



## COMUNICATO STAMPA

### **ITA Airways: a Palermo apre il nuovo *CUSTOMER INFORMATION ASSISTANCE OFFICE* - CIAO Unicità, Cura e Accoglienza fin dal primo saluto**

Palermo 22 maggio 2024 – Oggi presso Palazzo Gamma a Palermo si è svolta la cerimonia di inaugurazione della sede siciliana del nuovo *Customer Information Assistance Office* – CIAO di ITA Airways, alla presenza dell'Assessore delle Infrastrutture e della Mobilità della Regione Siciliana, Alessandro Aricò, del Sindaco di Palermo Roberto Lagalla e dei vertici della Compagnia, rappresentati dal Presidente Antonino Turicchi, dal Direttore Generale Andrea Benassi e dalla Chief Program Office, ESG & Customer Operations Officer, Giovanna Di Vito.

I vertici di ITA Airways hanno raccontato ai presenti, fra cui i dipendenti della sede di Palermo, le istituzioni locali e i rappresentanti della stampa, il nuovo progetto di *customer care* della Compagnia nato con il DNA tutto italiano, all'insegna dell'inclusività, della competenza e dell'efficienza, al fine di rappresentare l'accoglienza del nostro Paese in modo sempre credibile e autorevole fin dal primo contatto telefonico con la clientela.

*“Sono molto felice di essere qui oggi ad inaugurare la nuova sede del nostro Customer Information Assistance Office di Palermo – ha dichiarato **Antonino Turicchi Presidente di ITA Airways** - Il nostro impegno è quello di valorizzare e far crescere le persone portandole ad esprimere a pieno il proprio potenziale, per costruire insieme un'eccellenza italiana nella customer satisfaction. Il cliente è al centro del nostro business – ha aggiunto il Presidente - e fin dalla nostra nascita ci siamo impegnati nel trovare le soluzioni migliori per soddisfare tutte le esigenze dei diversi target di clientela. Oggi abbiamo raggiunto un nuovo importante obiettivo del nostro percorso di crescita e miglioramento inaugurando questa nuova sede, che conferma inoltre l'attenzione della Compagnia alle eccellenze lavorative dei territori italiani”.*

*“Il Customer Information Assistance Office ITA Airways di Palermo, che da oggi ospiterà 178 colleghi nei suoi spazi, è stato pensato per rappresentare al meglio lo spirito e la passione delle nostre persone, l'identità e i valori della nostra Compagnia - ha dichiarato **Giovanna Di Vito Chief Program Office, ESG & Customer Operations Officer di ITA Airways** - Lo abbiamo chiamato Ciao per fare emergere da subito l'importanza che riveste per ITA Airways la relazione con il Cliente. Una semplice parola, conosciuta globalmente, in grado di esprimere da sola la confidenza, l'empatia e l'allegria, informale ed autentica, simbolo della nostra unicità, dell'accoglienza tutta italiana”.*

Tutto il personale del nuovo *Customer Information Assistance Office* di ITA Airways è stato formato per avere un approccio con il cliente sempre più friendly, positivo e accogliente, racchiudendo tutta l'unicità e la meraviglia del nostro Paese a cominciare dal saluto con cui li accoglie.

La Sicilia rappresenta, inoltre, per ITA Airways un territorio di assoluta rilevanza, vista l'importanza dei collegamenti operati per favorire la connettività del suo territorio e dei suoi Cittadini, che la Compagnia si impegna ad assicurare collegando l'Isola dagli aeroporti di Palermo e Catania con i propri aeroporti di riferimento di Roma Fiumicino e Milano Linate (con un operativo che nel picco estivo prevede oltre 150 frequenze settimanali complessive su Roma Fiumicino e circa 100 su Milano Linate) e, attraverso le



proseguono dai due aeroporti, con le destinazioni domestiche, internazionali ed intercontinentali servite dal proprio network.

A tal proposito la Compagnia ha sviluppato diverse iniziative per valorizzare il mercato siciliano, prima fra tutte l'adesione, dallo scorso 15 dicembre, all'iniziativa lanciata dalla Regione Siciliana che prevede uno sconto sui biglietti aerei per i residenti nell'Isola. ITA Airways ha inoltre lanciato il "Flight pass giovani Sicilia", un prodotto commerciale dedicato ai ragazzi dai 12 ai 25 anni che viaggiano sui voli ITA Airways da e per la Sicilia e ha previsto una tariffa "giovani Sicilia" con un livello tariffario inferiore rispetto alla classica tariffa giovani.

L'apertura del *Customer Information Assistance Office* entra quindi nel solco di questa attenzione al territorio siciliano da parte della Compagnia, con un investimento sul territorio che mette a disposizione dei propri dipendenti un luogo di lavoro innovativo e confortevole, valorizzando le eccellenze lavorative siciliane di cui si compone questo ufficio.

Il prossimo 24 maggio verrà inaugurata anche la nuova sede del *CIAO* a Cosenza, a testimonianza di un progetto in via di sviluppo e rinnovamento continuo della Compagnia.

Per informazioni alla stampa:

Pietro Caldaroni, Head of Communication & Institutional Relations

Mail: [media@ita-airways.com](mailto:media@ita-airways.com)

**Informazioni su ITA Airways**

*ITA Airways è una società partecipata al 100% dal Ministero dell'Economia e delle Finanze per l'esercizio dell'attività nel settore del trasporto aereo. L'obiettivo di ITA è quello di creare un vettore aereo efficiente, innovativo, che diventi il punto di riferimento nel garantire all'Italia una connettività di qualità sia con destinazioni internazionali, così da incentivare il turismo e il commercio con l'estero, sia all'interno del Paese, sfruttando anche la mobilità integrata. ITA Airways mette al centro della propria strategia il miglior servizio ai clienti (attraverso una forte digitalizzazione di processi che assicurino una esperienza best in class e servizi personalizzati), coniugato alla sostenibilità, declinata nel suo aspetto ambientale (nuovi aerei green e tecnologicamente avanzati, utilizzo di carburanti sostenibili), sociale (uguaglianza e inclusione per una compagnia genderless) e di governance (integrazione della sostenibilità nelle strategie e nei processi interni). ITA Airways è un membro SkyTeam da ottobre 2021.*