

整齐的制服、精致的妆容，温柔大方是她们留给客户的印象；想客户之所想，急客户之所急，达到客户满意是她们共同的心愿。在工作中她们以实际行动很好地诠释了山航的三真服务理念：真诚，真情，真挚！柜台前她们是端庄优雅的售票员，离开柜台她们也能够变身“女汉子”做一些男同事们做起来都吃力的“体力活”；上班时美丽儒雅，下班后温婉贤淑，堪称百变美女，她们就是山航营销委济南营业部客户体验中心卓越班组。

► 山航营销委济南营业部客户体验中心卓越班组合影。



山航营销委济南营业部客户体验中心卓越班组： 柜台前的优雅，柜台后的倾心

本报记者 白新鑫

小团队成员全部是女生

“先生您好，请问有什么可以帮助您的。”舒缓的语速、轻柔的声音、甜美的笑容，走进山航营销委济南营业部客户体验中心，给人的第一印象是亲切，我去的时候正好赶上有客户在咨询票务。

得知是记者前来采访，山航营销委济南营业部客户体验中心主任邱瑾提出先带记者参观一下。

邱瑾的讲解语调悠扬，声音甜美，大气而不失条理。“您看，这边是我们的产品展示区。”邱瑾指着位于体验中心北部的数控一体机，里面会循环播放包含了山航的航线及各地游玩的旅游产品风光片。旁边是舒适的休闲区，来到客户体验中心的旅客可以在这里小憩，品尝到员工为旅客现场磨制的咖啡等饮品。

“您看，这是我们的互动体验区。”邱瑾一边介绍一边引领我走向南面的伴手礼服务区，“这里不仅为旅客提供了4台ipad，以后还将定期举办客户答谢沙龙，以及航空相关知识讲座、趣味亲子活动等等。”

“除了这些功能外，我们还为环卫工人设置休息区以及为客户提供伴手礼服务区。通过邱瑾的介绍，让我了解到做一些社会公益以及服务旅客的事情是她们除了正常售票工作之外最重要的事情。

卓越班组的一大特点是全部成员都由女性组成，每天早上8点多一点，她们就都来到办公室，做好一天工作的前期准备，8点30分正式开始一天的工作。

“滴滴滴……滴滴滴”，记者注意到，从记者进入体验中心开始，前台工作人员身边的打印机就没有停止过。邱瑾发现我注意到打印机时这样说：“我们分为团队组和散客组，团队组每天要为旅行社的团队承担打印行程单的任务，每天都能打印上千张行程单，一天下来打印机都热得发烫。”

“销售服务是我们最基础的工作。”邱瑾告诉记者，虽然目前线上销售模式为主流，但她针对特殊旅客需求提供面对面的个性化服务。“现在还是有很多老年旅客在乘机购票上的经验不足，这部分旅客通常还是会选



旅客正在办理业务。



邱瑾正在展示pad上的体验项目。

择到体验中心来现场购票。”

“再晚我们也等着您”

谈到网上购票经验不足的老年旅客，卓越班组成员谭贵波的一次工作经历让她至今难忘。

“那一天我们比较忙，下午临近下班的时候我接到了一个电话。”谭贵波说。电话另一端传来一位老人焦急的求助声：“姑娘，请问你们几点下班，我从外地来，刚下火车，要去你们那里取票。”

原来，这位老人没有网上购票的经历，也不同意转账汇款，执意要到柜台付现金办理。电话里老人焦急地叙述着：“姑娘，对不起，我不是不相信你们，可我年纪大了，还是当面取票心里才能踏实，你们能不能等等我，如果耽误你们下班，我今晚就住在济南，等你们明天上班再去买票。”

谭贵波看了看表，原来已经到了下班的时间。老人如果从济南火车站赶到山航大厦至少需要1个小时的时间，可是此时正值下班高峰期。怎么办呢？谭贵波没有丝毫犹豫，立即在电话里回复了老人。

“大爷，您放心，您过来吧！再晚我们在这儿等着您！”听到这个消息后，老人电话里就连声感谢。

谭贵波仔细地核对了这位老人的订票信息，然后坚定地等候着老人。晚上7点钟，还没见到老人过来，中心主任邱瑾怕老人不熟悉线路找不到售票处，就提前来到山航大厦楼下等待老人。

又过了十几分钟，邱瑾终于等到了老人。当谭贵波把早已打好的机票递给老人时，老人激动不已。“太谢谢你们了，等我这么久，耽误你们下班了，如果不是你们，我今晚恐怕就要住在济南了。”老人激动地说。

在和我交谈中，谭贵波认为这事就是自己应该做的，“对我们来说不过就是晚一会儿下班，可对老人来说如果今天拿不到票，可能就要住在济南，多产生一晚的住宿费用。”

团队里有个“庞阿姨”

在卓越班组里有一位“庞阿姨”，她是团队里的 backbone。“庞阿姨”名叫庞玉霞，多年来对工作的勤恳态度，以及她丰富的生活经验让大家都非常信赖她。

“平时我们工作压力大了，或是生活中遇到一些不开心不顺心的事情，我们都会找‘庞姐’倾诉，有时候大家还会跟她撒娇。”邱瑾说。

多年来，庞玉霞对工作的态度始终如一，不论遇到什么事情，她都会全身心地投入，直到圆满地把工作完成。“其实这么多年下来也就习惯了，自己工作上的事情如果不处理好，心里总会惦记着。”庞玉霞说。

据她回忆，有一次她刚调到中心售票处团队没几天，一上班就看到团队QQ群在闪烁。打开后发现是一家旅行社的求助信息。原来，去曼谷的两位旅客丢失了行李。“如果咱们自己出去玩，行李拿错了心里该多着急呀！”庞玉霞想到，大概是同机去曼谷的其他旅行社的旅客取错了行李，于是立即联系当天同机去曼谷的其余几家旅行社，请他们协助联系地接导游。

不久，另一家旅行社就发来了旅客拿错行李的信息，因为那边也在焦急地寻找自己的行李。庞玉霞分析，这很有可能就是两家相互拿错行李的旅客。她马上把第二家旅行社旅客发来的行李图片发给第一家旅行社，之后得到一方反馈的行李号，确认是双方拿错的行李，到这时庞玉霞才松了一口气，她抬头看了看表已经是中午12点了。

说到这件事情时，庞玉霞非常坦然，认为这就是自己分内的事情，不值得说道：“其实我也没做什么，只是帮助双方建立联系，协调行李查询部门，能够帮助旅客找回自己的行李就好。”

把客户当家人

张玉婷是卓越班组的一员，今年已经是她在山航工作的第10年了，在售票这个岗位上每天要面对形形色色的旅客，工作久了，有时通过观察旅客的言谈可以提前了解到旅客的需求，把服务做在旅客开口之前。

张玉婷说，有一次她刚上班没多久就来了一对老年夫妇带着一个7岁左右的小女孩。“您好，请问需要办理什么业务？”张玉婷一边热情地询问老人，一边观察到小女孩似乎心情很低落。原来老人想要带孩子坐飞机出游，可因为没带孩子的户口本，老人跑了好几家售票处都没能给孩子买到机票。

“小朋友，是不是担心自己坐不了飞机所以不开心啦？”张玉婷俯下身子蹲在小女孩身边温柔地说。“阿姨，你能帮我坐飞机吗？我期末考试考得特别好，爷爷奶奶答应带我坐飞机出去玩的。”小女孩说。

听到孩子这样的回答，看着孩子期许的眼神，张玉婷站起身来回到座位上，她拿起电话立刻联系了机场值机主任与机场公安和安检等单位、部门，得到了12岁以下儿童安全可以不查验证件的答复。

听到这个消息，老两口跟小女孩都高兴得不得了，“阿姨你真是太好啦，我终于可以坐飞机啦！”小女孩激动地说。“看到小女孩当时高兴的样子，真的觉得自己在做一件非常了不起的事情。虽然这对我来说是再普通不过的工作，但能够帮助到别人让对方感到快乐，我觉得这就是我从事这项工作的意义。”张玉婷说。

“女神”秒变“女汉子”

今年2月27日，农历二月初二，卓越班组从山航大厦搬到了位于济南市历下区西巷的客户体验中心。

“搬家前的那几天对我们来说可是一个不小的挑战。”邱瑾说。

办公用品、绿色植物、机器设备……不少东西都需要从山航大厦搬到新的办公地点，卓越班组的6位女生一秒变成了女汉子，男同事们能抬能搬的她们也都能抬能搬。客户体验中心的门都是高大的玻璃制门。“当时装修完了这些玻璃都很脏，全都是我们一点一点擦出来的。”邱瑾告诉记者。

在生活中，卓越班组的几位女生也都有着自己的爱好。

邱瑾平时喜欢健身、做美食。休息的时候去健身房锻炼身体，回到家里给家人做一顿丰盛的晚餐，她对于这样的业余生活很向往很享受。“我只要在家，就特别喜欢做饭。”上班时她们会穿上美丽又不失儒雅的制服，下班后她们会换上柴米油盐充满生活气息的围裙。“这就是我们卓越班组的日常。”邱瑾说

就是这些看着非常普通的6人组，她们在平凡的岗位上每天都兢兢业业，为山航的腾飞默默奉献着自己的力量，在平凡的岗位上散发出熠熠光芒！