

يستوجب الرد على الضيف خلال اول خمسة ثواني من استلام الاتصال

الافتتاحية:

(مهم اتباع ترتيب التحية)

السلام عليكم، صباح/مساء الخير.

الخطوط السعودية مركز العناية بالضيوف، معك *****، كيف اقدر اخدمك اليوم؟

(يستوجب التعريف بالمؤسسة قبل التعريف الشخصي)

اظهار التعاطف:

يجب اظهار التعاطف حين مواجهة حالات انسانية لدى الضيف او في حالة انزعاجه اثناء المكالمة.

طلب اسم الضيف:

اظهر اهتمامك بمعرفة اسم الضيف ولتسهيل التواصل خلال الاتصال (يمكن تشرفني باسمك؟) واستخدام اسم الضيف مره واحدة على الاقل من بداية المكالمة.

اللباقة وأخذ المسؤولية الشخصية للمساعدة:

لا يجب مقاطعة الضيف اثناء حديثه.

أظهر المسؤولية الشخصية عند المساعدة (أنا موجود لمساعدتك أو أنا موجود لخدمتك أو أبشر أنا راح أساعدك).

ترويج خدمات الموقع والتطبيق للضيف:

يجب ترويج خدمات الموقع والتطبيق للضيف بعد فهم طلبه في بداية المكالمة.

اعادة صياغة طلب الضيف

بعد سماع طلب الضيف أعد صياغة الطلب بالمعلومات كاملة للتأكد من فهمك للطلب.

والتأكد من صحة المعلومات قبل توجيه الضيف.

الانتظار و توضيح السبب:

الاستئذان من الضيف مع ذكر السبب عند وضعه على الانتظار او اضطررت للسكوت للعمل على طلب الضيف والتجديد مع الضيف كل دقيقتين لاطهار

اهتمامك بالضيف (بعد اذنك انا الان راح استكمل اجراءات طلبك استاذ *****).

شكر الضيف على الانتظار (شاكر/ه انتظارك استاذ ***** واعتذر عن الاطاله)

انهاء اجراءات الحجز:

قبل اصدار أي حجز جديد أو تعديل يجب مراجعة التفاصيل مع الضيف أو حتى إضافة خدمات مثل تغيير معلومات الجواز او اضافة حقائب اضافية او مقعد مدفوع.

(ضرورة ارسال نسخة من الحجز ومراجعتها مع الضيف)

ITR-EMLA

IEP-EMLA

التحويل الى قسم اخر:

أي خدمات اخرى اقدر اقدمها لك استاذ/ه.....

سيتم تحويل المكالمة الى قسم لاستكمال الاجراءات واتمام طلبك.

انهاء المكالمة:

اي خدمات اخرى اقدر اقدمها لك استاذ *****؟

بامكانك الاستفادة من خدماتنا من خلال الموقع او التطبيق.

شاكرين لك اختيارك الخطوط السعودية.

متواجدون لخدمتك على مدار الساعة.

سيتم تحويل المكالمة الى التقييم علما بان 9 تعني راضي و 0 تعني غير راضي.