

山东航空公司营销委济南营业部机场售票处： 真情服务 厚道山航



一个平均年龄38岁的14人团队,承担着山航在济南机场现场的售票工作;在他们工作的柜台后,是山东航空公司几个大字,坐在那,他们就代表了山航,他们常说,“只要有旅客找到我们,我们就要对旅客负责。”他们就是山东航空公司营销委济南营业部机场售票处团队。

本报记者 白新鑫

忙碌的24小时

“您好,请问有什么可以帮您的?”“先生,这是您的行程单,请您收好。”“女士,我们已经帮您把航班改签了,请您确认好时间。”在济南机场候机楼内的山航售票柜台前,几乎每天都是这样一番忙碌的景象。

“我们售票处一共有员工14人,分3班倒,每个班上1休2。”山航营销委机场售票处主任张秋玲说。不要小看工作的这1天,张秋玲告诉记者,他们每天早上9点左右交接班,直到第二天早上9点,再交给下一个班组,张秋玲说,他们每天承担了将近70个航班的保障跟销售工作。

早上9点交接班后,忙碌的24小时正式开始,“销售机票、帮旅客改签航班、打印行程单、协助其他部门同事保障航班……”张秋玲说虽然他们的主业是销售,但柜台前“山东航空公司”几个大字清晰地呈现在旅客面前,只要有旅客需要,他们会毫无保留地帮助旅客。“我们在这里就代表了山航,不管旅客有哪方面的需求,只要我们能够办到的,我们都会尽力去做。”张秋玲说。有时忙起来,连饭都顾不上吃。

“航班正常的情况下,我们能多睡几个小时,一旦遇到航班延误,晚上只能休息一两个小时。”刚刚在柜台为旅客办理完业务的售票处员工张倩说。有时候天气不好,航班延误后,晚上最后一个航班要到凌晨2点,甚至3点才结束,之后他们才能回到公寓休息。

凌晨4点,售票处的员工就要从机场旁边的山航员工公寓起床,“因为我们女生有妆容要求,所以通常情况下我们要比男生早起30分钟化妆。”张秋玲告诉记者,整理好妆容后,他们需要步行15分钟从公寓走到候机楼,夏天还好,到了冬天这段路程变得异常寒冷,整个人要从里到外包裹得严严实实。

“有时候睡1个多小时还不



(资料片)

如不睡,整个人的精神状态完全处于蒙的状态。”张倩说。4点50分,售票处的员工就要到岗,开始为早出港的航班做准备,直到早上9点,他们才能下班。

团队里的“董姐”似一阵风

董春红今年49岁,是这个团队里年龄最大的一名员工,大家都叫她“董姐”。别看“董姐”年纪大,但她却是团队里最活跃的一个,“风一样的女子”是大家对她的另一个称呼。在候机楼里,经常能够看到“董姐”穿梭的身影,有些旅客遇到问题,时间紧迫的时候,“董姐”总是一个箭步就冲出去,一路

小跑着帮助旅客处理问题。

今年4月22日,早上8点,一位旅客急匆匆地赶到售票处,“您好,我想买一张8点50分飞往昆明的机票,不知道还来得及吗?”这名旅客一边询问董春红,一边打着电话抱怨女儿给自己买错了航班。

听到这一消息,董春红立刻通过系统查询,果然这位旅客的名下已经有一张济南至昆明的机票。此时时间又过去了几分钟,为了最大程度减少旅客的损失,董春红快速向旅客解释了机票情况,随后她便从座位上站了起来,“您跟我来!”董春红起身后一路小跑,帮着旅客办理值机手续,之后又协助旅客快速通过了安检,最后旅客顺利

赶上了航班。此时,为了不耽误柜台的工作,董春红又一路跑着赶回岗位,继续她的工作。

4月27日,从昆明返回济南的这位旅客,一下飞机,就带着一束鲜花来到售票处,她把鲜花送给了董春红,并附上了一封感谢信,“接到鲜花后我的心里是暖的。”董春红说。

今年7月18日,济南出现大暴雨天气,从早上开始,济南出港的航班就受到影响,出现大面积航班延误。当天在售票柜台值班的是姜丽萍、侯大勇、张倩以及孟霄鹰,“那时候候机楼的机场广播里传来了多个航班延误的消息,之后又通知部分航班取消。”姜丽萍说。涉及山航的取消航班有3班,听到这个消息后,有不少旅客开始围在售票柜台前询问。

上午10点左右,有一小部分旅客的情绪开始变得激动起来,“有讨要说法的,有问几点能起飞的,有要求改签的……”姜丽萍回忆说,他们一边要安抚旅客,一边要为需要改签的旅客办理业务,尽管工作多年来这样的场面他们早已见过多次,但被上百名旅客围住一个个地解释,几个小时下来,他们还是会累得精疲力尽。

下午1点20分,围在售票处的旅客逐渐散去,这时候姜丽萍他们才感觉到口干舌燥,几个人赶紧轮流去喝水、吃饭。

“这就是我们日常的工作状态,累肯定累,但这是我们的职责所在。”姜丽萍说,虽然辛苦,但他们仍要保持微笑为旅客服务。“我们在这,就代表了山航的形象。”张倩在一旁补充说。

“马大哈”旅客钱包失而复得

在售票处工作,经常会遇到一些“马大哈”旅客,张秋玲告诉记者,他们经常会在售票柜台捡到旅客遗失物品,其中大多是钱包。“旅客来我们这里,主要是购买机票或办理航班改签及打印行程单,很多都会用到钱包或身份证,有些旅客办业务时随手就把钱包放在

柜台上,等办完业务后忘了钱包,转身就走了。”张秋玲说。

今年4月10日,中午11点左右,一阵繁忙过后,售票处柜台工作人员孟霄鹰发现柜台上遗留了一个钱包无人认领。“根据以往经验,失主应该很快就会来柜台认领。”孟霄鹰说。但是随着时间的流逝,过了十多分钟依然没有人到柜台认领,为了尽快找到失主,孟霄鹰跟同事一起检查了钱包里的东西,希望能找到失主的相关信息。

孟霄鹰说,当时他打开钱包,发现里面有1500元现金和银行卡8张,还有一张旅客的身份证。找到身份证后,孟霄鹰立刻查询身份证信息,很快就找到旅客的乘机记录。

原来这个钱包,正是之前到柜台打印行程的一名先生,孟霄鹰随即拨通了售票信息里留的电话,最终联系到了这名旅客。

原来这名旅客没有发现自己丢了钱包,直到柜台人员提醒才发现。旅客是13:05的航班,因为柜台工作人员及时通知了旅客,使旅客很快找到失物并没有耽误飞机行程。

“我们十四人的团队,每天面对的是天南海北的旅客,解决的是各种各样票务方面的问题,虽然都是些平凡的小事,但不解决就会阻碍旅客的旅程,精准营销的最后一环,就是客户保留和增值服务,这是我们的本职工作。”张秋玲说。只有更好的服务,才能让旅客选择山航,信赖山航。

在紧张的工作之余,张秋玲他们不忘学习充电,不断为自己注入新的工作动力。今年他们将党小组与班组建设有机结合起来,双组共建,在工作中努力做好“细小实”问题,开展了围绕学习提升构建“新思维”、围绕业务提升攻坚“新课题”、围绕生产任务研讨“新案例”、围绕技能提升开展“新竞赛”、围绕文化建设营造“新环境”的“五新”活动。“大家积极参与,获益匪浅,既释放了工作压力,又提升了业务技能,为旅客提供更好的服务体验。”张秋玲说。