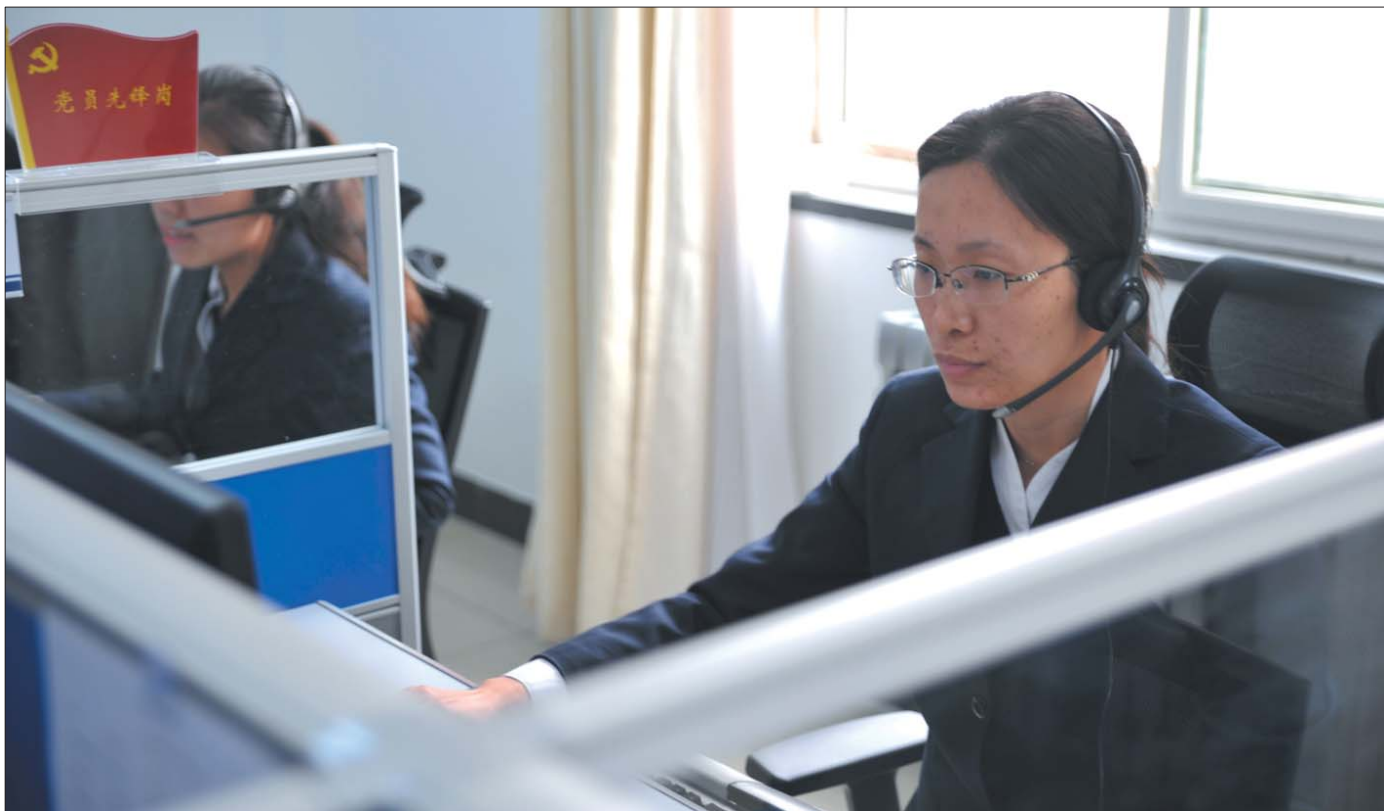


真意班组：用真情为旅客分忧

山航服务发展部顾客关系维护单元旅客投诉受理中心

“叮铃铃……”“先生您好，这里是山航，请问有什么可以帮您”。甜美柔和又不失亲切的声音，为每一位打进电话的旅客处理并解决问题。95369-7是他们的分线，每天他们都会准时出现在电话的一端，等待着需要帮助的旅客，“我们平均每天要接一百多个电话，高峰期最多的时候一天能接180个电话。”他们是山航服务发展部顾客关系维护单元旅客投诉受理中心真意班组。

►真意班组成员每天都会准时出现在电话的一端，等待着需要帮助的旅客。



本报记者 白新鑫
通讯员 谢菲菲

成员来自多个部门 全都是百里挑一

“我们真意班组可以说是由公司各个岗位的精英组建而成。”投诉受理中心经理程亚刚说。2016年5月，山航成立投诉受理中心，5条线路、5部电话，投诉受理中心自成立以来每天都为山航旅客处理投诉、帮助旅客解决问题。班组成员个个都称得上精英，“我们是从全公司征集报名的100多人中挑选了24人参加面试，最终选择了10位具有5年以上一线工作经验的员工。”程亚刚说。这10位精英来自山航营销、地服、客舱等多个部门，每个人都可以说是各自岗位中的佼佼者。

早上8点，值班组长韩庆茹在班前会上拿出了投诉记录单，把前一天处理旅客投诉的问题记录在案。“从部门成立的第一天开始我们就在记录，脑子再好也会漏掉，把所有问题全都记录下来，对我们今后的工作有很大的帮助。”韩庆茹说。

“厚道山航，真情服务”是真意班组的口号，“旅客投诉其实是我们提升服务水平有效手段之一。”程亚刚说。目前，每天有40%的问题可以快速处理，不少旅客提出的要求很高，能够找出服务上的不足。“不要把旅客投诉当做一种负担。”程亚刚说。

旅客来电投诉不仅要为旅客解决问题，更要挽回旅客，现在的工作岗位需要不断学习与旅客沟通的技巧及处理投诉的技巧。

今年2月7日，真意班组值班组长韩庆茹像往常一样紧张认真地忙碌着，电话铃声响起，韩庆茹接起电话：“您好，山航……”还没有说完标准的问候语，电话那头传来了一位旅客的咆哮：“我要投诉，你们的客服电话是个摆设吗，都把电话放一边嗑瓜子，看看我打了多少个电话了，你先给我记录投诉！”面对情绪激动的旅客，韩庆茹用平静柔和的语气跟旅客沟通：“您好先生，非常抱歉，现在春运期间，电话较多，工作人员一直在进线，

像您说的嗑瓜子等现象是绝对不允许发生的。李先生，耽误了您的宝贵时间，我们表示非常抱歉，您要投诉，我也可以为您记录，请问现在您有什么问题要解决，先为您解决问题，我再记录您的投诉可以吗？”

原来这位旅客要预订一张客票，情绪激动的他要求韩庆茹在五分钟内处理完，否则就要投诉她。韩庆茹一边安抚旅客，一边承诺：“李先生，您订票的诉求，我已经了解，我会尽快联系相关工作人员给您回电，请您放心。”这通电话的最后，李先生一直在重复着，“不给我回电，我就投诉你，我记住你工号了，我肯定会投诉你……”

旅客挂机后，韩庆茹尽快联系客服中心的同事为旅客回电，在客服中心同事的协助下，李先生的客票很快就预订完成了，订票结束后，李先生对客服中心同事说：“非常抱歉，我刚才打你们公司95369-7号时，情绪有些激动，对工作人员态度不好，请转达我对她的歉意，非常感谢你们给我回电，祝你们工作顺利！”

作为一名投诉受理员，每天会接触形形色色的旅客，面对旅客的投诉，韩庆茹保持专业的服务态度，高效处置，平静处之使旅客的负能量级别不断降低，最终还赢得了旅客的表扬。

这里不只处理投诉

2009年加入山航的赵娟之前一直在营销委客服中心工作，去年5月旅客投诉受理中心成立后她报名应聘来到这里开始了新的挑战。

对于赵娟来说，从营销委客服中心到旅客投诉受理中心，虽然都是通过小小的耳麦跟旅客交流，岗位内容和跟旅客沟通的方式却发生了很大的变化。“在客服中心时，我操作的基本都是票务咨询等常规业务，现在的工作需要受理旅客对公司服务各个环节的意见与建议，包括客舱服务，地面服务，当然还有客票咨询等，这需要我不断学习和掌握公司各环节的服务流程和服务标准。”赵娟说，尽管在旅客投诉受理中心，但她每天接听的电话也并不



“真意班组”全体成员。

不都是投诉电话。

2016年7月3日，赵娟接到旅客王先生焦急的求助电话，王先生家住北京，母亲患病急需到珠海取药，但因为药品非常昂贵并由于本身的特性，对运输过程中有严格的条件限制。

听完王先生急切的叙述后，赵娟意识到此通电话虽然并非投诉，她并未将电话转接，而是第一时间联系多个部门。“当时旅客想要在7月5日成行，时间太过紧迫。”赵娟说。临近晚上10点，经过与北京、珠海商务的沟通，以及与两地机场安检、地服、AOC等多个单位，部门的反复确认，赵娟最终得到了可以承运的消息。

“当时我立刻给旅客回过去电话告诉他这个好消息。”赵娟说，当时已经将近晚上11点，距离她下班已经过去了3个小时。

7月5日，赵娟密切关注航班动态，看到王先生机票的状态，值机、登机、离港、到达，终于放心。

7月24日，旅客投诉受理中心再次接到了王先生的来电，他为赵娟及同事们写了一封感谢信。“当时知道这个消息后真的很感动。旅客对我们的肯定

是我们工作最大的动力。我们将以真诚、真情、真挚的服务在日后的工作中让更多旅客放心。”赵娟说。

把旅客的事 当做自己的事

茅莉莉是真意班组的一员，从客舱部一名鲁雁乘务员长到一名旅客投诉受理员，茅莉莉坦言岗位的变化很大。

“以前在客舱是跟旅客面对面的交流，如今通过一个耳麦与电话另一端的旅客交流，说实话刚开始有点不适应，仅凭声音没法判断旅客的情绪。”茅莉莉说。刚开始时，她接听旅客的电话，师父韩庆茹在一旁通过另外一个耳麦同时监听她与旅客的对话，帮助她提高。仅仅过了一个月，茅莉莉就能够熟练处理旅客投诉问题了。

今年1月29日，农历大年初二14:45，茅莉莉接到柳先生焦急来电，称回家后才发现自己的行李箱与其他旅客的行李箱错提。行李内不仅有日常生活用品、衣物，重要的是还有春节回家孝敬父母的礼物。

一番安抚后，她一边与旅

客沟通，询问错拿行李箱旅客的姓名。同时，另一位同事张丽莉在一旁通过柳先生提供错拿行李旅客的姓名，在系统内查询到其预订机票时预留的联系方式并取得联系。然而，张丽莉拨通后发现号码为代理商电话，她耐心向代理商诉说了客人的困难，希望能帮助尽快联系到旅客本人，并留下投诉中心联系电话。一番忙碌后，茅莉莉又与到港地上海虹桥商务联系，尽一切可能寻找错拿行李的旅客联系方式。

十分钟后，代理通过平台联系到这位错拿行李的旅客，随后茅莉莉接听到了那位旅客的来电，茅莉莉告知了两位旅客彼此的联系方式，最终两位旅客取得联系互相换回了行李。“把旅客的事当做自己的事”，不管是以前在客舱部还是现在的旅客投诉受理中心，这始终是茅莉莉的工作信仰。

这就是真意班组的日常点滴，真意班组的每一位成员都在用专业和热情，高效处理着每一位旅客的诉求。真意班组也有自己的“小目标”，就是要对标行业一流，努力创新，争做行业投诉受理工作的标杆。