

山航95369客服中心飞鹰班组： 让旅客听见我们的厚道真心

本报记者 杨万卿

用心践行厚道服务

飞鹰班组于2015年3月份成立,短短一年时间,无论业务还是服务,在整个95369客服中心排名都很靠前。韩庆茹作为班组的班长,功不可没。

韩庆茹在班组里并不是年纪最大的,也不是经验最丰富的,但她却是大家公认最适合当班长的人选。“可能是因为我比较爱操心吧,操心工作比操心家庭更甚,对同事的关心不比对旅客的关注少。”韩庆茹笑着说,“别人都开玩笑说我是‘厚道山航’的代言人,其实我觉得,厚道于心,用实际行动赢得旅客的满意就是对厚道服务的最好诠释。”

上个月韩庆茹处理了一起投诉:4月12日由上海虹桥飞往广州的SC1830航班因为广州雷雨航班取消。当天下午2点左右,张先生致电95369,要求为两位旅客办理改签业务。由于旅客滞留较多,后续南航CZ3572航班的座位也变得相当紧张。通话中张先生显得很焦急,情绪也有些激动:“我这两位旅客今晚上必须乘坐20:15起飞的航班,今天晚上到达广州后,还有重要的事情要办!”此时,CZ3572航班已经没有了票,即使航班有票,山航客服也只能先占座,不能直接支付出票。张先生对此非常不满,座席员推荐其他班次,张先生均不接受,要求投诉。

韩庆茹接手此事后,第一时间给张先生回电。电话那头张先生说:“姑娘,我不是为难你,我们到达广州后真的有重要的事情……”听到对方着急却不乏诚恳的请求,韩庆茹决定尽力一试:“张先生,您在线稍等,我将不断为您刷新航班的票量情况。”功夫不负有心人,2分钟后,韩庆茹刷新出一张CZ3572的客票,并迅速为其中的一位旅客占座。“张先生,感谢您的耐心等待。刚刚刷新出一张客票,已经为您占座。我希望我们是幸运的,希望我可以再为您刷新出CZ3572的客票。后续虹桥-广州还有一班21:15的航班,我也为您先占上两个位置。如果20:15的航班,我们无法乘坐,只能退而求其次。”张先生说:“目前确实没有其他办法,只能麻烦你继续帮我盯一下20:15的航班了。”

接下来的半个小时,韩庆茹一直重复操作查询航班的指令。刷新出第二张客票的一刹那,她迅速占座。对此张先生非常高兴,连声道谢。韩庆茹当日正常是18点下班。但航班20:15起飞,交接给其他同事,她不安心。虽然她很想回家照顾生病的孩子,只为一句承诺,她果断加班。19点时,后续航班完成出票,此时,韩庆茹深吸一口气,她的承诺做到了。为了确认旅客顺利成行,她回电张先生,张先生表示:“两位旅客已经顺利办理登机手续,你们辛苦了,我为山航的服务点赞!”干戈终化成玉帛。

“辣妈”客服 是一种态度

飞鹰班组目前在岗人员为15人,其中有8位妈妈,1位爸爸,孩子平均年龄在4岁左右,正是



“您好,山航,请问有什么可以帮您?”这句话,想必很多旅客都早已耳熟能详。面对数量庞大的旅客,山航95369客服中心每天都会接到数千个来电,若赶上销售旺季,这条热线就更忙更“热”了。

飞鹰班组是山航95369客服中心的一个由15人组成的小集体,她们用行动诠释了客服不只是接电话那么简单——“电话线两端是山航和旅客,每通电话背后都有故事,飞鹰班组的每个人保证急顾客之所急,用心诠释厚道山航。”



需要人照顾的时候,但客服一旦忙碌起来,别说按时下班照顾孩子,有时候连口水都顾不上喝。飞鹰班组的辣妈辣爸们,非但没有因为孩子太小影响工作,反而因娃结缘,工作默契大大提升,用行动证明了“辣妈”客服的工作态度。

李真真就是飞鹰班组的一位“辣妈”,她于2008年来客服中心工作,至今已有8个年头。她是一位温婉的女孩,水灵灵的大眼睛透着些许笑意,唇边总挂着温婉的笑容。人如其名,李真真的工作格言是“认真对待每一天的工作”。认真一次很简单,难的是每天都认真对待。

李真真4岁的孩子在幼儿园,每天放学都由她去接。“客服工作的一个要求就是不能主动要求停止通话,所以经常在下班的时间点接到旅客的来电,我都会保持通话到问题解决。孩子也很懂事,会在学校耐心等待我。”李真真说,自己创造了八年全勤的纪录——除了公休,基本没有请过假,怀孕产检也是利用休息或与同事换班,“我不愿给别人添麻烦,自己能完成的工作就不让别人接手。为了后续环节的顺利,自己份内的工作一定要细致认真地完成。”

2015年6月5日早上7:47分,电话铃响起,马上就要下夜班的李真真接到旅客王女士来电。通过急促的声音她可以感受到旅客焦急又紧张的心情,询问得知因山航航班延误,王女士后续的国际航班有可能衔接不上,而山航这个航班当时已经是第二次变动:第一次由于计划调整变更,第二次天气原因延误。

她一边安抚旅客情绪,一边帮旅客申请改签。经查询,当天只有一班吉祥航空的航班能衔接国际航班,她迅速联系机场工作人员,但机场工作人员的答复是,因为天气原因没法给旅客签转外航。这样的回复让王女士无法接受,情绪激动的王女士开始

对李真真破口大骂。李真真的专业素养告诉自己:此时旅客的情绪发泄不是针对个人。她深呼吸后,继续温柔地说:“王女士,您的心情我能理解,请您稍等,我继续为您协调。”她又拨通了现场的电话,经过一番协调,最终为其签转了吉祥航空公司航班。处理完毕,距离下班已经过了半小时。

中午12:09分,王女士又一次打来电话,这次是专门致谢。她一再为自己之前的坏脾气道歉,希望李真真能接受她的道歉。本没有把这事儿放在心上的李真真感到很欣慰:“相信没有一个旅客愿意对客服人员恶语相向,相互理解一下,事情解决了就是最好的结果。”

山航是“大”家, 班组是“小”家

记者见到杜冬梅时,她因为嗓子上火干哑,几乎说不出话来,但因为换班会打破其他同事原有的排班计划,她决定坚持下去,“多喝点水。”

杜冬梅是飞鹰班组年龄最大的一名成员,比最小的成员大12岁。她因为经验丰富,待人热情,是班长韩庆茹的“左膀右臂”,也成为班组内部的一个五人小组的组长。作为班组里的“大姐姐”,杜冬梅更具有全局意识。她总在重复一句话:“山航是‘大’家,班组是‘小’家,更多的时候,我代表的不是我自己,而是山航,是飞鹰班组。”她相信自己对这份职业的热爱不比任何一个人逊色。

“服务不是一个个枯燥的工作程序,而是一个个注入了我们的情感与旅客互动的过程。作为客服中心的一名话务员,我们仅仅是通过一个小小的耳麦,一句句话语跟旅客沟通。旅客看不到我们的微笑,也看不到我们的眼神,但在沟通过程中,我们说话语气、语调的不同带给旅客的感受是不同的。如果你是在享受这份工作,

用心服务,轻快的语速、上扬的语调,能让旅客感受到我们的热情和诚恳;如果你把工作当成负担,带着一股怨气跟旅客交流,旅客很明显就能感受到你的敷衍和不耐烦。本来可以轻松解决的问题,有可能因为我们的不耐烦最后被旅客投诉。既然选择了这份职业,就要爱她,倾注自己的感情,用耐心和爱心努力做到最好。”杜冬梅说。

2015年除夕夜,杜冬梅选择留在单位坚守岗位。还有几分钟就下班了,杜冬梅心里有点小兴奋。就在此时,她接到了旅客赵女士的来电,通话中,赵女士气喘吁吁,声音急促:“我要赶回家过年,即将乘坐广州到青岛的航班,这是今晚上最后一个航班了。我马上就到机场,来不及换登机牌了,你能帮我吗?”杜冬梅一边安抚赵女士的情绪,一边想,赵女士按规定不能提前换登机牌,但不管怎样,大过年的,一定要试着帮她联系广州机场。打了多个电话后,广州机场最终为赵女士提前换取了登机牌。赵女士在电话中不断重复说着:“谢谢,谢谢,我可以回家过年了,太感谢了!”最终如愿赶上了飞机。“如果我拒绝了赵女士,按工作流程来讲也没有错,我也可以正常下班了,但是因为我的努力让赵女士赶上了飞机回家过年,这是非常值得的。我相信赵女士下次还会选坐山航的航班。”杜冬梅说。

韩庆茹带领的飞鹰班组仅仅是山航95369客服中心十二个一线班组中的一支队伍,班长巧妙的工作热情和组员们高涨的工作热情,让客服中心的员工们更加团结。

2014年,山航95369客服中心被评为“山东省用户满意明星班组”,旅客满意度也是节节攀升。95369客服中心的员工像一群可爱的百灵鸟,用自己一点一滴的努力践行着“三真”服务理念,“厚道待客”的服务文化,做“仁与礼的使者”。