

Dünyanın en iyisi seçildi

22/05/2010

Skytrax şirketi tarafından yapılan 2010 yılı değerlendirmesinde Türk Hava Yolları (THY), "Ekonomi sınıfında dünyanın en iyi ikram veren hava yolu" seçilirken, "Güney Avrupa'nın en iyi hava yolu" ödülüne de ikinci kez değer bulundu.



Hava yolu şirketleri ve havalimanlarını, verdikleri hizmet ve kalite standartları yönünden 750 parametrede değerlendiren Skytrax şirketinin "havacılık endüstrisinin Oscarları" olarak adlandırılan 2010 yılı değerlendirmesinde, THY ilk kez 2007 yılında elde ettiği 4 yıldızlı hava yolu şirketi unvanını 2010 yılında da korurken, yeni başarılarına da imza attı.

Ödüller, denetim ve ödül kuruluşu Skytrax tarafından 100'ün üzerinde değişik uyruktan 17,9 milyon yolcu arasında, Temmuz 2009 ve Nisan 2010 tarihleri arasında 10 ay boyunca düzenlenen anketler ve habersiz yapılan denetimlerle belirlendi.

Yapılan değerlendirmede THY, Portekiz, İspanya, İtalya, Arnavutluk, Bosna Hersek, Bulgaristan, Hırvatistan, Yunanistan, Karadağ, Makedonya, Sırbistan, Kıbrıs Rum kesimi, Malta, Romanya ve Slovenya'nın hava yolu şirketlerini geride bırakarak, "Güney Avrupa'nın En İyi Hava Yolu" ödülünü geçen yıl olduğu gibi bu yıl da aldı. THY, ekonomi sınıfı uçak ikramında ise "Dünya'nın En İyi Hava Yolu" unvanını alarak hizmet ve kalite yolundaki ilerleyişini tescillendirdi.

Öte yandan, bir süre önce yine Skytrax tarafından yapılan denetimler sonucu THY, Avrupa'nın 4 yıldızlı tek hava yolu unvanını korurken, first class'ta da ürün ve hizmet kalitesini öteye götürerek 4,5 yıldız ile 5 yıldızlı olma hedefine bir adım daha yaklaştı.

Uzun hatlarda first, business, ekonomi, kısa hatlarda business, ekonomi sınıfında yapılan değerlendirmelerin tümünde THY, Avrupa'nın tüm sınıflarında 4 yıldızlı olan tek hava yolu oldu.

-MÜŞTERİ BİZİM PATRONUMUZ-

THY Genel Müdürü Temel Kotil, AA muhabirine, ödüllere ilişkin yaptığı değerlendirmede, 2007 yılını "kalite yılı" ilan eden THY'nin bunun sonuçlarını almaya başladığını söyledi.

Kaliteye yönelik projeler kapsamında, 2007 yılında, Avusturya kökenli ikram şirketi Do&Co ile hisselerinin yarısı THY'ye ait olan Turkish Do&Co şirketinin kurulduğunu ve Skytrax tarafından değer görülen "Ekonomi Sınıfında En İyi İkram" ödülü sürecinin temellerinin atıldığını belirten Kotil, 2006 yılında yüzde 50 seviyelerinde bulunan kabin içi ikram memnuniyet seviyesinin bugün yüzde 95'in üzerine çıktığını kaydetti.

"Yolcu odaklı" bir politika izlediklerini ifade eden Kotil, "Ürün kalitesi bizim için çok önemli. Müşterimiz aynı zamanda bizim patronumuz" dedi.

Kotil, dünyada "marka eşittir kalite" ve "marka eşit değildir kalite" şeklinde iki fikrin çatıştığını kaydederek, kendilerinin "marka eşittir kalite" anlayışını benimsediklerini söyledi.

Alınan ödüllerin kendisine onur verdiğini ifade eden Kotil, THY'nin 5 yıldızlı bir hava yolu şirketi olma yolunda emin adımlarla ilerlediğini vurguladı.

Avrupa'daki hava yolu şirketlerinin düşük maliyetli hava yolu şirketi Ryanair ile rekabet edebilmek için servis kalitesine önem vermediğini ifade eden Kotil, kaliteyi ön planda tutan THY'nin, Avrupa'ya kaliteyi götürdüğüne, bu yıl taşıyacakları 16 milyon yurt dışı yolcunun yüzde 67'sini Avrupalı yolcuların oluşturacağına dikkat çekti.

Kotil, "Biz Avrupa'ya kaliteyi çok kolay satıyoruz. Bu da diğer hava yollarının yolcu kayıplarına sebep oluyor" diye konuştu.

THY'nin kabin içi eğlence sistemlerinde (IFE) Avrupa'nın en iyi 3. hava yolu olduğunu belirten Kotil, IFE sistemlerinin sadece geniş gövdeli uçaklarda hizmet vermekle kalmayıp, 2011 yılından itibaren filoya katılacak A321 ve B737-800 uçaklarının tüm yolcu koltuklarına yerleştirileceğini, LCD ekranı ile dar gövdeli uçaklardaki yolcuların da diledikleri film, müzik, dizi veya programı izleme imkanını bulacağını söyledi.

Kotil, kayıp bagaj konusunda 2006 yılından bu yana daima "Avrupa Hava Yolları Birliği" içerisinde bagaj kayıp oranı en düşük üç hava yolu arasında yer alan THY'nin, yürütülen projelerle kayıp oranını daha da aşağıya çekmeyi hedeflediğini belirtti.

Sipariş edilen yeni uçakları ile yolcularına konfor seviyesi en üst düzeyde olan bir uçuş deneyimi yaşatmayı hedeflediklerini vurgulayan Kotil, bu bağlamda siparişi yeni tamamlanan tek koridorlu uçaklarda "business class" koltuklarının ekonomiye dönüştürülme özelliğinin kaldırılarak, daha geniş bir konfor alanı oluşturulduğunu sözlerine ekledi.