旅游行业呼叫中心解决方案

随着旅游业的蓬勃发展，出境旅游和国内旅游的市场越来越广阔，旅行社之间的竞争必将日趋激烈，服务的质量和效率直接影响着各旅游企业的声誉和经济效益。如何为客户提供更加快捷、友好的服务，提高客户的满意度，长久地留住老客户，不断地吸引新客户，挖掘潜在用户；如何加强企业内部管理，在日益激烈的市场竞争中立于不败之地，成为摆在各旅游企业面前急待解决、同时也是无法回避的问题。

客户服务中心作为一种能充分利用现代通信手段和计算机技术的全新现代化服务方式，已引起越来越多人的关注，已被广大企业领导者、政府官员和专家所认识。

客户服务中心系统将为旅行社提供强劲的客户关系管理能力，自动业务导航能力，交互式协作能力。同时，作为旅行社各种商业活动的支持，高度集中的客户服务中心可以使公司用最低成本向顾客提供最有保证的服务和支持，。不论在商机管理、客户服务、还是顾客群维系等诸多方面，都是CALL CENTER发挥其巨大作用的领域。 旅行社充分利用CALL CENTER的优势，可以带来无限商机。通过电话回访等手段，既能树立良好的企业形象，又能提供完善的服务。这样对保持原有的客户群，降低顾客流失率和扩大新的顾客群都将起到很好地的作用。

在旅游行业中，客户服务水平已成为衡量企业经营规模、企业信誉和形象的标准。利用国际上先进的科技手段，建立客户服务中心，以高质量、高水准的服务参与市场竞争，以顾客的满意度为基本追求目标，以客户为中心进行规划和经营管理将成为企业制胜的手段。随着业务不断扩大，[呼叫中心](http://www.boocenter.com/)将进一步发展成为提供一流的服务以吸引客户并增强客户忠诚度，最终为社会、为企业带来丰厚收益的“客户关照中心”或“万能联络中心”。

客户服务中心的建设，对于旅行社具有以下几个方面的重要现实意义：

1、极大地改善旅行社服务质量

客户可以随时通过电话跟旅行社工作人员进行沟通，大大拉近了旅行社跟顾客的距离； 可以为旅行社提供多种跟用户沟通的方式，方便用户。系统支持的跟用户沟通的方式包括：电话、手机、传真、因特网浏览、电子邮件、网络电话等。电话服务中，用户还可以选择自动语音服务和人工服务。

系统提供完善的用户信息记录，只要输入用户身份识别号（ID 号）就可以将用户的所有记录调出，从而为用户提供最精确的诊断。系统提供用户电话号码的识别功能，这种人性化的服务，使得用户一旦接通电话，系统就能认出用户是谁，使用户倍感亲切。当用户受到不公正的待遇时，可以随时拨打旅行社的投诉热线，让用户摆脱那种对旅行社工作人员的被动服从的心理压力。

2、创造和提升旅行社的品牌优势

目前大多数旅行社只能靠提高旅行社服务人员的素质，改善传统的旅行社服务窗口的方式改善服务形象。而客户服务中心的建设，为旅行社提供了一个电子化（电话、Internet等）的服务窗口，从而有效地创造旅行社的品牌效应。

客户服务中心的建设，为旅行社的宣传开辟了一个全新的大众媒体，即电话和Internet的媒体。由于电话和Internet的延伸是无限的，它比传统媒体拥有更广泛的消费群体，全世界的用户不论何时、何地，只要通过无处不在的电话或Internet，就可以享受到旅行社的服务。可见，客户服务中心的建设，对于旅行社的形象宣传和品牌的树立，将会起到巨大的推动作用。

3、优化旅行社的服务流程

旅行社客户服务中心的建立，可以使各个工作人员和部门的职责划分更加明确，不必要、不合理的岗位可以精简，人员的工作量可以通过各种统计数字得到量化，并随时提供监督告警功能。而对于用户来说，可以更加明确地知道什么问题应该找谁解决，减少中间环节。这就可以大大优化旅行社的服务流程。

4、提升信息化的水平

信息化往往是一个长期的、循序渐进的过程。而客户服务中心的建立可以大大加快这一进程，将旅行社的综合势力提升到一个新的高度。