CONCEPT

خدمات المسافرين الأرضية: إجراءات السفر وبوابة الصعود والوصول ورعاية المسافرين

خدمات المسافرين الأرضية: إجراءات السفر وبوابة الصعود والوصول ورعاية المسافرين

مقدمة:

تحدد خدمات المسافرين الأرضية انطباع المسافر عن شركة الطيران قبل الإقلاع بوقت طويل: فطابور بطيء عند كاونتر إجراءات السفر، أو حقيبة قبلت خطأ، أو طلب كرسي متحرك لم ينفذ، أو بوابة مرتبكة أثناء التأخير، كفيل بإضاعة كل ما وعد به المسافر عند الحجز. وتقع معظم هذه الأخطاء عند الكاونتر والبوابة وصالة الوصول، حيث يعمل الموظف تحت ضغط الوقت وفق نظام مراقبة المغادرة وقواعد الأمتعة وإجراءات الرعاية. تدرب هذه الدورة من كور كونسبت موظفي إجراءات السفر والبوابات والوصول ومشرفيهم على إنهاء إجراءات المسافرين بدقة ورعايتهم أثناء الاضطرابات واستعادة الخدمة في الموقع، ويعد المشاركون دليل مناوبة خدمات المسافرين.

أهداف الدورة:

- إنهاء إجراءات المسافرين عند الكاونتر والبوابة في نظام مراقبة المغادرة، من استرجاع سجل المسافر إلى إصدار بطاقة صعود الطائرة وتغيير المقاعد وإغلاق الرحلة
- فحص وثائق السفر وقبول الأمتعة وفق قواعد الشركة للوثائق والوزن المسموح والمواد المقيدة، ورفض ما لا يستوفيها أو تصعيده
- ترتيب المساعدة للمسافرين من ذوي الإعاقة وصعوبة الحركة والقاصرين غير المصحوبين والحالات الطبية، من طلب الخدمة الخاصة حتى التسليم في محطة الوصول
- تقديم رعاية المسافرين أثناء تأخير الرحلات وإلغائها وفوات الرحلات الموصلة، بما في ذلك إعادة الحجز وتوفير الوجبات والفنادق والإعلانات الواضحة
- تسجيل الأمتعة المتأخرة والتالفة والمفقودة وتتبعها، وشرح موقف المسافر من المطالبة، وحل شكاوى الكاونتر قبل تصعيدها
- الإشراف على مناوبة خدمات المسافرين بالإحاطات وخطط توزيع الموظفين ومؤشرات أداء الخدمة، وتوثيق الإجراءات في دليل مناوبة خدمات المسافرين

الفئة المستهدفة:

- موظفو كاونترات إجراءات السفر ومكاتب التذاكر الذين ينهون إجراءات المغادرين ووثائقهم وأمتعتهم عند الكاونترات والأجهزة الذاتية ونقاط تسليم الأمتعة
- موظفو البوابات المسؤولون عن الصعود ومعالجة قوائم الانتظار والترقيات وإغلاق الرحلة في موعدها
- موظفو الوصول والعبور ومكاتب المفقودات الذين يستقبلون الرحلات ويعيدون ربط المسافرين الذين فاتتهم رحلاتهم ويعالجون مخالفات الأمتعة
- منسقو المساعدة الخاصة الذين يرتبون خدمات المسافرين من ذوي صعوبة الحركة والقاصرين غير المصحوبين والحالات الطبية
- قادة مناوبات خدمات المسافرين ومسؤولو المناوبة الذين يوزعون الموظفين ويعالجون التصعيد ويرفعون تقارير أداء المناوبة

محاور الدورة:

اليوم 1: رحلة المسافر وأدوار الخدمة ومعايير المناولة الأرضية

- خريطة رحلة المسافر في المطار: سجل الحجز وإجراءات السفر والتفتيش والبوابة والوصول والعبور
- مسؤوليات شركة الطيران ومقدم الخدمات الأرضية والمطار عند الكاونترات والبوابات وصالات الوصول
- معايير خدمة عملاء الطيران: أزمنة الانتظار والمظهر والاستقبال ونبرة الحديث عند الكاونتر
- مقارنة قنوات إجراءات السفر: الكاونتر والأجهزة الذاتية والموقع الإلكتروني والتطبيق ونقاط التسليم الذاتي للأمتعة
- التقييم الذاتي لخدمة المحطة الحالية باستخدام آراء المسافرين وملاحظات الطوابير

اليوم 2: نظام مراقبة المغادرة ووثائق السفر وقواعد قبول الأمتعة

- وظائف نظام مراقبة المغادرة DCS: استرجاع سجل المسافر والمقاعد وطباعة بطاقة الصعود وبطاقات الأمتعة
- عناصر سجل اسم المسافر PNR وحالة التذكرة الإلكترونية وتعديلات إجراءات السفر في النظام
- فحص وثائق السفر بصورة عامة: صلاحية جواز السفر والتأشيرات وقواعد العبور وقواعد بيانات متطلبات الدخول
- قبول الأمتعة المسجلة وأمتعة المقصورة: الوزن المسموح ورسوم الوزن الزائد والقطع كبيرة الحجم وتوجيه بطاقات الأمتعة
- التوعية بالبضائع الخطرة في أمتعة المسافرين: بطاريات الليثيوم وبنوك الطاقة وأسئلة فرز المواد المحظورة

اليوم 3: الصعود وإدارة البوابة وفئات المسافرين الخاصة

- قائمة تحقق فتح البوابة: إحاطة ما قبل الصعود وتسلسل الصعود وإعلانات البوابة
- مطابقة الصعود وإنزال أمتعة المتخلفين وتصفية قائمة الانتظار وإغلاق الرحلة في النظام
- المسافرون من ذوي صعوبة الحركة: طلبات الخدمة الخاصة وفئات الكراسي المتحركة ومناولة أدوات التنقل
- القاصرون غير المصحوبين: نماذج القبول وتسليم المرافق وضوابط التسليم عند الوصول
- الحالات الطبية والحوامل: نماذج اللياقة للسفر وطلبات الأكسجين وتنسيق النقالة

اليوم 4: العمليات غير الاعتيادية ومخالفات الأمتعة واستعادة الخدمة عند الكاونتر

- رعاية المسافرين في العمليات غير الاعتيادية: إشعارات التأخير وقسائم الوجبات والإقامة الفندقية وأولويات إعادة الحجز
- معالجة فوات الرحلات الموصلة: إعادة التوجيه في مكتب العبور وتنبيهات الربط القصير وحماية الرحلات بين الشركات
- الأمتعة المتأخرة والتالفة والمفقودة: تقرير مخالفة الأمتعة وملف التتبع وقواعد المصروفات المؤقتة
- تتبع الأمتعة وفق IATA Resolution 753 قرار الاتحاد الدولي للنقل الجوي لتتبع الأمتعة وحدود المسؤولية عن الأمتعة في Montreal Convention اتفاقية مونتريال
- نص استعادة الخدمة عند الكاونتر: الإصغاء والاعتذار والتصرف والمتابعة والتصعيد إلى مسؤول المناوبة

اليوم 5: لعب أدوار الكاونتر والبوابة ودليل مناوبة خدمات المسافرين

- لعب أدوار إجراءات السفر: حقيبة زائدة الوزن وتأشيرة ناقصة ورفض بنك طاقة عند الكاونتر
- لعب أدوار البوابة: رحلة محجوزة فوق طاقتها وتنازل متطوعين ومسافر على كرسي متحرك وصل متأخرا
- لعب أدوار الوصول: بلاغ حقيبة مفقودة وأسرة فاتتها رحلتها الموصلة في مكتب العبور
- أدوات مشرف المناوبة: إحاطة ما قبل المناوبة وخطة توزيع الموظفين ولوحة مؤشرات زمن الانتظار والإغلاق في الموعد
- إعداد دليل مناوبة خدمات المسافرين ومراجعته من الزملاء

المهارات التي ستكتسبها:

- تشغيل نظام مراقبة المغادرة
- فحص وثائق السفر
- ضبط قبول الأمتعة
- تنسيق المساعدة الخاصة
- ضبط الصعود عند البوابة
- رعاية المسافرين أثناء الاضطرابات
- الإبلاغ عن مخالفات الأمتعة
- قيادة مناوبة خدمات المسافرين

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بدليل مناوبة خدمات المسافرين يضم قوائم تحقق ونصوص حوار ومؤشرات أداء يطبقها فريق المحطة في المناوبة التالية
- التعامل بثقة أكبر مع حقيبة زائدة الوزن أو تأشيرة ناقصة أو بوابة محجوزة فوق طاقتها بعد التدرب على كل حوار مع ملاحظات المدرب
- تقليل إنزال الأمتعة والتأخر في إغلاق الرحلات والأمتعة المتأخرة بتطبيق ضوابط القبول والصعود نفسها على كل رحلة
- مقارنة ممارسات الكاونتر والبوابة والوصول مع موظفي شركات طيران ومقدمي خدمات أرضية من مطارات وناقلات مختلفة

الخاتمة:

يتذكر المسافر الكاونتر والبوابة وصالة الوصول أكثر من أي جزء آخر من رحلته. تنتقل الأيام الخمسة من رحلة المسافر ومعايير الخدمة، إلى نظام مراقبة المغادرة ووثائق السفر وقواعد الأمتعة، ثم إلى الصعود وفئات المسافرين الخاصة والعمليات غير الاعتيادية ومخالفات الأمتعة. ويتدرب المشاركون في اليوم الأخير على مواقف حقيقية عند الكاونتر والبوابة والوصول، وينتهون بدليل مناوبة خدمات المسافرين يستخدمه الموظفون وقادة المناوبات لتقديم خدمة متسقة ودقيقة وهادئة.