

# 零购物、一站式乘机 全程微信直播

## 山航“慈翔”上线三年参与旅客超20000人次

□记者 王健

为了让老年群体放心出游,山航于2013年10月12日联合山东省老年人体协、山东省内多家优质旅行社推出针对中老年人的航空中高端旅游产品——“慈翔”。该产品坚持零购物、一站式乘机、全程微信直播,目前参与旅客超过20000人次。“慈翔”产品在济南、青岛、烟台、厦门推出始发至大阪、首尔、中国台湾、桂林、贵阳、长沙、重庆三峡、昆明、南宁、西安、海拉尔、厦门、海口等40余条线路。

### 床垫软硬都要考察

2013年10月12日,在山东省老年人体育协会的大力支持下,山东航空公司联合省内外十几家优质旅行社,共同向社会推出针对中老年群体的航空旅游产品——“慈翔”。

“前期我们都会派专人踩线,设想自己的父母出行有什么需求。”山航“慈翔”产品经理张雯说,他们有一套详细的标准,而且只选择本地旅游市场上最有品质保障能力的旅行社合作。

考虑到老人出行的特殊性,工作人员前期踩点时,对酒店周边环境、餐厅环境、房间灯光昏暗,洗手间是否明亮、浴室是否有防滑垫,甚至床垫是软是硬,是否提供备用枕头、提供的拖鞋除了一次性的有没有洗澡用的塑料拖鞋,都一一检查。

“有些中老年人腿脚不太好,我们设计的产品一般行程不会太紧凑;考虑到他们的饮食习惯,我们到了长沙、贵阳等餐食普遍偏辣的地方,会选择没有辛辣菜品的餐谱。”张雯说,今年夏天他们有一次发团到海拉尔,因为提前预定的酒店靠近一个干涸的湖泊,虽然酒店环境很好,但是有些当地非常普遍的小虫子。“当地人觉得很正常,但是我们进行了紧急调换。”张雯说,他们必须保证游客住着舒心。据悉,“慈翔”选择酒店都是按照四星级标准,有些地方只有三星级酒店,他们就选择同类酒店里标准最高的。

### 提前换牌、全程微信直播

“慈翔”产品依照中老年人出行的需求,推出“0”购物,“1”站式乘机,“双”安心,“3”独有,“4”大超行业标准的产品,一站式接送机,提前换牌、全程微信直播等超值特色服务。

“现在很多人报团出去旅游前,都会先问问有没有购物,担心到时候不买东西,导游会不会甩脸子。”张雯说,他们可以保证在国内景点没有任何购物环节,连推销的都不会有。

张雯介绍,他们还会免费从市区接老人到机场,点对点接送,旅行结束,再把老人送回家。为了保证前期的产品设计在实际运行中能达到要求,旅行途中,工作人员会实时监控各个微信群的信息,如果游客有任何不满,一经提出,工作人员会第一时间反馈给旅行社。

据悉,每次旅程结束后,山航工作人员还会通过问卷调查、线上调查表、电话回访等多种方式征询游客意见。“我们还会安排检查员以普通游客身份实际考核旅游团的品质是否达标。”张雯说,各地营业部每月也要

对合作旅行社进行一次全面的考评打分。

### 40多条线路供选择

据了解,“慈翔”产品自2013年底推出之后迅速获得市场响应,截止到目前参与旅客超过20000人次。“慈翔”产品在山航济南、青岛、烟台、厦门基地营业部推出始发至大阪、首尔、中国台湾、桂林、贵阳、长沙、重庆三峡、昆明、南宁、西安、海拉尔、厦门、海口等40余条线路,同时在非基地营业部积极推广“慈翔”产品,比如昆明、贵阳、太原、郑州等出港的旅游线路,满足了除济青烟厦外,其他城市老年人出行的高端需求。

“有些线路虽然设计得很好,比如到玉龙雪山、九寨沟等地,但因为当地海拔较高,考虑到中老年游客的身体状况,我们都没有选定。”张雯说,他们设计的路线一般都不会让中老年人坐太长时间车或者走太长时间路。

张雯介绍,目前“慈翔”产品主要打造的是高品质、高服务标准的旅游产品,“我们根据市场需求和个人特点逐渐分出尊贵版、豪华版和舒适版三种类型,满足了旅游市场不同阶层的老年人的出行需求。”

据悉,“慈翔”将会继续扩展旅游线路,选取更多适合中老年人出行的旅行目的地推出“慈翔”产品。张雯说,他们将结合山航新开飞航线,逐步推出更多适合于中老年旅客的境内外慈翔线路。

### 上线3年口碑好

“我去年参加了‘慈翔’到海拉尔的团,感觉非常棒。”60多岁的市民李女士说,她和老伴之前也参加过其他旅行团,“要不然就是太紧凑,玩儿不好,而且很累;要不然就是必须得购物。”李女士说,参加“慈翔”旅行团,不但没有这些烦恼,而且服务很好。

“车接车送,还能优先打印登机牌,优先选座,不用在机场排队。”李女士说,在旅行途中,工作人员每天晚上还给他们量血压,询问健康情况,感觉特别温馨。

据悉,上线以来经过3年多的推广,“慈翔”在中老年旅游市场上占据一席之地,并形成了良好的口碑。从旅客调查反馈及日常的微信监控可以看出,参与“慈翔”产品的老人及家属对山航的整体服务、“慈翔”产品的路线安排都给予了极高的认可。

在产品不断扩张的同时,山航也在重新审视产品,进一步明确服务标准,完善服务手册,落实服务链条细节,还原服务标准全过程,力求在服务过程中发现问题、解决问题,精益求精。

### 新闻链接

## “亲子游”上线 大草原、迪士尼受欢迎

□记者 王健

山东航空“慈翔”产品经理张雯介绍,山航假期产品以“慈翔”为基础,迭代更新,根据不同人群需求细分市场,衍生了定位于儿童家庭的“亲子游”以及针对年轻背包客的自由行产品“自由行走快乐出行”。山航假期产品的推出,满足了市场上各个阶层人群对旅游的需求,为努力打造山航特色的航空旅游品牌奠定坚实的

基础。

“其实从去年我们就开始试水‘亲子游’,今年正式推出。”张雯说,他们的“亲子游”以孩子为中心,针对各阶段儿童。从市场效果来看,低龄儿童“亲子游”更受欢迎,他们对于大草原和迪士尼尤其喜爱。

张雯说,他们推出的山航自由行产品秉承“自由行走快乐出行”的理念,机票更优惠,酒店更优质,“我们的价格比市面的同类产品要低一些,更能满足背包客的自由行需求。”

## 桂林休闲游2199元起 这个寒假不妨给父母定制一个爱的旅行

□记者 王健

想让父母出去玩又抽不出时间陪同?怕老人独自在外玩不好,吃不好,健康没保障?山航“慈翔”能给父母一个温馨的旅程:零购物、一站式乘机、全程微信直播,子女父母双安心。这个寒假,山航“慈翔”推出了济南至桂林休闲游等经典线路,桂林休闲游2199元起。

据悉,目前“慈翔”产品在济南、青岛、烟台、厦门基地营业部推出始发至大阪、首尔、中国台湾、桂林、贵阳、长沙、重庆三峡、昆明、南宁、西安、海拉尔、厦门、海口等40余条线路。中老年游客可以去日本踏落雪;到宝岛台湾领略同根同源的中华文化;去桂林乘一叶竹筏漂荡于漓江之上;在厦门鼓浪屿的海风中感受浪漫情怀;去西安游古城墙,赏兵马俑、吃各色美食……



山东航空“慈翔”产品经理张雯特别推荐了济南至桂林休闲游。“游客可以畅游美轮美奂的漓江,在古东瀑布嬉戏,探秘银子岩奇观,穿越奇幻空间的桂林山水演出。”她介绍,济南至桂林休闲游2199元起。该产品全程纯玩,没有任何购物环节,旅客可以放心选择。

旅客可以拨打山航客服电话95369,登陆山航官方网站jiaqi.shandongair.com.cn或者扫描微信二维码进行了解。

