

## La lettera di Altavilla

Gentili colleghe e colleghi,  
è trascorso quasi un mese dall'avvio delle attività operative di ITA Airways ed abbiamo iniziato ad operare anche su voli di lungo raggio con il primo collegamento verso New York.

Le aspettative del mercato e dei nostri clienti sono alte e, conseguentemente, ogni errore comporta il rischio di critiche severe.

Per questa ragione è necessario che sin dall'inizio il nostro servizio si distingua per uno standard elevato, nell'attenzione e nella cura dei passeggeri.

Questo non si è verificato alcuni giorni addietro quando, a bordo di un nostro volo, un passeggero si è rivolto al personale di cabina chiedendo assistenza per il suo bagaglio, ma non ha ricevuto il necessario supporto da parte dell'equipaggio, che non ha avuto un atteggiamento proattivo per risolvere il problema del nostro cliente.

Quanto accaduto riguarda tutti coloro che lavorano in ITA Airways e non solo chi era in servizio su quella tratta: la centralità del cliente e la qualità del servizio sono un obiettivo primario della strategia di ITA e richiedono il contributo fattivo di ciascuno.

Come ho avuto modo di illustrare nel corso dell'evento del 15 ottobre u.s. sarà implementato un sistema strutturato di rilevazione della soddisfazione del cliente (Net Promoter Score) ed anche una parte della retribuzione di tutti i dipendenti sarà collegata all'andamento di questo indicatore attraverso il Premio di Risultato.

Per questo motivo i comportamenti di ognuno dovranno essere ispirati quotidianamente a promuovere qualsiasi iniziativa che tenda alla migliore gestione dell'assistenza alla clientela affinché questa percepisca immediatamente il cambiamento rispetto al passato.

Tra l'altro una particolare attenzione andrà rivolta – da parte del Personale di Cabina – all'accoglienza dei passeggeri ed anche alla gestione dei bagagli a bordo, affinché questi siano collocati nelle cappelliere più vicine, in modo da agevolare le operazioni di imbarco e sbarco e migliorare l'esperienza di viaggio sui nostri aerei.

I clienti saranno i principali giudici del nostro successo e curare ogni dettaglio del servizio che offriamo è la migliore garanzia per il nostro futuro.

E, soprattutto, i comportamenti scorretti, poco professionali, arroganti o ineducati di un singolo rischiano di compromettere la raggiungibilità dell'obiettivo NPS dell'azienda con conseguente negativo impatto sul mancato pagamento del Premio di Risultato di tutti.

Ciascuno di voi ha una responsabilità anche verso i colleghi per quanto attiene alla

soddisfazione del cliente.

Proprio a garanzia della tutela di tutti coloro che lavorano con scrupolo e attenzione simili comportamenti individuali saranno sempre puniti secondo la disciplina del nostro Regolamento Aziendale.

Contiamo sul contributo di tutti per dimostrare nei fatti che la soddisfazione del cliente è davvero la nostra più importante priorità.

**Alfredo Altavilla**