

航空服务失误的补救措施研究

马 丽 孙 莉 高 雅

南京航空航天大学金城学院 江苏南京 211100

摘 要: 随着民航业的高速发展,各航空公司之间的竞争变得愈发激烈,空乘人员的服务水平成为人们最关注的问题。在航空服务过程中,不可避免地会出现服务失误的情况,如果服务补救不到位,就引起旅客的不满,给航空公司造成不良的影响。因此,掌握航空服务失误补救的有效措施至关重要。本文通过对航空服务失误的原因进行分析,找出当前航空服务补救中存在的问题,从航空公司和空乘人员自身两个方面入手,提出航空服务失误时有效的服务补救措施。

关键词: 空乘服务; 服务失误; 补救措施

Research on remedial measures for aviation service failures

Li Ma, Li Sun, Ya Gao

Nanjing University of Aeronautics and Astronautics Jincheng College, Nanjing 211100, Jiangsu, China

Abstract: With the rapid development of the civil aviation industry, the competition among airlines has become increasingly fierce, and the service level of flight attendants has become the most concerned issue. In the process of air service, it is inevitable that there will be service errors. If the service remedy is not in place, it will cause the dissatisfaction of passengers and bring bad effects to the airline. Therefore, it is very important to master the effective measures for the remedy of air service errors. This paper analyzes the causes of aviation service errors, finds out the existing problems in the current aviation service remedy, and puts forward effective service remedy measures in the case of aviation service errors from the two aspects of airlines and flight attendants themselves.

Keywords: Air service; Service Remedies; Service error

航空服务是在特殊的环境中开展的,在服务过程中避免不了发生服务失误,导致旅客的抱怨甚至发生投诉事件。如果对其不能及时处理,将会引起不良的后果,严重的情况下还会影响到飞行安全和航空公司的声誉。因此,作为空乘人员必须掌握服务补救的有效措施,才能及时挽回一些损失。作为空乘人员我们需要了解航空服务失误的原因,才能做出正确的服务补救措施。

1 航空服务失误原因分析

1.1 航空企业管理原因

自全球新冠病毒疫情暴发以来,各行各业经济形势受到了巨大的冲击。疫情持续时间过长,导致航班数量减少,民航业遭遇了前所未有的经济危机,各大航空公司为了降低经济损失,对飞机上老旧的基础设施不能及时更新,仅维持在飞机适航放行的最低标准。另外,内部管理层对高质量服务的要求也有所松懈,导致空乘人员服务质量下滑,不可避免地造成一些服务失误的发生。

1.2 空乘人员自身原因

由于航空服务的环境具有特殊性,在服务过程中容易出现一些服务失误。比如,饮料的泼洒、呼唤铃的回应时间过长、特殊旅客需求处理不到位等等。这些都是由于空乘人员业务不熟练、缺乏服务技巧造成的。对于空乘服务人员来说,在服务时注意力不集中,细节上马虎大意,个人服务技能不够精湛,都是对旅客不负责任的表现,最终导致航空服务失误。

1.3 不可抗力因素

随着我国民航运输的快速发展以及旅客人流量的不断增加,航空运输正常执飞的水平却没有与之完全相适应,航班在不同情况下时有发生延误。在航空服务中,对于一些不可抗拒因素,如天气原因、军事活动、交通管制、飞机故障等引起的航班延误、返航、备降都可能引起旅客的不满,导致航空服务失误。

1.4 旅客自身原因

在航空服务过程中,造成服务失误的原因也有可能是旅客自身。当个别旅客的行为与航空公司的规章制度背道而

驶时,他们行为就会影响到整个航空服务的过程,而结果导致服务失误。比如有些旅客未能按照规定时间登机、擅自打开应急出口等,导致航班不能正点起飞,造成航空服务失误。

2 目前航空服务失误补救存在的问题

2.1 缺乏正确的服务补救意识

目前我国空乘服务人员面对各种服务失误没有足够的补救意识,不会主动对不满的旅客进行安抚,无法意识到旅客的情绪转变,涉及赔偿问题模棱两可且对后期结果毫不关心。具体体现在以下两个方面:

(1) 忽略旅客的情绪

旅客选择飞机作为出行的交通工具,大多数为了节约时间且获得优质的服务。如果在旅客登机后,由于各种原因造成航班延误,而空乘人员只是让旅客耐心等待,没有在第一时间内一些提供预防性的安抚工作,直接忽略旅客的情绪,就会给旅客留下极差的服务印象。甚至一些旅客害怕麻烦,没有任何抱怨直接将不满放在心中,以后出行不再选择此家航空公司,甚至告诉身边的人一起抵制这家航空。

(2) 轻视补救的结果

目前空乘人员对于服务失败补救结果,重视程度不够,没有责任感,使命感。面对旅客的不满,只会按照公司制定的补救措施按部就班地执行,只保证自己在补救的过程中不违反航空公司的规章制度,不会主动地帮旅客解决问题,对于一些超纲事件以“公司规定”进行敷衍,搪塞应付,并交予三级处理,任由事态进一步发酵且对其结果毫不在意。空乘人员补救不及时,补救的结果就会变得毫无成效,造成服务失误影响更为恶劣。

2.2 服务补救制度不健全

2.2.1 补救流程死板

在服务补救过程中,对于旅客提出的赔偿问题,空乘人员没有实质权力直接处理,无法第一时间给予旅客明确的答复和解决方案,通常需要向上级请示,并按照规定进行层层审批,才能得到最终的解决方案和相关答复。甚至有些旅客需要空乘人员一句真诚地道歉或者合理解释,但空乘人员依旧需要逐级向上请示。在审核流程顺利通过的情况下,服务组织与旅客需求达成一致,服务失误问题才能圆满解决。如果审核不通过,就会错过最佳补救时间,旅客心情和耐心都无法得到安抚,从而会加剧双方矛盾,甚至会扩大失误问题的恶劣影响和严重后果。

2.2.2 赔偿标准不统一

通过询问周围人有关航空公司赔偿问题的看法,发现许多人认为大型航空公司的赔偿体系较为完善,会保障旅客的合法权益。相反,小型航空公司由于企业运营资本较少不会进行充分赔偿,处理相关问题较为繁琐,这就造成各

个航空公司赔偿不统一的现象,容易导致旅客的不满,增加航空公司的投诉率。对此,民航局要明确规定航空服务失误的赔偿标准,一旦发现违规要进行严惩。

2.2.3 投诉渠道不明确

旅客对航空服务感到不满意时,空乘人员由于惧怕投诉,往往不会主动告知旅客投诉渠道,反而旅客需要主动询问。对于旅客来说,航空公司是有义务通知空乘人员告知旅客的合法权益。但往往出现的是服务失误以后,旅客不知道通过何种渠道,向哪个部门进行投诉。如果航空公司提供了渠道,当旅客准备投诉时发现人工客服不在线,只有机器人。对此,旅客便会失去耐心,毕竟在愤怒的时候,最不希望被复杂而困难的琐事困扰,导致事件的进一步升级。

3 航空服务失误补救的有效措施

3.1 提升服务补救意识

航空服务失败后,旅客的情绪转变是无法控制的,对此空乘人员需提高自身的专业素养,及时安抚旅客的不良情绪,以防事态进一步升级。以下是安抚旅客的技巧以及一些禁止法则。

3.1.1 及时安抚旅客情绪

保持冷静。人在愤怒的时候就如火山爆发,火山爆发时我们不能添油加醋,需要耐心等待火山歇息。那么,当面对旅客大声吵嚷时,空乘人员要足够冷静,不能因为旅客情绪的波动导致自己失去理智,形成无法挽回的局面。遇到旅客故意挑剔无理取闹,也要冷静,不要让事态扩大,影响其他旅客休息。

充分倾听。旅客投诉时,空乘人员应积极倾听旅客的诉说,等待旅客把话说完。在此期间空乘人员切勿随便打断对方的讲述但也需要进行恰当的回应,不能默不作声,表情冷漠,会使事态火上浇油。

有同理心。业内一直提倡“微笑服务”,但空乘人员需要掌握适度原则,尽量避免滥用。面对心情好的旅客,我们微笑服务是应该的,但若是面对的是盛怒的旅客,我们再面带微笑,就不得体了。比如说旅客登机后,由于航空管制原因飞机迟迟不能起飞,许多旅客变得不耐烦。在询问解决方法时,空乘人员还用“微笑服务”安抚他们,会适得其反,觉得他们对此丝毫不关心,甚至觉得在幸灾乐祸。空乘人员需要有同理心,表示理解旅客,尽最大的努力帮助旅客解决实际困难。

3.1.2 重视补救结果

航空公司需要有一个服务补救跟踪系统,这样可以维持旅客与航空公司之间良好往来。通过此系统航空公司可以得知旅客的意见,对于服务补救的改进有极大的帮助,并能确定空乘服务失误补救的不足之处,从而预防潜在的服务失误。但是被动得到的数据是不可取的,航空公司还需

主动进行跟踪调查,设置意见箱和问卷收集旅客对服务补救的评价,通过热线电话来听取旅客的投诉。跟踪调查也可以发现那些经常投诉的旅客,这些旅客可能要求的利益超出了航空公司的能力范围,无法满足他们的需求,那么在他们下次都买机票时可以得到特别考虑,或者建议他们选择其他的交通方式。当然,此系统需要不断地更新换代的,不断升级系统,也会使“服务补救”现象发生概率降到最低。

3.1.3 提供个性化的补救服务

当空乘人员平息旅客情绪后,那就需要解决问题,在对航空服务补救现状分析中,发现空乘人员对旅客细分没有任何概念,仅仅停留在对物质赔偿的观点上。因此空乘人员需要根据当下情况对旅客进行细分,判断出旅客是哪一种类型,提供个性化服务,解决问题,可以将投诉旅客分为以下几个类型。

①监督型旅客:我们要在他们下次光临前,将他们提出的意见积极进行整改并落实到位。

②理智型旅客:我们要以理服人,有理有据,认真记录事情原委,并承诺什么时候给予答复。

③谈判型旅客:遇到的概率最高,是比较棘手的旅客,这时我们需要有理、有利、有节,面对赔偿问题时既不能不理睬,也不能一味迁就。

④受害型旅客:我们要展示自身的亲和力,用情感感化旅客,不能立刻与旅客摆道理。

通过这样的分类有助于进行服务补救的管理,进行个性化的处理,便于进行后期投诉人员对其处理结果的跟踪管理。将各种数据信息集中分析有助于航空公司的整体服务水平的提高。

3.2 建立有效的服务补救制度

3.2.1 授予管理者解决问题的权力

航空公司可以给予乘务长一定范围的自主权力,鼓励他们在有限的条件下尽可能地给予旅客物质或者经济上的补救。比如,面对服务失误时,乘务长有权利给予一定的补偿,或者有权利动用头等舱的纪念品,进行服务补救。需要注意的是,乘务长在进行服务补救的过程中需要掌握适度原则,避免滥用职权,并且有效地应对各种突发事件,顺利解决问题。对于旅客来说,在补救的过程中,他们不希望部门与部门之间出现相互推脱的现象,也不希望通过空乘人员的逐级请示后才得出满意的结果。有时,只需要空乘人员一句发自内心的歉意或者立刻对此件事情作出合理的解释,便能得到旅客的谅解。因此,直接接触到旅客的空乘人员就成为了及时进行服务补救的一支强大力量。所以,除了空乘人员应当熟悉如何处理服务补救的流程,还需要航空公司赋予乘务长解决问题的权力,迅速采取服务补救行动。

3.2.2 完善赔偿制度

航空公司应制定明确的赔偿制度,在什么情况下可以退票、改签、赠送机票等规定清楚并将空乘服务失误的赔偿标准公布在官网上,确保标准的透明化。每到月初,将上月的赔偿数据做成文件对外公布,方便旅客了解处理情况。民航局需要统一航空公司的赔偿标准,以防每个航空公司的赔偿标准不统一,导致旅客不满意。航空公司建立一个便捷的赔偿程序,便于财务部门快速执行相关赔偿金额的发放;将赔偿问题进行分类汇总,促进服务标准的改进。建立内部投诉表格,促进空乘人员服务水平的提升,便于航空公司对人员的管理,提高整体的竞争力。

3.2.3 鼓励 and 培训旅客投诉

经研究发现,有一部分的旅客面对服务不满意后,不会主动投诉,但再次乘坐同样航空公司航班的概率变得极小。对此,航空公司以防失去此类旅客,应鼓励他们投诉且要大力鼓动空乘人员在发现旅客不满或者服务补救解决时,及时提供意见卡、电子邮箱、联系方式等等,方便旅客表达他们的投诉和意见,有利于改善服务质量,提高服务水平航空公司可以成立一个服务补救数据库,通过收集关于服务失败和旅客反馈的信息提供在服务补救中需要注意的地方。

航空公司不仅要鼓励旅客投诉,而且要通过各种方式告知旅客,使他们更容易投诉,比如在航空公司官网上,微信小程序上提供公司投诉部门的联系方式和投诉流程等,以便旅客投诉更加顺利。航空公司需要将客户投诉的成本降到最低,减少在投诉上花费的时间、精力和金钱,要将投诉系统升级,提高效率。

4 结语

对于航空服务失误及补救措施的相关研究是航空服务业发展至今的必然要求和结果,这些理论研究的出现不仅为航空服务管理理论做出更加全面的解释和定义,也为航空服务业发展进程中遇见的新问题提供了夯实的基础理论和全新的解决方案。航空服务失误及补救措施的相关研究正处于由理论化向实践化飞跃的重大转折点,我们应结合航空服务失误补救相关理论,取其精华,去其糟粕,不断提升航空服务质量。

参考文献:

- [1] 刘晓同. 航空公司服务补救质量评价体系研究[D]. 中国民用航空飞行学院, 2021.
- [2] 钱晶磊. 航班延误后旅客补救机制研究[D]. 华东政法大学, 2020.
- [3] 孙初冬. 空乘人员对游客服务失败补救策略[J]. 当代旅游, 2020, 18(28): 76-77.
- [4] 温倩. 基于顾客满意的服务补救问题研究[D]. 广西大学, 2016.