JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة خدمة عملاء شركات الطيران واستعادة الخدمة

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة خدمة عملاء شركات الطيران واستعادة الخدمة

خدمة عملاء شركات الطيران واستعادة الخدمة دورة تدريبية مدتها أسبوع لوكلاء خدمة المسافرين في المطارات وقادة الفرق ومديري خدمة المقصورة وموظفي علاقات العملاء في شركات الطيران، تبنى حول دليل رعاية المسافرين أثناء اضطراب الرحلات الذي يحدد إعادة الحجز والرعاية والأمتعة والتعويض لكل حالة تشغيل غير منتظم. فالمسافر يحكم اليوم على شركة الطيران بطريقة معاملته حين تتعثر رحلته. صممت جوبيتر برايم للتدريب دورة خدمة عملاء شركات الطيران واستعادة الخدمة لفرق الصف الأمامي.

لماذا تهم خدمة عملاء شركات الطيران واستعادة الخدمة الآن

تجعل الأحوال الجوية وقيود الحركة الجوية والأساطيل المشغولة بالكامل التأخير والإلغاء وفوات الرحلات المتصلة حدثا يوميا في المحطات المزدحمة. والمسافرون ينشرون كل تجربة سيئة فورا، وأعضاء برامج الولاء ينتظرون التقدير حتى أثناء الاضطراب، والإدارة المالية تراقب كلفة قسائم الوجبات والفنادق والمطالبات. والشركة التي تستعيد الخدمة بسرعة وتبلغ المسافرين مبكرا وتطبق قواعد الرعاية باتساق تحافظ على الولاء وتحد من المطالبات، أما التي ترتجل فتصنع الطوابير والشكاوى وتعويضات غير متسقة. وتستند الدورة إلى اتفاقية مونتريال Montreal Convention MC99 لمسؤولية الناقل عن التأخير والأمتعة، وقرار IATA Resolution 753 لتتبع الأمتعة عند نقاط التسليم الرئيسة.

المستفيدون من خدمة عملاء شركات الطيران واستعادة الخدمة

- الوكلاء الذين يتولون تسجيل المسافرين وصعودهم وإعادة حجزهم في المطار
- قادة الفرق الذين يديرون مكاتب العبور والاضطراب أثناء التشغيل غير المنتظم
- موظفو خدمة المقصورة الذين يعالجون شكاوى الرحلة والمساعدة الخاصة
- موظفو خدمات الأمتعة الذين يسجلون الحقائب المتأخرة والتالفة ويتتبعونها
- موظفو علاقات العملاء الذين يردون على الشكاوى المكتوبة والمطالبات

ويستفيد فريق خدمة المسافرين في المحطة أكثر من غيره حين يرسل قائد مكتب وقائد خدمات أمتعة وزميلا من علاقات العملاء معا، لأن استعادة الخدمة تعتمد على تسليم المسافر بين الأقسام دون انقطاع.

قدرات خدمة عملاء شركات الطيران واستعادة الخدمة

تحول كل قدرة الرحلة المضطربة إلى تسلسل قرارات واضحة وعادلة وموثقة يستطيع المسافر متابعتها.

- رسم رحلة المسافر من الحجز حتى استلام الأمتعة وتحديد نقاط الإخفاق فيها — مديرو المحطات
- تطبيق قواعد الرعاية وإعادة الحجز باتساق أثناء التأخير والإلغاء وفوات الرحلات المتصلة — قادة مكاتب الاضطراب
- تحديد خطوات الأمتعة سيئة المناولة من تقرير المخالفة حتى التسليم والمطالبة — خدمات الأمتعة
- تصميم استجابات استعادة الخدمة بما يناسب شدة كل إخفاق — مالكو تجربة المسافر
- موازنة لفتات حسن النية والتعويض ضمن حدود السياسة — علاقات العملاء
- حساب معدلات الشكاوى وأزمنة الحل والرضا بعد الاستعادة لكل محطة — إدارة الخدمة في شركة الطيران

مصطلحات خدمة عملاء شركات الطيران واستعادة الخدمة الأساسية

- التشغيل غير المنتظم IROP — اضطراب مثل التأخير أو الإلغاء أو تحويل المسار يفرض تغيير الرحلة المخططة للمسافرين.
- استعادة الخدمة — الإجراءات المتخذة بعد إخفاق الخدمة لاستعادة ثقة المسافر ورغبته في السفر مجددا.
- تقرير مخالفة الأمتعة PIR — السجل المحرر حين تتأخر الأمتعة المسجلة أو تتلف أو تنقص محتوياتها.
- رفض الصعود — منع مسافر يحمل حجزا مؤكدا من السفر، غالبا بسبب زيادة الحجز على الرحلة.
- واجب الرعاية — الوجبات والمشروبات والاتصال والإقامة التي توفرها شركة الطيران للمسافرين أثناء الاضطراب الطويل.
- مفارقة استعادة الخدمة — حالة يجعل فيها الإخفاق المعالج جيدا المسافر أكثر رضا مما لو لم يحدث خلل.

خدمة عملاء شركات الطيران واستعادة الخدمة يوما بيوم

اليوم 1: رحلة المسافر ومعايير الخدمة

- رسم رحلة المسافر — الحجز والتسجيل والصعود والرحلة والوصول
- معايير خدمة شركة الطيران — أزمنة الطوابير وترتيب الصعود وخدمة المقصورة
- المسافرون ذوو المساعدة الخاصة — محدودو الحركة والقاصرون غير المرافقين والحالات الطبية
- خدمة مسافري الدرجات المميزة وبرامج الولاء — قواعد التقدير والأولوية
- خط الأساس لخدمة المحطة — الشكاوى الحالية ودرجات الرضا

اليوم 2: التشغيل غير المنتظم ورعاية المسافرين

- التعامل مع التأخير والإلغاء — خيارات إعادة الحجز وتغيير المسار والاسترداد
- إدارة فوات الرحلات المتصلة — أولويات مكتب العبور وحماية المسافر
- تقديم واجب الرعاية — قرارات الوجبات والفنادق والنقل
- رفض الصعود وزيادة الحجز — طلب المتطوعين والاختيار العادل
- التواصل أثناء الاضطراب — إعلانات البوابة والرسائل والتحديثات

اليوم 3: الأمتعة سيئة المناولة والمسؤولية

- تقارير مخالفة الأمتعة — التسجيل الدقيق للحقائب المتأخرة والتالفة
- تتبع IATA Resolution 753 — نقاط التسليم وموقع الحقيبة
- المسؤولية وفق Montreal Convention — حدود مطالبات التأخير والفقد والتلف
- النفقات المؤقتة والتوصيل — دعم المسافر حتى عودة حقيبته
- تقييم مطالبات الأمتعة — الأدلة والاستهلاك والتسوية

اليوم 4: الشكاوى وتصميم استعادة الخدمة

- عملية معالجة الشكاوى — التسجيل والإقرار بالاستلام وأزمنة الرد
- مصفوفة استعادة الخدمة — مواءمة اللفتة مع شدة الإخفاق
- سياسة التعويض وحسن النية — مستويات الصلاحية والاتساق
- المحادثات الصعبة مع المسافرين — التهدئة عند البوابة وعلى متن الطائرة
- مقاييس آراء العملاء — الرضا والجهد ونسب الشكاوى

اليوم 5: التطبيق العملي لدليل رعاية المسافرين أثناء الاضطراب

- سيناريو إلغاء — تطبيق قواعد إعادة الحجز وواجب الرعاية
- حالة أمتعة — تطبيق تقرير المخالفة وتقييم المطالبة
- تمرين الرد على شكوى — تطبيق مصفوفة استعادة الخدمة
- لوحة خدمة المحطة — معدل الشكاوى وزمن الحل والرضا
- دليل رعاية المسافرين أثناء الاضطراب — السيناريوهات والاستجابات ومستويات الصلاحية

تطبيق خدمة عملاء شركات الطيران واستعادة الخدمة بعد الدورة

- مراجعة عشرين شكوى حديثة عن اضطراب الرحلات والتحقق من اتباع الرعاية والتعويض للقواعد نفسها.
- عقد إحاطة لوكلاء المكاتب حول مصفوفة استعادة الخدمة ومستويات الصلاحية قبل فترة الذروة التالية.

أسئلة حول خدمة عملاء شركات الطيران واستعادة الخدمة

ما خدمة عملاء شركات الطيران واستعادة الخدمة، ولماذا تهم الآن؟

هي طريقة شركة الطيران في خدمة المسافرين طوال الرحلة وتصحيح الوضع حين تخفق الرحلات أو الأمتعة أو الخدمة. وتهم الآن لأن الاضطراب المتكرر والآراء العلنية الفورية تجعل الاستعادة عاملا حاسما في الولاء.

ما الأدوار الأكثر استفادة من دورة خدمة عملاء شركات الطيران واستعادة الخدمة؟

يستفيد وكلاء خدمة المسافرين في المطارات وقادة مكاتب الاضطراب وموظفو خدمة المقصورة وموظفو خدمات الأمتعة وفرق علاقات العملاء أكثر من غيرهم. فهم يواجهون المسافر لحظة الإخفاق ويقررون الرعاية وإعادة الحجز والتعويض.

كيف تختلف دورة خدمة عملاء شركات الطيران واستعادة الخدمة عن دورة عامة في خدمة العملاء؟

تغطي الدورة العامة مهارات الخدمة لأي قطاع. أما دورة خدمة عملاء شركات الطيران واستعادة الخدمة فتعمل على مواقف الطيران من تشغيل غير منتظم ورفض صعود وواجب رعاية وأمتعة سيئة المناولة ومسؤولية الناقل وسياسة تعويض شركة الطيران.

ماذا تعود به من دورة خدمة عملاء شركات الطيران واستعادة الخدمة؟

تعود بدليل رعاية المسافرين أثناء الاضطراب يتضمن قواعد إعادة الحجز والرعاية، وخطوات التعامل مع الأمتعة، ومصفوفة استعادة الخدمة، ومستويات صلاحية التعويض، ومقاييس خدمة المحطة.

خدمة عملاء شركات الطيران واستعادة الخدمة: الطريق إلى الأمام

يحدد دليل رعاية المسافرين أثناء الاضطراب أولا طريقة استجابة المحطة للإلغاء التالي أو التأخير الطويل. ويستخدمه قادة المكاتب والوكلاء في مناوباتهم، وتعتمد خدمات الأمتعة على خطوات المطالبة فيه، وتطبق علاقات العملاء مصفوفة الاستعادة منه. وبعد أول موسم ذروة تستحق مستويات الصلاحية وقواعد الرعاية مراجعة جديدة للتأكد من بقائها عادلة وميسورة الكلفة.