

AMADEUS

Your technology partner



Amadeus Customer Profile

Class on 7-8 November 2007

Name: Wattanasiri Chansrivong

Agent: U.A. Travel & Tour Co.,Ltd.

Training : เนื้อหาในวิชา **Amadeus Customer Profile** เป็นอย่างไรบ้างครับ

คุณวัฒนา : ดีค่ะ เห็นว่าเป็นประโยชน์สำหรับการทำงานในแง่ของการประหยัดเวลาในการทำงาน เพราะว่าแต่เดิมเมื่อเวลาทำงานเราต้องมาเปิดหาข้อมูลที่เรารู้ไว้ใส่สมุดกระดาษหรือต้องมาคอยนั่งเปิด แต่ **Amadeus Customer Profile** มีประโยชน์มาก โดยเราสามารถทำข้อมูลลูกค้าของเราและจัดเก็บไว้ในระบบของ **Amadeus** ได้เลย ที่อยากมาเข้าอบรมนานแล้วแต่ยังไม่มีโอกาสแต่คราวนี้ได้จังหวะพอดีเลยได้มาเข้าอบรมค่ะ

Training : คุณศุภิณี หรือครูอ้อมเป็นผู้สอนใน **Class** นี้ เทคนิคในการถ่ายทอดของอาจารย์ผู้สอนเป็นอย่างไรบ้าง

คุณวัฒนา : เทคนิคในการถ่ายทอดของอาจารย์ผู้สอนคือครูอ้อม ดีค่ะ แต่กับอาจารย์อื่น ยังไม่ได้เรียนครบทุกท่าน แต่ต้องขอใช้คำชมฝรั่งว่า คุณอ้อมสอน 'OK' นะ ถ้าพูดถึงเรื่องที่ได้ความรู้จากครูอ้อมได้ความรู้เต็มตามที่ตั้งใจค่ะ

Training : ครูอ้อมได้เสริม **Trick** ในทำงานบนระบบ **Amadeus Customer Profile** อย่างไรบ้างไหมครับ

คุณวัฒนา : ตรงนี้ขึ้นอยู่กับว่า ผู้เรียนแต่ละคนที่จะต้องมีเทคนิคในการทำงานในแบบที่แตกต่างกันไปไม่เหมือนกัน เป็นธรรมชาติอยู่แล้ว แต่อย่างคุณครู อ้อมจะมี **Trick** ให้ อย่าง **Amadeus Customer Profile** จะเป็นตัว Coach ที่เราจะต้องจำ ดังนั้นอยู่ที่ว่า ผู้เรียนจะต้องจำได้มากน้อยแค่ไหน แต่ถ้าถามว่า ครูอ้อมสอนแล้วพี่เข้าใจไหม? ตอบได้เลยค่ะว่า พี่เข้าใจ.. ถ้าถามว่าเรานำกลับไปใช้ได้ไหม นำกลับไปใช้ได้แน่นอน แต่ขึ้นอยู่กับว่า ถ้าคนที่เข้ามาเรียนแล้วกลับไปไม่ได้ ใช้ พอสักระยะหนึ่งคุณก็ลืมแล้ว ไม่ว่าจะเรียนวิชาอะไรก็ตาม ถ้าถามตรงนี้ตอนนี้ว่าเข้าใจไหม ตอบได้เลยว่า คือ เราเข้าใจหมด แต่ถ้าคุณกลับไปใช้ ความรู้ที่ได้เรียนเพียงบางส่วนหนึ่ง คุณก็จะจำได้แต่ตรงที่ส่วนที่คุณใช้

Training : เนื้อหาโดยรวมนี้ตรงกับที่เรา คาดหวังไว้ไหม

คุณวัฒนา : ตรงค่ะ ยกตัวอย่างเช่น ก่อนที่เราจะเข้ามาเรียนนะเรามีเข้าไปดูใน Help บางทีดูแล้วมันไม่เข้าใจ พอได้มาเรียนก็รู้สึกว่าคุณเราเข้าใจมากขึ้น เพราะ Help คือตัวช่วยในการค้นหา คำความหมาย วิธีการใช้บางคำสั่งได้เยอะ อย่างสมมติว่าถ้าจะขออาหาร ขอ View Shear เราควรที่จะทำอย่างไรบ้างเป็นต้นค่ะ

ผู้เรียนจะเกิดความมั่นใจได้
ในอีกระดับหนึ่ง
เพราะสามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม
ได้ที่ HE
นอกจากมีผู้ช่วยให้เราอยู่ในระบบ
แล้วยังมีศูนย์บริการข้อมูลที่ทาง
Amadeus คอยบริการให้กับ
Agent นั่นคือทาง
Training และ **Helpdesk**
ช่วยเหลือตลอดเวลา

Training : ปัจจุบันระบบ Amadeus ที่
เราใช้เป็นอย่างไรบ้าง

คุณวัฒนา : ถ้าพูดกันตามตรงแล้วระหว่าง
Amadeus กับระบบอื่นๆ พี่พัฒนา
ชอบระบบ Amadeus มากกว่า
เพราะว่า ตั้งแต่ Royal มาเปลี่ยนเป็น
ระบบ Amadeus พี่ติดตามใช้ระบบ
ของ **Amadeus** มาโดยตลอด ทำ
ตรงนี้มาตลอด ส่วนระบบสำรองที่
นั่งของบริษัทอื่นๆ เพิ่งมาเริ่มทำ พี่
ขอยกตัวอย่างข้อแตกต่างประการ
ระหว่างระบบของ **Amadeus**
กับระบบอื่น ๆ เช่น ถ้าดูเรื่อง Fare
พี่พัฒนาว่าคุณยังงงคงสู้ **Amadeus**
ไม่ได้ เพราะ ว่าระบบของ
Amadeus ดูแล้วมัน Clear

แต่ถ้าดูของระบบอื่นแล้วคิดว่า น่าจะวุ่นวายกว่า บางส่วนยังต้อง ปรับปรุงอีกมาก พี่วัฒนาเคยบอกกับ ระบบอื่นให้ฟังเสมอว่า OK ทำไมตรง นี้ทำไม่ได้ แต่ Amadeus กลับทำได้ เขาก็ตอบไม่ได้เหมือนกันว่าทำไม หรือบางเรื่องที่เป็นปัญหาหรือ ข้อเสนอที่คิดว่าน่าจะเป็นประโยชน์ ในการใช้งานบนระบบ ยังบอกกับ Sale ของระบบอื่น ไปว่านี่ 2 ปีแล้ว นะที่ Complain ตัวนี้ไป จนปานนี้ แล้วคุณก็ยังทำไม่ได้มัน เช่น การที่ใส่ ชื่อคนนามสกุลเดียวกัน สมมติว่า 4 คน ปัจจุบันนี้ต้องใส่ชื่อหน้าด้วยแล้ว ชื่อของคนไทยมักจะมีชื่อยาว พอใส่ ไปก็ใส่ไม่ได้ครบ 4 คน แต่ของ Amadeus คุณใส่ 2 คนได้เลย ตรงนี้ คือจุดหนึ่งที่ระบบอื่นสู้กับระบบ Amadeus ไม่ได้ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นก็ ขึ้นอยู่กับความถนัดของแต่ละบุคคล แต่ถ้าสำหรับพี่วัฒนาถ้าให้เลือกที่จะ เลือกใช้ระบบของ Amadeus มากกว่า

Training: พอใจกับ Product ของ Amadeus รวมทั้งมีความคิดเห็น เพิ่มเติมใหม่

คุณวัฒนา: ตอนนี้อยู่ใจค่ะ

Training: บรรยากาศในห้องเรียนเป็น อย่างไรบ้าง

คุณวัฒนา: สนุกดีค่ะ บรรยากาศเพื่อนร่วม เรียนเป็นกันเองดี รวมทั้งครูอ้อม ผู้สอนดำเนินไปอย่างสนุกสนานดีค่ะ



Training: อยากให้คุณวัฒนาเชิญชวน เพื่อน Agent มาเข้ามาอบรมแล้วได้ ผู้เข้าอบรมได้อะไรบ้าง

คุณวัฒนา: ถ้าคุณตั้งใจที่อยากจะได้วิชา ตรงนี้จริงๆ คุณเข้ามายังไงคุณก็ต้อง ได้ มากหรือน้อยยังไงคุณก็ต้องได้ แน่นอน อย่างที่เมื่อสักครู่นี้วัฒนา ก็ บอกกับเพื่อนในห้องเรียนว่า เคยมา เรียนวิชา Amadeus Car & Hotel Reservation หรือยัง วัฒนาซึ่งเขา บอกว่าวิชานี้น่าจัดเวลาเข้ามาเรียน นะค่ะ เรื่องโรงแรมในระบบ Amadeus ยังมีความสำคัญคือ อย่างช่วงเทศกาล พวก Agent ไม่ สามารถหาโรงแรมให้คุณไม่ได้ แต่ ถ้าเราทำได้ในส่วน of Amadeus Car & Hotel Reservation คุณจะ เป็นต่อในการให้บริการแก่ลูกค้า รวมทั้งคุณ สามารถเลือกให้ Location ของโรงแรมแก่ลูกค้าได้ ทันที เพราะเมื่อเข้ามาเรียนแล้ว เรา รู้ว่าและได้น่ากลับไปใช้เสมอๆ ยิ่งจะ ได้ความชำนาญและรู้ถึงรายละเอียด มากขึ้นในการให้ข้อมูลแก่ลูกค้ามาก

ขึ้นตามไปด้วย บางครั้งลูกค้าไม่เคยไป โรงแรมนี้ พี่พัฒนา ก็จะ Print รายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับโรงแรมที่พี่จองให้ลูกค้าแล้วส่งให้ลูกค้า ลูกค้าเกิดความพอใจและกลับมาใช้บริการที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น พุดง่าย ๆ ยิ่งเรียนก็ยิ่งรู้มาก ยิ่งรู้มากก็ยิ่งบริการลูกค้าได้ดีขึ้น คือเขาอยากจะได้อะไรเราก็สามารถที่จะหาให้เขาได้ แต่ถ้าพุดถึงว่าเข้ามาเรียนแล้วได้อะไรใหม่ ได้แน่นอนมากน้อยอยู่ที่ตัวคน ขึ้นอยู่กับว่าตัวคุณจะได้รับได้มากหรือน้อยแค่ไหน

Training : มีความเห็นอย่างไรในการแนะนำ Agent ให้ส่งพนักงานมาอบรม

คุณวัฒนา: ในมุมมองของเจ้าของ Agent มักจะมองในส่วนของเขา และลูกน้องจะคิดในส่วนของคุณเองคือ บางคนก็อยากเรียนเพื่อรู้และพัฒนาตัวเองให้เกิดความก้าวหน้าต่อไป แต่ในความคิดของเจ้าของกิจการมักคิดว่าถ้าส่งพนักงานของตนเองเข้ามาเรียนเต็มที่แล้วสักระยะพนักงานเหล่านั้นก็

หนีเขาไป คือพี่เข้าใจทั้งสองฝ่ายเหมือนกัน แต่ถ้าพุดถึงแล้วถ้าไม่ให้คุณน้องมาเรียนเพิ่มเติม ออฟฟิศของคุณก็ไม่พัฒนาขึ้น และอยู่ที่ตัวพนักงานของคุณที่ได้ผ่านการอบรมแล้วสามารถนำกลับไปใช้ได้มากหรือน้อยเพียงใด ถ้ากลับไปทำงานให้คุณได้ ก็ประสบความสำเร็จแล้วส่วนหนึ่งในการคัดเลือกพนักงานที่จะส่งเข้ามาอบรม ผู้ส่งคงต้องเลือกพนักงานด้วยว่าเขาสนใจที่จะมาเรียนไหม ถ้าคุณเข้ามาเรียนแล้วคุณรู้มากคุณก็สามารถที่จะพัฒนาตัวคุณเอง แม้ว่า คุณจะอยู่ที่นี้หรือไม่อยู่ที่นี้ก็ตาม ความรู้ที่ไม่มีใครเอาของคุณไปได้ และอีกอย่างหนึ่งก็คือว่าคุณกลับไปทำงานแล้วคุณสามารถที่จะสอนลูกน้องคุณได้ ทั้งได้ทบทวนตัวเองและถ่ายทอดความรู้ อยู่ที่ว่าพนักงานของคุณเขาจะรับได้มากน้อยแค่ไหน ไม่มีใครอยากหยุดอยู่กับที่ คนทุกคนทำงานล้วนต้องการที่จะก้าวหน้าต่อไป