

时婷老师【涅槃--从技术到管理】系列之

【客户体验时代——国际机场“服务品牌竞争力”提升】

能落地的定制培训课程 (3天)

随着经济的不断发展，整个行业对于机场的服务与国际化管理的重视程度越来越高，表现在两个方面：

第一、从单纯追求“规模”向追求机场的“综合管理水平和经营水平”转变！

第二、越来越多的机场人认同机场不仅仅是等飞机的地方…！！

那么机场究竟是什么？名曰“国际机场”，管理和服务就一定符合国际化标准吗？它应该具备什么样的功能，对应这样的功能，对机场的服务和管理又提出了哪些要求…？？？

【课程大纲】：

第一模块：2024年国际机场的“服务定位”与“最新价值认知”

第一章：“科技+”的快节奏与“客户体验+”的慢节奏，正在引领着行业的未来

2024 热点分享：跨界竞争、跨界打劫、跨界标杆学习

2024 热点分享：人工智能、无人服务、差异化优势、客户画像

理念新知：何谓“客户”与“客户关系管理（CRM）”

理念新知：何谓“客户满意”、“客户粘性”与“客户体验+”？

理念新知：何谓“2024 营销是产品与服务的完美融合”？

理念新知：何谓机场的“一切改变都应基于客户的改变”？价值意义何在？

行业热门资讯：何谓“客户江湖”、“全域营销”、“全流程客户体验”？？

第二章：在新体验时代，国际机场的管理者如何重新解读国际化、客户与服务？

国际机场的“国际化”到底应该体现在哪些方面？

国际机场——服务的目标和核心价值到底是什么？？？

近十年来，行业对国际机场的“服务定位”发生了哪三个阶段的变化？

“国际化定位”的三大发展阶段都具有哪些特点、投入要求和服务标准？

新体验时代，如何重新解读“客户是什么”？（上帝？衣食父母？还是……？？？）

新体验时代，如何重新解读“客户是对的”？（买方市场？委曲求全？还是…？？？）

客户对机场管理、服务的评价到底就是什么？（优与劣？满不满意？还是…？？？）

关注和提升客户满意度到底能给机场带来什么？（口碑？经济效益？还是……？？？）

【趣味视频欣赏】：《<奥斯卡经典短片>生动诠释客户关系管理的发展进程》

第二模块：2024 创新服务提升方向——使用“I-S 模型”锁定重点提升的服务项目

第一章：服务从“心”开始——“客户思维”指导下的客户服务核心认知

【俗语思考与新解】：何谓不“打”不相识？

【同行业案例分享】——为何说 机场商业属性的本质就是“流量经济”？！

而服务对流量提升起到核心推动作用？！

了解客户的“心”——客户为何会有“不满与抱怨”？

了解客户的“心”——客户对机场的“诉求”到底是什么？

了解我们“自己”——客户服务的核心价值到底是什么？

了解我们“自己”——客户服务提升的方向和难点是什么？

2024 真正实现机场服务“国际化”的“I-S 模型”到底是什么？

2024 国际机场从竞争中凸显“差异化优势”的突破之路在哪里？

服务如何才能“打动人心”——何谓“达到或超越客户的期望”？

【案例分享】：解读《海底捞“魔性服务”模式的成功之道》??

【时老师版权工具】：《2024 国际机场的“客户服务满意度测评标准”??》

第二章：2024“经营创新型”机场——“I-S 模型”运营模式基础认知

什么是推动国内众多优秀国际机场商业运营的“I-S 模型”？

【同行案例分享】：“I-S 模型”的目标——以提升服务效率、服务品质为导向？！

【同行案例分享】：体验管理与传统服务管理的本质区别——客户思维？！

【视频+图片分享】：产品思维 VS 客户思维 到底有哪些显著不同？

【视频+图片分享】：单纯提供惊喜服务的“点” VS 整体主题塑造的“面”，哪一种更容易制造氛围、让客户全方位沉浸其中？

【行动学习体验式培训】：如何运用“I-S 模型”进行服务项目区域划分和重点环节锁定，并进行差异化优势再造??

第三模块：2024 创新服务提升方向——塑造服务品牌的“机场竞争力外在表现”

第一章：国内机场向“国际机场标准”跨越过程中，经常存在的问题与困惑？

如果基础服务有欠缺，激励性服务还不错，客户满意度会提升吗？

近几年国内的机场在旅客体验上做了很多创新，为何在国际上还是没有太大影响力？

主题机场应该如何与互联网打包，一起提升品牌服务??

第二章：引入“国际化考评”提升机场“服务品牌”，实现需求与国际化标准接轨

一、机场服务的国际化标准——考察重点：机场旅行体验的便捷性与舒适性…?

二、【案例与资料解析之一】：《Skytrax 全球最佳年度机场名单》

◆ 全球机场服务现状与竞争力

- ◆ 世界范围内主要机场服务排名
- ◆ 评估指标及各类不同的机场服务与旅行体验

参、【案例与资料解析之二】：《国际机场协会（ACI）全球服务质量评比（ASQ）》

- ◆ 全球超过 300 多家机场机场参与的旅客满意度调查
- ◆ 评价涵盖了 34 项关键业绩指标，包括…

四、【案例与资料解析之三】：《国际航空运输协会（IATA）Fast Travel 认证》

- ◆ 通过行业发展自助服务的解决方案实现基础设施共享
- ◆ 包括：自助值机、自助行李交运、自助证件查验…

第三章：提升机场竞争力之“客户关系管理认知”——推进客户满意（CS）的客户信息管理

如何进行客户信息的收集？

如何获取收集高质量的信息？

获取有效信息有哪些重要的渠道？

为何要建立面向客户的敏捷型组织？

推进客户满意（CS）：客户信息管理的最终目的

客户满意度评价与客户满意价值链管理

客户信息管理对机场内部改进有何促进作用？

何谓“进攻型”的客户信息？如何进行满意度管理？

寻找思维导图：了解（不满意）客户类型并处理投诉

【时老师版权工具】：《2024 国际机场的“客户满意度和忠诚度的模型构建”》

结束寄语：什么是微笑服务？——让客户微笑的服务，才是真正的微笑服务！