

PDF Printer-friendly

# Progetti di customer relationship

---

ViaMilano

Nel corso del 2012 si è attuato il consolidamento del servizio ?ViaMilano? dal punto di vista della comunicazione. Fra gli ulteriori servizi offerti ai passeggeri che usufruiscono di ?ViaMilano? si segnalano:

- desk di accoglienza bagagli presso i quali i passeggeri in transito possono consegnare il proprio bagaglio per i trasferimenti all'interno del sedime aeroportuale dedicati ai clienti del servizio ?ViaMilano? con nave;
- un percorso agevolato per i controlli di sicurezza in aeroporto che consente ai clienti un risparmio dei tempi;
- sconti per lo shopping presso Milano Malpensa;
- un'assicurazione gratuita che stabilisce il rimborso delle spese per l'acquisto di un volo alternativo in caso di cancellazione;
- la connessione gratuita al Wi-Fi;
- l'accesso alle sale VIP.

SEA, al fine di portare a conoscenza dei propri clienti il servizio ?ViaMilano? ha realizzato un apposito piano di Customer Relationship Management

Nel 2012 le direzioni Customer Care e Sistemi Informativi hanno realizzato, nell'ambito della ?online strategy?

Nel corso del 2012 gli utenti registrati nel sistema CRM SEA hanno superato quota 400.000. Il trend molto positivo ha permesso di realizzare Family Friendly Airport

Nel 2012 è stato avviato il progetto ?Family Friendly Airport?. L'iniziativa, volta ad agevolare le famiglie in partenza, ha permesso di creare un ambiente più accogliente e sicuro per i clienti.

In tal senso SEA ha messo a punto una collaborazione con la società editoriale Edizioni Piemme, coordinata da Geronimo Stilton. Nel terminal di Malpensa 1 dal 21 dicembre 2012 al 3 gennaio 2013 l'immagine di Geronimo Stilton ha indirizzato i clienti verso un'area dedicata per evitare le code ai filtri di sicurezza. Offrire un canale riservato alle famiglie per SEA significa anche velocizzare il processo di check-in.

Natale è stata la prima occasione d'incontro con Geronimo Stilton e l'iniziativa proseguirà anche nel 2013. Il progetto piattaforma digitale integrata.

Nell'ambito delle iniziative tecnologiche previste da EXPO 2015 con la collaborazione di CEFRIEL, SEA è impegnata in un progetto di Restyling del desk info

È proseguito il processo di rinnovamento dei banchi informazione a Linate e Malpensa. Il primo desk info di nuova concezione è stato inaugurato a Linate. Il nuovo design del banco risponde alla necessità di migliorare la percezione del cliente in merito al servizio di informazione.

La scomparsa della barriera tra operatore e passeggero (il vetro) e la forma circolare e non più squadrata del banco, ha permesso di creare un ambiente più accogliente e sicuro per i clienti.

PR5

- 

---



---



---



---



---