

يستوجب الرد على الضيف خلال اول خمسة ثوانى 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:**

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

**طلب اسم الضيف:**

**Can I have your name Sir/Ms?**

واستخدام اسم الضيف مره واحدة على الاقل خلال بداية المكالمة.

**اللباقة وأخذ المسؤلية الشخصية للمساعدة:**

لا يجب مقاطعة الضيف اثناء حديثه

اظهر المسؤلية 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

والتتأكد من صحة المعلومات قبل توجيه الضيف.

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

**للجز والتتعديل 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 لالغافل للعمل على طلب الضيف والتجديف مع الضيف كل دقيقتين لا اظهار 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 و مراجعتها 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**