

Comment YVR a réussi à améliorer son service à la clientèle et sa prise de décision

Nous avons fourni à l'aéroport international de Vancouver (YVR) de pertinents constats clés afin d'améliorer la qualité de son service à la clientèle, de ses services/aménagements, de ses décisions opérationnelles et de ses communications.

Objectifs

Aider YVR à miser davantage sur un service axé sur le client en se basant sur des constats clés orientés sur les besoins et les attentes de ce dernier.

Nous sommes le principal partenaire de recherche d'YVR. Depuis 2021, nous l'aidons à atteindre des objectifs clés, notamment : améliorer la satisfaction des passagers, améliorer la segmentation de la clientèle, aider à mieux comprendre tout le processus de voyage des passagers, mesurer la perception de la marque au sein de la communauté, et bien plus.

Méthodologie

Nos différentes approches:

1. Études mensuelles auprès des passagers
2. Études de segmentation en ligne
3. Études auprès des résidents de la Colombie-Britannique quant à leur perception d'YVR
4. Entretiens ethnographiques avec des passagers
5. Bâtir une communauté en ligne personnalisée pour récolter des données qualitatives et quantitatives

Résultats

YVR a tiré parti des constats clés que nous lui avons fournis pour :

1. Mesurer ses performances à l'aide d'indicateurs clés (KPI)
2. Améliorer l'expérience des passagers et des membres du personnel
3. Orienter ses stratégies et ses décisions de façon éclairée
4. Développer des stratégies de communication adaptées aux passagers et à la communauté.

[Cliquez ici pour discuter avec notre équipe](#)