

山航“鲁音”客服队:想旅客之所想

在不断学习和摸索中前进

2017年11月,山航“鲁音”客服队上榜民航局公示的第二届“全国民航示范班组”。据悉,山航“鲁音”客服队正式成立于2017年下半年,由客服中心优秀服务代表组成。在外人眼中,接电话并为旅客订票、改期、处理投诉可能是一份简单的工作,那么在实际工作中,电话一端的山航客服人员通过声音还帮助旅客解决了什么问题?他们的身边又上演着怎样的故事呢?记者采访了山航“鲁音”客服队的代表赵凯、王真、赵晗、杨平,听他们诉说自己的身边事。

►“鲁音”客服队的四位代表:
从左到右依次为赵凯、王真、赵晗、杨平。

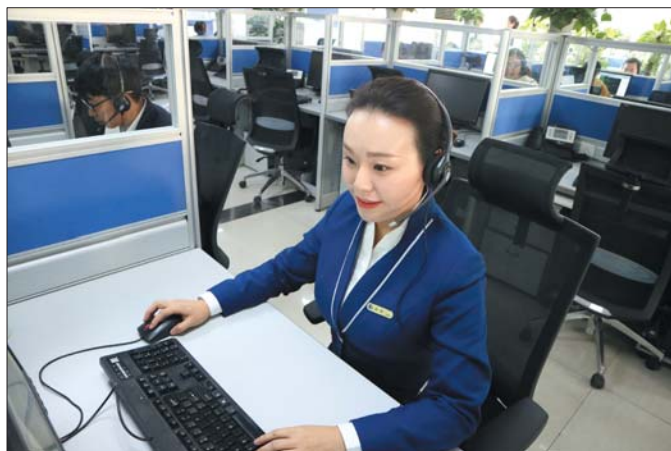
通讯员 谢菲菲

创新服务形式
挖掘旅客潜在需求

山航“鲁音”客服队是山航于2017年下半年着手打造的一支精品服务团队,旨在通过团队的成立不断创新服务形式,带动整个客服团队服务水平的提升。“虽然我们的客服人员无法与旅客面对面接触,但是我们想要通过电话交流加深旅客对山航优质服务的印象,用声音传递微笑。”客户服务中心经理宋锡林告诉记者。

在近期召开的座谈会上,“鲁音”客服队成员针对班组建设,展开讨论并提出了自己的想法。“在创新服务方式方面,我们在原来单纯‘呼入’型服务的基础上,逐步增加‘呼出’型服务功能。”宋锡林告诉记者。原来,客服中心一般是通过应答旅客致电的方式来帮助旅客解决问题;现在,客服人员在尽最大力量保证一次性解决旅客问题的同时,面对无法一次性解决的特殊状况,会事先与旅客约好回复电话的时间,主动联系旅客帮其解决问题,而不是被动等待旅客再次致电。以此避免了在天气恶劣,航班不正常等特殊情况下,因话务量暴涨,旅客打不进来电话导致其得不到及时回复的现象。“在日常服务中,感知旅客的潜在需求,用同理心来面对旅客,变被动服务为主动服务,想旅客之所想,站在旅客的角度来思考和解决问题,是我们山航客服持续追求并始终践行的服务理念。”宋锡林总结道。

“鲁音”客服队客服代表赵晗回忆道,她曾经接到一通旅客为父亲和祖母订票的电话,在为乘机人办理网上值机服务的时候,赵晗注意到通话人的祖母是一位80多岁的老人,考虑到老人年龄大,赵晗就多问了一句这位奶奶腿脚是否方便长时间走路,是否需要提前向机场申请轮椅。“想到机场比较大,老人长时间走路可能会感到很疲劳,如果是和自己家的老人出门,我会希望能有这样的轮椅推着他们,让他们更舒服一点。”电话一端的旅客先是愣了一下,没想到赵晗会考虑



得那么周全。随后赵晗通过与机场的沟通协调,为乘机人安排好轮椅、发短信告知通话人轮椅所在柜台的位置、联系电话。通话人被赵晗这一举动深深感动,连声表达自己的感激之情,“透过他的声音,我能感受到订票人在那一刻发自内心的感动。”随后赵晗又与订票人的父亲通电话说明情况,“我的父母也是60来岁的人,当时非常担心自己叮嘱不到位让他们在机场感到束手无策,所以就像叮嘱自己的爸妈一样跟他确认好信息”,之后才放心地挂断电话。订票人的父亲也对这位贴心的女孩赞不绝口,一直夸赞山航的员工充满人情味,后续还会继续选乘山航的航班。

人文关怀
让团队更加凝聚

“鲁音”客服队代表赵凯已经在山航客服中心工作了8个年头,也是“高端旅客服务班组”的班组长。谈及自己为什么会选择来到山航,赵凯坦言,自己毕业时面试了多家公司,但是通过与在山航工作的学长学姐交谈,便萌生了加入这个大家庭的想法。在采访过程中,赵凯感慨,自己对客服工作的热爱和坚守,源于这个“有爱”的集体。

“在遇到天气不正常的情况,电话接连不断地‘冲进来’的时候,我们客服的兄弟姐妹们总是能够分工明确、互相扶持。有负责接水的、送水的,有负责订餐的,能保证大家在忙碌中抽空吃上一口热乎饭,喝上一口热水”,“有的时候大家忙起来,常常忘了时间,忘了吃饭。”赵凯笑着说,但是同事之间的互相关怀,让我们倍感温

暖。虽然吃完饭便接着要投入到工作中去,但是身处这样一个充满爱的集体中,便觉得一切都是值得的。

赵凯介绍,在每个月的员工生日会上,大家会在精心布置过的员工休息室里为本月过生日的同事们集体庆祝生日,部门领导会为大家切蛋糕并送上生日的祝福,“每月这个充满仪式感的小举动给我们带来莫大的关怀,让我们能感受到这个集体的温暖和部门对我们的关怀”。“这些小小的暖心举动,让我们客服中心的员工们感受到自己是这个大家庭中的一分子,感觉到部门对自己的关心和重视,让大家觉得每天上下接触的同事们既是工作中的伙伴,也是生活中的兄弟姐妹,这个团队是一个有温度,充满人情味的团队”。

“感受到同事和公司对我们的关注和关怀,我们便怀着感恩之心通过实际行动将这份爱传递给旅客,想旅客之所想,将心比心,为旅客提供更加优质的服务,让旅客有更加舒适的体验,让越来越多的旅客认可山航。”坐在一旁的赵晗说道。

在学习与摸索中
不断前进

客服代表王真2006年来到山航,至今已经工作11年,是一位名副其实的“老员工”。王真告诉记者,她一毕业就来到山航,“班组制的工作模式让我感觉像是在继续上学一样,现在的工作仍旧需要持续学习,不断积累经验。”在每月的业务知识考核期,大家都感觉仿佛回到学生时代,在熟练掌握知识的基础上,精益求精,做到最好。

十多年的工作经验,让王真练就了通过客户的只言片语就能明白客户想要表达什么意思的技能。有的时候,旅客只是说了开头的,王真就已经猜到旅客接下来想要表述的问题,知道旅客下一句话要讲什么,是需要订票改期还是行李方面的问题。“每当这时候,就有一点点小小的成就感在心中油然而生。”王真说道。长期的工作经验让客服人员能快速反应并理

解客人想要表达的问题,当问出“您是不是想要问……”旅客满意地说“对,就是想要问这个问题”的时候,客服人员便感觉到前所未有的成就感。

王真告诉记者,有一次旅客打电话说即将乘坐国际航班,需要托运行李,但是不知道什么东西可以带,什么东西不可以带。王真详细地告知旅客可携带物品、可携带行李的数量以及每件的重量和尺寸等相关问题。“旅客感谢的说这些问题刚好就是自己想要问的问题,虽然有时候旅客没有全部提出来,但是我们的客服人员要想到旅客前面,详尽地把需要注意的问题告诉旅客,让旅客享受更好的服务体验”。

赵凯说,通过这份工作,自己的人际交流能力得到了快速提升,面对不同诉求的旅客,所有的客服人员都研究出自己的“独家”沟通技巧。据统计,山航客服人员平均每人每天接听约100通电话,相当于每天接触100多个人,一通电话的平均通话时长达到3分钟左右。这样的工作模式让工作2年及以上的客服人员个顶个的成为人际沟通达人。

“90后”的杨平2010年12月来的公司,是同事们口中“年轻的老员工”。杨平告诉记者,在帮助旅客解决问题的过程中,通过与各相关部门的协调沟通,自己也不断提升着工作能力。据杨平回忆,曾经遇到过一次天气原因造成的航班大面积延误,“当时影响的航班数量较多,我们在给旅客集中发布短信通知后,瞬间有大量的电话涌入咨询。看到屏幕上显示的排队进线的旅客数量,自己感觉前所未有的精神紧绷。在线等待接听的旅客数量会在瞬间跳到60-80人,有时候甚至会达到100人。”没有经历过这种场面的杨平不断在心理暗示自己,要以最佳的状态为每位旅客解决问题。“当时觉得比较困难的事情,经历过之后再想想其实也没那么困难了,因为接下来会有更多新的挑战 and 考验在等待着自己。”杨平笑着说,正是经历了这一次又一次的考验,杨平不断摸索,为日后更好的服务旅客积累着点滴的经验。