



“丁零零……丁零零……您好，山航，很高兴为您服务，请问有什么可以帮助您？”坐在接听席位上，王媛媛用温和又充满真诚的声音接听旅客的来电。这位1998年出生的女孩是山东航空95369客服中心的一名电话坐席员，如今正值春运，王媛媛也越来越忙碌了。

电话坐席员王媛媛开始忙了： **回家，便是春暖花开**

记者 白新鑫

客服小白的成长初体验

这是王媛媛入职后经历的第二个春运

作为山东航空95369客服中心的一名电话坐席员,平日里王媛媛主要的工作是接听旅客来电,帮助旅客解决出行遇到的问题。她每天要接听大约90个电话,忙碌时接听量可以达到140—150个。

“旅客通过电话找到我们肯定是有他的问题或诉求,我们会记录下来并找到相应的部门来帮助旅客顺利出行。”尽管工作时间不久,但王媛媛的业务能力已经在同期员工中得到体现。

王媛媛回忆,刚入职的时候她其实就是一个什么都不懂的“小白”,“当时我以为客服中心就是接听来电,回答一些简单的问题。”王媛媛说。真正从事这项工作后她才明白,客服的工作不仅仅是回答旅客的一些乘机问题,还要为旅客实际操作客票计算客票退改等。除此之外,旅客在乘机过程中有时会遇到一些突发情况,需要多部门协调沟通,为旅客解决问题。

经过一段时间的锻炼和业务积累,如今的王媛媛接听旅客的电话,短时间内就能精准判断出旅客的诉求,针对旅客提出的问题,能够很快给出解决方案,从什么都不懂,到实际操作、为旅客熟练地解决问题,对她来说是一次成长体验。

站在旅客的角度思考

不能跟旅客面对面交流，也就意味着无法通过

旅客的肢体语言来判断旅客的情绪，只能通过电话传递出的旅客的话语，来了解旅客的真正诉求。去年王媛媛曾接到一名旅客的电话，她立刻就听出了对方的焦虑情绪。

旅客表示在出发地机场山航柜台将一瓶ICU使用的急救药品交给了一位工作人员，工作人员表示会在航班落地以后交到对应的旅客手中，并且在药盒上写上了交接人的电话，但是航班落地后，旅客没有接听到任何电话，也没有拿到急救药品，情急之下，就给客服中心打来了电话。

品,消息之下,就给客服打了来寻求帮助。“首先要安抚旅客的情绪,对方过于激动的时候其实是不利于沟通的。”王媛媛说。因为当时旅客提供的信息并不能确定是机场的哪位工作人员,客服及时给出发地山航柜台打电话询问情况,同时也给当班的乘务长打电话询问是否见到该物品。最后经过一番询问,行查人员在15分钟之内联系到接收此药品的相关工作人员,安全及时地将药品交到旅客手里。

“有时候旅客很着急，我们内心也能感同身受，但我们必须安抚好旅客的情绪，通过我们的专业知识掌握旅客的诉求，最终帮助旅客解决问题。”王媛媛说。

“有一种春暖花开的感觉”

1月7日,2023年春运正式开启。回想起去年的春运,王媛媛觉得今年春运似乎有了不少变化。“咨询目的地防疫政策跟退改签的旅客少了,咨询订票、行李携带规定和探亲返乡的旅客多了。”王媛媛告诉记者,今年是疫情防控政策优化后的首个春运,跟她去年经历的春运不同,今年

明显感觉大家对于出行有了更强烈的需求。

“有一种春暖花开的感觉。”王媛媛说每天接听旅客的来电，虽然自己坐在办公室里，但她能够感受到大家对于出行的美好期盼。

咨询的旅客多了,为保障接通率,高效服务有需求的旅客,客服中心早就做好了准备,首先提前给员工安排几轮培训,针对不同的业务点,进行一些对应的培训,巩固大家的基础业务知识;同时针对排班,做出周密安排,制定合理的排班计划,在电话量增多的时候有足够的备班支持,大大提高了电话的接通率,及时满足旅客进线需求。

王媛媛是一名能温暖他人的阳光女孩。

前段时间,受疫情影响,客服中心部分员工居家隔离。为保障旅客服务工作的正常运转,提高员工的工作效率,王媛媛积极报名了山航客服中心志愿者。在保障期间,公司对志愿者进行封闭管理,同时也提供了很多吃穿住等方面的资源支持。因为志愿者们长时间吃住在单位,工作和生活也会存在很多不便,但大家也都克服困难,一直坚持了41天。

“我在客服中心年龄是比较小的,大多数同事家里都有老人孩子需要照顾。而且我自己适应能力也比较强,可以去公司贡献自己的一份力量。”王媛媛告诉记者。志愿者在封闭工作期间24小时随时待命,有紧急任务的时候随时加班进行保障,在这段时间里,客服中心的志愿者们多次保障医疗队、医疗物资运送、学生定制航班等特殊工作任务。

“现在一切都变得好起来了，大家回归往日的正常生活，我也做好了准备，迎接自己第一个‘真正意义上的春运’！”王媛媛信心满满地说。

