

يستوجب الرد على الضيف خلال اول خمسة ثواني من استلام الاتصال

الافتتاحية:

(مهم اتباع ترتيب التحية)

Good morning/evening, Saudia Airline, guest care center, this is , how can I help you?

اظهار التعاطف:

يحبذ اظهار التعاطف حين مواجهة حالات انسانية لدى الضيف او في حالة انزاجه اثناء المكالمة

طلب اسم الضيف:

Can I have your name Sir/Ms?

واستخدام اسم الضيف مره واحدة على الاقل خلال بداية المكالمة.

اللباقة وأخذ المسؤولية الشخصية للمساعدة:

لا يجب مقاطعة الضيف اثناء حديثه

أظهر المسؤولية الشخصية عند المساعدة

I am here to help you Mr/Ms

ترويج خدمات الموقع والتطبيق للضيف:

يجب ترويج خدمات الموقع والتطبيق للضيف بعد فهم طلبه

والتأكد من صحة المعلومات قبل توجيه الضيف.

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

للحجز والتعديل على حجوزات الكاش:

يفضل توجيه الضيف في حال طلبه الحجز او التعديل على حجزه الى الموقع او التطبيق مع مراعاة ذكر الرسوم للحجز الأولى للكاش من خلال الاتصال. (50 ريال للحجوزات المحلية، 100 ريال للحجوزات الدولية لكل شخص)

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 لاظهار اهتمامك بالضيف

Mr/Ms..... I will need two minutes of your time to complete your request.

شكر الضيف على الانتظار

Thank you for your waiting Mr/Ms, and I am sorry for the delay.

انهاء اجراءات الحجز:

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

(ضرورة ارسال نسخة من الحجز ومراجعتها مع الضيف)

ITR-EMLA

IEP-EMLA

Mr/Ms I have sent you the new booking's details to your email, can you please check it?

عرض الخدمات الذاتية:

من الافضل تنوية الضيف بما يخص الخدمات الذاتية من خلال الموقع او التطبيق ليتمكن من الوصول اليها بشكل اسرع في المرات القادمة.

التحويل الى قسم اخر:

Anything else I can do for you?

The call will be transferred to the to complete your request.

انهاء المكالمة:

Anything else I can do for you?

Thank you for choosing Saudia Airline

Our services are available through the Website and Application.

The call will be transferred to the survey, 9 as satisfied and 0 as not satisfied