

国际业务培训课程

课程内容		课时	周次
公司简介	公司背景、业务特点、公司企业文化、管理理念	4	第一周
	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		
企业文化		4	
航空安全		4	
素质培训1	阳光心态	4	第二周
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	
国内订座业务	查询及订座1	4	
国内订座业务	查询及订座2	4	
	查询及订座3	4	第三周
国内订座业务	查询及订座4	2	
素质培训2	民航运输	2	
国际基础-航线布局介绍及中转服务		4	
国际基础-定义		4	
初级复习		4	
ICS实操演练		4	第四周
基础测试	测试1	4	
系统	VOS系统	4	
	其他系统及模块操作指引	4	
国际基础-行李规则		4	第五周
国际销售-公布运价（一）		4	
国际销售-公布运价（二）		4	
实操演练（一）-公布运价		4	
国际销售-SPA运价		1	第六周
国际销售-优惠运价		3	
国际销售-网站		1.5	
国际销售-支付/提单方式		2.5	
实操演练（二）-优惠运价/SPA/提单方式		1.5	
阶段性复习（一）		2.5	
考试准备		1	
国际销售测试	测试2	1.5	
测试二讲评		1.5	第七周
国际退改签-自愿变更（公布）		4	
实操演练（三）-自愿变更（公布）		4	
国际退改签-自愿变更（优惠）		3	
国际退改签-自愿变更（SPA）		1	
实操演练（四）-自愿变更（优惠/SPA）		4	
国际退改签-自愿变更(海外网站)		2.5	第八周
国际退改签-自愿变更（改名改证件）		0.5	
实操演练（五）-自愿变更（海外网站/改名改证件）		1	
国际退改签-自愿变更（改航程）		2	
国际退改签-非自愿变更		1	
国际退改签-签转		1	

国际退改签-退票		4	第九周
实操演练（六）-自愿变更（改航程、签转）、自愿退票		4	
国际退改签-提单方式		1.5	
阶段性复习（二）		2.5	
考试准备		1	
国际退改签测	测试3	1.5	
测试三讲评		1.5	
国际产品-营销产品		4	
国际产品-天合联盟（一）		4	
国际产品-天合联盟（二）		2	第十周
实操演练（七）-天合联盟		2	
特殊服务业务	特殊服务1	2	
	特殊服务2	4	
	特殊服务3	4	
国际会员-国际特殊服务		2	
素质培训3	语音发声技巧及亲和力塑造	4	第十一周
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	
发放耳机及现场管理规定、实操考核标准讲解		1	
会员业务	常旅客业务（一）	4	
	常旅客业务（二）	4	
	常旅客业务（二）	2	
	常旅客业务（二）	2	
	常旅客业务（三）	4	
	常旅客业务（三）	4	
阶段性复习	高级考核复习	4	第十三周
素质培训4	快乐情绪修行课-压力情绪调适	4	
会员业务测试	测试4	4	
优秀录音分析试听及质检介绍		4	第十四周
值机专项业务	值机知识	4	
高端业务		4	
总复习		4	
总考核	测试5	4	
国际实操1		8	第十五周
国际实操2		8	第十六周
国际实操3		8	
国际实操4		8	第十七周
国际实操5		8	
国际实操6		8	第十八周
国际实操7		8	
国际实操8		8	第十九周
国际实操9		8	
国际实操10		8	第二十周
会员实操1		8	
会员实操2		8	第二十一周
会员实操3		8	
会员实操4		8	
会员实操5		8	第二十二周

实操考核1		8	第二十二周
实操考核2		4	第二十三周
规范服务用语 及发音标准	常用服务规范用语	4	
	普通话及发音标准		
结业典礼		4	