

Nieuwe kanalen om met Schiphol te communiceren

Op 1 april 2019 zetten wij nieuwe communicatiekanalen in om de reiziger in de terminal nog beter te helpen bij vragen of problemen. Uitgangspunt is dat informatie beschikbaar is via het voorkeurskanaal en op de gewenste tijd en locatie van de reiziger. Uit klantonderzoek van Schiphol blijkt dat reizigers meer gebruik willen maken van online kanalen, waaronder chat, om aan informatie te komen. Zij willen daarnaast wel de mogelijkheid houden om via persoonlijk contact een vraag te stellen. Reizigers kunnen ons 24/7, 365 dagen per jaar bereiken via het door hen gewenste kanaal. Met deze infosheet kan je reizigers snel en gemakkelijk verwijzen.

Veranderingen per 1 april voor de reiziger

De meeste informatiebalies verdwijnen en worden vervangen door informatiezones. Reizigers kunnen:

- de nieuwe informatiezones met vluchtinformatieschermen, de Selfservice units (SSU) en digitale plattegronden met points of interest in de terminal bezoeken. Bij de SSU kan de reiziger ook vluchtinformatie met behulp van zijn boardingpass of vluchtnummer opvragen en vindt hij veel gestelde vragen en antwoorden over diverse relevante onderwerpen;
- bij complexe vragen of problemen via videochat, telefoon, WhatsApp of Facebook Messenger, contact maken met een Schiphol-medewerker. Op afroep is een Mobiele Persoonlijke Assistent (MPA) beschikbaar.

Selfservice Unit



Informatiezone

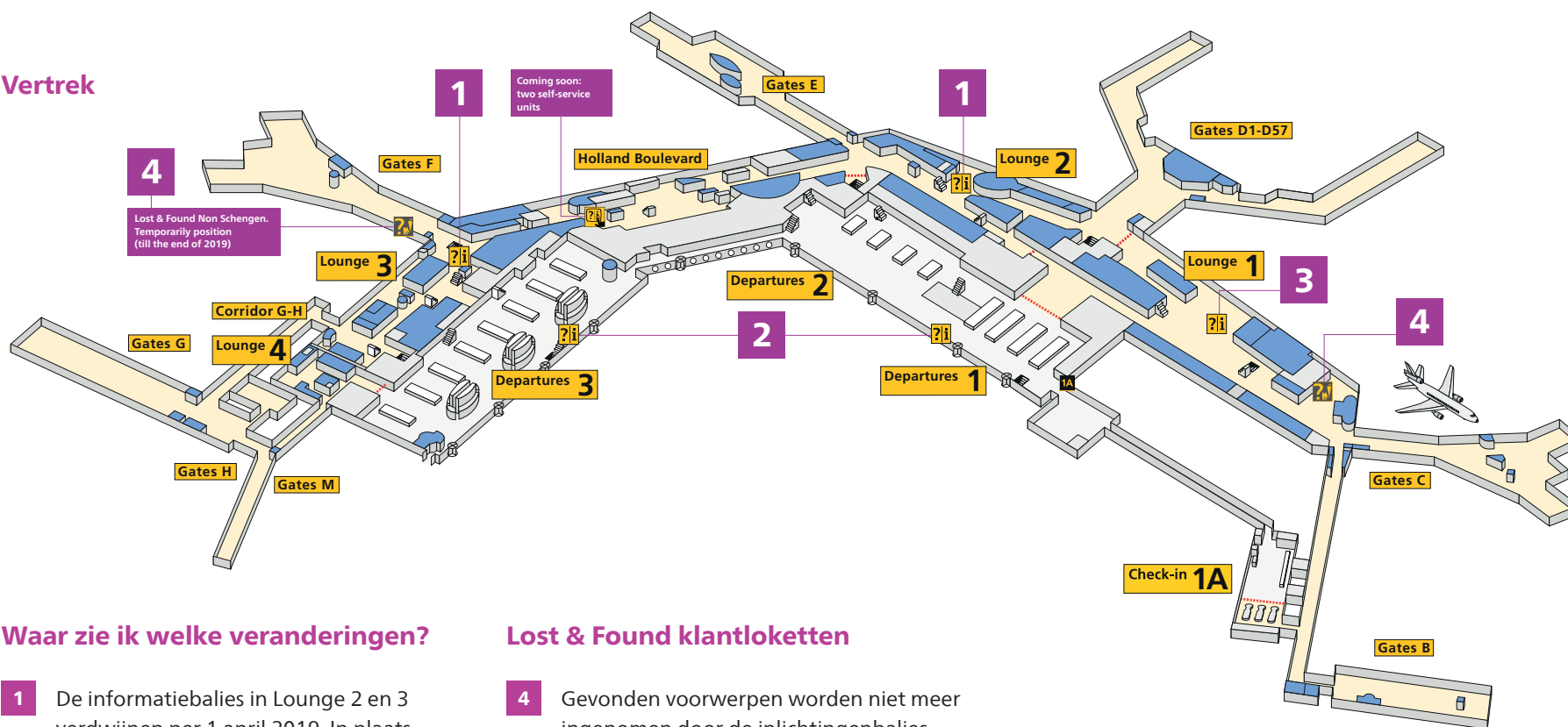


De nieuwe Selfservice units, inclusief videocall, komen als aanvulling op de bestaande kanalen zoals telefoon (0900-0141 of +31 20 794 0800), Twitter, Instagram of Facebook Messenger (@Schiphol) en de Schiphol App. Maar ook via WhatsApp, en door bij voorbeeld te chatten op de contactpagina van de Schiphol-website (www.schiphol.nl). Reizigers kunnen voor de kanalen het gratis Airport_Free_Wifi -account gebruiken.

Vragen?

We gaan er vanuit dat deze informatie je helpt bij vragen over de nieuwe informatievoorziening en wijzigingen van Lost & Found. Mocht je vragen of tips hebben, laat het ons gerust weten. Stuur een e-mail naar smartcooperations@schiphol.nl.

Vertrek



Waar zie ik welke veranderingen?

- 1 De informatiebalies in Lounge 2 en 3 verdwijnen per 1 april 2019. In plaats daarvan komen informatiezones. Tijdens de verbouwing staan de Selfservice units buiten de stofschotten. Daarna volgt de definitieve opstelling.
- 2 De informatiebalies in Vertrek 1/2 en 3 zijn al onbemand sinds de herfstvakantie 2018 en zijn al weggehaald. Zo ook de informatiebalie in Aankomst 3.
- 3 Per 1 oktober 2019 verdwijnen ook de informatiebalies in Lounge 1 en Aankomst 2 en worden vervangen door de informatiezones. Tijdens de verbouwing staan de Selfservice units tijdelijk op een andere plek. Daarna volgt de definitieve opstelling.

Lost & Found klantloketten

- 4 Gevonden voorwerpen worden niet meer ingenomen door de inlichtingenbalies maar kunnen voortaan rechtstreeks naar de Lost & Found klantloketten worden gebracht. Ook kunnen gevonden voorwerpen hier worden opgehaald.
 - Achter security is voor het Schengengebied in Lounge 1 (achter Transferbalie 2) een Lost & Found klantloket. Voor het non-Schengengebied vind je een tweede Lost & Found klantloket aan het begin van de F-pier. Deze loketten zijn dagelijks geopend van 6:00 tot 21:00 uur.
 - Aan landzijde is het Lost & Found klantloket te vinden in het Kelderplein (bij A2) die dagelijks is geopend van 8:00 tot 20:00 uur.

Aankomst

