

## 重視服務流程 助握旅程資訊

**網**上資訊日益發達，旅遊產品價格的透明度亦提高，加上網上訂購旅遊套票大行其道，對中小型旅行社來說是一大挑戰。俊華旅行社有限公司（下稱俊華）深明不可再單靠提供旅遊產品資訊留住顧客，要憑優質服務贏取顧客歡心，吸引顧客即時訂購產品，故多年前已設有手機短信提示服務，提醒顧客登機詳情，滿足顧客的需要。

俊華一直強調「以客為尊」，故透過培訓向員工灌輸有關理念，提升他們的服務技巧，例如因應顧客需要提供合適的行程建議等。俊華又重視員工的服務流程與習慣，每當顧客完成訂購，他們即向顧客提供詳細的行程資料及訂購紀錄，讓顧客得到清晰資訊。而俊華更透過參與工業貿易署資助、香港零售管理協會舉辦的「善用資源 追求卓越服務」計劃，了解市場服務水平，為公司制定更高的服務目標。



俊華會因應顧客需要，提供合適的行程建議。