

# Авиакомпании США среди наименее любимых компаний



Были опубликованы 19 самых ненавистных компаний среди американских потребителей. Подавляющее большинство нелюбимых компаний принадлежат к одному из трех секторов: авиакомпании, поставщики услуг связи и банки. Уверенно ведут в непопулярности авиакомпании. Индекс непопулярности составлен на основе тысяч опросов так называемого индекса удовлетворенности клиентов (the American Customer Satisfaction Index).

Результаты представляют из себя неприятное чтение для менеджеров и акционеров авиакомпаний, поставщиков услуг связи и банков. Именно качество услуг поставщиков этих отраслей вызывает наибольшие нарекания заказчиков. Занимательно что авиакомпании оценены потребителями ниже всех. American Airlines, United Airlines и US Airways в, похоже справедливо раздражает многих американских потребителей. Но наиболее низко из авиалиний США была оценена потребителями США Delta Airlines.

Delta подвергается жесткой критике за то что сыпет на своих заказчиков дополнительную плату на каждом шагу - за питание, за багаж, за напитки на борту и др. В самом деле, авиакомпании удалось заработать дополнительных \$ 952 млн в прошлом году на дополнительных услугах. Т.е. почти вдвое больше, чем любая другая конкурирующая авиакомпания. Дополнительные сборы были также причиной нелюбви потребителей и в случае банков и поставщиков услуг связи, которые также были критикованы за длительные периоды ожидания, увеличение цен и сборов. Все это вызвало справедливый гнев общественности.

Эксперты отмечают что основные причины подобных результатов опросов не свидетельствуют о предвзятости или тенденции к неприязни авиакомпаний, а отражают отсутствие конкуренции в отрасли. В то время как поставщики продуктов или одежды вынуждены сталкиваться с гигантской конкуренцией и вынуждены баловать своих клиентов, авиакомпании и банки не прилагают столько усилий для удовлетворенности клиентов. Представители ACSI именно так объяснили результаты исследований.

Date: 2011-07-25

Article link: <http://www.tourism-review.ru/avialinii-menee-lubimy-v-usa-news2871>