

携程:以精益服务 创造更完美旅行体验



携程CEO范敏

4月24日,在中国旅游研究院主办的“精益思想在现代旅游服务业中的应用”研讨会上,来自国家旅游局、中国旅游研究院、中国旅游协会、中国社会科学院、北京第二外国语学院以及携程旅行网等各个领域的官员、学者和企业代表,对携程精益服务现象进行了深入研究。他们认为,精益服务是保障旅行服务品质和提升消费者满意度的重要服务创新,携程率先引入旅游业的精益服务实践与理论经验,极有借鉴与推广价值。

携程旅行网CEO范敏表示,通过精益服务可以更好地克服和消除各种不必要的等待、差错、返工和失误等“浪费”行为,为消费者创造更加完美的旅行体验,提高消费满意度。

据悉,携程在发展现代旅游服务业的进程中,将精益思想全面应用于产品研发、流程优化、技术创新、知识管理、精准营销等各领域,已形成集标准化、精细化、群分化、系统化为一体的服务运作体系,实现旅行服务价值最大化。

中国旅游研究院院长戴斌表示,在互联网时代,电子商务化是旅游业发展的必然趋势,信息技术

是提升服务品质的重要保障。他认为,作为旅游电子商务的典范,携程依托强大的、独有的技术优势,优化服务流程,打造了一个覆盖旅行前、旅行中和旅行后的立体式旅游服务价值链,实现了旅游服务的系统化运作。

国家旅游局监督管理司标准化处处长、全国旅游标准化技术委员会秘书长汪黎明认为,当前国内旅游业已经进入标准化生产的阶段,携程在标准化方面的积极尝试值得关注。据悉,携程在业内率先“用制造业的标准做服务业”,通过六西格玛管理工具将杂乱无章、主要依靠个人经验的传统旅游服务变成可传承、可复制的标准化服务。在携程服务联络中心,呼叫中心20秒接通率高达90%以上,且完成一次预订平均只需150秒。汪黎明表示,携程为整个行业做出了有益的尝试,许多标准化经验值得在行业内推广。

携程旅行网高级副总裁孙茂华阐述了携程精益服务的另外两个重要内涵:精细化和群分化。她认为精细化必须追求细节尽善尽美,尽量减少服务中的各种差错与失误。在携程,一张机票的预订流程有20个环节,61个KPI指标和211个可以完善的“缺陷点”;预订旅游度假产品有39个环节,166个KPI指标和266个可以完善的“缺陷点”;订酒店有15个环节,60个KPI指标和114个可以完善的“缺陷点”。这



中国旅游科学年会

意味着每个预订过程中,都有上百名员工在各个关口把守,确保不出差错。据悉,在如此严密的细节控制下,携程服务产品的合格率控制在99.9%以上。

孙茂华还表示,携程还实现了针对不同的客人提供群分化的个性服务,把精益服务标准嵌入服务的每一个环节。在携程服务联络中心,对于一个公司新客户和一个机票新客户,携程提供的

服务都是不一样的。如果是一个携程新客户,服务人员可能更多的是介绍流程、产品、积分政策等;但如果是一个第一次坐飞机的客户,携程会将重点放在告诉他坐飞机的注意事项、该去哪个航站楼、机票退改签政策等,可以说他们对每个客人都进行了非常精细的服务区分。据悉,携程在产品设计与营销方面也全面引用了群分化理念,尽量满足客户的个

性需求。孙茂华同时指出,群分化并不意味着放弃标准化,相反,标准化的产品和服务是群分化得以实现的重要基础。

与会专家指出,当前中国旅游消费市场快速增长,消费需求升级与服务发展滞后的矛盾比较突出。携程精益服务可以有效破解当前旅游业面临的许多问题,是现代旅游服务业的一项重大服务创新,对当前旅游业极有借鉴与推广价值。



携程行天下

携程启用新服务号码

享旅行

1010 6666

免长话费



www.ctrip.com 1010 6666 (免长话费) m.ctrip.com (手机上网)

无论何时何地,手机拨打即可注册为携程会员,开始体验便捷的旅行服务,享受丰富的积分奖励