

Bedürfnisse der Airline-Kunden in 10 Jahren

Bedingt durch die globalen Veränderungen und den damit sich ebenfalls verändernden Kundenerwartungen und Ansprüchen verändern sich ganze Branchen und Industrien. Im Fokus dieser Arbeit steht die Luftfahrtindustrie. Wobei im Besonderen untersucht wird, welchen Herausforderungen die Luftfahrtindustrie in 10 Jahren gegenübersteht und welche technischen und prozessualen Veränderungen erforderlich sind, um die sich verändernden Kundenerwartungen zu erfüllen.

Für die Erforschung dieser Veränderungen sowohl auf der Seite der Luftfahrt, insbesondere jedoch bezüglich der Erwartungshaltungen der Passagiere, wurde diese Arbeit auf der Basis von theoretischen Literatur-recherchen aufgebaut. Die erarbeiteten Erkenntnisse wurden als Grund-lage für die weitere empirische Sozialforschung genommen. Insgesamt wurden vier Zukunftsforscher und Experten befragt und zusätzlich fand eine umfassende Befragung von mehr als 1'100 Studentinnen und Studenten in diesen sechs Ländern statt: Japan, Indien, Hong Kong, Grossbritannien, Deutschland und Schweiz. Die Ergebnisse zeigen, dass sich innerhalb der nächsten 10 Jahre vor allem die Voraussetzungen in den Kurz- und Mittelstreckenbereichen stark verändern werden, da besonders hier ein grosser Druck von anderen Beförderungsunternehmen auf die Luftfahrtindustrie ausgeübt wird. Passagiere erwarten Flughafenerweiterungen, Verbesserungen in den Transporten zu und von den Flughäfen, umfassende Informationen über Flüge und Flugverzögerungen, elektronische Buchungssysteme und Robotik, alles basierend auf Nachhaltigkeitsberücksichtigungen.

Neue leichtere und treibstoffsparende Flugzeugmodelle mit geringeren Lärmemissionen werden den bestehenden Zug- und Bahnmodellen gegenübergestellt, während die auf der Basis der Elektrik operierenden Fluggeräte frühestens mit dem Ende der untersuchten Periode zu erwarten sind. Die Veränderungen im Langstreckenverkehr, der auch in Zukunft einem starken Wachstum unterliegen wird, vollziehen sich, was die Bodenabwicklungen betrifft, ähnlich wie jene auf Kurz- und Mittelstrecken. Schnellere Supersonic-Flugzeuge sind erst jenseits der untersuchten Periode zu erwarten. Fazit: Das Fliegen wird für die Passagiere einfacher und angenehmer werden, während die Zusatzleistungen aufgrund des hohen Kostendruckes von den Passagieren extra zu bezahlen sind.



Diplomandin
Bibiya Kakkattu

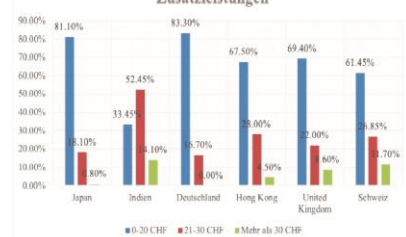
Dozent
Andreas Wittmer

Bevorzugte Dienstleistungen der Passagiere



Kaufbereitschaft der Passagiere, von Produkten und Dienstleistungen, wenn diese von den Fluggesellschaften angeboten werden

Bereitschaft zur Bezahlung von Zusatzleistungen



Bereitschaft zur Bezahlung von Zusatzleistungen nach Höhe