# Vueling modernizza la sua flotta e tutti i suoi interni

Nel 2018 **Vueling** ha presentato uno dei progetti più strategici fino ad oggi, chiamato Vueling For You e guidato dal dipartimento Customer Experience, con l'obiettivo di convertire la compagnia aerea, da qui al 2023, nella linea aerea low cost n.1 in termini di servizio e assistenza clienti in Europa.
Come parte integrante di questo progetto, la compagnia ha completato con successo il lavoro di restyling e omogeneizzazione degli interni della cabina di ogni aereo grazie allo sforzo e al lavoro coordinato di tutti i reparti aziendali.
Una delle priorità della compagnia aerea è, inoltre, quella di rinnovare progressivamente tutta la sua flotta, costituita interamente da aeromobili della famiglia Airbus A320, incorporando al suo interno lo speciale modelo A320neo, che rappresenta un sostanziale miglioramento sia in termini di comfort del passeggero sia dal punto di vista ambientale, offrendo una riduzione acustica fino al 50% e riducendo le emissioni di $CO_2$ del 15%. Il primo aereo di questo tipo è stato introdotto nel settembre 2018 e, per questa estate, l'azienda conterà già un totale di 17 unità di questo tipo.
Il progetto di modernizzazione delle cabine passeggeri è stato sviluppato tra il 2017-2019 con lo scopo di offrire un'esperienza di bordo più confortevole e funzionale. In particolare, i sedili di tutti gli aeromobili sono stati sostituiti da una nuova versione: il modello SL350 Slim Seat da Recaro - che permette più comfort grazie a uno spazio maggiore tra i sedili. Inoltre, sono stati installati ingressi USB a cinque volt in tutti i sedili, prese di corrente a 220 volt nelle prime quattro file, denominate Space One e Space Plus.
Road map: 2017-2023
Il piano Vueling For You nel suo complesso è diviso in quattro fasi comprese tra il 2017 e il 2023. La prima è stato sviluppata nel periodo 2017-2018 e si è concentrata sulla razionalizzazione dei processi più basilari, come la riprogettazione delle esperienze negli aeroporti e a bordo, il rinnovo dell'offerta commerciale, o un sistema migliorato di interazione e gestione dei clienti attraverso i canali digitali.
Completata con successo questa prima fase, tra il 2019 e il 2020, Vueling affronterà la seconda fase, incentrata sulla digitalizzazione.
Durante la terza fase del processo, la società continuerà a lavorare sulla semplificazione delle procedure aeroportuali, in modo che il cliente abbia gli strumenti necessari per gestire il proprio

viaggio in caso di qualsiasi tipo di incidente.
Successivamente, partendo dal 2021, la compagnia aerea darà avvio alla quarta fase del progetto concentrandosi sull'offerta ai clienti per garantire loro un'esperienza unica e personalizzata in base alle specifiche esigenze e necessità. Nelle parole di **Calum Laming**, Customer Director di Vueling: "Il costante miglioramento della soddisfazione dei nostri clienti è per noi una priorità assoluta, è ciò che perseguiamo ogni giorno e il motivo delle nostre decisioni. L'obiettivo rimane chiaro e fermo: entro il 2023 vogliamo essere riconosciuti come la compagnia aerea di riferimento in Europa con la migliore esperienza cliente nel segmento low cost ".
In termini economici, come già annunciato durante la presentazione del progetto Vueling For You, la compagnia ha investito per questo progetto più di 70 milioni di euro tra il 2017 e il 2019.