

SPOLEČNOSTI, KTERÉ AMERIČANÉ NEMAJÍ V LÁSCE



Nedávný výzkum přinesl zajímavé výsledky. Američané mají velmi negativní vztah k 19 společnostem, mezi nimiž se nejčastěji objevují letecké a telefonní společnosti a banky.

Magazín The Atlantic sestavil a publikoval seznam 19 domácích společností, které Američané nejvíce nenávidí. Seznam vychází z Amerického indexu spokojenosti zákazníka (ACSI), který hodnotí společnosti na základě tisíců průzkumů.

Výsledky jsou velmi nelichotivé pro banky, letecké společnosti a poskytovatele komunikačních služeb. Tato tři odvětví získala velmi nízké hodnocení, přičemž aerolinky se v tomto hodnocení umístily nejhůře. American Airlines, United Airlines a US Airways zřejmě dokázaly otrávit hodně svých zákazníků, ale ne tolik jako Delta Airlines, které se umístily na posledním místě.

Společnost Delta je terčem ostré kritiky za to, že cestující doslova bombarduje poplatky. Pasažéři platí za jídlo, pití i zavazadla na palubě. **Jen na těchto poplatcích vydělala společnost vloni 952 milionů dolarů, což je téměř dvakrát tolik co ostatní dopravci.** Právě nadbytečné poplatky vadí zákazníkům i na komunikačních službách a v bankách. Na telefonní společnosti si lidé stěžují i proto, že v případě poruchy musí dlouho čekat na opraváře. Kromě nadbytečných poplatků rozladilo veřejnost i zvýšení cen.

Výsledky průzkumů nejsou zaujaté a ani neodráží negativní postoj pasažérů k leteckým společnostem. Spíše ukazují na nedostatek konkurenceschopnosti v těchto oblastech. Zatímco v potravinářství a oděvním průmyslu funguje tvrdá konkurence a firmy musejí o zákazníka bojovat, letecké společnosti a banky si s péčí o zákazníka nemusí lámat hlavu. Takto alespoň vysvětlují výsledky průzkumu zástupci ACSI.

Date: 2011-07-25

Article link: <https://www.tourism-review.cz/ameriane-nemaji-radi-letecke-spolecnosti-news2871>