

提升民航运输客舱服务质量的路径研究

陈 珊

南京交通职业技术学院, 中国·江苏 南京 211188

【摘 要】近些年来,随着经济发展的速度的加快和居民消费水平的提升,航空运输行业得到了长足发展,已然成为国内现代服务业中最为重要的核心部分。在全球竞争激烈的今天,航空公司想要在激烈的竞争中脱颖而出,提升知名度、影响力和竞争力,应在客舱服务质量的提升上下足功夫。因此,对航空公司客舱服务质量提升措施进行研究至关重要。本研究采用文献研究与调查研究相结合的方法开展研究,通过对东方航空公司服务现状的研究,对其现行的服务质量进行评定,并针对具体的评定结果,提出了提升航空公司服务质量的对策建议。

【关键词】客舱服务; 服务质量; 提升策略

Study on Ways to Improve Cabin Service Quality of Civil Aviation Transportation

Chen Shan

Nanjing Communications Polytechnic, Nanjing 211188, China

[Abstract] In recent years, with the acceleration of economic development and the improvement of residents' consumption level, the air transport industry has achieved considerable development, has become the most important core part of the domestic modern service industry. In today's fierce global competition, airlines should make great efforts to improve the quality of cabin service if they want to stand out from the fierce competition and enhance their popularity, influence and competitiveness. Therefore, it is very important to study the improvement measures of airline cabin service quality. This study adopts the method of combining literature research and investigation research to carry out research, and evaluates the current service quality of China Eastern Airlines by studying the current service status of China Eastern Airlines, and puts forward countermeasures and suggestions to improve the service quality of airlines according to the specific evaluation results.

[Key words] Cabin service; Service quality; Promotion strategy

1 客舱服务质量的内容

客舱服务质量的内容由一下几个方面组成:首先,客舱内的安全性是客舱服务的最基本要求。客舱安全是保障航空运行的最重要的存在条件,因此在为最基本的要求,客舱安全性也是旅客最关心的方面。其次,时效性就是航空飞行中最优势的一点,也是旅客关注点之一。准时性与否,也是旅客对客舱服务质量满意的一个考核因素^[1]。最后,在旅途中餐饮的提供和餐饮设施的完备性也尤为重要,提高旅客对餐饮方面的满意度,客舱服务质量也就达到标准。由于服务质量是个无形的产品,所以旅客满意的程度也因人而异,旅客对每次的客舱服务的评价也不尽相同,存在不同程度的差异。

2 航空公司客舱服务质量调查

航空公司为乘客提供的一切服务都是会对航空公司客舱服务质量产生直接的影响。尤其是空乘人员提供的服务是体现企业形象的关键所在,空中服务的涵盖面十分广泛,从礼仪、方式、操作、态度,以及紧急应对措施得当;问题回答的设计主要是问题回答的设计原则、回答的形式以及回答的办法,在问卷的问题排列上,也要讲求一定的方式和方法,最为常见的顺序排列方式是层次分析法和PZB模式的结合,这样可以使公司的到更多有用的信息。

收集国内外航空公司的问卷设计以及其他相关材料,可以构建出一套客舱服务质量指标体系:客舱服务质量设定为一级指标,航空运营质量、航班不正常的运行、空中服务体系、旅客的投诉以及旅客的忠诚度设定为二级指标,每个二级指标

又可以进行细化,分为更加细致的三级指标。

表 1: 乘客对客舱服务质量满意度调查统计表

		很满意	比较满意	一般	不太满意	很不满意	合计
空中运营	航班安全	10%	80%	5%	5%	0%	100%
	航班时刻	5%	50%	29%	11%	5%	100%
	航班正常性	10%	60%	15%	12%	3%	100%
空中服务	服务印象	8%	72%	1%	13%	6%	100%
	服务态度	9%	51%	25%	14%	1%	100%
	沟通技巧	5%	65%	6%	16%	8%	100%
	特殊旅客服务	9%	51%	16%	15%	9%	100%
	客舱广播	10%	50%	22%	11%	7%	100%
	客舱卫生	5%	60%	24%	10%	1%	100%
不正常航班服务	及时通知	6%	54%	12%	25%	3%	100%
	说明原因	8%	42%	10%	35%	5%	100%
	服务态度	9%	41%	14%	30%	6%	100%
	补救措施	5%	45%	19%	20%	11%	100%

首先,在航空运营方面,从所得分数可以看出,旅客乘机的安全性是航空公司最为看重的,航空公司在确保航班安全的过程中得到了大多数旅客的认可,与其他方面相比较,正常的准点率与安全的相互平衡相对较低,证明在测评中旅客的反应比不上安全性。其次,在不正常的航班服务上,从调处数据可以看到此部分的得分都在较低的水平线,这一项的影响因素是旅客最重视的方面但是评分却是最低的,这就说明了这一块

的服务水平并未达到旅客的理想状态,所以需要在这一块的服务质量进行加强。

3 提升航空公司客舱服务质量的措施

3.1 加强员工培训

作为高端的服务行业,航空公司服务就需要能够给顾客提供优质的服务体验感和服务的内容来保证消费者对航空公司的信赖程度,从而帮助企业获得更多的经济效益。服务行业需要及时与顾客进行沟通,只有与顾客的沟通能力加强了,才可以提高整个航空公司对于旅客服务这一块的业务能力^[2]。人际交往对于每一个人来说,都是至关重要的人与人之间维护关系的方式,作为一种交流的方法,消费者感知到的一切就是员工在服务过程中是否严格按照礼仪标准进行。东方航空公司对员工的行为准则进行了一整套系列的工作语言,这样的做法是希望能够规范员工在日常工作中对礼仪勇于的掌控运用,将公司的服务质量和细节展示的很到位,从而可以提高消费者认可度,这样才能使消费者对企业产生信任。

在航空服务业的专业理论知识是一家优秀航空公司最基本的素质,也是最基本的要求。在这一业务中,把员工在提供服务过程中所必备的理论知识,实际应对办法,基本服务要求等最基本的服务要求称为员工基本业务的能力与素质^[3]。员工对基本的业务掌控程度是能否达到高水平服务的基础,一支具备高素质的企业服务团队必须先打好基础,基础是决定上层水平的服务的基础。只有在坚实的基础上进行企业的运营,才可以使得企业员工的素质得到最为全面的提升,这也是企业服务质量的最强保证。

企业要从两个方面来解决这问题,要把握好员工录用过程,也要加强在上岗后的培训。基本的服务技能和素质是最不能忽视的,很多航空公司的运营效益不高,是因为员工没有扎实稳定的基础支持,所以导致航空公司的业务能力较弱。航空公司应加强岗前准入机制的构建,提升用人标准,并对新入职的员工进行系统、高水平的培训,培训不合格不得上岗。应进一步加强在职培训,在良好实践的基础上定期增加服务人员的知识储备,使理论跟上实践。另外,健全考核机制,将员工绩效考核与服务水平挂钩,以确保航空公司客舱服务质量的提升。

3.2 健全管理制度

对服务行业的项目进行具体实施时,需要完善和建立一套与之相互匹配的公司管理流程。东方航空公司的服务质量管理主要是通过航空公司管理者职责来进行的,管理流程不仅是管理者的责任,还需要对公司的服务质量结构进行完善、公司的物资与劳动力人数这三个方面共同协调才能够实现的一个管理流程。通过对航空公司的管理流程细化,可以有效的将责任与每一个环节的服务人员相互结合,将资源与消费者相互之间的关系进行合理的处理,注重以人为本的服务理念^[4]。健全管理流程需要将管理服务的所有要素进行整合,明确管理者的职责,让管理者从自己的工作中发现问题,为了质量管理体系结构的建立,要提供较为强大的物质资源和高素质的人才支持。

3.3 树立先进理念

在航空公司的服务体系中,公司员工是服务体系的推动者和基础,想要改善服务质量必须要将公司员工的服务方式方法进行规范化^[5]。一方面,公司要加强对旅客的服务规范化,增

强旅客的满意度,另一方面也要代表公司向旅客们传播本公司的企业经营理念和企业特色文化,加深旅客对企业的了解程度^[6]。但是因为这种员工与旅客相互接触的特点,旅客对于服务质量的评价带有深深的主观性,员工在服务质量的表現就成为了旅客感受服务绩效的关键所在。员工是公司利益的产生者,因此员工与公司之间的关系是相互依存的关系,员工能够对公司产生更多价值的原因就是员工对公司的满意度提升,员工真心实意的为公司利益去努力工作时,自然也就为公司的发展和经济效益的产生起到重要的推动作用。

服务质量想要得到提高,需要通过科学技术的进步,运用科学的管理办法,提升服务质量。航空公司对于服务质量要有一个态度的转变,不能只看到表面上的东西,要从实际情况出发,将消费者的切身体验与公司的服务质量相互联系,要从一个服务提供者来看待服务质量,必须要由提供者转变为消费者的立场来对待服务质量,只有从旅客的自身角度出发,才能提供对旅客有利的服务^[7]。创新服务需要增加成本,航空公司对服务的投入实际上也是对旅客进行一种投资,只有将旅客不断提升的航空公司的信任度,并且不断的对公司产生经济效益的回报,形成稳定长久的支持局面。通过创新服务的内容,才可以对服务赋予一种新的内涵,服务质量也就会向着更加优质的方向迈进^[8]。航空公司的竞争力就是服务能力,因此,抓住旅客的信任度就可以使航空公司不断发展。

4 总结

近些年来,随着民航运输行业的持续发展,各项基础性管理工作与服务质量无法与行业发展速度相适应,导致各种事件的发生,例如服务差错率、服务投诉率等。长期以来,航空行业积攒的良好口碑消失殆尽,优质服务形象不复存在,这对航空公司的可持续发展十分不利。因此,对航空公司客舱服务质量的提升策略进行研究,改变现在服务质量不高的现状至关重要。

参考文献:

- [1] 鱼文英,李京勋.航空服务质量和消费情感对顾客满意度的影响研究[J].旅游学刊,2010,25(10):49-56.
- [2] 王荣辉.基于SERVQUAL方法的航空服务质量评价研究[D].大连理工大学,2013.
- [3] 张君,胡荣,李天睿.基于三阶因子结构的航空公司服务质量评估模型研究[J].华东交通大学学报,2014(5):37-43.
- [4] 王荣辉,王东华.航空服务质量评价研究[J].经济研究导刊,2013(17):73-74.
- [5] 于蓉.以体验提升航空服务质量的策略研究[J].中国民航飞行学院学报,2011,22(3):39-41.
- [6] 安涛.大韩航空公司服务质量改进策略研究[D].大连海事大学,2011.
- [7] 赵红丽,张宁.基于修正IPA方法的航空公司服务质量提升策略研究[C]//中国系统工程学会学术年会,2014.
- [8] 刘明会,李澍奇.提升航空客舱服务质量的措施[J].经营与管理,2010(6):110-111.

作者简介:

陈珊(1983.5.23-),女,汉,山东省济宁市,本科,南京交通职业技术学院讲师,研究方向:空中乘务。