



山航机队

# “服务+营销”助力山航腾飞

## “一心二力三式”厚道服务质量管理模式+多元化营销

### 【卓越绩效系列报道之二】

“服务”与“营销”是航空公司在保证“安全”的前提下较为重要的两大模块,近年来山航在服务与营销上做足了功课,服务质量连续多年名列行业前茅,多元化营销模式让山航得到越来越多的旅客认可。

文/本报记者 白新鑫  
片/通讯员 孙刚

### “一心二力三式” 厚道服务质量管理模式

“安全永远是航空公司最重要的‘生命线’,而服务质量则是航空公司在确保安全的前提下如何生存的第一课题。”山航服务发展部总经理沙永全说。服务过程传承山航文化精髓,突出“顾客为中心”,独创“一心二力三式”厚道服务质量管理模式。

“厚道待客”是山航对于未来服务方向的一个定位。那么究竟怎样的服务才是“厚道”?

“厚道”是发自内心的觉得在旅客需要帮助的时候,如果不主动提供帮助就会过意不去;是当旅客不那么善解人意的时候,服务人员仍然能够保持良好素养,不影响工作情绪和质量,热情为旅客提供服务;是我们所做的一切、所有的出发点,都是为旅客着想,让旅客满意。”沙永全说。

这份“厚道”,不仅是标准化、高规格的服务流程,更是基于“厚德齐鲁”这片文化土壤上滋养出的企业文化理念。

沙永全告诉记者,多年来山航始终坚持客户导向,以“提升客户价值”为核心,借助信息技术应用,优化流程、简化商务、创新服务,推进服务专业化、职业化,持续满足客户需求,打造“厚道”服务。

2016年9月1日,山航借助移动互联网技术和大数据应用推出的“鲁雁管家”项目正式上线运行,标志着山航进入“服务+”时代。“鲁雁管家”项目作为山东航空“服务+”落地的一个重要举措,借助“鲁雁管家”系统技术支持,突出“以人为本”,集服务升级与精准服务为一体,充分体现了“差异化服务”

配套“精细化服务”的管理理念,为山航的“厚道服务”理念插上了互联网的翅膀。上线后,系统整体运行状况良好,服务保障到位,广受旅客好评。

沙永全告诉记者,下一步山航将借助鲁雁管家平台,大力开展“服务+”业务,上线头等舱休息室销售,旅客付费选餐等业务,丰富产品体系。推进“快速旅行”项目落地,丰富自助服务功能,提升“自助服务”比例。利用青岛新机场搬迁的战略机遇,大力推进“经鲁飞”山东区域中转枢纽建设。

### 匠心雕琢服务过程 追求卓越服务结果

据了解,山航在行业首创“服务评价指数”将服务过程各类监测指标进行统筹管控、定期评价,推进学习改进。

服务到底好不好,终究是旅客说了算。与安全有明确的指标、制度来衡量相比,服务质量的好坏很难彻底量化,并且评价的标准在不断变化。“现有的服务评价标准也是根据多年来旅客的乘机感受和实践经验而制定的,随着旅客对于服务要求的变化,服务标准也在不断变化。”沙永全说,山航一直在致力于打造符合旅客需要的服务产品和标准。

据了解,山航聘请30多名平均年乘机次数在30次以上、对山航服务质量能够进行客观评价的旅客作为社会义务监督员,定期提交乘坐山航航班所发现的服务相关问题。“这部分义务监督员都是对航空服务比较了解的,是我们把握客户需求和改进方向的重要信息源,也让我们可以通过旅客的视角来观察服务上存在的问题,他们的每封来信我们都会如实回复,充分互动。”沙永全说。

“一线接触旅客的员工才是公司最终的核心竞争力。”沙



山航鲁雁乘务组成为一道靓丽的风景线。

永全告诉记者,为了提升一线员工的服务质量,山航分别以班组、部门为单位,推出周服务明星、月服务明星,公司层面推出季度服务明星以及年度服务明星。通过正向激励员工的主动服务意识,把服务做在旅客开口前。“员工做得好就要及时表扬,树立正气,给予精神上的支柱,转化为动力更好地主动服务,这样才能真正服务好旅客,这是核心竞争力。”沙永全说,服务在旅客开口之前,主动为旅客提供超出预期的服务,真正把旅客的事情当做自己的事才是服务的最理想状态。

服务好不好,实践说了算。目前山航服务发展部招募了来自公司内部多个部门的一百多名检查员。沙永全表示,内部服务质量检查员这一举措对于提升服务质量起到至关重要的作用。服务监督检查员都是来自山航各部门的优秀员工,对山航服务工作非常了解,对照检查单和检查标准可以进行有针对性的专业监督检查,通过乘机体验,对照检查单,附以照片、视频的形式进行暗查,将监督检查结果实时上传监督检查微信后台。

据了解,山航对每名服务监督检查员的检查提供机票预订、酒店预订、差旅报销等全程的管家式服务,大大方便了检查员开展工作,提升了检查队伍的凝聚力。为了激励内部服务质量检查员的工作积极性,

还设立进阶培训,提供三级晋升制度,针对检查员提交的检查报告制定相应考评分数,评估问题准确率。

### “掌尚飞”突破传统

2011年5月1日,山东航空推出了无线手机客户端“掌尚飞”。6年来,这款集机票预订、办理值机、航班动态、凤凰知音、机场导航、特色服务和订单管理等功能于一身的手机APP被越来越多的旅客所接受。作为一款由航空公司主导、专业团队研发的手机APP客户端,“掌尚飞”凭借自身界面清新、功能全面等优势,逐渐成为旅客购买山航机票的第一选择。

2016年3月29日,民航资源网发布了《2016年国内九大航空公司APP评测报告》,从用户交互设计、功能体验、性能指标三个维度对中国国航、南方航空、东方航空、海南航空、深圳航空、厦门航空、四川航空、山东航空、春秋航空九家国内航企的移动客户端进行了专业测试与体验,山航APP“掌尚飞”获得“四星”评分,名列九家航空之首。

不论是直观的界面设置还是精心设计的内容选项,“掌尚飞”从内到外都体现以客户为中心的设计理念。据了解,山航聘请拥有国际一线品牌设计经验的中央美院专业团队,对“掌尚飞”的界面进行了量身定制,

打开“掌尚飞”,给人最为直观的感受便是简洁明了的操作界面,首页采用“3+1”结构。据了解,“掌尚飞”是民航业内第一个突破传统九宫格布局,采用“个性化定制”的手机客户端,除“机票预订”为必选功能外,其他三个功能均可根据个人喜好设置。通过点击“+”,可以替换为其他主功能。

### “慈翔”让老人出游 更简单、更舒心

“慈翔”是2013年10月12日由山东航空联合山东省老年人协会和多家优质旅行社共同推出的一款专为中老年人打造的航空旅游产品。

“慈翔”产品提供了一站式接送机,提前换牌、全程微信直播、健康关怀等超值特色服务。而且“慈翔”产品中还配备了专职全陪、专职导游和专职司机,能够更好地为中老年旅客提供专业、温馨的服务。

“慈翔”产品关注到老年人的生活习惯,传达出对中老年旅客无微不至的关怀,免去中老年人出游的后顾之忧,让老人出游更简单、更舒心。以筛选行程中酒店为例,工作人员会进行前期实地评估——检查酒店周边环境、餐厅环境、房间隔音情况、床垫软硬程度及浴室灯光明暗、浴室防滑垫配备情况等45项标准是否符合老年人的生活习惯和需求。