

Certified Smile maakt het verschil

September
2024

Rotterdam The Hague Airport

In vogelvlucht

Regionale luchthaven
tussen Rotterdam en
Den Haag

Derde luchthaven
van Nederland

**Ruim 50
bestemmingen**
in Europa

Sturen op **gastvrijheid als
strategie**

Kleinschaligheid is
onderscheidend

2,2 miljoen passagiers
per jaar

Piek: 1.200 pax
per uur



Rotterdam The Hague Airport

Merkbelofte maakt verantwoordelijk



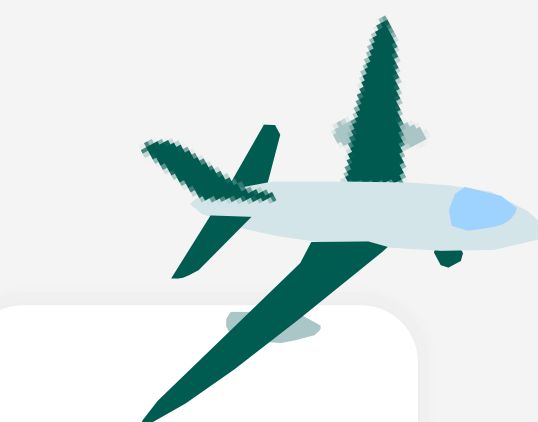
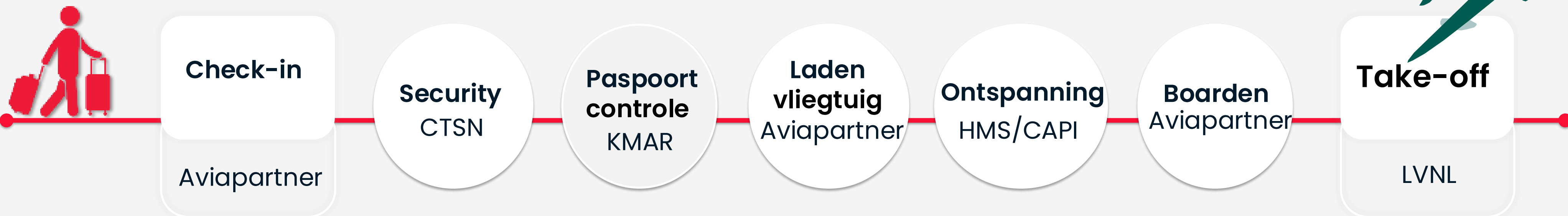
Snel, efficiënt en gastvrij
met een glimlach



Passagiers staan bij ons
centraal



Samen met onze
partners zorgen voor
een efficiënt proces



Take-off

LVNL

Rotterdam The Hague Airport

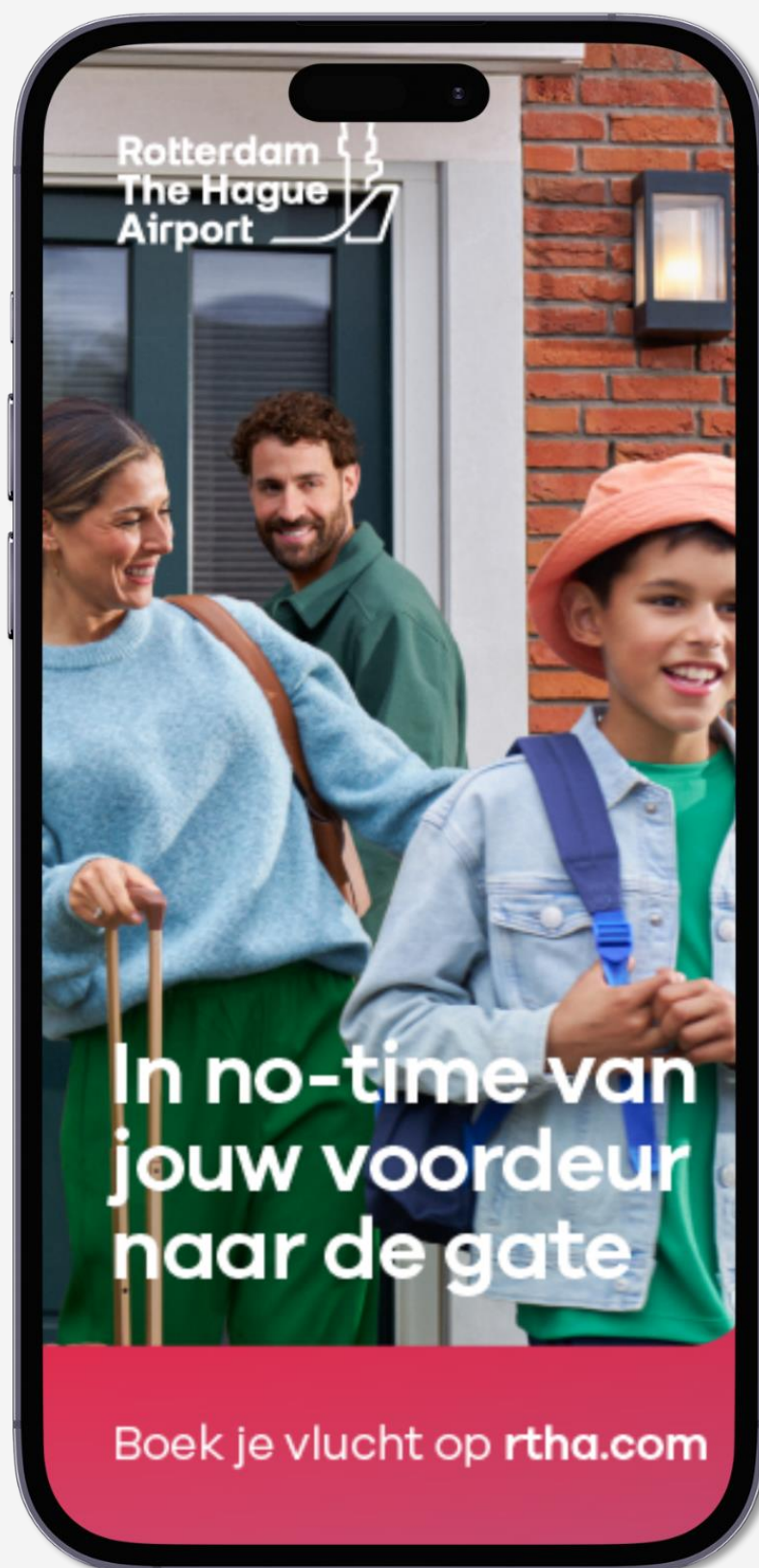
Merkbefofte maakt verantwoordelijk



Rotterdam
The Hague
Airport

In een
oogwenk van
de auto naar
de gate

Boek je vlucht op rtha.com



Rotterdam
The Hague
Airport

In no-time van
jouw voordeur
naar de gate

Boek je vlucht op rtha.com



Rotterdam
The Hague
Airport

Vlot van de
koffie naar
de gate

Boek je vlucht op rtha.com

Rotterdam The Hague Airport

Waarmaken merkbelofte

Hoe onze passagiers zich voelen



Thuis voelen

RTHA voelt als mijn thuis en als thuiskomen



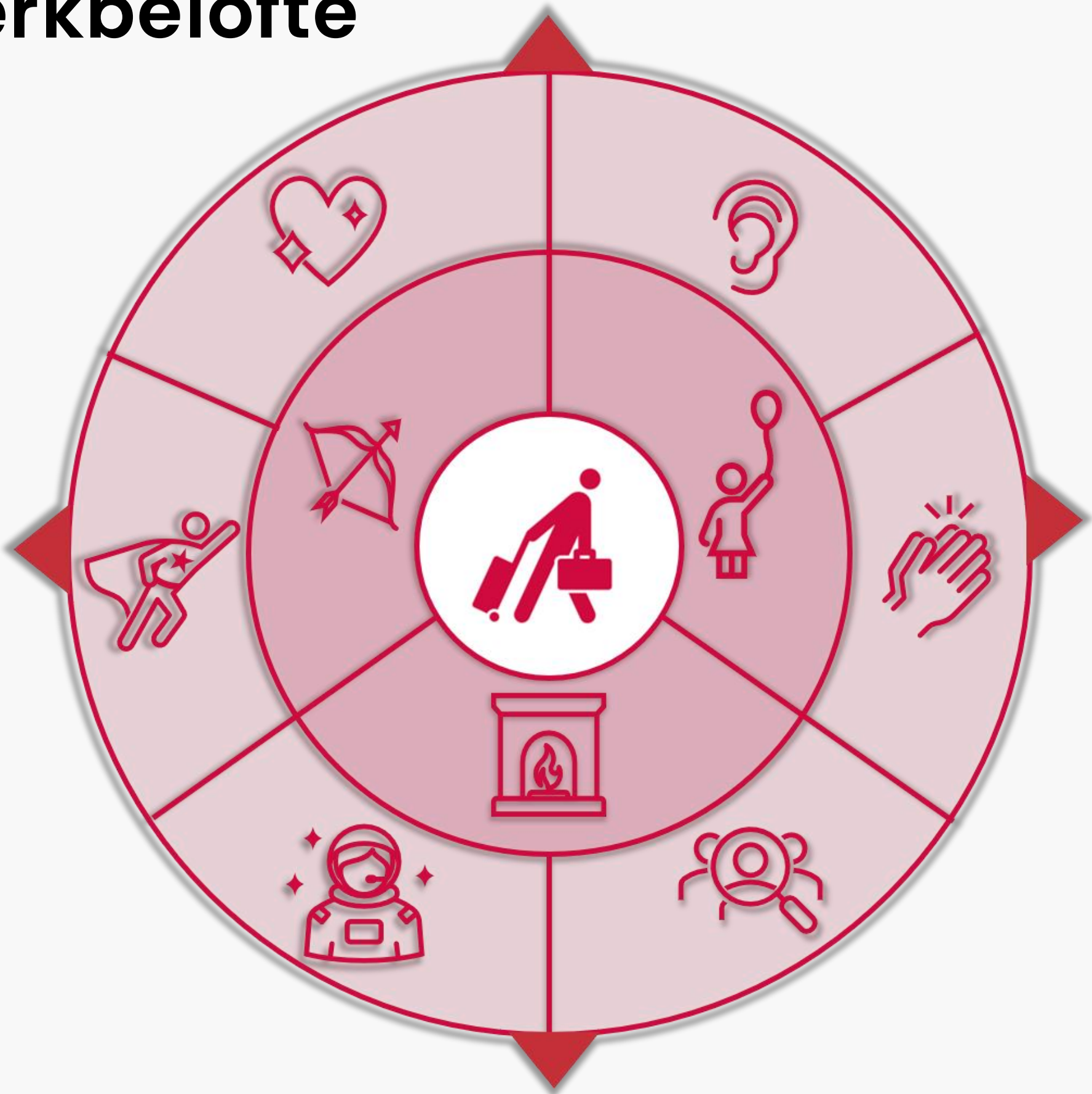
Zelfverzekerd

Ik ben altijd op mijn gemak en gerustgesteld



Blij verrast

Ik word regelmatig blij verrast en denk daardoor altijd positief terug aan mijn verblijf op RTHA



Hoe wij ons gedragen



Hartelijk

Onze interactie is altijd hartelijk, van mens tot mens



Belangstellend

Wij zijn belangstellend en altijd oprecht geïnteresseerd in onze gasten



Herkennen en Erkennen

Wij waarderen onze gasten, ze doen er toe, alles met een persoonlijk touch



Een stap extra

Wij doen net dat beetje meer voor onze gasten, dat zit in onze aard



Lef

Wij doen net dat beetje meer voor onze gasten, dat zit in onze aard

Rotterdam The Hague Airport

Waarmaken merkbelofte



“Iedereen committeert zich aan de unieke journey van de eindklant”

Journey van de passagier

Thuis

Het voorbereiden van de reis.

Onderweg

Navigatie, instructies en vluchtinformatie

Voorterrein

Oprijden van het terrein en parkeren.

Passagehal

Een gastvrij welkom, inchecken en tijd winnen.

Security

Stressvol en onzeker voor de passagier.

Vertrekhal

Opluchting, formaliteiten zijn voorbij. Tijd doden.

Boarden

Tijds bewust, alle moet snel en goed.

Aankomen

Zo snel mogelijk terug naar huis.

Rotterdam The Hague Airport

Waarmaken merkbelofte

NPS rapportage

september 2024

NPS

+60



Detractors

72

(5%)



Passives

456

(30%)



Promoters

979

(65%)

Target 2024

53

NPS LM

58

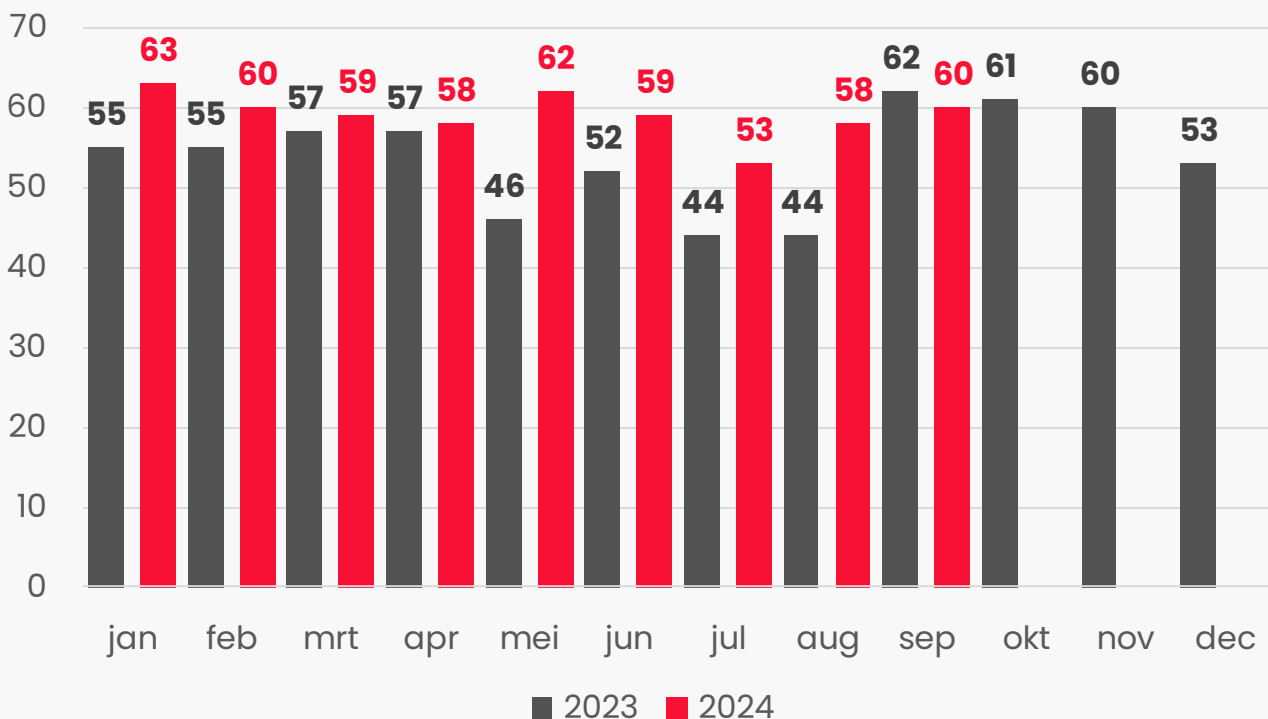
Top 3 onderdelen

1. Kleinschalig
2. Bereikbaarheid
3. Korte wachttijden

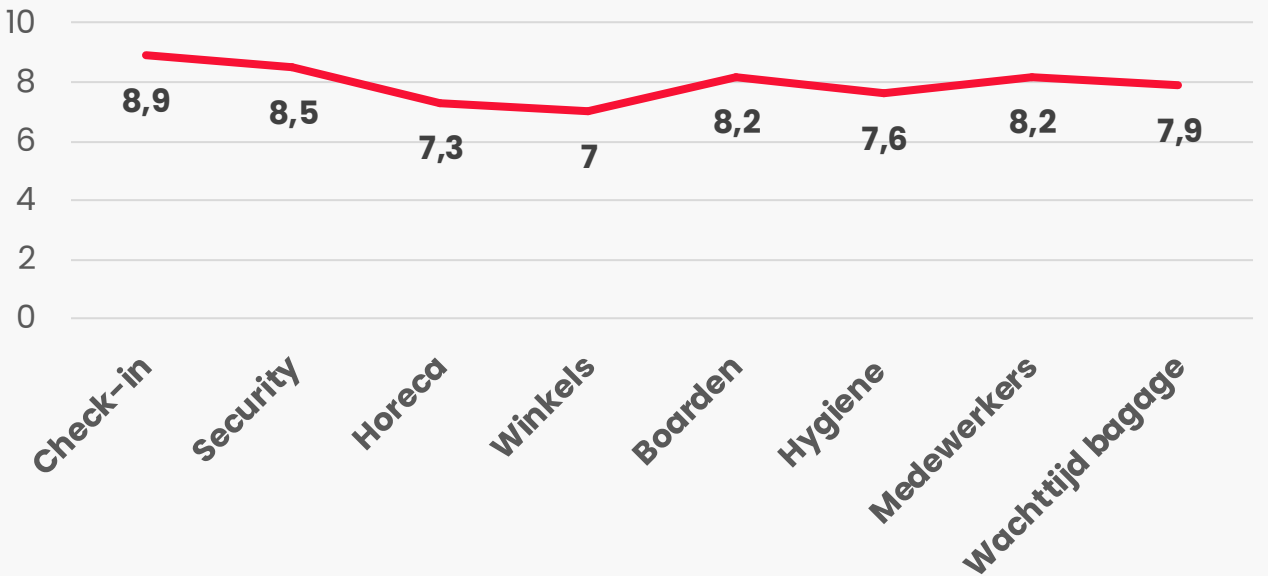
Bottom 3 onderdelen

1. Kentekenherkenning
2. Prijzen parkeren
3. Snelheid afhandeling

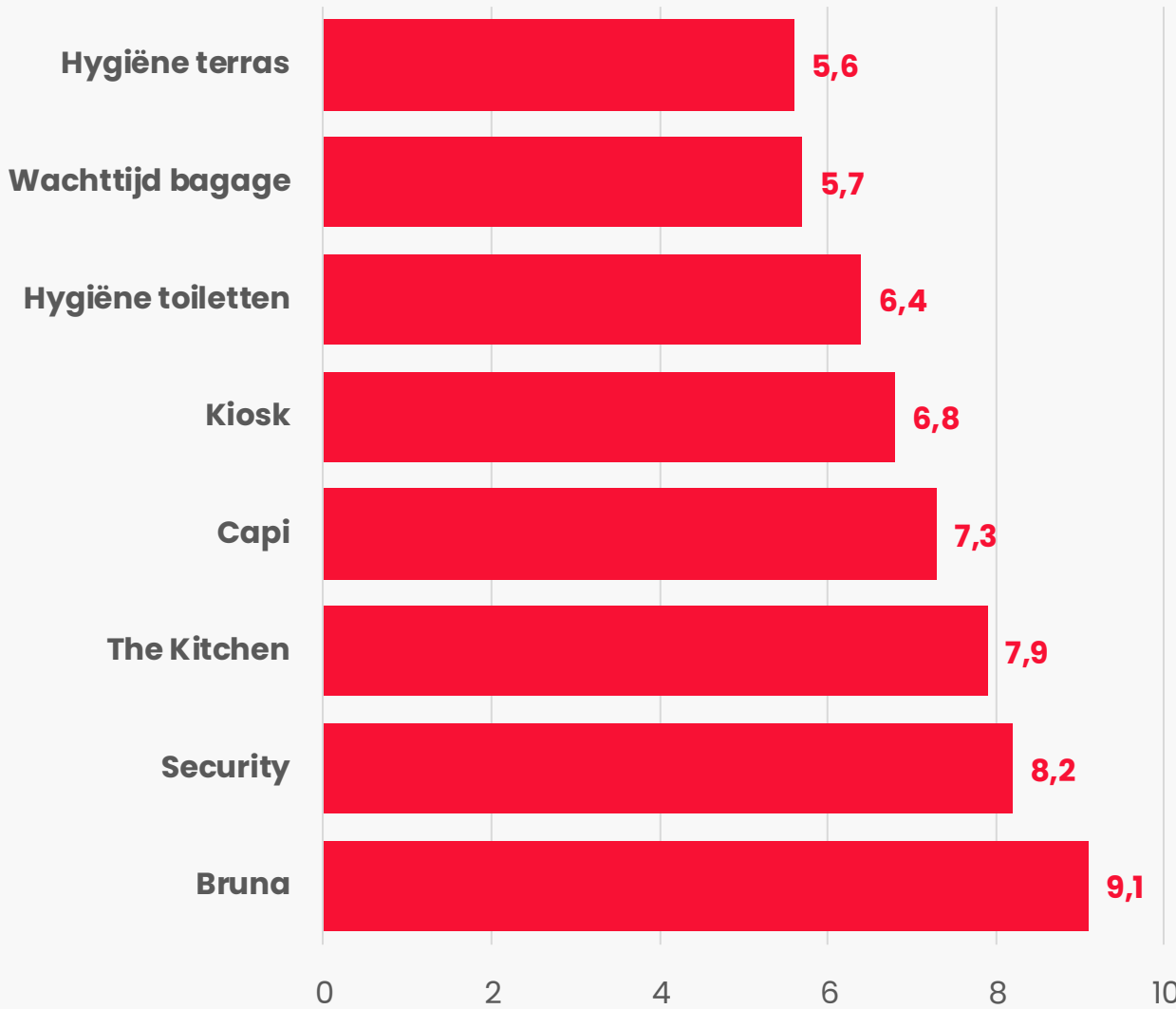
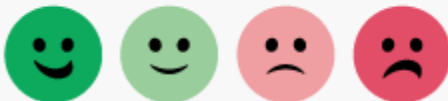
NPS 2023 VS 2024



Experience score



Happy or not



Rotterdam The Hague Airport

Mensen maken het verschil



Rotterdam The Hague Airport

Mensen maken het verschil

2015



Alles komt van RTHA

Klassikale trainingen,
e-learning, coaching
on the job,
evenementen

Partners vragen zelf om in company training

Seizoens kick off,
e-learning,



2019

2022



Sommige partners hebben eigen cx trajecten ontwikkeld

e-learning, evenementen
beperkt vanwege corona

Community building

CS evolueert naar
een community



2024



rotterdamthehagueairport.nl



Adres

Rotterdam Airportplein 60
3040 AP Rotterdam

Contact

Désirée Breedveld
+31 6 53 54 76 91
desiree.breedveld@rtha.com

**Rotterdam
The Hague
Airport**