

2015年4月23日,第一届民航服务峰会,山航与国航、厦航、海航、川航5家航空公司获“2014年度民航服务评测最佳航空公司”称号,同时山航还获得“客舱设施最佳进步”单项奖。

“安全、服务与效益是山航非常重视的三点,实现持续的效益,安全是前提,而服务则是保障。”对此,山航服务发展部总经理沙永全说。



山航获“2014年度民航服务评测最佳航空公司”

程式化服务?

No,得有真感情

本报记者 白新鑫

以客户需求为导向 旅客参与机上选片

谈到近几年山航服务水平的提升,沙永全归结为必然的结果。“安全一定是航空公司经营的重中之重,而在安全的基础之上,服务水平是各家航空公司努力争取的目标,山航高层对服务的重视程度极高。”沙永全说。

沙永全进一步解释:“服务不是干巴巴地去做指令,程序化的动作只是基本功,不会让旅客感受到服务的真诚。当服务注入情感,‘真诚、真情、真挚’的服务才是旅客最乐意看到的,哪怕一个航班感动一名旅客,那么这个服务也是成功的。”

据了解,山航服务发展部成立于2011年,四年间一步一个脚印,夯实服务基础,管理规章、服务标准等一系列制度逐渐发展完善。沙永全认为,现在航空公司卖的不再是机票而是服务。“山航的服务好,旅客就会有好的印象。”沙永全说。

山航坚持“以客户需求为导向”的工作原则,以“旅客满意”为目标,从客户的角度出发,聆听客户提出的意见与建议。据了解,山航聘请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的问题。“这部分义务监督员都是对航空服务比较了解的,他们的每封来信我们都会如实回复,充分互动。”沙永全说。

此次山航获得“客舱设施最佳进步”单项奖可以看出山航对于客舱服务硬件设施的精细化。沙永全告诉记者,山航引进的波音737-800客机均采用了最新的客舱构型设计,选用的新型超薄座椅,在不减少舒适度的前提下增加了乘坐空间,提升客舱舒适度。此外,山航还会定期举行机上影片的选片会,甚至让旅客参

与其中,自己选择喜欢的影片用于机上飞行时播放。

据悉,2014年山航在第三方旅客满意度调查中获得91.96分,相比于2011年的84.6分提升了7个点;刚刚过去的2015年第一季度,山航旅客满意度更是达到了94.05分,处于业内领先水平。“服务不像安全,有各种指标衡量,服务看不见摸不着,评价的权利不在我们,而在旅客那里。我们能做的,就是最大限度交出满意的答卷。”沙永全说。

精细化投诉管理 全员关注服务

再优质的服务,也会出现投诉,如何处理旅客投诉成为山航对于服务的重要课程。“旅客投诉其实是山航提升服务质量的好机会,是服务瑕疵的再利用。”沙永全这样说道。在沙永全看来,重视投诉也是“以客户需求为导向”的重要组成。“不是所有投诉都是对的,但是这是一种声音,是旅客的一种期望,是我们探索改进的机会。”

记者了解到,山航每周都会开会研究,改进投诉管理方案,收集旅客投诉,从每个具体的投诉下手,将问题汇总,由点到面。沙永全告诉记者,服务发展部着力服务工作的统筹,强化旅客投诉的精细化管理,梳理流程、明确标准、完善制度,边整改边总结沉淀。

山航明确投诉处理九原则,通过分级授权,打破管理瓶颈,建立“1+5”响应机制,部门职责和操作流程更加明确了,链条上的接缝就得到填补,部门间的扯皮自然就少了,工作更加顺畅,部门配合更加默契,工作效率及效果得到质的提升。“以往受理投诉都是解决完问题就算处理完成,现在不单单要处理问题,更要根据旅客投诉的问题实现倒推,落实到具体的规章、制度以及流程,不断完善。”沙永全说。

据了解,山航还选拔聘任了

一批内部员工,作为服务监督检查员。与社会义务监督员不同,服务监督检查员都是来自山航各部门的员工,对山航服务工作更为了解,可以进行针对性的执行专业监督检查,通过乘机体验,以照片、视频的形式进行暗查。

此外,山航服务发展部还推出“全员关注服务”项目,每名山航员工乘坐航班出差返回后必须填写服务体验调查问卷并提出建议,如果不参加调查就无法报销出差费用。“这一决策很好地让全员参与到服务体验中来,每天我们都能从各个岗位的员工那里得到很多关于服务的宝贵建议,所有山航员工都参与到提升服务质量中。”沙永全说。

服务在旅客开口前 综合上4星,软件上5星

2014年,山航提出综合服务上4星,软件上5星的目标。“软件指的就是我们服务的‘软实力’。”沙永全解释。高质量的服务需要服务人员学会洞察旅客潜在需求,服务在旅客开口之前。“在旅客提出口渴之前及时送上一杯水,这与旅客主动提出要水喝效果是完全不一样的。”沙永全强调道。



通讯员 孙刚 摄

信,信中写道:“山航的一系列处置措施给乘客以及家属带来了温暖和感动。这是一种不是亲人胜似亲人的感觉。我谨代表我及我的爱人,感谢您,在您的领导下,造就了这样一批心系旅客,服务旅客的优秀团队。”

聚起来一团火 散出去满天星

“聚起来是一团火,散出去是满天星。”沙永全这样形容山航“鲁雁乘务组”。

在好的基础上,稳定的服务是能够达到80分的,而想要把服务提升到90分以上,必然需要更为优质、精细的服务,山航“鲁雁乘务组”因此而生。记者了解到,目前山航“鲁雁乘务组”一共有300多人,共执行6条精品航线,平均服务满意度比其他乘务组高出2分左右。“我们‘鲁雁乘务组’全部由山航客舱部的精英组成,他们的服务标准要高于山航现有的客舱服务统一标准,采用固定搭配、执行固定航线,彼此间默契程度很高。‘鲁雁’,就是‘优雅’的代名词。”沙永全说。

立足礼仪之邦的山东,山航自成立伊始就刻上了齐鲁文化的烙印。“不学礼,无以立”,山航汲取传统文化融入企业服务之中。如果说“孔孟之乡,礼仪之邦”已内化成山航人的观念和修养,在“鲁雁乘务组”这群美丽大方的山东小娘身上体现出来的,更有传统文化的灵动和秀美。

“‘鲁雁乘务组’以大雁‘仁、义、礼、智、信’的灵动信念,用山航姑娘‘真情、真诚、真挚’的精细服务传达齐鲁礼仪之邦的好客之道……”在乘务长甜美的广播声中,鲁雁精品组成员穿着素雅的旗袍,在客舱中一字排开,为乘客献上“泉城泉水泡茶茶”的精彩茶艺表演。沸水冲入紫砂茶壶,幽幽茶香袅袅升起,伴着姑娘们明媚的笑脸,茶水入喉更加甘醇而余味悠长。

目前,山航的“鲁雁”服务基本成熟,具备了全面推广条件,正在推进全员服务看“鲁雁”,所有乘务组服务标准全部按照“鲁雁乘务组”标准执行,借助“鲁雁”来提升山航整体服务质量。“刚刚成立‘鲁雁’时,他们是‘聚起来的一团火’,现在他们是‘散开是满天星’。”沙永全说。

互联网+服务 未来实现空地互联

今年的政府工作报告中,李克强首次提出“互联网+”行动计划。而航空公司作为运输服务业的代表,想要把服务提升一个档次,离不开互联网,“互联网+服务”将是山航下一步提升服务质量的关键点。

据了解,目前山航正在推行旅客自助服务,通过山航自主研发的手机APP“掌尚飞”即可完成网上自助值机、提前选择确定机上座位,旅客还可以在机场使用自助值机终端,自己办理完所有的乘机手续。未来,旅客还可以自己办理行李托运。目前山航旅客网上自助值机率已经超过30%,“借助互联网自助服务,不仅满足了旅客的实际需求,提升了旅行体验,而且航空公司可以把人力、精力腾出来,用于提供更优质的服务。”沙永全说。

据了解,目前山航正在积极探索机上WIFI功能,未来将会真正实现“空地互联”。这将不单单是简单的空中娱乐、网上冲浪,而是包括空中商城、空中支付、社交等一系列的互联网服务,进一步增强旅客与山航互动,为旅客提供全新的航空旅行体验。