

济南机场航空货运

产品名称	济南机场航空货运
公司名称	济南民港物流有限公司
价格	1.00/kg
规格参数	1:2 2:3 3:4
公司地址	山东省济南市天桥区蓝翔路57号泉利汽配城16号楼505号
联系电话	0531-88111715 15662696697

产品详情

挺直腰杆面对无理旅客

航班上，有时会遇到不理解、不配合其工作的旅客。遇到这种旅客，接受过专业训练的我们首先考虑的是如何用服务技巧和服务态度化解矛盾，得到旅客的支持，争取让旅客配合。此时，微笑、致歉都是有必要的，但是如果旅客无理刁难，甚至侮辱乘人格、挑战乘务员道德底线，此时就应该理直气壮地挺起腰杆，不再一味退让，用义正言辞的坚决态度拒绝旅客，让旅客不敢肆无忌惮。

其实，一味地道歉退让，反倒可能适得其反。每个人都是平等的，身份角色的不同并不意味着人格上存在差别，彼此人格尊重是为人处事最起码的原则。为顾客服务，和顾客之间是平等的，双方相互尊重才能共同营造一段和谐合作。但一些旅客认为“被服务”，就要找到“上帝”高高在上的感觉，提供服务的人员就应该顺从、迁就。这种思想，让这些顾客变得挑剔，甚至是任性。在这样的顾客面前，民港从事服务工作的人员都更要挺直了腰杆，有原则有底线地完成工作。

即使是在并没有任何过错的情况下，部分工作人员担心旅客在后续服务中挑刺、投诉而宁愿选择不断道歉、委曲求全。其实，不是因为他们害怕，是因为公司也常常很难判断旅客服务态度方面的投诉是否有效。这就意味着，有可能受到处罚，即使没有受到处罚，也需要应对投诉处理程序，包括写事件报告。处理这些问题很牵扯自己精力，耽误自己的休息时间，所以有时候宁愿退让。希望上述介绍对您有所帮助哦，我们以真诚贴近客户，以行动满足客户，以双赢保有客户，以个性引领客户，您的满意是我们最大的追求。