogą utrzymywać i wzmacniać przewagę konkurencyjną, takie jak program ACI Airport Customer Experience Accreditation, który daje kompleksowy ogólny obraz zarządzania doświadczeniem klienta w interakcji z lotniskiem.*

Podczas konferencji, w ramach działań na rzecz bardziej integracyjnego, sprawiedliwszego i lepiej dostępnego systemu transportu lotniczego dla wszystkich, Airports Council International uruchomiła 14 września br.

pierwszy w swoim rodzaju program akredytacji w zakresie poprawy dostępności dla osób z niepełnosprawnościami (Accessibility Enhancement Accreditation program). Program ten oferuje portom lotniczym możliwość poprawiania dostępności dla pasażerów z niepełnosprawnościami.

Akredytacja ma na celu pomóc lotniskom w zmierzeniu, ocenie i usprawnieniu zarządzania dostępnością i kulturą dostępności. Program, opracowany przez ACI przy udziale przedstawicieli portów lotniczych, partnerów branżowych i grup działających na rzecz poprawy dostępności, takich jak Universal Access, Rick Hansen Foundation, Mima Group, Easy Travel Seat i Customer Centric Consulting, opiera się na istniejących międzynarodowych najlepszych praktykach i zaleceniach, w tym tych zaproponowanych w podręczniku *ACI Airport and Persons with Disability Handbook*.

– Około 15% światowej populacji ma jakąś niepełnosprawność. Porty lotnicze muszą być przygotowane na wzrost liczby starszych pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej oraz podróżnych z widocznymi i niewidocznymi niepełnosprawnościami. W związku z tym, zarówno ACI jak i jej partnerzy branżowi traktują sprawę dostępności jako priorytet, co przejawia się na różne sposoby, począwszy od zabiegania o jej poparcie aż po zapewnienie przywództwa. Nowy program Accessibility Enhancement Accreditation umożliwia naszym członkom wejście na światową scenę poprawy dostępności na lotniskach. Cieszymy się z wkładem, jaki w naszą pracę na rzecz wspólnego celu – poprawy dostępności – mają grupy działające na rzecz dostępności. Dziękujemy tej Organizacji Międzynarodowego Lotnictwa Cywilnego (ICAO) za wsparcie programu – powiedział dyrektor generalny ACI World Luis Felipe de Oliveira.

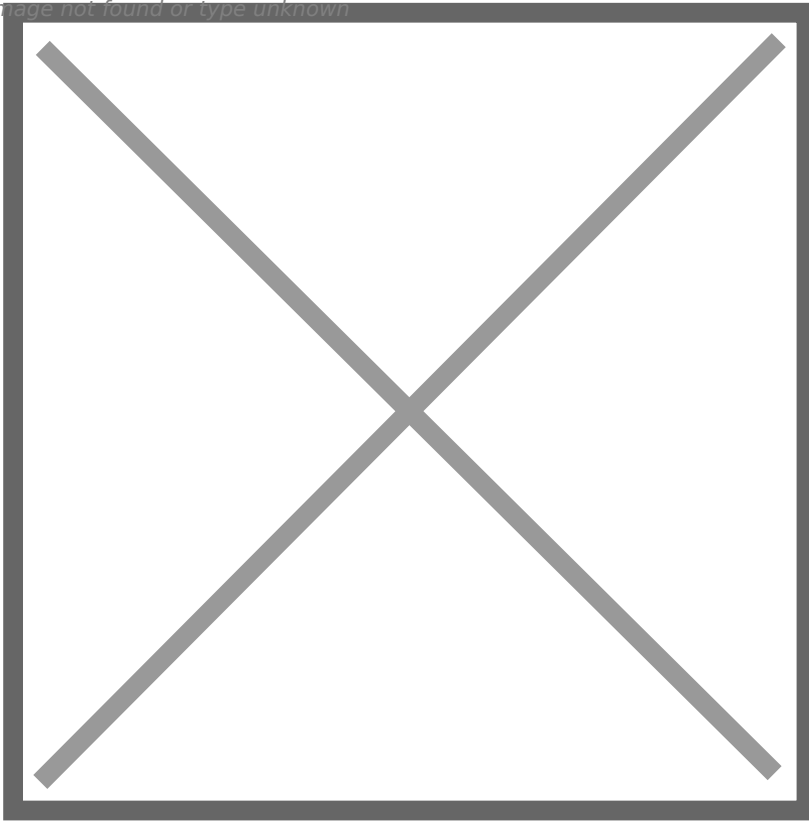
Program Accessibility Enhancement Accreditation ma na celu poprawę dostępności lotnisk dla osób starszych i o różnych poziomach sprawności. Realizacji tego celu ma służyć poddawanie lotnisk na całym świecie formalnej ocenie w ramach takich programów jak Rick Hansen Foundation Accessibility Certification oraz fakt, iż w swoich projektach i infrastrukturze uwzględniają zasady projektowania uniwersalnego.

– Chcielibyśmy pogratulować ACI zaznaczenia jej roli silnego lidera, w wymiarze światowym, dzięki uruchomieniu nowego programu akredytacji w zakresie poprawy dostępności dla osób z niepełnosprawnościami, opracowanego we współpracy z członkami tej organizacji. Porty lotnicze mogą teraz zacząć wprowadzać trwałe zmiany zmierzające do zapewnienia sprawiedliwej obsługi i doświadczenia wszystkim swoim klientom, w każdym wieku i o różnym poziomie sprawności, a zwłaszcza 1,3 miliarda ludzi na całym świecie żyjących z niepełnosprawnościami. Integracyjne lotniska sprawią, że nikogo nie zostawimy w tyle – powiedział dyrektor generalna organizacji Universal Access, Paudie Healy.

Poprawa dostępności jest ważnym priorytetem dla międzynarodowego transportu lotniczego, a nowy program ACI jest w pełni zgodny z obecną polityką ICAO dotyczącą transportu osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Ta nowość przychodzi w bardzo dobrym momencie, biorąc pod uwagę, że w listopadzie tego roku zacznie obowiązywać pięć nowych standardów ICAO dotyczących dostępności, w uzupełnieniu do trwających obecnie prac nad nowymi wytycznymi w zakresie dostępności, prowadzonych przez nasz panel ds. facylitacji. Pragniemy pogratulować ACI wysoce integracyjnego podejścia, jakie przyjęła przy opracowywaniu tej bardzo ważnej nowej akredytacji dla portów lotniczych na całym świecie – skomentował Sekretarz Generalny ICAO Juan Carlos Salazar.

Image not found or type unknown

*Podczas uroczystej gali w Muzeum Lotnictwa Polskiego akredytację ACI Airport Customer Experience na poziomie 2 otrzymał Międzynarodowy Port Lotniczy im. Jana Pawła II Kraków-Balice / Zdjęcia: Międzynarodowy Port Lotniczy im. Jana Pawła II Kraków-Balice*



Tego samego dnia, podczas uroczystej kolacji w Muzeum Lotnictwa Polskiego w Krakowie, wspieranej przez MPL Kraków-Balice, odbyło się rozdanie nagród ASQ Awards i ceremonia Customer Experience Accreditation, podczas której krakowskie lotnisko otrzymało akredytację ACI Airport Customer Experience na poziomie 2. Wyróżnienie to przyznawane jest portom lotniczym, które w swojej działalności stale dążą do podnoszenia standardów obsługi pasażerów, ich komfortu i bezpieczeństwa w czasie podróży.

Przyznawane co roku przez ACI World nagrody ASQ Awards stanowią natomiast wyraz uznania dla działań portów lotniczych na całym świecie, które doskonałą obsługę klienta w oparciu o dane pochodzące z renomowanych badań ankietowych odlotów i przylotów, prowadzonych przez ASQ. ASQ to uruchomiony w 2006 roku wiodący światowy program badania satysfakcji pasażerów na lotniskach, w którym uczestniczy blisko 350 portów lotniczych z 95 krajów.

W ostatnim dniu konferencji, 15 września br., nastąpiło uroczyste przekazanie organizacji kolejnej edycji konferencji ACI Customer Experience Global Summit południowokoreańskiemu portowi lotniczemu Seul-Inczon.

*Na podstawie informacji Marcina Sigmunda.*