

国内综合技能培训课程表				
天数		课程内容		课时
第一天	上午	公司简介	公司背景、业务特点、公司企业文化、管理理念	4
			公司安全、行政管理注意事项	
			电脑及办公设备使用介绍或注意事项	
	下午	企业文化		4
第二天	上午	航空安全		4
	下午	素质培训1	阳光心态	4
第三天	上午	开班动员，发放教材		1
		基础	常用航空代码	1
		客户服务中心业务明细		2
	下午	国内订座业务	查询及订座1	4
第四天	上午	国内订座业务	查询及订座2	4
	下午		查询及订座3	4
第五天	上午	国内订座业务	查询及订座4	2
		特殊服务业务	特殊服务1	2
	下午	特殊服务业务	特殊服务2	4
第六天	上午	特殊服务业务	特殊服务3	4
	下午	初级复习		4
第七天	上午	ICS实操练习		4
	下午	初级考核	测试1	2
		素质培训2	民航运输	2
第八天	上午	国内销售业务	B2B（VOS）销售	4
	下午	国内销售业务	线下、简易订单、B2C官网销售	4

第九天	上午	营销产品	国内订座业务（五） ——产品营销业务2	4
	下午	营销产品	国内订座业务（五） ——产品营销业务1	4
第十天	上午	退改签业务	简介	2
			旅客变更业务	2
	下午	退改签业务	基础变更业务	4
第十一天	上午	退改签业务	基础退票业务	4
	下午		特殊产品退改签业务1	4
第十二天	上午		特殊产品退改签业务2	2
			变更费退票费计算练习	2
	下午	系统业务	VOS退改签操作指引	4
第十三天	上午		其他系统及模块操作指引	4
	下午	阶段性复习	中级考核复习	4
第十四天	上午	中级考核	测试2	4
	下午	素质培训3	快乐情绪修行课-压力情绪调适	4
第十五天	上午	优秀录音分析试听及质检介绍		4
	下午	值机专项业务	值机知识	4
第十六天	上午	会员业务	常旅客业务（一） ——入会、累积、补登及精英规则	4
	下午		常旅客业务（二） ——会员服务1	4
第十七天	上午	会员业务	常旅客业务（二） ——会员服务2	2
			常旅客业务（二） ——会员服务3	2
	下午		常旅客业务（三） ——南航奖励免票及升舱1	4
第十八天	上午		常旅客业务（三） ——南航奖励免票及升舱2	4
	下午		常旅客业务（四） ——天合联盟基础业务及奖励免票升舱	4
第十九天	上午	系统	系统讲解及提单练习	4

第十九天	下午	阶段性复习	高级考核复习	4
第二十天	上午	高级考核	测试3	4
	下午	投诉常见差错分析及处理技巧		2
		员工微博管理与应对媒体攻略		1
		硬电话使用及实操考核标准讲解		1
第二十一天	上午	规范服务用语及发音标准	常用服务规范用语	2
			普通话及发音标准	2
	下午	班会		4
				164
第二十二天	全天	实操1		8
第二十三天	全天	实操2		8
第二十四天	全天	实操3		8
第二十五天	全天	实操4		8
第二十六天	全天	实操5		8
第二十七天	全天	实操6		8
第二十八天	全天	实操7		8
第二十九天	全天	实操8		8
第三十天	全天	实操9		8
第三十一天	全天	实操10		8
第三十二天	全天	实操11		8
第三十三天	全天	实操12		8
第三十四天	上午	实操13		8
	下午	实操考核1		4
第三十五天	全天	实操考核2		8
第三十六天	上午	素质培训4	语音发声技巧及亲和力塑造	4
	下午	结业典礼		4