

Zürich / Amstelveen, 27. Oktober 2022

KLM gewinnt APEX World Class Award 2023

Zum zweiten Mal in Folge wurde KLM (einschliesslich KLM Cityhopper) mit dem APEX World Class Award ausgezeichnet. Diese besondere Anerkennung wird von Kundinnen und Kunden sowie der Branche für Leistungen in den Bereichen Sicherheit, Kundenwohlbefinden oder Nachhaltigkeit verliehen. Gastfreundschaft und persönlicher Kontakt sind ebenfalls wichtige Faktoren. Der renommierte Preis wird jährlich von der Airline Passenger Experience Association (APEX) verliehen, welche die Wahrnehmung der Fluggäste auswertet. Die Preisträger werden auf der Grundlage weltweiter Audits und Verbraucherbeurteilungen ausgewählt. Die Fluggesellschaften müssen bereits über eine Fünf-Sterne-Bewertung verfügen.

Der World Class Award spiegelt die Leistungen in den Bereichen Service, Gästelerlebnis, Sicherheit und Nachhaltigkeit wider. KLM ist bestrebt, sich in all diesen Bereichen in der Interaktion mit den Fluggästen hervorzutun. In der Begründung der Jury heisst es: «Die Erfahrungen am Boden, in den Lounges und während der zahlreichen Audit-Flüge waren beeindruckend. Die KLM-Mitarbeitenden waren aufrichtig, freundlich und hilfsbereit gegenüber allen Gästen. Wir erleben diese Qualitäten als integralen Bestandteil der Servicekultur von KLM.»

Boet Kreiken, EVP Customer Experience: «Angesichts der operativen Herausforderungen des vergangenen Jahres am Flughafen Amsterdam Schiphol und innerhalb von KLM/KLC sowie des harten Wettbewerbs fühlen wir uns sehr geehrt, dass KLM erneut mit dem World Class Award ausgezeichnet worden ist. Wir arbeiten hart, um unsere Gäste sicher und komfortabel an ihr Ziel zu bringen. Nachhaltigkeit ist auch ein wichtiger Teil der gesamten Kundenreise. Zu den weiteren Initiativen gehören der Kauf neuer, effizienterer Flugzeuge, die Gewichtsreduzierung, wo immer dies möglich ist, und die Investition in nachhaltigeren Treibstoff. Die Tatsache, dass die Passagiere und die Fachjury uns so hoch bewerten, ist ein wunderbares Kompliment für alle KLM-Mitarbeitenden und motiviert uns, unsere Produkte und Dienstleistungen für alle unsere Fluggäste weiter zu verbessern. Die kürzliche Einführung des KLM-Produkts Premium Comfort ist dafür ein gutes Beispiel.»

APEX ist die grösste internationale Organisation, wenn es um die Wahrnehmung von Fluggästen in Bezug auf Fluggesellschaften geht und hat sich zu einer renommierten Forschungs- und Bewertungsorganisation entwickelt. Der diesjährige World Class Award wurde an acht Fluggesellschaften vergeben. Neben KLM waren dies Japan Airlines, Qatar Airways, Emirates, Xiamen Airlines, Singapore Airlines, Saudia und Turkish Airlines. Um eine Chance auf einen World Class Award zu haben, muss eine Fluggesellschaft bereits eine Fünf-Sterne-Bewertung haben.