



Diass, ce 26/05/2021

COMMUNIQUE DE PRESSE :

L'Aéroport Dakar Blaise Diagne passe au niveau 2 de l'Accréditation ACI ASQ Airport Customer Experience

L'aéroport Dakar Blaise Diagne vient de passer à la vitesse supérieure en recevant l'Accréditation au niveau 2 du Airport Customer Experience Accreditation ce 25 mai 2021. Cette accréditation entérine les actions d'amélioration continue apportées par l'aéroport et l'ensemble de ses partenaires présents sur le circuit des passagers dans le but d'offrir une meilleure expérience aux passagers.

Le programme « Airport Customer Experience Accreditation », de l'ACI Monde est le premier programme d'Accréditation mondiale de la gestion de l'expérience client conçue spécifiquement pour l'industrie aéroportuaire et dédié aux aéroports membres de l'ACI. L'objectif clé de l'accréditation ACI Airport Customer Experience est d'aider les aéroports à améliorer leurs pratiques pour répondre aux attentes en constante évolution de leurs clients et promouvoir un impact positif direct sur la satisfaction du client. Le programme d'accréditation comporte cinq niveaux et guide les aéroports dans leur approche gestion de l'expérience client dans le but d'identifier de nouvelles pratiques à développer à court et à long terme afin de progresser de façon continue. Le programme fournit aux aéroports l'évaluation de la gestion de l'expérience client actuelle et la mesure de la façon dont l'expérience client sera améliorée avec les différentes entités aéroportuaires concernées intervenant sur le parcours du passager.

Le niveau 2 confirme que l'aéroport promeut une stratégie claire d'expérience client et des outils associés ; et que ces derniers sont gérés par un professionnel de l'expérience client qui pilote un groupe aéroportuaire transversal dédié à l'amélioration de l'expérience passager.

La dernière action d'envergure pour améliorer continuellement l'Expérience Clients à l'aéroport Blaise Diagne a été le Customer week du mois d'Avril 2021. Cette semaine du Passager a vu la participation de tous les partenaires de l'aéroport (Lagardère, Secco, Infinite, etc) ainsi que de l'ASPT pour toujours offrir une Expérience chaleureuse aux passagers, ancrée dans la Téranga sénégalaise et ainsi promouvoir la destination Sénégal.

Cette accréditation s'inscrit donc dans la démarche stratégique de l'Aéroport Blaise Diagne de se démarquer et de devenir l'aéroport de référence dans la sous-région. Cette stratégie soutient le souhait exprimé du gouvernement du Sénégal de développer le Hub aérien et relancer l'industrie du transport aérien et du tourisme.

Pour rappel, le 27 janvier 2020, l'aéroport Dakar Blaise Diagne était devenu le premier aéroport accrédité en Afrique en matière d'amélioration continue de l'expérience clients.