

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,至今已是第八个年头,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打电话,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‘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、乘机手续等很多还都是未知。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,重复着平时的日常工作。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,可以帮助她支付,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,而赵晗同一班组的合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。