

山航客服热线96777： 每通电话都“走心”

移动有10086,山东航空有96777。这支年轻的客服团队,平均年龄26岁,90%是女生,每人每天平均处理上百个电话。他们和乘客一样不愿意航班延误,不仅因为增加的工作量,更因为不愿听到乘客失望的声音。“我们希望传递给客人更多正能量。”

本报记者 廖雯颖

一天接上百电话

走进96777办公室,清脆柔和的女声犹如大珠小珠落玉盘。“请问有什么可以帮您?”“先生,您的航班刚才帮您查询了……”“你好,山航。非常抱歉通知您……”一张张年轻帅气的脸庞紧盯着面前的屏幕,一边通话,一边点击鼠标或敲击键盘,紧张而忙碌。

从2006年进入96777,王真在客服一线已工作了八年,在这支平均年龄26岁的队伍里,她自嘲是“骨灰级战斗机”。平均每天要接100多个电话,看似重复性的工作,却需要处处“走心”。“对座席员来说,只是一个电话,对乘客来说,可能就是一件大麻烦事。每一个电话都是全新的。”因为耐心温和的服务,王真收获了一批“粉丝”,每次订票对方都指定要“工号1071”服务。

王大伟也是骨灰级的老员工。有些乘客的要求她无能为力,也曾被恶言相向的客人骂得抹眼泪,为此她曾迷茫过,工作价值何在?“尽我所能,消除负能量,传递正能量。如果无法满足客人需求,能够安抚情绪也是好



的。”今年春节,因天气原因三亚机场大面积滞留。蒋先生是台湾人,妻子是不会说汉语的俄罗斯人,带着四岁的孩子和未满周岁的婴儿,无法及时回到青岛。从一开始找山航客服确认航班延误时间,到要求安排住宿,给孩子提供尿布、奶粉,蒋先生崩溃而哭。面对焦虑失控的蒋先生,王大伟不断疏导他的压力,帮助他平复情绪。一个月后,蒋先生一家四口又乘坐山航班机去三亚度假。

孕妈也是“女汉子”

在96777客服队伍里,有一个特殊而庞大的群体——除了

11名孕妇,还有十来名正在休产假的新妈妈,占总人数近10%。孕妈妈们和其他同事一样坚守岗位,并不偷懒,从不叫苦叫累。

29岁的杨悦怀孕7个半月了,尽管缩短了工时,平均每天仍要接八九十个电话。有时接着电话忽然胎动得厉害,她只能摸着肚子继续解答,挂了电话再安抚孩子。杨悦说,自己和怀孕的同事们有时心态挺矛盾:既希望肚子里的宝宝不要打扰工作,但有时孩子不动了又让她们紧张,只能不时调整一下坐姿,或是找时间在附近走动一下。杨悦说,工作对她来说最大的压力不是快节奏高强度,而是“你不知道下一个电话,第一句话是‘你好’

还是不好的话。”家人担心她情绪波动,杨悦却淡然处之。“主动找碴的客人还是极少数,换位思考一下就能理解乘客。干我们这样的工作,就得把自己放低一些,把心态放平一些。”

王真说,面对恶言,她和同事已经习惯淡定以对,大家都被锻炼成了声音甜美、内心强悍的“女汉子”。往往是客人一个不经意的问候,一句真心的“谢谢”,让她们瞬间“融化”。有几次,客人关心的一句“感冒了吧?多喝热水”就让她“瞬间泪奔”。每天一百多个电话,只要有两个电话以“谢谢”结尾,她就觉得一整天都“超级满足”。“珍惜所有正能量,再努力传递给更多的客人。”

跟时间赛跑

在96777团队里,外呼组的工作比较特殊——遇到不正常航班,他们要第一时间通知所有相关乘客,把乘客损失减到最低。“与时间赛跑”是小组的口号。

组长于文斐告诉记者,外呼组的班组文化是“自信、高效、准确”“99%的通知率都是失败,100%的通知率才是成功”。如何在最短时间内通知到所有人,同时照顾到乘客的情绪心理,并不是一件容易的事,尤其是大面积航班延误时,海量信息纷至沓来,还要不断处理新的问题。

作为跑在最前线的“灭火员”,外呼组员们都是经验丰富的“精兵强将”。温和热心的马真通常负责速战速决的客人,她的声音温暖,语速快又清晰。干脆爽快的崔冰则擅长应对犹豫不决的乘客。

每次一出现大面积航班延误,外呼组就开始争分夺秒地战斗,加班是家常便饭。冬天早晨易起雾,夏季傍晚多雷雨,都是航班延误的高发期,国庆、春节等公众长假,往往也容易出现航班延误。为了照顾本省组员过年回家团聚,东北姑娘崔冰已经连续三年春节主动申请加班,没有回家。

2013年,外呼组11名成员一共完成了53万个订单客户的航班延误通知。2012年、2013年连续获得山航“优秀服务班组”荣誉。



HOGAN

济南贵和购物中心首层21号店
电话: 0531-8098-2055

HOGAN.COM



JAMIE DORNAN 与 CONSTANCE JABLONSKI - 威尼斯, 下午3:00