



Customer Contact Specialist

Benefit

- 彈性上班時間
- 員工及家屬機票優惠

Application method
Careers.cathaypacific.com



成就理想事業

溝通



“ 解答全球乘客的難題
國泰接線生：學到的比想像中多 ”

接線生，工作予人感覺沉悶而無趣，每天接電話、解答問題、掛線，再接下一個電話，能為客人提供的服務亦有限吧？不過，於國泰航空電話中心，任職環球客戶營業員（Customer Contact Specialist）的Ellen卻認為接線生在國泰航空的角色非常重要，除了影響客戶對公司的第一印象，更可為客人解決旅程中遇到的難解，工作十分有滿足感。

性格外向，喜歡與人溝通和互動的Ellen，畢業後曾於辦公室從事行政工作，曾任職面對面的客戶服務工作，亦曾於銀行、電訊公司等任職電話接線生。性格好動的她生性怕悶，因此過去每一份工作總是做不到一年便離職。她在2017年加入國泰航空的電話中心，認為工作的挑戰性和滿足感都比以往的工作大，因此有信心在此發展長遠的事業。

由白紙變成旅遊達人 全靠不停聽call？

談到日常的工作，Ellen分享道：「客人致電我們一般都是訂購機票、查詢價格、改機票、取消機票、退票、一般查詢等。」聽起來工作頗機械化，那到底滿足感來源是甚麼呢？與面試面的客戶服務工作相比，Ellen認為隔着電話服務客人更具挑戰性，「我們不需要穿着制服，亦無法透過外表和表情讓客人感受到我們的熱誠，因此溝通和說話的技巧就顯得更重要，要透過聲音讓客人感受到我們的真誠，這些訓練亦有助提升我的表達能力。」

提到工作上遇到的挑戰，Ellen直言每通電話都有難度，「我們接聽全球客人的來電，面對不同背景、種族和文化的乘客都要有用不同的溝通方式，以最短的時間滿足客人的要求。」Ellen更分享指，曾經有客人因交通延誤而無法趕上航班，最後公司彈性處理，免費為客人安排下一班飛機，「客人事後亦有寫信稱讚我，成功為客人解決問題亦令我很有成就感。」

員工一折機票優惠 寓旅遊於學習

良好工作文化和氣氛亦是Ellen留在國泰航空的原因。與其他電話中心相比，Ellen認為國泰的工作環境友善，員工的關係良好，「每逢節日，公司都會舉辦員工活動，令我們感到受重視之餘，亦有助凝聚團隊精神。」此外，公司的一折機票優惠，讓Ellen透過旅遊學習更多航空業的知識，有助事業發展，同時可以透過外遊擴闊視野，「只需要用幾千蚊就可以帶同媽咪一齊坐商務艙到巴黎玩，如果我不是做這份工作都無法有這些體驗。」



“ 由接線生到採購部
國泰航空助員工發揮潛力超越自我 ”

對於接線生的工作前景，一般人可能會認為只局限於電話中心內，晉身管理職位。不過，有過來人分享指，透過在電話中心所學習到的解難、溝通和應變能力，對轉換事業軌道亦很有幫忙。加入國泰航空4年，由電話中心轉職到採購部的Bevis認為，任職接線生可以在短時間內了解公司的整體運作，掌握航空業的知識。

現為Cross Category Sourcing Procurement Executive的Bevis熱愛旅遊，在大學畢業後有意加入航空業發展事業。缺乏行業知識和經驗的他，成功加入國泰航空的電話中心，透過為客人處理業務問題，加深對航空業和公司運作的知識，開啟在航空業的事業旅程。「任職接線生一年多，我接觸到航空業不同範疇，由前線到後勤，甚至是機票計算等知識都可以學習到，全面了解國泰航空的架構和運作。」

主動申請採購部職位

在任職前線的接線生一年多後，Bevis有機會從事電話中心的後勤工作，後來更主動申請採購部的職位，「我想挑戰自己，做了兩年接線生後希望尋求改變，加上公司有不同部門和工種，很歡迎同事到不同部門發展。」經過面試和各種考核後，Bevis成功轉職至採購部，「工作不再是走在最前線，而是協助公司在生意上的發展，尋找不同的供應商，協助新產品成功推出市場。」

電話中心學習軟技能 內部調職最佳跳板

採購部牽涉很多協商的工作，需要與不同的持份者和供應商交涉，Bevis認為做接線生所學習到的溝通和應變技巧，對現時的工作有很大的幫助，「以前任職電話接線生的工作需要短時間內處理客人的難題，並提供建議和支援，從中學習到的溝通技巧和應變能力對我現時與客戶商議合約都很有幫助。」

國泰航空鼓勵員工發揮潛能，按興趣和需要轉到其他工作崗位，令Bevis有信心在此長遠發展事業，「國泰航空的規模龐大，有着不同的部門和職位，我加入公司短短四年已有機會任職兩個不同崗位，不停跳出舒適區，學習新知識，即使是怕悶、求變的年輕人亦可以在此發展長遠事業。」