

山航95369客服中心杨雪:

# 一个最美服务明星的日常

相信大家都打过各式各样的客服电话——电话那头,客服妹子的声音往往甜美温柔而又不失专业,让人不禁会猜想她的模样。山航95369客服人员杨雪就十分符合记者心中的客服形象,年轻、皮肤白皙,头发利落地梳到脑后,基本看不出化妆的痕迹,一副黑框眼镜增加了几分知性的美感。重要的是声音轻柔,特别礼貌。跟她讲话,记者总能感受到“温柔”蕴含的力量。

本报记者 杨万卿



## 忙!忙!忙! 春运电话日均150通

春运仍在进行中。作为航空公司的客服人员,除了接旅客来电解答咨询,如果航班发生变动,还要为旅客解决出行的困难。这不仅要积极热情的服务态度,还要有足够的应变能力、沟通能力和丰富的专业经验技能。

杨雪是山航95369客户服务中心的一员,1989年出生的她今年27岁,2016年已经是她步入山航95369的第五个年头。在这个温暖大家庭里,她从一个刚刚步入社会的毕业生,成长为代表着山航形象的工作人员。

刚刚过去的大年初五、初六,相信济南先雾后雪的天气让很多人印象深刻。像航空公司这种“看天吃饭”的工作单位,连番的恶劣天气也是让员工感到“压力山大”。

杨雪回忆那两天,大年初五从早十点到晚十点半,初六从晚八点到早八点,每天她大约要接150通电话,这期间本就属于返程高峰,航班爆满,被延误航班的旅客相对平时更加急躁,两天熬下来,她身心俱疲。

杨雪回忆,基于以往经验,初五那天早晨,一出门看到大雾迷蒙,她的心紧接着就凉了。“尤其是到了大年初六,不光降雪,烟台、大连侧风,杭州、厦门大雾,还有机场关闭的情况。”到了初六晚上,很多航班取消了,需要初七再补班。“总共400多个航班,初七补班就达到58个,整个航班计划都得重新安排。返程客满,也无法取消任何航班。”杨雪平时的工作中,平均一两分钟进一个电话,还可以忙里偷闲喝水放松,可这两天的电话简直“秒进”,一个接一个,电话数量多不说,由于一时

半会儿不能确定航班何时起飞,不能迅速解决问题,每通电话的时长也增加了。

“电话一直到凌晨三点之前还是不断,有个代理连续一个半小时一直打电话,直到凌晨三点多才接进来。”杨雪很无奈地说。

杨雪说,客服工作就是这样,旅客有需要,你就得顶上。山航客服热线95369采用的是一级菜单,除了5号键和0号键是自助服务和自动传真外,剩下的按键全是人工服务。这极大丰富了旅客的便利体验,拉近了与旅客的距离。由于杨雪在客服部已工作五年,属于有经验的老员工,除了做好本职的客票服务工作比如改签退票之余,夜间也要处理航班不正常的通知、录系统等工作。也就是说,除了接电话,她还要负责打电话给旅客。“能力越大,责任越大。”杨雪说。

记得当初,第一次接到旅客骂脏话的来电,杨雪也曾无助委屈过。可现在,各种骚扰、不礼貌电话她都能应对自如,耐心体凉;旅客急,她比旅客更急。获得成长的同时,她也获得许多赞誉,来自部门,更多来自旅客,让她感到一切都值得。

## 你在外保家卫国

### 我助你妻儿平安回家

杨雪说,客服中心的工作非常神奇,“谁都不知道下一通旅客来电会是什么事。”

说起索马里,您一定会想到那是一片神奇又充满危险的海域,这条神秘悠长的海岸线,是各国货轮出入苏伊士运河必经的路线,也是全世界海盗最为猖獗的海域。中国为维护世界和平,也派出护航舰队,为索马里海域的和平贡献自己的力量。

2015年12月1日,杨雪当班,她接到了这样一通电话。来电的客户姓孙,他本人却不是乘坐山航航班的旅客,他向杨雪表示,自己的妻子预订了次日山航sc4647航班由青岛返回哈尔滨老家。

孙先生提到,自己是一名索马里护航舰队的中国人民解放军军人,因为要出海维护索马里海域的和平与安全,长期与妻儿两地分居,一年半载见不到一面是经常的事,上一次回家还是儿子刚出生的时候,转眼一年多,孩子都已经牙牙学语了。这是年前最后一次靠岸在祖国的土地上,妻儿两人一同与久别的丈夫在青岛有一个短暂的见面。不巧的是,妻子在青岛崴了脚,脚踝已经肿得像面包,无法独立行走,更别说抱着孩子坐飞机返回哈尔滨的家了。孙先生12月2日就要出海护航,无法继续照顾妻儿,而哈尔滨老家也有许多事情亟待处理,机票也不方便改期。所以他希望山航能代他送一程妻子,为妻子提供一个轮椅。

听着孙先生反反复复、有些愧疚的表述,杨雪很难想象电话那头是一位铮铮铁骨的七尺汉子。言语间,孙先生充满了对妻子的心痛和无法照顾妻儿的无奈。按照规定,孙先生打来电话的时间已经超过为旅客办理轮椅等特殊服务的时限了,但一想到旅客将因此无法顺利乘机,杨雪还是抱着试一试的态度拨通了机场兄弟部门的电话。

经过一番沟通,相关部门都表示可以为这位特殊的旅客开绿灯,帮助其申请机下轮椅。轮椅申请好了,但还有一个一岁多的婴儿需要照顾,杨雪又拨通了客舱部的电话,询问是否可以帮助旅客照顾一下婴儿,得到的答案当然是肯定的。最后,杨雪拨通孙先生的电话:“先生,一切已为您办妥,您的妻子和孩子将受到山航特殊的服务顺利登机,请您放心!”短短一句话,电话那头的孙先生连声道了好几声感谢。他说,自己终于可以放心出海护航了!

杨雪说,诸如此类旅客求助的电话也很常见,她只是做了一个客服应该做的事情,“相信每位同事都尽力帮助过旅客,只是我比较幸运,可以把这些事情讲给你们听。”



## “风雨”中走过的爱情 是同事也是伴侣

在与杨雪交谈的过程中,一个电话打了进来。杨雪在匆忙接电话的途中不忘对着记者歉意地笑了笑:“不好意思,我接个电话。”随后,轻声细语的与对方小声讲了几句。

对待这通电话,杨雪非常温柔,但这“温柔”与客服专业的“温柔”又有所不同。挂断电话,杨雪解释说,这是老公杨波见自己没在办公室,电话寻人呢,顺便问了问“带水了吗?累不累?”记者恍然大悟,这温柔原是柔情似水。

“我老公是我的同事,我俩由于新婚,被部门特意安排在一个组里,上班下班都一起。”提到自己的老公杨波,杨雪像是打开了话匣子,毕竟几乎等同于“90后”的年纪,秀恩爱也是不缺功力。

杨雪年龄虽然比杨波小一岁,但都属于部门的老员工。杨波是济南人,2013年从宁波机场安检职位上辞职,同年5月份进入山航,就这样在家乡稳定下来。“我们6月份第一次见面,早就知道部门来了新员工,那天他坐在窗边上,阳光正好洒在他身上,我的第一印象就是,天哪他好帅啊!”

杨波是怎么对杨雪有了感觉呢?据杨波说,是有次杨雪接到旅客电话,被人无故大骂一顿,杨雪一直耐心解释,语气温柔,杨波就想,怎么会有这么温柔的姑娘呢?

同年12月份,杨雪在杨波的邀请下,喜滋滋地陪他度过了来到山航的第一个生日。之后,两人的关系很快便确定了。

“选择同事当做人伴,我也是有考虑的。”杨雪说,自己的工作辛苦而富有专业性,一个可以相互理解、相互体谅的伴侣十分必要,“起码他懂我在说什么,具体遇到了什么问题,他都能感同身受。”另一方面,工作中休息时间有限,有时顾不上吃饭,受到委屈也没时间发泄,“他在我身边工作,有时候可以捎带饭食,尤其在我受到委屈时,可以及时给予安慰。”

忙碌的客服工作中,两人最经常的状态是同处一间办公室,却无暇相望;对着电话讲一天,却很少相互聊几句。

杨雪和杨波两人于2015年结婚,又赶上装修房子,操办家里的事情本就十分忙碌。“不知为何,2015年航班不正常的时候特别多,我们几乎没有感觉到淡季。”杨雪提到,去年上半年两人忙着装修房子,下半年结婚,9月底开始了雷暴、台风天气,11月、12月份雾霾特别严重,之后就屡屡下雪、结冰,包括航路上南方的冻雾、冬雨天气也对航班影响很大,“我们休婚假都是提前结束回来上班的,真称得上是风雨中走过的爱情了。”