

חווית הטיסה של דלתא אייר ליינס במחלקת התיירים משתדרגת

Posted on 3 ביולי 2019 by דפנה וייס



בין היתר: קבלת פנים עם קוקטייל, שירות מגבות חמות וארוחות בסגנון ביסטרו

Categories: תעופה, ראשי

Tag: דלתא, מחלקת תיירים, ארוחת ביסטרו

חווית טיסה ברמה מהגבוהות בענף התעופה, תושק על ידי החברה האמריקנית דלתא החל מחודש נובמבר השנה לטסים מתל אביב לניו יורק במחלקת התיירים.

עם הכניסה למטוס יחכו ללקוחות משקאות קוקטייל בליני על חשבון הבית, שירות מגבות חמות ואופציות של מתאבני פרימיום בהתאמה אישית ומנות פתיחה גדולות יותר. כל אלו מהווים רק חלק קטן מהמחווה שיגרמו לדלתא להתבלט בתחום השירות הניתן למחלקת התיירים בטיסות הבינלאומיות.

"הכוונה היא להשקיע בכל נוסע ונוסע שבוחר לטוס עם דלתא, ולא משנה איפה הם יושבים במטוס", אמר אליסון אוסבנד, סגן נשיא בכיר בדלתא, האחראי לשירות בטיסה. "השיפורים המוקפדים והמחושבים היטב, שאותם אנו מפתחים בכל תחומי חווית הטיסה במחלקת התיירים, תוכננו ועוצבו ע"י דיילי האוויר. מטרתם העיקרית הייתה להציע חוויה יוצאת דופן שתרגש את קהל לקוחותינו ותאפשר לצוות שלנו - שהוא הטוב בענף - לספק בגאווה".

חווית הטיסה המשודרגת במחלקת התיירים של דלתא, שנועדה לשמח ולהעניק רגעים שמזכירים ארוחה במסעדה שבה נהנים "לבזבז", זיכתה את החברה בניקוד גבוה מהרגיל בציוני שביעות הרצון של הלקוחות, שנתקבלו ביותר מ-700 טיסות שנבדקו בין פורטלנד- אורגון, לטוקיו (NRT), במהלך השנה שעברה.

חווית הטיסה, כפי שתצא לפועל החל מנובמבר, לא תהיה זהה לשירות שדלתא התנסתה בו לפני למעלה משנה. ביקורת קפדנית של השירות אותו ניתחה קרוב ל-14,000 שעות טיסה, מידע מ-1,800 סקרי לקוחות, משוב צוות יסודי ונתונים שנתקבלו מצוות העיצוב והתכנון המורכב מ-24 דיילי אוויר ☑ כל אלה הביאו לשורה של שינויים שנועדו לשכלל את השירות החדשני בטיסות הבינלאומיות של דלתא.



ארוחה בדלתא. פינוקים בטיסה לא רק במחלקת העסקים. צילום יח"צ
היכרות אישית עם הנוסע עוד בשער המטוס

נוסף על השיפורים הללו, סיפקה דלתא במהלך החודשים האחרונים הכשרה מיוחדת לצוות מנהלי השירות בטיסה, שעומד על יותר מ-3,000 דיילי אוויר מובילים בתחום הטיסות הבינלאומיות. תפקידו של מנהל השירות בדלתא, מי שאחראי על חווית הטיסה מאל"ף עד ת"ו, שודרג וכעת הוא כולל גם את ההיכרות שלפני הטיסה, עוד בשער העלייה למטוס, ואת ברכת השלום האישית בדלת הכניסה ☑ ואלו הן רק מספר דוגמאות לקשרים החשובים בין הצוות לנוסעים.

השירות החדש של מחלקת התיירים בטיסות הבינלאומיות הוא חלק מההשקעה הרב-שנתית ורב-המיליארדים של חברת התעופה בחווית הלקוח הכוללת. בשנים האחרונות הכניסה דלתא שיפורים משמעותיים לחווית הטיסה במחלקת

התיירים שכללה, בין היתר: ארוחות חינם בטיסות נבחרות מחוץ לחוף בארה"ב, שירות מסרונים סלולאריים חינם, אמצעי בידור חינם במהלך הטיסה, מבחר משופר של חטיפים למחלקת התיירים, תוספת של יין תוסס, גישה ל-Wi-Fi כמעט בכל הטיסות ומבחר מחודש לאופציות של Flight Fuel - תפריט מזון נוסף לרכישה.

דלתא אייר ליינס הנה חברת התעופה המובילה בארה"ב, מונה 80 אלף עובדים ברחבי העולם, מציעה יותר מ-5,000 טיסות יוצאות ביום ולא פחות מ-15,000 טיסות יוצאות של גופים הקשורים אליה, ביניהם של ברית חברות התעופה המובילה SkyTeam, שדלתא היא אחת ממייסדיה. מדי שנה מעניקה דלתא שירות לכ-200 מיליון איש ומטיסה את לקוחותיה למעל 300 יעדים ביותר מ-50 מדינות בעולם.