

浅析中国航空公司服务失误及补救——以南航为例

吴 婷 鲍正德

四川大学锦城学院 计算机与软件学院 四川 成都 611731

【摘要】在我国放开航空权的背景下,许多民营航空企业逐渐进入市场,航空运输业的竞争也越来越激烈。而人们也逐渐从注重价格转变为看重服务,对于航空公司的选择也逐渐倾向于其服务感受或口碑。但必须坦诚的认识到我国的航空服务无论是水平还是质量与国际著名五星的航空公司还是有很大的区别,本文就中国南方航空为例,浅析其现有的服务失败补救措施,并提出改进意见。

【关键词】南航;服务失误;服务补救;服务;措施

1 服务失误与补救含义及意义

1.1 含义

服务失误是指,企业所给出的服务没有达到顾客的预期服务水平,就可以说这是一次失败的服务。

服务失误是很难避免的。因为服务与传统只售卖商品不同,生产和消费无法先后进行,服务的异质性,导致服务是不稳定的。同样的服务对不同的顾客而言,可能又会有不一样的效果。简单来说就是服务的过程中服务者和被服务者都具有不稳定的因素,这些因素在服务中都是不可抗力,所以说,服务失误无法避免。

服务失误原因可以说有很多因素,这里主要分为四类:第一类是问题顾客导致的失误,也就是顾客自己的因素;第二类是在服务提交系统有所失误,就是核心服务失误;第三类是客户的请求进行的临时反应的失误,这个就是考验的服务人员对于顾客临时的特殊需求的反应了;第四类就是服务员工多干的行动导致失误,比如服务员工个人情感导致的一些言行可能就直接导致了服务的失误。所以这也侧面反映了服务的失误是无法防止的。而针对服务失误必须要做出的一系列补救的措施,就是服务补救。

1.2 意义

服务失误既然不可避免,是不是就意味着我们就可以放任不做补救了呢?回答自然是否定的。

有一句话是这样说的,如果企业漠视服务失误,那么这个企业无疑是在与死亡接吻。如果服务失误我们就放着不管不顾,每当服务失误,企业就会流失掉部分顾客。有一个叫“六度空间”又称作六度分隔的理论,意思是每六个人中会有一个认识的人,通过推理可以说你能认识全世界。这样看来,流失一名顾客可以说流失了七人,再大一点说就是流失了全世界的顾客。所以如果对于服务失误不顾,这个企业就会失败。以是服务补救是十分的有需求的。

每一次服务失误后,对其进行调解,解决了失误问题,那么就会有5%—7%可能性再次交易;而如果说将这个失误解决的很好,甚至让顾客满意,不仅仅是提高了再次交易的可能性,这个顾客还会带来五个新的消费者。

综上所述,服务企业不惧怕服务失误,反而希望在失误之后得到客户抱怨,对服务进行补救,从而提

高客户忠诚度,将失败经历转变为提高“一次做对”可能性的经验。

2 航空服务问题现状及南航服务失误分析

2.1 航空服务失误现状

从网络调查数据来看,航空消费者主要是19—35岁的中青年为主,他们选择航空公司主要是根据价格和服务,在价格实惠的同时也希望享受更好的服务。具体服务中,乘客对于航班的正常率和服务员的服务质量是最为重视的。

我国航空最易遭逢投诉的原因有:超售问题、航班问题和票务与登机的问题、退款问题以及行李运输过失问题等。

超售问题是因为全票经济舱机票在出发后只需要付款全票的10%作为手续费,所以客户临时放弃的成本很低,因此很多客户临时错过航班或因未登机而改变行程,导致空位就直接起飞的问题。为了减少由此造成的损失,航空公司希望进行海外销售。而在实行过程自然出现了很多的纠纷,导致客户不满。根据民航局2017月数据统计,在三十多家航空公司中,有近一半的航空公司都存在超售的问题,占比47%左右。而航班问题也一直维持于50%。南航作为众多航空公司中的一员,自然也存在这些较普遍的问题了。但其本身就服务而言也有居于平均以下的不足。

2.2 南航服务失误分析

南航也拥有着乘客至上的公司口号,但是在具体的实施过程中表现,与竞争对手相比却不尽人意。关于南航服务失误,我主要将眼光放在南航的一线服务问题上,在查阅了一番资料之后,对其服务失误总结为以下几点:

- 1)航班正常率低
- 2)服务员工的态度和效率

2.2.1 航班正常率低

航班正常率,是指正常航段班次除以计划航段班次得到的百分比。根据2018年6月公布的我国主要航空公司的航班正常率来看,南航是低于平均值78%的,在公司原因造成不正常航班占比中位居前五。

2018年6月国内主要客运航空公司航班正常率								
排名	航空公司	正常率	同比 (百分点)	公司原因 造成不正 常航班占 计划航班 比例	排名	航空公司	正常率	同比 (百分点)
1	天津	83.89%	19.11	3.34%	6	南方	77.79%	21.23
2	上海	80.48%	30.04	3.88%	7	海南	76.44%	22.73
3	东方	79.31%	20.24	4.05%	8	国际	74.51%	17.80
4	山东	79.10%	22.36	5.38%	9	深圳	73.34%	31.51
5	四川	78.49%	14.08	3.39%	10	厦门	72.59%	27.88

图 2018年6月国内主要客运航空公司航班正常率

在曾经民航局民意调查中,乘客对航班不正常的不满意度也高达60%。这充分的说明了乘客对于航班问题看得非常重要,而综合南航的数据来看,其实是做的不够好的。

2.2.2 服务员工作态度和效率

南航的行李运输差错有一个很大的失误案例,就是2014年南航重大失误导致旅客“裸游”巴厘岛。该事务是由南航工作人员的过失造成的差错。将行李的目的地被错误地记为广州;并该行李的托运帖上的旅客姓名错误录为:CHENLEI。导致顾客遗失了一个行李箱,并且在反馈给南航工作人员的时候,并没有得到及时的解决。在整个事件过程之中南航有几大失误之处:

1)责任问题,在整个事件中,南航的工作人员的过错直接导致了乘客的各项损失,理应由南航承担全部责任。

2)客服承诺未兑现,丢失行李箱的顾客在到达巴厘岛的第二天致电南航服务热线,告知了事件经过得到服务人员2个工作日给予答复的承诺但在顾客返程的4天里没有履行承诺联系顾客。是其失信。

3)客服态度,最后乘客到达沈阳桃仙机场投诉,根据中国南方航空公司的规则来说,南航只能补偿乘客200元。而审批后认定是重大失误给予500元的赔偿,但是对于消费者而言重要的不是最后的赔偿金额,而是整个出事过程中所经历感受服务人员对自己的服务与负责的态度。

通过上述的行李运输差错案例,可以看出南航在整个过程中所表现的服务质量。

员工服务态度不好,错过处理服务失误的黄金时间导致的客户不满,在后续的补救中很难再挽回顾客,并将此时发酵至网络,造成的影响可想而知。

其实脱离此案例,南航在各大平台的评价也都很不理想,在网络搜索南航服务出现了很多恶劣的字眼和消费者的个人经历分享,大家在告诫远离南

航的时候,就意味着南航在出现服务失误之后没有及时有效的补救所导致的客户流失。

3 南航的服务补救及服务改进

3.1 航班正常率方面改进

根据民航局2018年发布的投诉统计报告,南航的主要投诉仍然是航班问题、订票和登机行李问题。而在提高航班正常率上面确实很难下功夫。航班正常率的影响因素除了天气最大的就是地域因素,都是很难做出改变的。因此,民航局表示,主要可以通过控制总运量、调整结构、提高航空公司的运行控制能力、推动空中交通管制部门改革等途径,提高正常航班率。尽管在航班正常率方面能做的确实很有限,但是航空公司可以从针对航班问题制定一系列的制度,给予消费者妥善的抚慰与补偿,从人性化方面为顾客考虑,对于航班延误等乘客的抱怨与不满积极抚慰,提供等候区域等方式。

3.2 服务态度与效率改进

然后是在服务的质量这一块,首先需要抓一抓员工的培训。培养员工对临时问题的反应能力、服务的规范性、积极的服务态度等方面的专业能力。其次要下放权利,适当的给员工授权,及时有效妥善的解决服务失误的问题。而且要和蔼地对待乘客站在乘客的角度思考问题。

在遇到服务失误时如果无法立刻想到解决方案或是超出一线员工处理职权范围时,可以做出有效有意义的服务承诺,并能跟进汇报处理过程,让顾客感受到被处理被公平对待的态度。

民航局2018年发布了受理的消费者对于航空运输的两万多封投诉信中,国内航空公司投诉信有一万六左右件,而消费者与航空公司自行和解的投诉达一万九件。是以若是做到服务补救,可以挽留95%左右的乘客。也就是说,如果南航也能做好服务补救,那么在2000多封的投诉之中,也可以挽救1900左右的客户。

3.3 总结

所以说,南航如果要将服务提高一个层次,可以完善公司服务制度,给予人性化的安抚方案,给客户带来良好的服务体验。培养基层服务人员的个人水平,提升其专业化能力。做到及时、精准、有效的服务。

尽管如此,但其实企业弥补服务失误不是根本落脚点,最重要的是在处理服务失误的同时要与客户有效沟通,并站在客户的角度,最大程度的给予理解。从服务补救的经历和失去顾客的经历中吸取经验教训,并且提高一次服务到位的可能性,从而获得客户的忠诚,才能将忠诚转变为盈利。

【参考文献】

- [1]顾客感知视角下航空公司服务失败补救机制研究[D].侯蒙 中国民航大学 2017
- [2]浅析南方航空服务质量和素养方面存在的问题与对策
- [3]航班延误的服务补救研究[D].张俊丽.西南财经大学 2011
- [4]浅谈航空公司的服务失误与补救[J].何倩茵 空运商务 2012
- [8]航班延误补救与顾客满意度及行为意向关系研究[D].张励.浙江大学 2006