

СТРУКТУРА КОММУНИКАЦИИ

Ниже представлена базовая структура, которую Вы можете использовать при информировании клиентов о задержках и сбоях. Дополняйте ее своими словами, чтобы быть естественными

Введение



Вступительная фраза / приветствие Будет зависеть от обстоятельств - была ли задержка в терминале или сейчас идет посадка на борт, либо посадка завершена и произошла задержка



В терминале

Если задержка произошла в терминале, сообщите о причинах и предоставьте подробную информацию об ожидаемом времени посадки на борт/вылете



На борту

Если задержка произошла на борту, объясните причину задержки с дополнительной информацией о том, что произошло, о предпринимаемых действиях и ориентировочном времени вылета

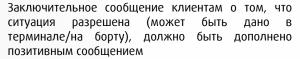


Длительная задержка

Необходимо предоставлять регулярные обновления о статусе задержки в установленные сроки, например: каждые 15 минут, чтобы поддерживать постоянную связь с клиентами и информирование.



Задержка - разрешение ситуации





По прибытии

Извинитесь/признайте ситуацию/неудобство причинённое клиентам, а также постарайтесь дополнить позитивным сообщением





советы и подсказки

ДО НАЧАЛА ЧТЕНИЯ

- Проверить полученную информацию с соответствующим отделом
- ✓ Можно использовать скрипты с информацией
- ✓ Подбирайте тон, интонацию и акценты в зависимости от ситуации
- ✓ Убедитесь, что микрофон работает
- ✓ Проверьте звук и громкость



во время чтения

- ✓ В терминале Сообщите, что у вас есть важное сообщение для пассажиров на рейс КСХ..... Это привлекает внимание
- ✓ НЕ используйте какой-либо авиационный жаргон или терминологию (например: АТС) для лучшего восприятия информации клиентами.
- ✓ Не «торопите» ваше сообщение, клиентам нужно время, чтобы воспринять информацию, и они могут легко что-то упустить, если вы будете говорить слишком быстро.
- ✓ Используйте свой диафрагмальный голос и говорите естественно
- ✓ Стойте выпрямив спину и направляйте свой голос к акустической системе/микрофону.
- ✓ Делайте акцент на ключевых моментах и следите за скоростью
- √ В зависимости от ситуации проявляйте эмпатию и искренность, будьте индивидуальны
- ✓ Используя скрипт, выбирайте основную ключевую информацию, дополняйте своими словами - так Вы будете выглядеть более естественно
- ✓ Убедитесь, что у вас есть точная информация из центрального источника, такого как Центр Оперативного Управления.



ЗАВЕРШЕНИЕ ЧТЕНИЯ

 По возможности повторите основные ключевые моменты: акцент на времени/следующих действиях, которые должны сделать клиенты

Очень важно «привлечь внимание клиентов» при первом

сообщении о сбое/задержке.

- ✓ Проявляйте сочувствие, заботу и эмпатию, принесите извинения за причинённые неудобства
- ✓ Сообщите клиентам, когда будет предоставлено следующее обновление в информации



Эта брошюра предназначена для предоставления советов, подсказок и рекомендаций о том, как информировать клиентов во время задержек и сбойных ситуаций.

Ключевым аспектом в успешном управлении задержкой является то, как вы коммуницируете с клиентом, как происходит информирование об обстоятельствах. Необходимо постоянно поддерживать связь, чтобы вносить ясность, избегать путаницы и вселять уверенность в наших клиентов в этих сложных условиях.

Подача, стиль коммуникации и содержание Вашей информации действительно влияют на качество обслуживания клиентов особенно в сложных ситуациях, на которые зачастую мы не можем повлиять.

Мы надеемся, что данная информация поможет вам развить свои навыки РА и гибкость для поддержания отличной связи с нашими клиентами.

«Хорошая коммуникация это мост между неопределенностью и ясностью»



ПОДГОТОВКА

Существует множество задержек и сбоев, вызванных различными факторами. Причины могут быть связаны с нашей Компанией «Эйр Астана», например, технические проблемы, или что-то вне нашего контроля - погодные условия.

Сбой/задержка может произойти на земле в здании терминала, перед посадкой или после прибытия на борт, а также может быть короткой, средней или длительной. Любая задержка будет влиять на Вашу коммуникацию с клиентом.

Важно, чтобы наши клиенты были полностью осведомлены о причинах сбоев/задержек, и им была предоставлена как можно более подробная информация. Именно такой подход понизит их раздражение и тревогу.



информация о задержке

делать какие-либо объявления и информировать клиентов, важно получить как можно больше информации.

Убедитесь, что вся собранная информация о причинах сбоя/задержек поступила из надежных источников.

Центр Оперативного Управления должен быть основным источником в предоставлении информации, поскольку другие отделы, вовлеченные в производственный процесс, находятся в прямой связи с ним. .



Обновления должны предоставляться каждые 15 минут.

STANDARD



STANDARD



ҚҰРМЕТТІ ХАНЫМДАР МЕН МЫРЗАЛАР!

Техникалық себептерге байланысты

Біздін рейс, өкінішке орай, шамамен ХХ минутка кешіктіріледі.

«FlyArystana» әуекомпаниясы атынан кешірім сұраймыз.

ҚҰРМЕТТІ ХАНЫМДАР МЕН МЫРЗАЛАР!

Техникалық себептерге байланысты.

Біздің рейс, өкінішке орай, шамамен ХХ минутқа кешіктіріледі. «FlvArvstan» әуекомпаниясы атынан кешірім сураймыз. Біздің жүк бөлімдеріміздің бірі ұшу алдында қосымша диагностиканы кажет етеді. Казіргі уақытта инженерлік бөлімнің қызметкерлері мәселені шешу үшін бар күш-жігерін жұмсауда. Жұмыс ұзақтығы 15-20 минутты

Біздің бүкіл экипаж Сіздерді мүмкіндігінше тезірек межелі жерге жеткізуге бар күшін салады.

Түсіністік танытқандарыңыз үшін рахмет!

ҚҰРМЕТТІ ХАНЫМДАР МЕН МЫРЗАЛАР!

Біздің ұшағымыз кесте бойынша ұшуға дайын. Бірақ қазір біз: Әуежай диспетчерлік қызметінің ұшуға рұқсат беруін күтудеміз. Акпарат тускен бойда біз сіздерге қосымша хабарлаймыз.

Тусіністік таныткандарыныз үшін рахмет!

ҚҰРМЕТТІ ХАНЫМДАР МЕН МЫРЗАЛАР!

Біздің ұшағымыз кесте бойынша ұшуға дайын. Бірақ қазір біз:

Әуежай диспетчерлік қызметінің ұшуға рұқсат беруін күтудеміз. Диспетчерлік қызметтің ақпараты бойынша біз ұшуға кезекте 8 (сегізінші) болып тұрмыз, күту уақыты шамамен 15 минутты құрайды. Сіздерден өз орындарыңызда қалып, ұшуға дайын болуларыңызды сураймыз.

Түсіністік танытқандарыңыз үшін рахмет!

ПРИ ЗАДЕРЖКЕ ВЫЛЕТА НА БОРТУ

құрайды.

КЕШІГІП ҰШЫП ШЫҚҚАН ЖАҒДАЙДА

УВАЖАЕМЫЕ ДАМЫ И ГОСПОДА!

По технической причине

Наш рейс задерживается ориентировочно на XX мин.

От имени авиакомпании «FlyArystan» мы приносим вам свои извинения.

УВАЖАЕМЫЕ ДАМЫ И ГОСПОДА!

По технической причине наш рейс задерживается ориентировочно на XX мин.

От имени авиакомпании «FlyArystan» мы приносим вам свои извинения. Один из наших багажных отсеков требует дополнительной диагностики перед вылетом. В данное время сотрудники инженерного отдела прикладывают максимум стараний и усилий, чтобы решить вопрос. Это займет не более 15-20 минут.

Весь наш экипаж приложит максимум усилий, чтобы доставить Вас, как можно быстрее в пункт назначения.

Благодарим Вас за понимание!

ПРИ ЗАДЕРЖКЕ ВЫЛЕТА НА БОРТУ

КЕШІГІП ҰШЫП ШЫҚҚАН ЖАҒДАЙДА

УВАЖАЕМЫЕ ДАМЫ И ГОСПОДА!

Наш рейс готов к вылету по расписанию. В настоящий момент мы ожидаем:

Разрешения на вылет от диспетчерской службы в связи с большим количеством самолетов ожидающих вылет.

По мере поступления информации мы сообщим вам дополнительно.

Благодарим Вас за понимание!

УВАЖАЕМЫЕ ДАМЫ И ГОСПОДА!

Наш рейс готов к вылету по расписанию. В настоящий момент мы ожидаем:

Разрешения на вылет в связи с большим количеством самолетов ожидающих вылет. По информации от диспетчерской службы мы являемся 8 в очереди, время ожидания ориентировочно составит около 15 минут.

Просим Вас оставаться на своих местах и быть готовыми к вылету.

Благодарим Вас за понимание!

DELAY DEPARTURE ON BOARD

DEAR LADIES AND GENTLEMEN!

Due to a technical reason

Our flight is delayed for approximately for XX minutes.

On behalf of "FlyArystan" airline we apologize for the unexpected delay.

DEAR LADIES AND GENTLEMEN!

Due to a technical reason. Our flight is delayed by approximately XX minutes. On behalf of "FlyArystan" airline we apologize for the unexpected delay.

One of our luggage compartments requires additional diagnostics before departure. Our engineering staff are currently working on the issue and doing their best to resolve the situation as soon as possible. It should take no more

We will do our best to deliver you as quickly as possible to your destination.

Thank you for your understanding!

DELAY DEPARTURE ON BOARD

DEAR LADIES AND GENTLEMEN!

Our flight is ready for departure according to the schedule, however at present we are awaiting.

Permission for departure from the airport control service. As we receive information, we will keep you updated additionally

Thank you for your understanding!

DEAR LADIES AND GENTLEMEN!

Our flight is ready to depart on scheduled departure time However, there is congestion at the airport due to the large number of aircraft waiting to take off. According to information from the dispatch center, we are 8th in line for departure; the waiting time will be approximately 15 minutes.

Please remain seated and be ready for take-off.

Thank you for your understanding!