

De T4 is de derde beste terminal ter wereld



Aan de hand van de antwoorden van meer dan 12 miljoen reizigers op 395 luchthavens over heel de wereld van de enquête uitgevoerd door de maatschappij Skytrax werd de T4 als de derde beste terminal van de wereld beschouwd. Vorig jaar stond de T4 nog op de vijfde plaats van de ranglijst.

De prijzen World Travel Awards 2013 worden georganiseerd door Skytrax, de organisatie van referentie in de luchtvaartsector over de hele wereld. De T4 van de luchthaven Madrid Barajas kreeg de prijs voor de derde beste terminal ter wereld.

In deze enquête wordt een totaal van 39 maatstaven geanalyseerd die betrekking hebben op de diensten en producten die aangeboden worden in de luchthaven: vanaf de betaling tot aan de gate, maar ook bijvoorbeeld de verbindingen en de ervaringen van de klant in de VIP-zalen.

De T4 verbetert zo zijn vijfde positie in de wereldranglijst van 2012. Begin vorig jaar stelde Iberia in samenwerking met AENA het Agora-plan in werking. Dit plan had als doel de efficiëntie, de stiptheid en de ervaring van de reiziger in de T4 te verbeteren door verschillende initiatieven op te richten in verband met de facturatie, het instappen, de verbindingen en de aankomsten.

Zowel de verbetering van de stiptheid, die nu rond 90% ligt, als ook de erkenning van klanten door de beroemde enquêtes als die van Skytrax, en

verscheidene onderscheidingen toegewezen door belangrijke organisaties van de sector zoals bijvoorbeeld de *Gold Fast Travel Award* van IATA (International Air Transport Association) of de prijs voor het "Beste Initiatief voor Hulp aan de Reizigers" door de befaamde balie *Future Travel Experience*, tonen aan dat het Agora-plan een echt succes is.