

Điểm qua các "bảo chứng" làm nên chất lượng dịch vụ hàng không 5 sao

15:49 13/12/2021

Tác giả: PV Xuân Tùng

All Nippon Airways (ANA), Cathay Pacific, Qatar Airways, Singapore Airlines... là những cái tên lọt vào bảng xếp hạng các hãng hàng không 5 sao trên toàn thế giới nhờ những "điểm cộng" dịch vụ hoàn hảo. Tại Việt Nam, hiện cũng có một hãng hàng không thể hiện quyết tâm mạnh mẽ hướng tới chuẩn 5 sao quốc tế thông qua những trải nghiệm khách hàng xuất sắc.

Trải nghiệm 5 sao trên không

Được xem như "huy chương" cao quý nhất trong lĩnh vực dịch vụ hàng không, chứng nhận đạt tiêu chuẩn 5 sao quốc tế trở thành đích đến của không ít hãng bay tầm cỡ thế giới. Các hãng hàng không phải trải qua hàng loạt khảo sát với thang điểm cao nhất là 5 sao. Cùng với đó là bộ tiêu chí đánh giá dựa trên những yếu tố cấu thành dịch vụ chuyến bay, gồm khoảng 500 - 800 tiêu chí cả lớn và nhỏ như: dịch vụ tại sân bay trung tâm của hãng hàng không, tiêu chuẩn trên máy bay, tiêu chuẩn an toàn khai thác...v.v

Xuất phát từ các quốc gia và các nền văn hoá khác nhau, mỗi hãng hàng không 5 sao lại chọn cho mình một "điểm cộng" dịch vụ riêng để chinh phục khách hàng. Tuy nhiên, điểm chung cho dịch vụ hàng không của các hãng nằm trong bảng xếp hạng danh giá này không gì khác ngoài một sự hoàn thiện tối thượng.

Image not found or type unknown

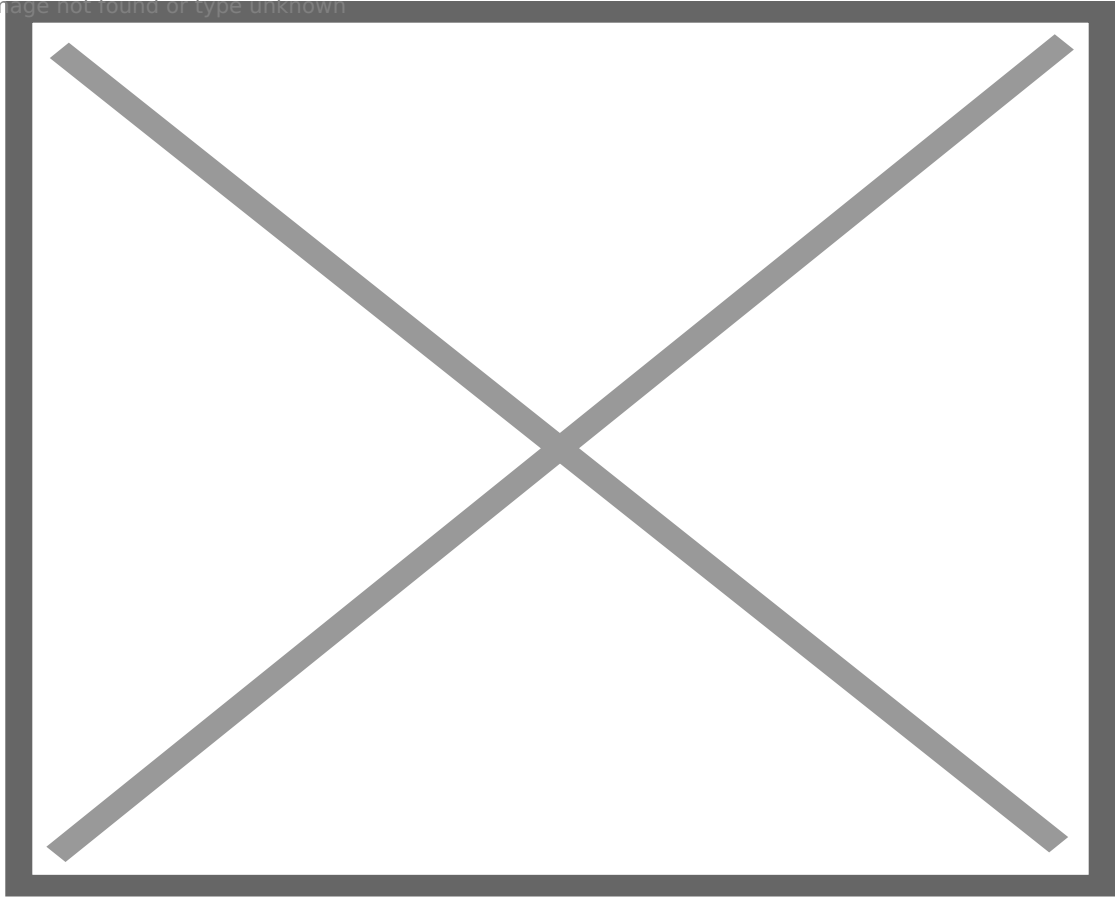


Quầy bar mini trên máy bay của hãng hàng không Qatar Airways

Ví dụ, với hãng hàng không Trung Đông - Qatar Airways, hành khách sẽ phải “trầm trở” bởi các chuyến bay có hạng Q-Suite (siêu thương gia) của hãng này. Ghế ngồi có thể “biến hình” linh hoạt, ghép lại với nhau thành một không gian chung thích hợp cho các gia đình hay các cặp đôi ngay trên máy bay. Mỗi ghế ngồi được trang bị một màn hình tới 21,5 inch tích hợp giải trí với kho nhạc khổng lồ hay hàng trăm bộ phim được lưu trữ sẵn. Hành khách ở khoang hạng nhất của Qatar Airways được phục vụ bữa ăn lên tới 10 món. Phòng tắm trên máy bay cũng được lắp cửa sổ để hành khách chiêm ngưỡng cảnh bầu trời trong lúc thư giãn.

Singapore Airlines - cái tên hiếm hoi đại diện hàng không Đông Nam Á nhận chứng chỉ 5 sao quốc tế, được đánh giá thuộc trong top đầu về chất lượng đồ ăn trên các chuyến bay. Đặc biệt, hãng bay còn trang bị một phòng áp suất chuyên biệt cho việc nếm thử đồ ăn, đảm bảo cho các món ăn luôn giữ được độ tươi ngon dù ở trên không. Ngoài ra, hành khách còn có thể điều chỉnh lựa chọn món chính của mình muộn nhất là 24 giờ trước khi máy bay cất cánh.

Image not found or type unknown



Khoang Thương gia của Singapore Airlines

Cathay Pacific, trụ sở tại Hong Kong (Trung Quốc) lại là một hãng hàng không gây dấu ấn bằng những bước tiên phong: Năm 1962, đây là hãng hàng không quốc tế đầu tiên bay đến Fukuoka, Nhật Bản. Năm 1982, công ty giới thiệu Cathay Pacific Cargo, cung cấp dịch vụ vận chuyển hàng hóa, góp phần đưa Hong Kong trở thành một trong những cảng thương mại tái xuất lớn nhất trên thế giới. Đây cũng là hãng hàng không đầu tiên trên thế giới có đường bay qua Bắc Cực vào tháng 7/1998. Cathay Pacific cũng là một trong những hãng đầu tiên tích hợp trò chơi trên máy bay để khách hàng giải trí vào năm 2004. Năm 2021, Cathay Pacific trở thành hãng hàng không đầu tiên sử dụng màn hình cá nhân 4K trên chiếc Airbus A321 neo.

Hãng hàng không Việt quyết liệt cho lộ trình 5 sao

Tại Việt Nam, Bamboo Airways là hãng hàng không tiên phong công khai mục tiêu đạt chuẩn 5 sao quốc tế, sánh ngang các hãng hàng không nổi tiếng thế giới. Đây là khát vọng được người sáng lập gửi gắm ngay từ những ngày đầu thành lập, và truyền lửa vào đứa con tinh thần của mình, trở thành kim chỉ nam cho hoạt động của Hãng.

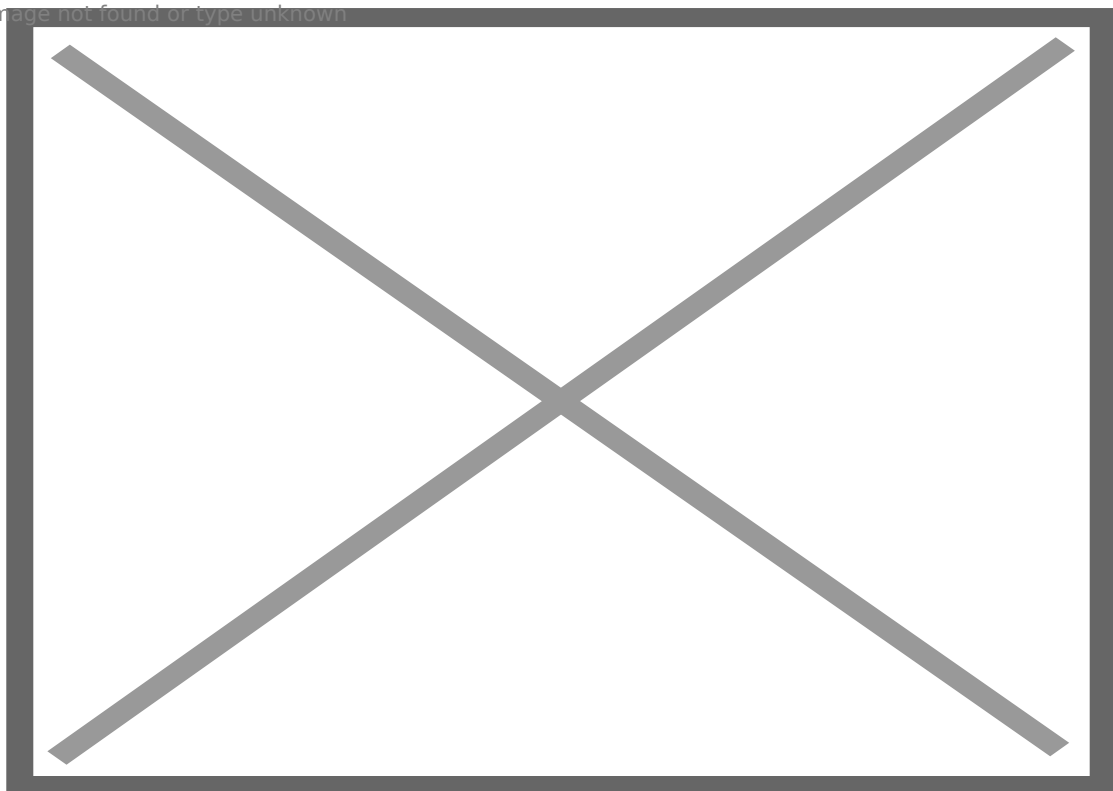
Có thể nói, Bamboo Airways đã và đang thổi một làn gió mới vào thị trường hàng không Việt Nam

với khác biệt trọng tâm xuất phát từ chất lượng dịch vụ - điểm cộng không hề dễ dàng "sao chép" trên thị trường. Cộng hưởng với mạng bay rộng khắp, bao gồm cả những tuyến bay liên vùng chưa từng có trong lịch sử, thương hiệu Bamboo Airways đã và đang mang lại những giá trị cộng thêm về hàng không hiếm có tới hành khách mọi miền.

Trong điều kiện thị trường mới, bên cạnh những giá trị cốt lõi vẫn được kiên định duy trì và nâng cấp từng ngày, các điểm cộng mới nhanh chóng được nghiên cứu ứng dụng để đảm bảo tối đa sức khỏe cho hành khách, như chuyển đổi số trong hoạt động, tăng cường giao tiếp "không chạm" thông qua nâng cấp ứng dụng di động, tăng cường chức năng cho các quầy kiosk check-in, intown check-in,...

Để xây dựng một lộ trình và các mốc đích đến rõ ràng, Bamboo Airways đã bắt tay với đơn vị tư vấn quốc tế ngay từ 2021 để xây dựng một đề án chi tiết hướng tới chuẩn 5 sao quốc tế. Trong đó, để ứng phó với tình hình dịch bệnh liên tục biến động, Bamboo Airways lên kế hoạch cung cấp sản phẩm dịch vụ 5 sao tiên phong trên đường bay Hà Nội - TP Hồ Chí Minh ngay từ tháng 1/2022.

Image not found or type unknown

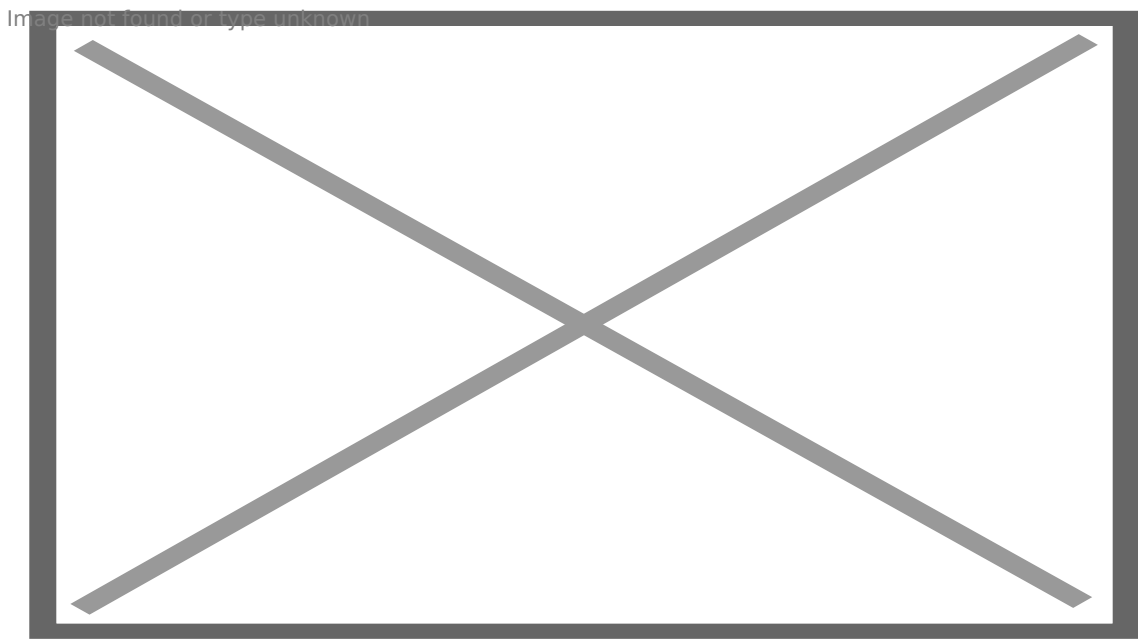


Theo đại diện Bamboo Airways, một trải nghiệm khách hàng xuất sắc và hoàn thiện sẽ tiếp tục được chú trọng, với những tinh chỉnh từ những chi tiết nhỏ nhất, trên tất cả các phương diện, quy trình trước - trong và sau chuyến bay.

Ví dụ, thực đơn mới sẽ được thiết kế và chế biến bởi các đầu bếp danh tiếng, có kinh nghiệm về

ẩm thực của điểm đến. Danh sách món ăn được tinh tuyển từ hàng trăm món ăn đa dạng, theo từng mùa trong năm, có cân nhắc dinh dưỡng dưới sự tư vấn của chuyên gia trong lĩnh vực và điều chỉnh theo khẩu vị của thực khách trên không.

Về dịch vụ tiếp viên, đoàn tiếp viên hàng không được Bamboo Airways “chọn mặt gửi vàng” cho sản phẩm là đội ngũ nhân sự ưu tú bậc nhất, được đào tạo nâng cao để đáp ứng bộ tiêu chuẩn cao cấp. Quy trình phục vụ được nghiên cứu xây dựng kết hợp hài hòa giữa các tiêu chuẩn chung của thế giới, và đặc trưng văn hóa của Bamboo Airways. Đặc biệt, sáng tạo cá nhân trong bài trí và phục vụ của các tiếp viên được khuyến khích, qua đó tạo nên dấu ấn riêng không thể nhầm lẫn của đoàn bay Bamboo Airways.



Dòng tàu thân rộng hiện đại bậc nhất Boeing 787-9 Dreamliner, đang phục vụ trong nhiều đội bay của các hãng hàng không 5 sao, sẽ là mẫu máy bay phục vụ riêng cho sản phẩm này. Máy bay cho phép hãng thiết kế dịch vụ hạng Thương gia đẳng cấp trên chuyến bay, kết hợp với các đơn vị công nghệ hàng đầu để kiến tạo toàn các dịch vụ giải trí đa dạng, đáp ứng nhu cầu của hành khách khi trải nghiệm.

Toàn bộ vật phẩm phục vụ cho từng trải nghiệm của hành khách trên khoang máy bay cũng sẽ được cải tiến và làm mới theo phong cách tinh tế và hiện đại, mang lại sự hài lòng tuyệt đối cả về công năng và phần "nhìn" cho hành khách.

“Đây chỉ là một vài tiêu chí trong bộ đề án tiêu chuẩn 5 sao toàn diện sẽ được hãng triển khai theo từng giai đoạn, ngay từ tháng 1/2022 tới, trên đường bay Hà Nội – TP. HCM”, đại diện Bamboo Airways cho hay.

Như vậy, sau khi sản phẩm dịch vụ 5 sao trên đường bay Hà Nội – TP Hồ Chí Minh của Bamboo Airways chính thức "trình làng", hành khách tại Việt Nam sẽ lần đầu tiên có cơ hội được thụ hưởng dịch vụ hàng không theo định hướng chuẩn 5 sao quốc tế ngay trên một đường bay nội địa.

Tùng Nguyễn

Link bài viết: <https://nguoilambao.vn/public/index.php/diem-qua-cac-quot-bao-chungquot-lam-nen-chat-luong-dich-vu-hang-khong-5-sao>