



Indagine profilazione dei passeggeri, comportamento di acquisto e giudizio area commerciale

Anno 2011

Febbraio 2012

Indice

▪ Nota metodologica	3
▪ Profilazione della clientela aeroportuale	5
✓ Variabili socio-professionali, demografiche ed economiche	6
✓ Abitudini e modalità di viaggio in aereo	8
✓ Modalità di utilizzo dello scalo	9
✓ territoriale (residenza)	11
▪ Motivazioni e comportamento di acquisto/non acquisto e customer satisfaction area commerciale e parcheggi	12
✓ Interesse verso l'area commerciale e propensione visita p.v.	13
✓ Propensione acquisto	14
✓ Customer satisfaction settore food&beverage	18
✓ Customer satisfaction settore retail	20
✓ Aspettative sull'offerta merceologica	22
✓ Customer satisfaction settore parcheggi	23

Nota Metodologica

SISTHEMA, società esperta nel settore e certificata ISO 9001:2008 per questo tipo di attività, su incarico della GESAP ha effettuato nel 2011 una indagine presso i passeggeri dello scalo di Palermo, finalizzata ai seguenti **obiettivi**

✓ **Profilazione della clientela aeroportuale rispetto alle seguenti variabili:**

- socio-professionali, demografiche ed economiche (reddito dichiarato)
- abitudini e modalità di viaggio in aereo
- modalità di utilizzo dello scalo
- territoriale (residenza)

✓ **Motivazioni e comportamento di acquisto/non acquisto customer satisfaction area commerciale e parcheggi:**

- interesse verso l'area commerciale e propensione visita del punto vendita
- propensione all'acquisto
- giudizio su alcuni parametri relativi ai p.v. del settore *food&beverage* e *retail* e sui parcheggi
- aspettative sull'offerta merceologica

Nota Metodologica

L'indagine è stata svolta mediante interviste dirette *face to face* somministrate a passeggeri in partenza, condotte in più lingue da intervistatori esperti, con la modalità **CAPI** (Computer Assisted Personal Interview). Essa si è articolata quattro sessioni nell'anno 2011, nei periodi di aprile-maggio, luglio-agosto, agosto-settembre, novembre, della durata ciascuna di 9 giorni consecutivi (incluso sabato e domenica).

Le interviste sono state somministrate durante l'intero orario operativo dello scalo, per assicurare la massima rappresentatività del campione rispetto all'universo di riferimento.

E' stato raggiunto un campione pari a **3008 interviste valide**, così suddiviso per sessione:

Campione per sessione

	Frequency	Percent	Cumulative Percent
A) Sessione aprile-maggio	753	25,0	25,0
B) Sessione luglio-agosto	751	25,0	50,0
C) Sessione agosto/settembre	752	25,0	75,0
D) Sessione novembre	752	25,0	100,0
Total	3008	100,0	

Profilazione della clientela aeroportuale

Rispetto alle seguenti variabili:

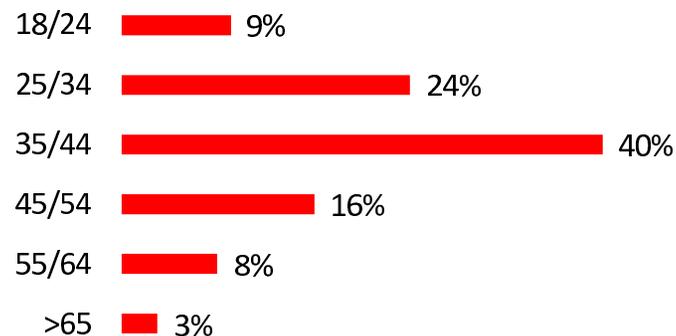
- socio-professionali, demografiche ed economiche (reddito dichiarato)
- abitudini e modalità di viaggio in aereo
- modalità di utilizzo dello scalo
- territoriale (residenza)

Profilazione clientela: variabili socio-professionali, demografiche ed economiche

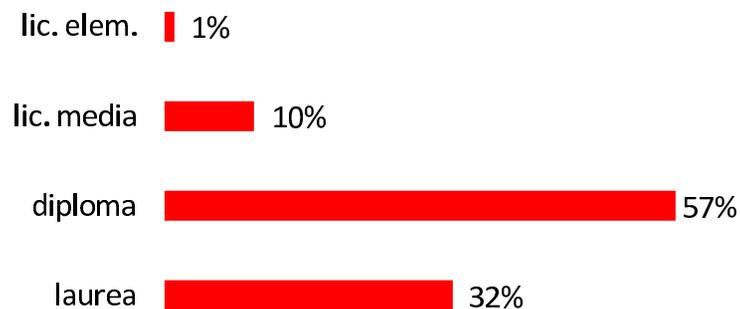
Sesso



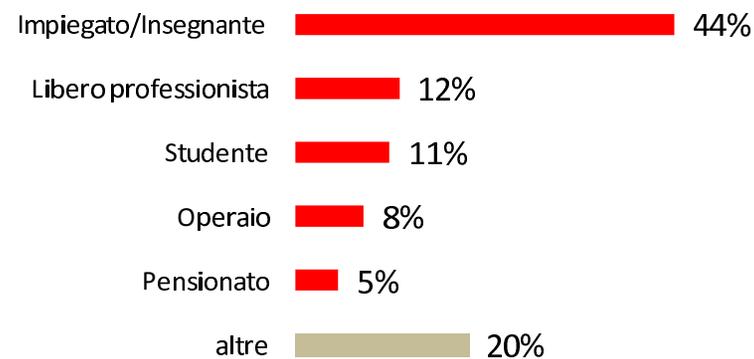
Età



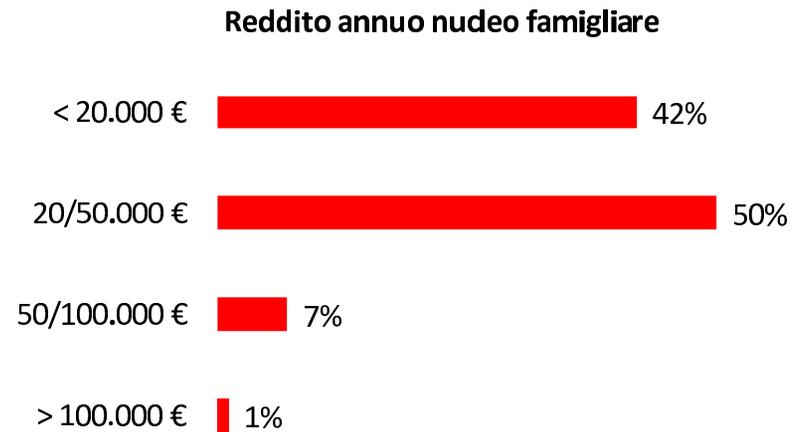
Livello di istruzione



Professione

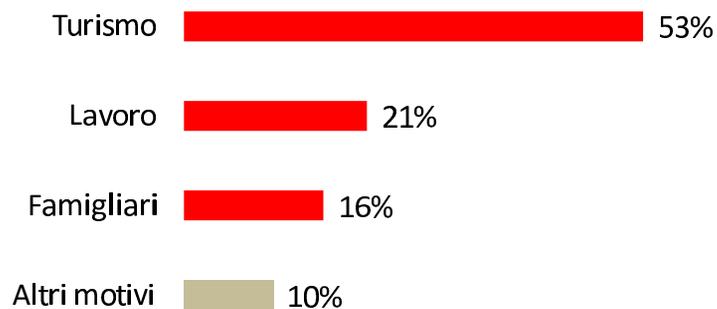


Profilazione clientela: variabili socio-professionali, demografiche ed economiche

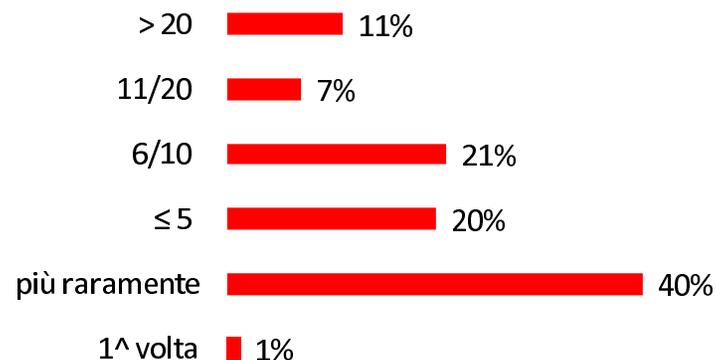


Profilazione clientela: abitudini e modalità di viaggio in aereo

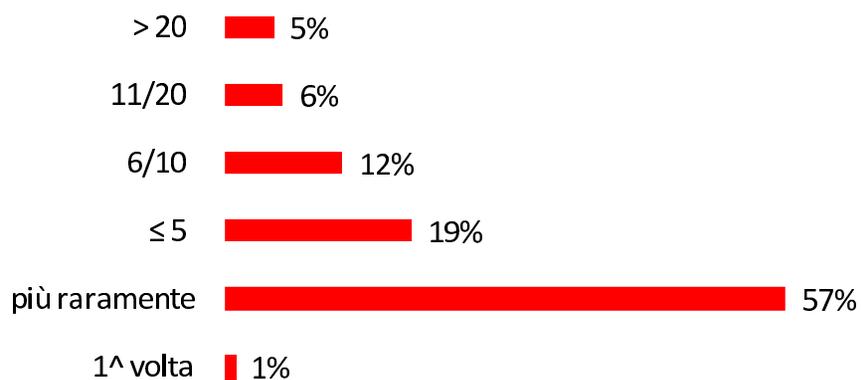
Motivo del viaggio



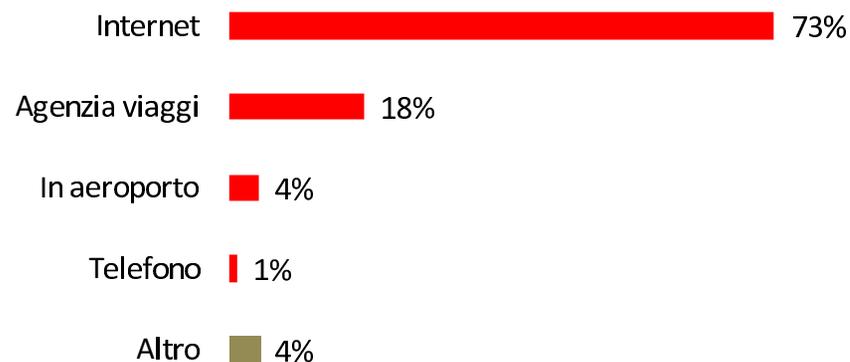
Frequenza annuale viaggi in aereo



Frequenza annuale voli compagnie low cost

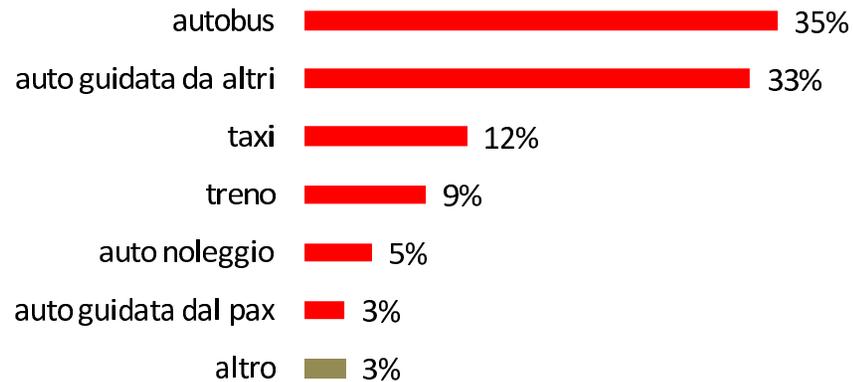


Modalità acquisto biglietto aereo

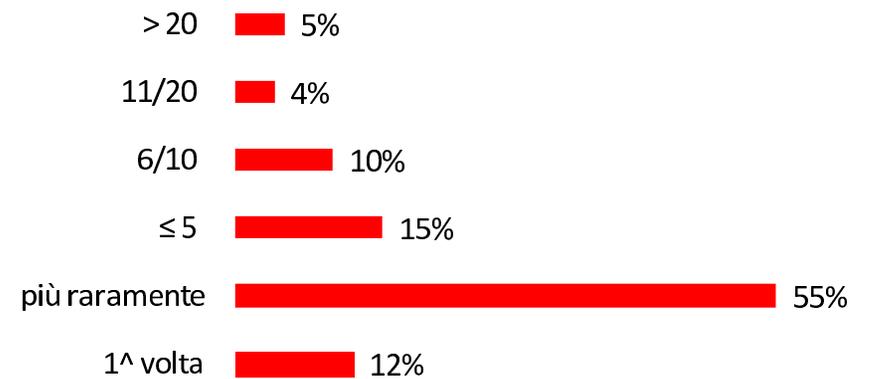


Profilazione clientela: modalità di utilizzo dello scalo

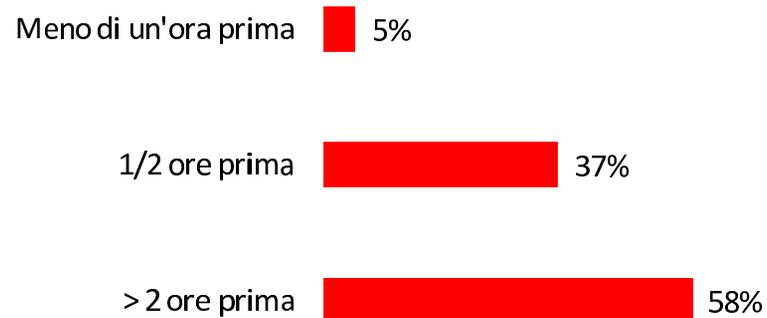
Mezzo utilizzato per raggiungere lo scalo



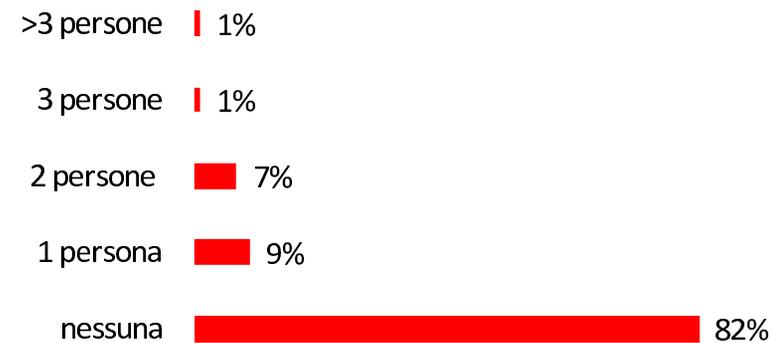
Frequenza partenza da Palermo ultimo anno



Arrivo in aeroporto prima della partenza



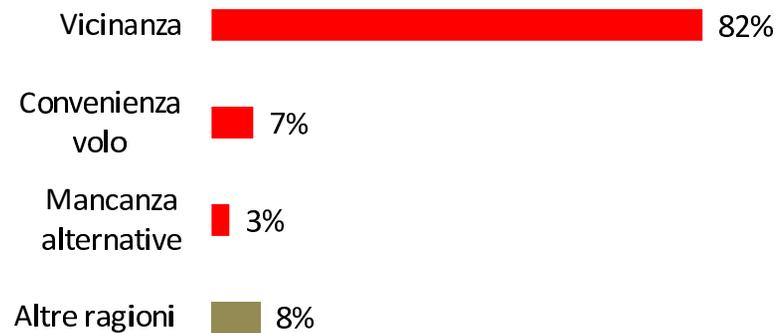
N° persone che hanno accompagnato il passeggero nello scalo



Profilazione clientela: modalità di utilizzo dello scalo

Motivo della scelta dello scalo di Palermo

(Soltanto per i residenti siciliani)



Profilazione clientela: territoriale (residenza)

Nazionalità

Italiana  91%

Straniera  9%

Le nazionalità estere più citate sono nell'ordine: Francia, Spagna, Inghilterra, Germania, Stati Uniti.

Le province italiane più citate sono nell'ordine: Palermo (56%), Roma (18%), Milano (12%), Trapani (4%), Napoli (4%), Bologna (4%), Agrigento (3%), Torino (3%), etc.

A lato valori assoluti e percentuali degli intervistati residenti nelle province siciliane.

