



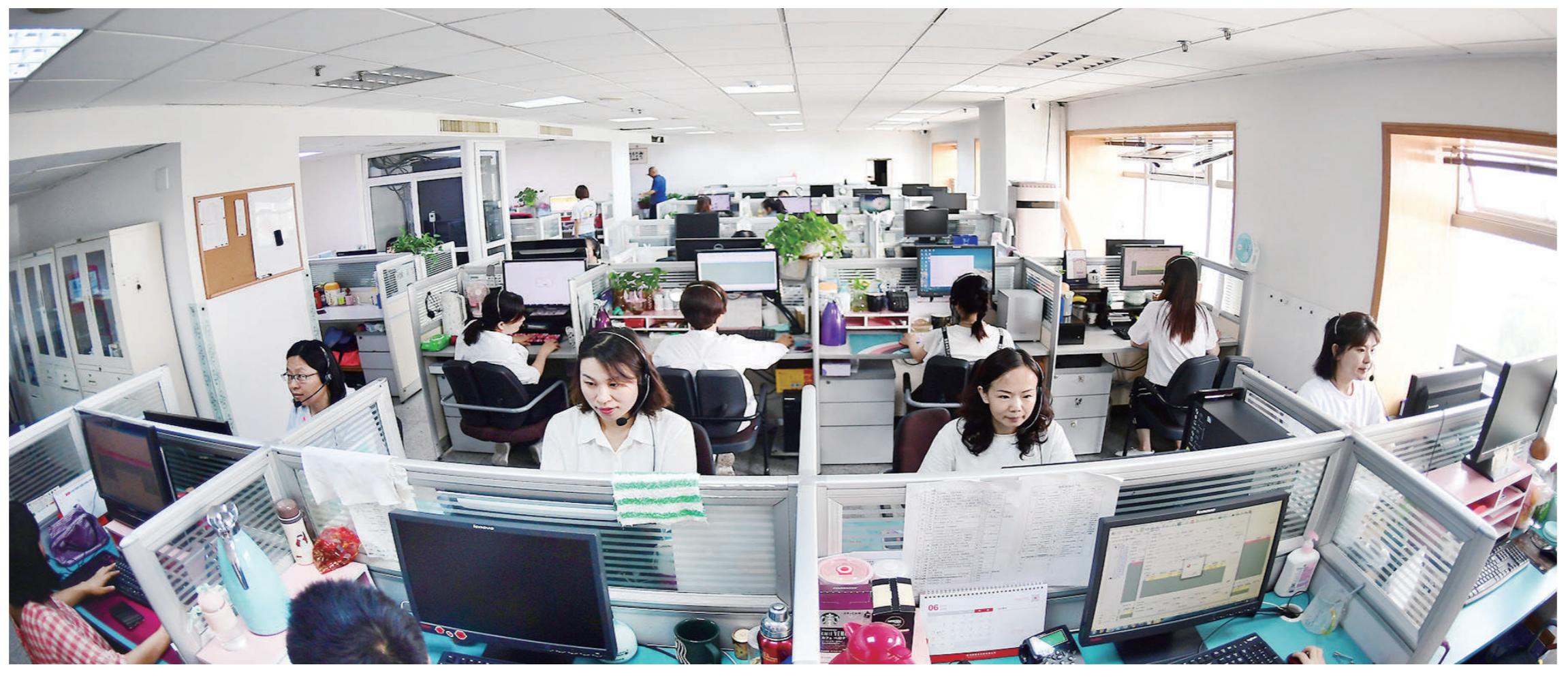
服务周到



爱心奉献



业务研讨



呼叫中心



上门服务

龙之舟 为你出行添“翼”彩

太原市龙之舟航空服务有限公司(以下简称龙之舟)总经理刘东亮打开“行啊”APP,太原飞广州同一航班,“行啊”中的票价要比人们常用的购票软件低30元左右。

成立于2004年的龙之舟主要从事机票预订、酒店预订、火车票预订、租车、邮轮、签证咨询等商旅综合服务。经过17年的发展,龙之舟已经成为山西省内最大的差旅服务商,也是省内最大的公务机票指定服务商。



手机应用

“行啊”开拓新天地

行业典范

经过数年的运营,龙之舟通过“行啊”为签约单位提供的服务日臻完善,将“行啊”的服务延伸到个人客户。“让更多人享受到更低的票价、更多更好的服务是我们努力的目标。”刘东亮说。

个人用户使用“行啊”,需要由龙之舟授权,为个人用户开通账户后,即可使用。

使用“行啊”系统,首先就是票价更优惠。此外,“行啊”可提供包括机票验证、改签、退票、航班动态在内的服务。输入机票编码,用户可以查看机票的真假;通过手机,用户可以完成改签、退票等事宜。

最实用的是航班动态。刘东亮说,人们最常遇到、也是最烦心的情况是航班延误。但有了“行啊”,用户可以查询所乘航班的实际起飞时间和到达时间,这样既减少了心里的焦虑,也便于时间管理。此外,“行啊”还可为用户提供除机票服务外的酒店、火车票、租车等服务,为人们的出行提供更多便利。

“在差旅市场,‘行啊’以周密的管理、优质的服务证明了自己的实力。”刘东亮展望:版本不断更新、功能不断优化、服务不断改进的“行啊”作为“个人差旅小秘书”,必将取得更快的发展,让更多人体验到更贴心周到的服务。



有序引导



团队建设

优质服务是核心

引入差旅“管家婆”

龙之舟前身为央企东航直属——中国东方航空公司龙之舟售票处,于2006年更名为太原市龙之舟航空服务有限公司。17年来,龙之舟始终以“让旅客安全、舒适地到达目的地”为使命,获得众多高端客户的认可,拥有30万客户资源,业务广泛,覆盖至全国各大城市。

“和现在很多热线服务电话机器接通、分层服务不同,我们所有的来电都由人工接听,而且可以做到60个电话同时接入不占线。”在龙之舟呼叫中心,来电铃声此起彼伏,数十名接线员不停地处理订票事宜。龙之舟作为太原本地最大的机票代理服务商,拥

有大型呼叫中心平台:0351-7777777可以及时处理机票预订、退票、改签等服务,响应及时,服务一流。配备专职客户服务经理,与相关部门做好各项对接工作及售后服务,航班延误专人负责通知,及时提供应急预案,并安排专人在最短时间内部理出行遇到的各类投诉、疑难等问题。

刘东亮说,为客户提供最优质的服务,是龙之舟的核心理念,也是龙之舟得以快速发展的关键。目前,龙之舟各航司销量均在山西区域排第一名;业务范围覆盖至北京、上海、黑龙江、成都、海南等地,公务机票全国排名TOP20。

在信息技术发达的今天,通过手机操作,线上购票无疑更为方便。为此,在提供线下优质服务的同时,龙之舟引入“行啊”线上差旅系统。

“行啊”是中国民航信息集团公司对国内企事业单位出行研制开发的线上差旅系统。中国民航信息集团公司隶属于国务院国资委管理的中央企业,拥有中国民航最大、最全的数据库及全球最大的BSP数据处理中心。

通过“行啊”,与龙之舟签约的单位省心不少。首先,根据出行需求、人员构成,龙之舟就全年差旅费用作出预算,让各签约单位心中有数;其次,签约单位出行人员信息录入系统后,其购买机票从上报、审核、批准、购票全流程网上办理,同时,“行啊”系统还可根据相关政策,提供最优的机票折扣;无需立即支付费用,龙之舟提供垫资服务,先为出行人员出票。



党建引领