

يستوجب الرد على الضيف خلال اول خمسة ثوانٍ 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:**

يحدُّ 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 (ممكن تشرفي باسمك؟) واستخدام اسم الضيف مره واحدة على الاقل من بداية المكالمة.

**اللباقة وأخذ المسؤولية الشخصية للمساعدة:**

لا يجب مقاطعة الضيف اثناء حديثه.

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

**ترويج خدمات الموقع والتطبيق للضيوف:**

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

**اعادة صياغة طلب الضيف**

بعد سماع طلب الضيف أعد صياغة الطلب بالمعلومات كاملة للتتأكد من فهمك للطلب.  
والتتأكد 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 والتجدد مع الضيف كل دقيقتين لاظهار اهتمامك بالضيوف (بعد اذنك انا الان راح استحمل اجراءات طلبك استاذ\*\*\*).  
شكر الضيف على الانتظار ( شاكر/ه انتظارك استاذ\*\*\* واعتذر عن الاطالة )

**انهاء اجراءات الحجز:**

قبل اصدار اي حجز جديد او تعديل يجب مراجعة التفاصيل مع الضيف او حتى اضافة خدمات مثل تغيير معلومات الجواز او اضافة حقائب اضافية او مقدار مدفوع

**( ضرورة ارسال نسخة من الحجز ومراجعةها 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.

شاكيرين لك اختيارك الخطوط السعودية.

متواجدون لخدمتك على مدار الساعة.

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