

Baltour ai vertici in Italia per soddisfazione del cliente

L'indagine "Campioni di servizio" la pone al primo posto nel settore trasporto passeggeri su gomma

Prima azienda in Italia, nel settore bus, per soddisfazione al cliente. È il lusinghiero risultato ottenuto da Baltour nell'ambito dell'inchiesta sul servizio offerto alla clientela dalle aziende, pubblicato oggi da "Corriere Economia", l'inserto economico del lunedì del "Corriere della Sera".

I dati dell'indagine, intitolata "Campioni di servizio", sono stati elaborati dall'Istituto Tedesco Qualità e Finanza (Itqf), fondato dalla rivista Focus Money del gruppo Burda, e sono il risultato di un sondaggio online - 74.275 le interviste effettuate - su un campione della popolazione rappresentativo per area, sesso, età. Sono state analizzate in totale 274 aziende di 49 settori.

Nel settore treni e bus, Baltour ha conquistato il primo posto con un gradimento del 61,4%, il più alto del comparto trasporto passeggeri con autobus e il secondo del settore dopo Italo (Ntv) che però gestisce solo servizi di trasporto passeggeri su rotaie. Un ottimo risultato lo conquista anche un'altra azienda del Gruppo Baltour, Eurolines, prima tra le aziende che erogano servizi di trasporto internazionale con bus e al quinto posto tra quelle inserite nel campione dopo Trenitalia.

«Accogliamo con piacere questi risultati – commenta il presidente del Gruppo Baltour, Agostino Ballone – a ulteriore conferma di uno sforzo orientato da sempre alla soddisfazione del cliente. Un risultato, quello raggiunto, che non appare affatto scontato dato che la domanda posta dagli intervistatori era se il cliente avesse ricevuto o meno un servizio molto buono dall'azienda. Il nostro Gruppo, con Baltour ed Eurolines, ha ampiamente soddisfatto le nostre migliori aspettative in un settore in cui il punteggio medio del servizio non supera il 60%. Trattasi di una conferma del buon lavoro che stiamo svolgendo che ci ha portato a confrontarci con le eccellenze nazionali del trasporto anche ferroviario; consideriamo tale risultato un punto di partenza sul quale migliorarci ulteriormente confidando sull'apporto determinante di tutto lo staff Baltour».

Da ricordare che il Gruppo Baltour, con i suoi marchi Baltour, Eurolines e Sena, collega ogni giorno 17 regioni italiane, 23 nazioni europee e oltre 500 destinazioni. Di recente, il Gruppo ha ampiamente rinnovato la propria flotta.