

廉



南航订座系统培训-详细

制作人：创作者
时间：2024年X月

目录

- 第1章 简介
- 第2章 订座系统的基本功能
- 第3章 订座系统的高级功能
- 第4章 案例分析
- 第5章 总结
- 第6章 Q&A
- 第7章 感谢与结束

• 01

第1章 简介



南航订座系统的 背景和意义

南航作为国内重要的航空公司之一，其庞大的航线网络和优秀的服务质量受到了广大乘客的青睐。为了更好地满足乘客的出行需求，南航投入大量资源研发出了订座系统，以提高航班管理效率，方便乘客出行。

培训目标和内容概述

熟悉订座系统的 操作流程

包括机票查询、预定、改签、退票等

了解南航订座 系统在航班管 理中的作用

提高航班管理效率，
提升服务质量

学习南航的服 务理念和文化

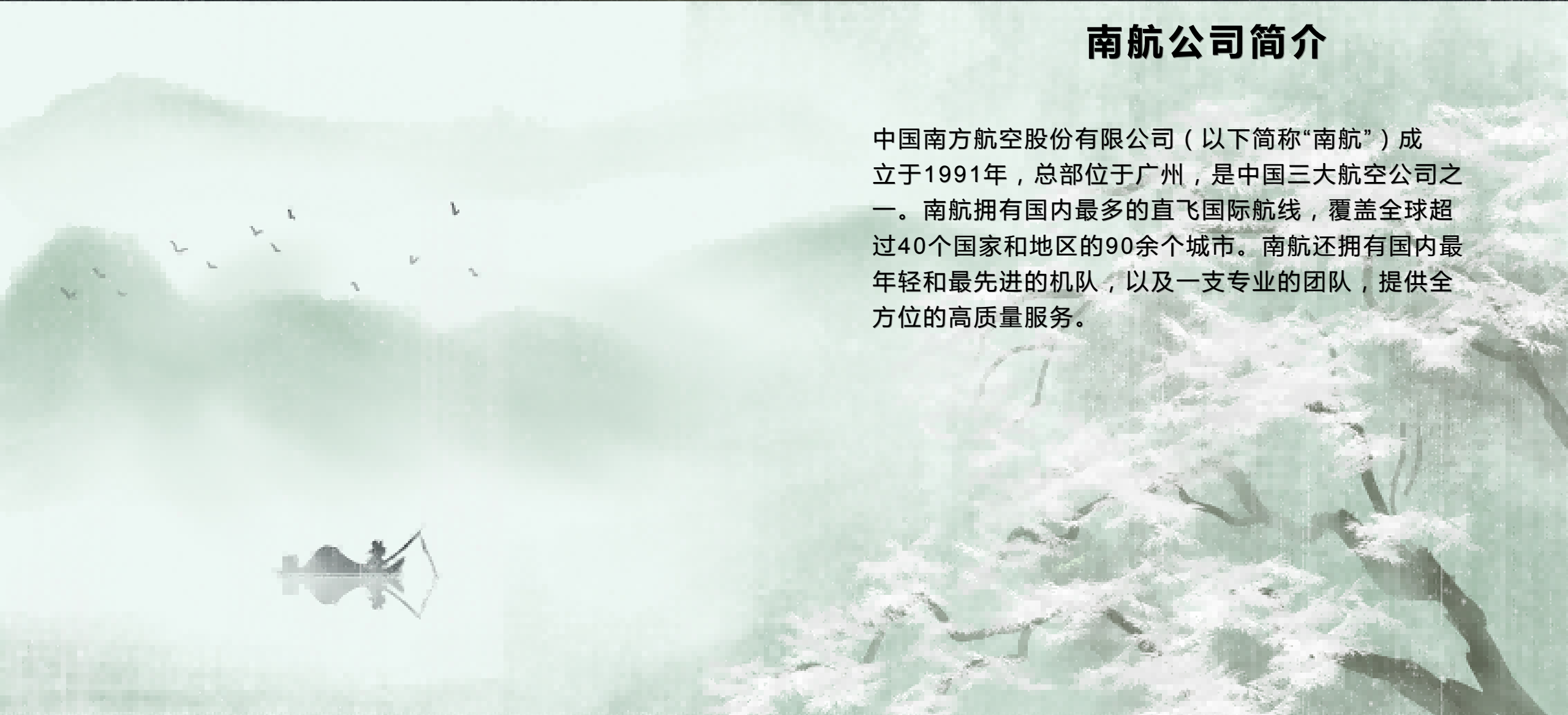
了解南航的服务标
准和口碑

掌握系统中各 个功能模块的 使用方法

如查询、支付、退
票等



南航公司简介



中国南方航空股份有限公司（以下简称“南航”）成立于1991年，总部位于广州，是中国三大航空公司之一。南航拥有国内最多的直飞国际航线，覆盖全球超过40个国家和地区的90余个城市。南航还拥有国内最年轻和最先进的机队，以及一支专业的团队，提供全方位的高质量服务。

公司规模和航线网络

公司规模

南航是中国三大航空公司之一
拥有230余架飞机，飞行路线
覆盖全球
员工总数超过3万人，服务乘客
超过1亿人次

航线网络

国内：覆盖全国300多个城市，
超过2000条国内航线
国际：覆盖全球40多个国家和
地区，超过90个城市
客流量：2019年南航运输旅客
量超过1亿人次

机队

国内最年轻和最先进的机队之
一
拥有空客、波音等世界知名品
牌的飞机
机型涵盖窄体、宽体和细长体
等多种类型

团队

拥有一支专业的团队，提供全
方位的高质量服务
注重员工培训和职业发展，员
工素质高
秉承“安全、便利、舒适、愉
悦”的服务理念

订座系统的作用和优势

南航订座系统通过自动化处理航班运营数据，能够快速、准确地为航班安排座位，调整航班时刻，满足乘客需求。同时，订座系统还能够对航班进行监控，及时发现和解决问题，保障航班安全和准确性。



01 机票查询

快速查询机票价格、航班时刻等信息

02 机票预定

在线预定机票，支付等系统功能更加自动化

03 机票改签

方便快捷地进行机票改签操作

与其他航空公司的合作使用

南航作为国内最重要的航空公司之一，与其他航空公司有着广泛的合作关系。通过订座系统，乘客可以方便快捷地查询和预订其他航空公司的机票，实现航空公司之间的无缝连接。

• 02

第2章 订座系统的基本功能



订座系统的组成部分

订座系统由多个模块组成，包括订单管理、航班查询、支付、票务管理、报表统计等模块，每个模块都有其特定的功能和作用。这些模块可以相互配合工作，实现全方位的订票、改签、退票等功能。

机票预订功能详解



预订流程和操作 步骤

详细介绍预订机票的流程和操作步骤，包括选择出发地和目的地、选择航班和座位、填写乘客信息等。

乘客信息填写 和支付方式

介绍如何填写乘客信息，并选择支付方式进行支付。

航班查询和选 择

介绍如何查询航班信息，并选择合适的航班和座位。

改签和退票功能详解

改签流程和操作 步骤

详细介绍改签机票的流程和操作步骤，包括选择改签航班、填写改签原因、支付改签费用等。

退票流程和操作 步骤

详细介绍退票机票的流程和操作步骤，包括选择退票原因、填写退票申请、支付退票费用等。

退票条件和费 用规定

介绍退票机票的条件和费用规定，帮助用户更好地进行退票操作。

改签条件和费 用规定

介绍改签机票的条件和费用规定，帮助用户更好地进行改签操作。

机票查询和座位选择功能详解

查询航班和舱位的方式和方法

介绍查询航班和舱位的方式和方法，包括通过系统查询、联系客服等方式获取所需信息。

特殊乘客和儿童的座位安排

介绍特殊乘客和儿童的座位安排，如残疾人、孕妇、婴儿等，以及需要特殊服务的乘客的座位安排问题。

座位选择和预留的注意事项

介绍座位选择和预留时需要注意的事项，如座位的选择原则、座位的特殊安排等。



01 系统架构和模块划分

系统架构和模块划分是订座系统中最基础的内容，为用户提供订票、改签、退票等多种服务。

02 预订流程和操作步骤

详细介绍预订机票的流程和操作步骤，帮助用户顺利完成机票预定。

03 改签和退票功能详解

详细介绍改签和退票功能的流程和操作步骤，帮助用户更好地进行改签和退票操作。

总结

南航订座系统是一个功能强大的订票系统，不仅具备多种订票功能，而且还提供了完善的退改签服务。通过本课程的培训，相信大家已经掌握了南航订座系统的使用方法，在未来的工作和生活中，可以更加便捷地进行机票预订、改签和退票等操作。

第3章 订座系统的高级功能



第9页 会员系统的介绍和使用方法

会员制度的概述和优惠政策

会员制度

会员积分和等级制度的说明

会员积分和等级

注册成为会员的流程和条件

注册流程

会员制度的概述 和优惠政策

会员制度是南航订座系统提供的一项重要功能。通过注册成为会员，您将享受到丰富的优惠政策，如折扣机票、积分兑换、优先办理手续等。我们的会员制度旨在为您提供更好的服务和更多的福利。

注册成为会员的 流程和条件

注册成为南航订座系统的会员非常简单。您只需点击系统首页的“注册”按钮，按照提示填写相关信息，即可成功注册。成为会员的条件是年满18岁且持有有效身份证件。一旦注册成功，您将获得一个独一无二的会员账号和密码，可以随时登录系统进行查询和预订。

会员积分和等级制度的说明

会员积分是南航订座系统为会员提供的一种奖励机制。您每次完成航班预订、在线值机、在线付款等操作，都可以获得相应的积分。积分累积到一定程度后，您的会员等级将得到提升，享受更多的福利和优惠。会员等级分为普卡、银卡、金卡和白金卡，级别越高，福利越多。

第10页 机票保险和增值服务功能详解

机票保险的种类和保障范围

机票保险

如何选择和购买这些附加服务


选择和购买

增值服务的介绍

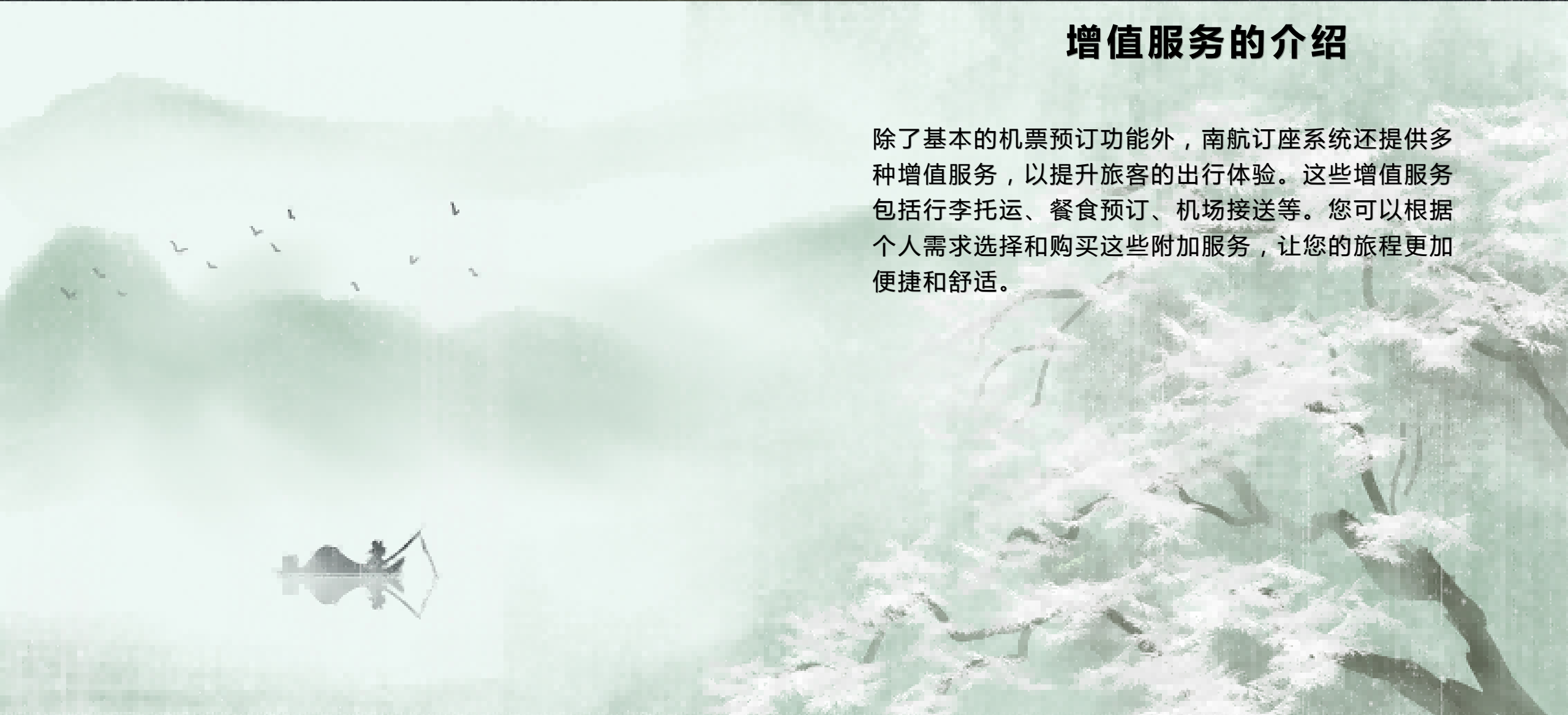
增值服务

机票保险的种类 和保障范围

南航订座系统为旅客提供多种机票保险，以保障旅客在航班期间的安全和权益。机票保险的种类包括意外伤害保险、航班延误保险、行李遗失保险等。不同类型的保险有不同的保障范围和赔偿条件，请在预订机票时注意选择适合自己的保险。



增值服务的介绍



除了基本的机票预订功能外，南航订座系统还提供多种增值服务，以提升旅客的出行体验。这些增值服务包括行李托运、餐食预订、机场接送等。您可以根据个人需求选择和购买这些附加服务，让您的旅程更加便捷和舒适。

第11页 航班延误和取消处理方法

航班延误和取消的原因和
处理流程

延误和取消原因

订座系统的延
误和取消通知
功能

延误和取消通知

乘客应该如何
处理和维权

处理和维权

航班延误和取消 的原因和处 理流 程

航班延误和取消是旅客常常会遇到的突发情况，南航订座系统为您提供相应的处理方法和流程。航班延误和取消的原因多种多样，如天气原因、机械故障等。乘客应该如何处理和维权？订座系统还提供航班延误和取消通知功能，及时通知乘客航班动态。

乘客应该如何处理和维权

当航班延误或取消时，乘客可以采取一些措施来处理和维权。首先，您可以与航空公司联系，了解具体情况和解决方案。其次，您可以要求航空公司提供合理的补偿措施，如改签、退票、补偿费用等。如果航空公司未能提供满意的处理结果，您还可以通过订座系统提出投诉和建议，寻求更好的解决方式。

第12页 旅客服务和投诉处理

订座系统提供的旅客服务和
支持

旅客服务

投诉处理流程和时效性要求

投诉处理流程

如何通过系统
提出投诉和建
议

投诉和建议

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/186110010222010122>