

95369客服赵晗：

“旅客对我的肯定就是对山航品牌的认可”

“在我看来，我依旧只是一个普通的客服。我们山航人都是这样，各尽其责而已，没有预先想到会成为岗位明星。”山航95369客服赵晗穿着工装，坐在记者对面，刚刚摘下耳机的她还不知道该说些什么。而就在5月底的服务质量例会上，赵晗的接线通话录音被公司抽查选中，山航集团党委书记孙秀江亲自给予高度评价，让她猝不及防地成为岗位“名人”。



通讯员 杨万卿

获得公司认可的背后 工作八年零投诉

山航集团党委书记孙秀江点评赵晗的工作录音：“要大力树立和推广服务标杆。95369员工赵晗的服务态度、用语及普通话水平无可挑剔……对于服务标杆，公司要在各项评比、晋升中给予倾斜，要让同志们知道无论在哪个岗位，只要能做出贡献，就能得到公司认可。”

赵晗何许人也？

生于1986年的赵晗是个地道的“老济南”，这个笑起来有两个小小梨涡的姑娘，不光济南话说得溜，讲起普通话也毫不含糊。作为一名客服人员，她有着先天的优势——从小学二年级开始学习声乐，直到进入四川音乐学院，她选择了主修与声乐有关的音乐表演专业。“对于声乐技巧的熟练掌握可以帮助我灵活掌握自己的声音，客服电话那头的旅客由于年龄、地域、脾气秉性各有不同，我可以针对性地进行应对。比如回复南方旅客时，我要保持音色轻柔甜美，语气委婉；而回复北方旅客时，则可以用正常的语速来直爽地进行沟通。”

别看现在的客服工作对于赵晗来说甚是得心应手，其实在校期间，赵晗也犹豫过毕业后要选择一份什么样的工作，而对于大部分音乐表演专业的大学生而言，成为一名音乐老师貌似是个不错的选择。赵晗也尝试过教小孩子专业的音乐知识，但很快她就发现，这不是自己心目中的理想工作。

“说起来我就是和客服工作有缘分，身边的几个朋友相继进入山航，山航客服这个岗位就成了我重点考虑的职业选择。我性格也比较外向，喜欢和人聊天，与旅客电话沟通更是没有问题；普通话标准，还真的挺擅长做客服工作的。”

2010年，赵晗进入山航，成为95369客户服务中心的员工，至今已第八个年头。八年间，赵晗服务旅客已超过10万人次，用耐心和爱心引导旅客，从未收到过一通投诉，而是收到很多旅客的表扬和赞赏。

“有人说当爱好变成工作，很快就会厌烦。我很欣慰，至今我都非常喜欢自己的工作岗位，可以说工作就是我的爱好。作为一名客服，我自己也成长了很多，更会顾及别人的感受，再也不会轻易急躁，家人和朋友都能感受到我的变化。”赵晗直言，被集团党委书记点名夸奖，自己也是通过别人才知情，但她觉得“客服本就该为了客户服务嘛，不想在工作中过于张扬，会继续坚持认真工作。”

工作之中无个人 “我是山航的一张名片”

“客服工作看上去简单，但有时也会遭受委屈。我时刻告诉自己‘工作之中无个人’，我就是山航的一张名片，旅客对我满意，就是对山航品牌的肯定。”

赵晗每天的工作就是接听电话，为旅客处理不同的出行业务。除了为旅客解疑答惑，山航的客服们还要遵循一个原则，那就是旅客不挂断电话，客服人员不能先挂断电话，即便旅客脾气暴躁或发泄情绪，也不能不回应旅客。

赵晗曾经遇到过一位因网上值机迟迟选不上座而愤怒的女性旅客。接通电话后不等赵晗把开头语讲完，对方就生气打断质问“为什么其他航的值机选座流程都可以轻松办理，就你们山航不可以？”这就是一通典型的纯发泄电话，赵晗没有被这些话打乱思路，经查证是值机系统出现了短暂的差错，她了解问题后立刻积极着手帮该旅客解决，然而当赵晗再联系该旅客时，那位女士再也不接电话了。

“有时候问题解决了旅客

的气还没消，打电话给我们就是为了发泄。所以，做客服这一行心态好特别重要，别人都说我是个‘傻大姐’，什么时候都很高兴，遇到难缠的旅客也能很快化解郁闷的情绪。”赵晗笑着说，“我知道旅客不是针对我个人，而我又代表着山航，这么想我就可以既不郁闷，又有动力去解决问题。”

每个人对于服务的标准都有不同的定位。作为一个年轻的航空公司客服代表，如何把旅客诉求完美地解决，赵晗说：“要将心比心。可能对于航空公司专业的客服人员来说很多业务都很熟悉，但是对于旅客来说，订票、乘机常识、乘机手续等很多还是未知。每次接到年龄稍长的旅客，问的问题真的超级简单而且反复。有时候可能自己问着问着就笑了，会一直对我说：‘不好意思啊小姑娘，年纪大了不太懂，耽误你时间了吧。’”遇到这样的情况，赵晗总是耐心地说“没关系，不耽误时间，慢慢来。”赵晗对待每一位旅客，就像对待自己家人一样，耐心解答旅客每一个问题。每次听到旅客挂机前那一句的“太感谢了，你真好”的时候，工作的疲惫会瞬间消失，像打了强心针一样整个人又充满活力。

即便回归到生活中，赵晗似乎也有了“职业病”，接电话时经常语调上扬、声音甜美地脱口而出：“你好，山航。”

厚道真情 点滴做起

2016年4月15日19点半，一个普通的日子，赵晗就要下班了，一天的疲劳马上要随着下班的轻松愉悦而消失，像往常一样，她依然保持甜美的声音接听旅客的电话，重复着平日的日常工作。19:39，她接听了一个女孩的电话，“姐姐好，我爸爸原定的是17号乌鲁木齐到济南的航班，可他临时有事走



不开，姐姐你帮我改到19号可以吗……”赵晗马上根据工作流程核对了女孩父亲的证件号码和原定行程，并迅速地帮她查航班计算改期费，一切按部就班。等跟女孩确认好改后的机票，最后只差支付157元改期费，信用卡刷卡就能完成。由于女孩没有信用卡，一时也找不到家人朋友，声音显得特别无助和失望。“那一刻，不知道为什么我忽然心软了，无法抗拒一个女孩柔弱的声音，很想帮帮她。我忽然想起自己有信用卡，可以帮她支付，于是，我提出自己可以先行帮助她垫付这157元的改期费。”女孩得知赵晗可以帮她支付机票改期费用后，提出可以加赵晗的微信好友，通过微信把票款还给她。很快，女孩父亲的机票改期成功，女孩也把票款差额通过微信转给了赵晗。

本来这是上班时一件特别普通的事情，赵晗也没有特别在意。下班回到家后，她想起了这个陌生女孩的微信，无意浏览了一下女孩的朋友圈，结果发现了一些不平常的事情。女孩的状态全是医院病房打针、戴着医用口罩，巧合的是，女孩所在的医院居然是赵晗家附近的济南血液病医院。据赵晗所知，那个医院一般都是治疗白

血病等重大血液疾病。赵晗给女孩发了一条微信询问她的情况，得知女孩今年19岁，是一个年轻的白血病患者。等到休班的日子，赵晗买了一点水果，走到那个经常路过却从未进去过的医院，走进病房，一眼认出了微信照片中的那个女孩。她比照片里还要苍白，连指甲都毫无血色。女孩看到赵晗很开心，激动地对她说，“好心的姐姐，没想到你工作这么忙，还会关心我这样一个素昧平生的人，真希望我能快点好起来，如果将来有机会我一定要坐你们山航的飞机周游世界！”一句话让赵晗的眼泪差点流出来。后来，赵晗与女孩一直保持联系，成为了好朋友，而赵晗同一班组的工作伙伴也相约一起去探望她，为她加油鼓劲儿，希望她能渡过难关，战胜病魔。

直到现在，女孩的家人还经常发信息问候赵晗，邀请她去家乡新疆玩。

“作为客服，我们与旅客素未谋面，成为朋友的几率非常小，但这次，我非常欣慰自己有机会和这个需要帮助的小姑娘成为朋友。我可以尽自己所能帮助她和她的家人，让她感受到来自山航、来自陌生人的爱。”赵晗就是这样，用真心对待每一个旅客，亲身践行着“厚道山航”的真谛。