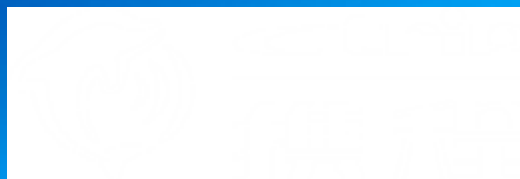


携程服务之道



刘洪兵

目录

1

携程服务联络中心概况

2

携程服务运营特点和优势

3

携程投诉处理经验分享

携程服务联络中心概况

- 7×24小时服务
- 提供中文、英语双语服务
- 上海、南通两地组网
- 5000座席，7000员工
- 提供线上、即时通讯、电话、EMAIL、传真服务
- 每天>16万个电话,时长180S
- 南通2010年5月落成12000座席新大楼

携程服务联络中心概况

我们提供的服务

酒店预订

机票预订

旅游线路预订

商旅出行预订

餐饮预订

携程服务运营特点和优势

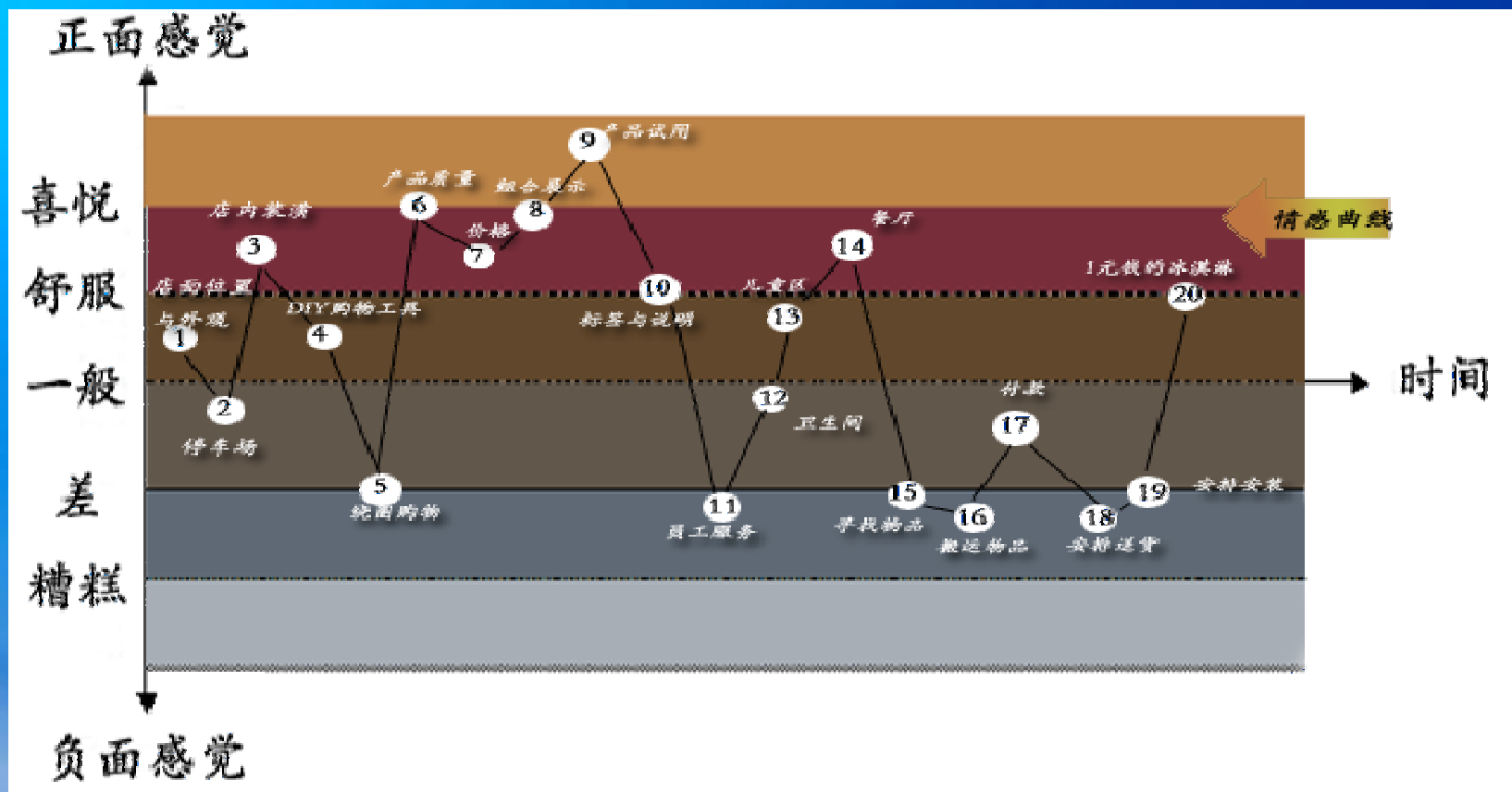
一、服务理念成为企业文化的重要组成部分

1. 全公司树立以客户为中心的服务思想

服务不只是一线和客人直接接触的员工的事，而是全公司所有人的事。



携程服务运营特点和优势



携程服务运营特点和优势

2、服务口号带动服务行为

“细节铸就品牌 服务创造精彩”



携程服务运营特点和优势

3. 潜移默化地服务理念教育



管理者的言行



榜样的力量



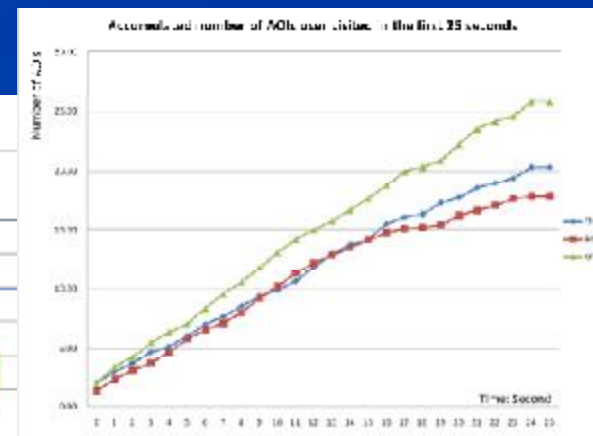
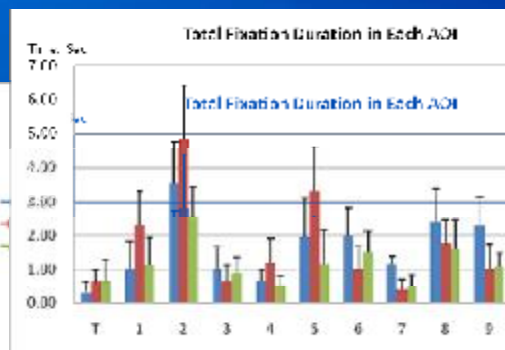
“前线故事”



携程服务运营特点和优势

二、高效立体的管理体系

1. 呼叫中心数字化管理体系



携程服务运营特点和优势

2. 质量管理体系

- 独立的质量管理部门
- 每周测量数百项服务指标的执行情况
- 6sigma质量改进



携程服务运营特点和优势

3. 客户关系管理体系

有效识别客户

客户体验管理



携程服务运营特点和优势

4. 人员组织发展体系

选对合适的人

A

以对待客人的态度对待自己的员工

B

鼓励学习，进行多方位培训

C

舒缓压力，创造良好工作氛围

D

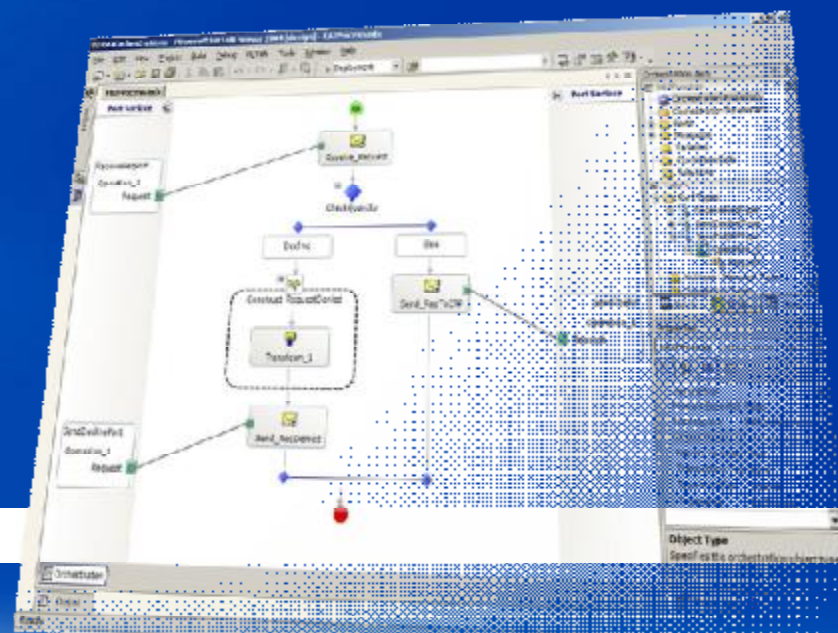
丰富的职业生涯发展空间

E

携程服务运营特点和优势

5. 流程建设改进体系

- 以客户为中心
- 符合战略文化
- 员工操作简便
- 贯穿监督管理
- 各类成本降低
- 风险控制严密



携程服务运营特点和优势

6. 绩效管理体系

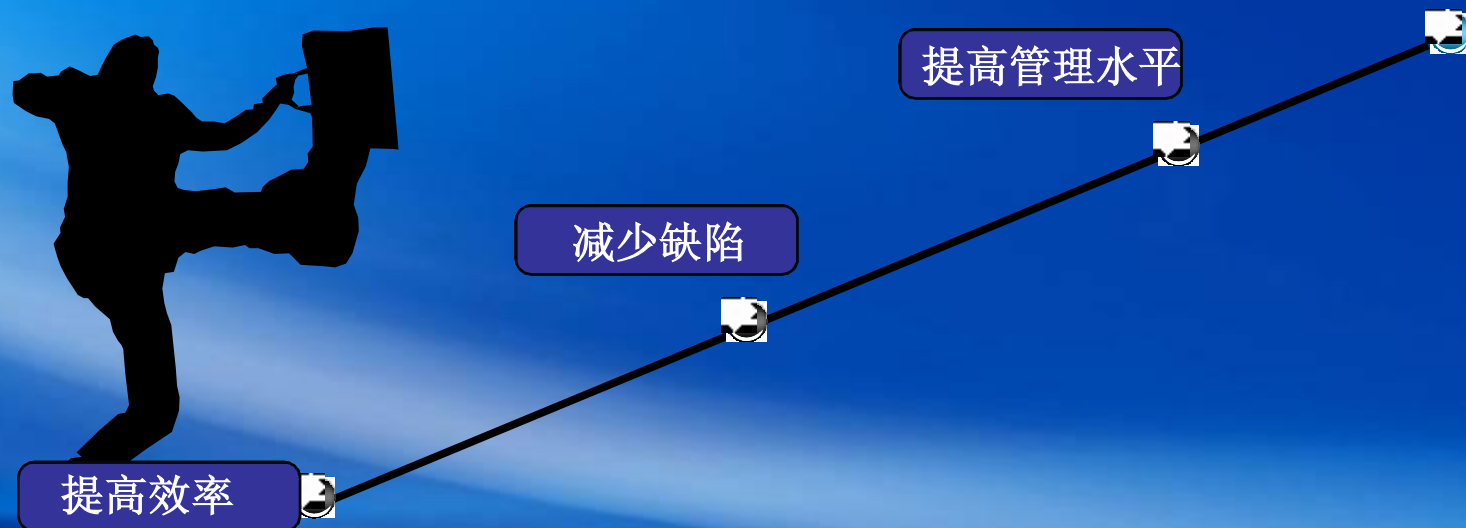
- 平衡计分卡
- KPI 指标



携程服务运营特点和优势

三、服务、技术团队紧密合作，积极改进创新

1. 通过技术改进提高效率
2. 通过技术改进减少缺陷
3. 通过技术改进提高管理水平



携程投诉处理经验分享

一、充分的预测和准备

客户投诉管理，要由过去的事后处理变为事前防范，在客户重大投诉还没有出现之前，就要从蛛丝马迹中发现问题，做好预案，第一时间解决好客户投诉。

二、方便顺畅的反馈渠道

- 服务热线
- 服务邮箱
- 网络平台

- 客户回访
- 媒体收集



携程投诉处理经验分享

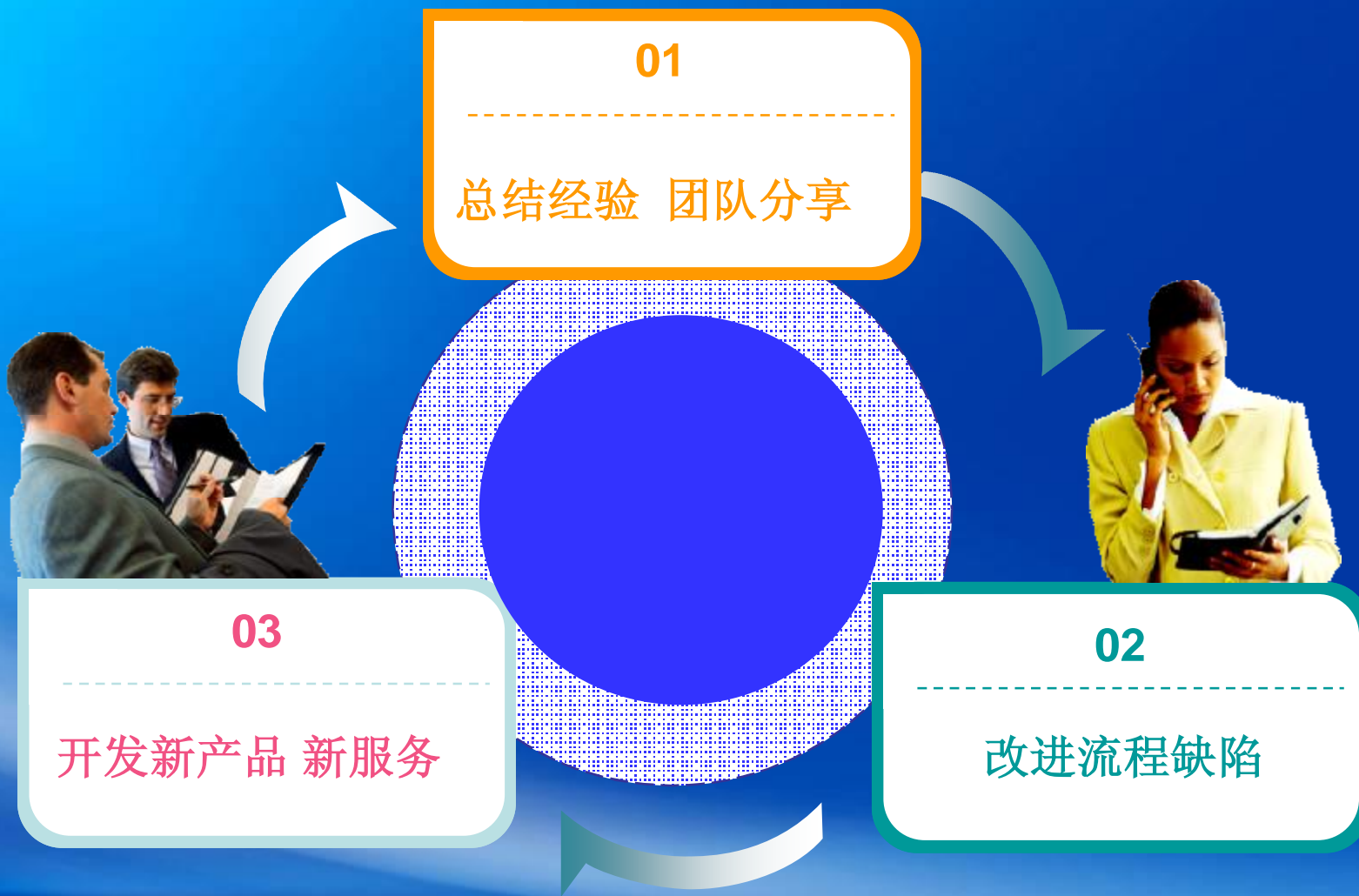
三、规范高效的处理流程

企业必须有回复时间要求



携程投诉处理经验分享

四、提炼经验，完善管理，优化服务



五、细分投诉类别，设定处理基准

1.

方便员工把握处理原则

2.

根据实际情况予以灵活调整

六、严密的质量监控

1

可靠性

2

及时性

3

态度技巧

七、合适的授权



事件处理权限



处理方案权限

谢谢

