

民航明传电报

发往：各成员单位

签批：陈晓宁

等级：特急 发方号：机场协会明电〔2015〕123号 收方号：

抄报：

关于举办机场服务质量管理及 应对航班延误提升服务培训的通知

各会员机场：

根据中国民用机场协会 2015 年培训需求调查结果及培训计划安排，协会将举办机场服务质量管理及应对航班延误提升服务培训，现将具体事宜通知如下：

一、培训时间：

12月14日报到；15-17日全天培训；18日半天培训。

二、培训地点：中国民用机场协会揭阳潮汕东山湖培训基地

三、培训内容：（一）、本课程通过对世界各国机场最佳实践与标杆学习，教授学员如何将旅客服务作为一种管理工具并不断提高服务水平，同时讲授机场服务质量的最新理念与操作技巧。（二）、邀请国内相关机场分享应对特殊天气、航班大面积延

误时如何改善和提升服务方面的案例。

四、培训师资机构：DKMA 是一家专门为航空与旅游业提供市场研究、分析与信息解决方案的国际咨询公司，其专业领域涉及机场旅客体验，特别是与机场服务质量、环境、简化旅客流程相关的各种最佳实践与标杆学习。其研发的专业调查问卷目前在全球六十多个国家的机场使用。仅 2014 年一年，全球就有超过 300 家机场与 DKMA 公司有培训、研讨会、咨询分析方面的业务合作，其调查问卷覆盖超过四十万航空旅客，并曾为国际机场协会机场服务质量相关项目与培训的合作方与咨询方。

五、费用：食宿统一安排，费用自理；

培训费 3800 元/人（会员机场）；

2800 元/人（年吞吐量 80 万以下小机场）

4800 元/人（非会员机场与单位）；

请有意报名机场于 12 月 10 日前将单位全称、报名人员姓名、职务、手机号、去程航班以邮件形式发送至协会培训项目联系人：

（以邮件回复为确认收到。）

具体课程设置见附件。

联系人：白婧 联系方式：18612013964

邮箱：18612013964@163.com

协会网址：www.Chinaairports.org.cn



附件：

日期	时间	内容
12月15日 (星期二)	上午	航班延误/非正常航班情况下的服务管理 优质旅客服务所带来的投资回报率
	下午	有关完美旅客体验的黄金法则
12月16日 (星期三)	上午	如何准确测评机场旅客的满意度水平； 测量与管理旅客等待时间的最佳实践。
	下午	机场损害旅客体验的十种常见错误
12月17日 (星期四)	上午	测量与管理旅客等待时间的最佳实践；如何 让利益相关方都参与机场服务质量的提升
	下午	如何将价值收益化
12月18日 (星期五)	上午	国内机场案例分享专题：改善航班延误后的 机场服务
	下午	/