



COMUNICATO STAMPA

ITA AIRWAYS: DEFINITA LA MODALITA' PER IL PREMIO DI RISULTATO

SARA' EROGATO OGNI 6 MESI TENENDO CONTO DELL'EBITDAR E DEL NPS

INDIVIDUATA LA SOCIETA' CERTIFICATA "MEDALLIA" PER IL MONITORAGGIO DELL'ESPERIENZA PASSEGGERI E IL CALCOLO NPS

Roma, 2 febbraio 2022 - Lo scorso 2 dicembre ITA Airways ha introdotto il Premio di Risultato per tutto il personale, a valle della firma del contratto nazionale del lavoro. Il Premio Risultato è stato condiviso con le organizzazioni sindacali e le associazioni professionali che l'hanno riconosciuto come una quota importante della retribuzione, pari al 15%, per tutti i dipendenti.

Il premio verrà erogato ogni sei mesi in base al raggiungimento di due obiettivi: uno relativo alla redditività aziendale (Ebitdar) e l'altro riferito alla qualità del servizio al cliente (Net Promoter Score). Il Net Promoter Score (NPS) è un indicatore utilizzato da gran parte delle aziende, in tutti i settori merceologici, comprese anche le principali compagnie aeree mondiali, per misurare quanto i clienti raccomandino l'esperienza vissuta dopo aver utilizzato la Compagnia. Infatti, proprio la centralità del cliente è uno dei fondamenti su cui è stata costruita ITA Airways.

Per il monitoraggio e l'identificazione delle aree di eccellenza e di miglioramento, ITA Airways ha individuato la società "Medallia", pioniere e leader di mercato nel settore della Customer ed Employee Experience grazie alla sua pluripremiata piattaforma SaaS, Medallia Experience Cloud. Il Net Promoter Score verrà calcolato come la differenza tra la percentuale di Promotori, ossia coloro che sono molto propensi a consigliare l'esperienza avuta con la Compagnia, e coloro che mostrano scarsa disponibilità a consigliarla. Il valore NPS ottenuto verrà confrontato con il target individuato dall'Azienda e combinato con il dato di riferimento relativo alla redditività aziendale, per poi, dunque, procedere al pagamento del Premio di Risultato.

In questi mesi ITA Airways ha affrontato molte sfide che le hanno permesso di collocarsi velocemente ai vertici delle classifiche di puntualità, regolarità e soddisfazione dei clienti. I risultati positivi che sono stati ottenuti sino ad oggi sono frutto della professionalità e della dedizione di tutti i dipendenti, il punto di partenza verso la ricerca dell'eccellenza.

Per informazioni alla stampa:

Davide D'Amico

Direttore Corporate Communications ITA Airways

Mail: davide.damico@itaspa.com - media@itaspa.com

Mob: +39 335 771 5011