



RECORD DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI PER LE CROCIERE COSTA

A febbraio la compagnia italiana ha ottenuto un Net Promoter Score del 55%, il più alto mai registrato, grazie soprattutto alla crescita dell'apprezzamento per le destinazioni esotiche. Per la prossima stagione estiva Costa punta a risultati eccellenti con Costa Victoria e ulteriori novità di prodotto.

Genova, 12 aprile 2018 - **Costa Crociere** ha ottenuto un **livello di soddisfazione da record** per le sue vacanze. Nel mese di febbraio il **Net Promoter Score** (NPS) fatto registrare da parte degli ospiti a bordo delle navi della flotta è stato del **55%**, il più alto nella storia recente della compagnia.

L'NPS è un indicatore che misura la proporzione di "promotori" di un prodotto, marca o servizio, ovvero coloro che lo consiglierebbero a un amico o a un collega. Il numero può andare da -100% a +100%. Un NPS che supera il 50% è considerato un valore eccellente.

"Il nostro primo obiettivo in 70 anni di storia è sempre stato quello di fare felici i nostri ospiti. Grazie al grande lavoro di innovazione del prodotto che abbiamo portato avanti negli ultimi anni, il livello di soddisfazione e fedeltà alla nostra compagnia è cresciuto in maniera rilevante, anche tra i nuovi clienti. È un dato molto positivo, per noi e per i nostri partner commerciali, che con i loro suggerimenti ci stanno dando un grande aiuto in questo processo di miglioramento continuo. E conferma ancora una volta che proporre una crociera Costa in agenzia è una garanzia di successo" - ha commentato **Massimo Brancaleoni**, SVP Worldwide Sales di Costa Crociere.

L'incremento maggiore nell'NPS di Costa è arrivato dalle crociere ai Caraibi, Oceano Indiano e Dubai, grazie a una caratterizzazione più marcata del prodotto: l'offerta di bordo è stata resa più coerente con gli itinerari, e sono stati inoltre implementati alcuni miglioramenti di carattere operativo. A questo si è aggiunta la conferma degli alti livelli di soddisfazione del Mediterraneo e del Sud America.

"Gli ospiti sono sempre al centro di tutto quello che facciamo. Il nostro impegno quotidiano è quello di cercare di innovare continuamente il prodotto, per renderli sempre più soddisfatti delle nostre crociere. Per la primavera e l'estate ci aspettiamo un grande apprezzamento per Costa Victoria, sulla quale abbiamo fatto un investimento importante, e per le ulteriori novità che introdurremo su tutta la flotta nelle aree dell'intrattenimento e della gastronomia." - ha dichiarato **Giuseppe Carino**, VP Guest Experience & Onboard Sales di Costa Crociere.

Dal 30 marzo Costa Victoria è tornata ad operare regolarmente nel Mediterraneo, dopo essere stata sottoposta a lavori di rinnovamento del valore di **11 milioni di euro**, eseguiti nei Cantieri Navali di Marsiglia. Gli interventi principali hanno riguardato le cabine, le aree pubbliche interne e quelle esterne,

con la creazione anche di un nuovo “tapas e paella bar”. Infatti, nel corso della prossima stagione estiva la nave offrirà un itinerario di una settimana dedicato alle spiagge e al divertimento delle isole Baleari e della Spagna.

Tra le novità previste a bordo delle navi Costa ci sono i nuovi spettacoli di cabaret in teatro e i party in piscina alla partenza nave, oltre a nuovi menù e antipasti da condividere a tavola prima della cena. Inoltre su Costa Deliziosa e Costa Fascinosa una grande sorpresa per i più piccoli, con le mascotte dei PJ Masks che coinvolgeranno i bambini in tante divertenti attività.