**JETBAY 包机业务各地办公室协同处理工作流**

**1. 需求筛选阶段**

**主要参与人员：**

* **海外办公室销售**（主导）
* **定制师**（支持）
* **保障专员**（支持）

**具体工作步骤：**

1. **解答客户基础疑问**：提供包机相关的基本信息，如航线、机型、服务范围等。
2. **给客户预估价格**：根据需求提供初步的报价范围。
3. **了解客户的特殊需求**：记录乘客数量、行程细节、特殊服务要求等。
4. **建立客户档案**：整理客户信息，确保所有需求和偏好都被准确记录。

**2. 包机方案准备阶段**

**主要参与人员：**

* **海外办公室销售**（主导）
* **定制师**（支持）

**具体工作步骤：**

1. **填写行程和特殊需求**：详细记录客户的飞行时间、地点、特殊需求。
2. **抢单**：确认有无合适的包机资源。
3. **沟通复核需求**：与客户确认最终需求是否准确无误。
4. **询价并录入方案**：向航空公司或合作方询价，并录入系统。
5. **从系统输出报价单并发送客户**：整理报价方案，并发送给客户。

**3. 沟通和优化方案阶段**

**主要参与人员：**

* **海外办公室销售**（主导）
* **定制师**（支持）

**具体工作步骤：**

1. **给客户分析和推荐方案**：基于需求推荐最优方案。
2. **如果客户有频繁问题，拉群或抄送邮件给定制师协助**。
3. **对客重新沟通价格方案**：根据客户反馈调整方案。

**4. 签署协议阶段**

**主要参与人员：**

* **海外办公室销售**（主导）
* **定制师**（支持）

**具体工作步骤：**

1. **制作对客合同**：确保合同条款符合客户需求。
2. **要求航司出具合同**：与航司确认合同细节。
3. **回传客户合同**：发送合同至客户确认。
4. **客户回传合同并支付后，提交合同盖章审批流程**。

**5. 付款阶段**

**主要参与人员：**

* **海外办公室销售**（主导）
* **财务团队**（支持）

**具体工作步骤：**

1. **提交向航司支付包机款流程**。
2. **审核客户支付信息，确保无误**。

**6. 航班保障阶段**

**主要参与人员：**

* **保障专员**（主导）
* **海外办公室销售**（支持）

**具体工作步骤：**

1. **将航班推送到航班保障流程**。
2. **沟通航班准备细节**：协调地勤、飞行计划、乘客安排等。
3. **提供航班相关的延伸服务**：如地面接送、特殊乘客服务等。
4. **如发生行程调整，第一时间通知销售**。
5. **对航司重新沟通价格方案（如有变更）**。

**7. 航后客户关系维护阶段**

**主要参与人员：**

* **海外办公室销售**（主导）
* **财务团队**（支持）

**具体工作步骤：**

1. **提交发票申请流程**：向客户开具发票。
2. **核对所有收支数据，做好记录**。
3. **给客户发送积分信息**。
4. **提交佣金支付申请流程**。
5. **完成佣金发放**。

**业务流程决策点**

| **决策点** | **选项** | **结果** |
| --- | --- | --- |
| 客户是否有真实需求？ | 否 | 停止流程 |
| 客户是否有包机意向？ | 否 | 停止流程 |
| 客户是否确认行程？ | 否 | 停止流程 |
| 航司是否确认合同？ | 否 | 重新沟通 |
| 客户是否回传合同并支付？ | 否 | 停止流程 |
| 客户是否需要额外航班保障？ | 是 | 提供延伸服务 |
| 是否发生行程调整？ | 是 | 立即通知销售，调整方案 |