

airlinetrends.com LIFT

PAXEX360



PASSENGER XPERIENCE WORKSHOP

航空公司如何在有限的时间及资源下，面对瞬息万变的市场环境？airlinetrends.com 和 LIFT Strategic Design 合作提供 Passenger Xperience Workshop 顾客体验课程，透过讨论及互动，让航空主管理解市场的各个面向，进而能即时反应市场变化并提升顾客体验之投资报酬。

Passenger Xperience Workshop 可在航空公司指定地点进行授课。从科技创新到行销推广，从产品设计到旅客服务，参与者将会在课程中学习到世界各地的顾客体验发展趋势，并研究如何将这些趋势应用在自己的公司。之后，与会成员将讨论公司之品牌定位及策略、服务变化及执行、产品设计及行销和内部组织调整。全套课程能让航空主管具体了解旅客的需求、快速回应旅客的喜好变化及凸显品牌的独特之处。

此套课程由 airlinetrends.com 创办人 Raymond Kollau 及 LIFT 创办人 Daniel Baron 共同设计及授课。Raymond Kollau 为资深航空趋势专家，研究航空服务及顾客体验多年。除了 airlinetrends.com 外，Raymond Kollau 亦在权威消费者趋势网站 trendwatching.com 担任分析师。Daniel Baron 则为资深航空品牌及客舱内饰设计师，客户包括低成本航空、传统型航空及甫创业之新航空空司。Daniel Baron 将为课程带来自身在航空品牌策略、客舱设计及旅客服务研究的专业经验及知识。

Raymond Kollau 及 Daniel Baron 在一份共同声明中提到：「航空公司的时间及资源都是有限的。然而，当今市场环境却正以前所未见的速度在变化及发展。本套课程将能让决策者在极短的时间内了解市场的大环境及小细节。课程提供的平台亦能让决策者轻松却精辟地提出改善计画，进而同时提升顾客忠诚度及公司获利。」

两人接着说道：「我们也正为与航空公司合作的供应商设计课程。我们从供应商了解到他们渴望提供航空公司更好的服务及产品。然而，他们在资源及风险方面所受到的压力不亚于航空公司。供应商将能透过我们的课程，学习顾客体验之趋势及消费者喜好之变化。另外，透过理解航空公司的新发展方向，供应商亦可更有效地分配资源。」

Passenger Xperience Workshop 适合高阶主管及行销、产品研发／创新、机上服务等部门经理。

授课人相关资讯:

Raymond Kollau
airlinetrends.com
info@airlinetrends.com
+31 (0) 6 41 86 11 36 (Amsterdam)

Daniel Baron
LIFT Strategic Design
info@lift.aero
+81 90 5408 2209 (Tokyo)

airlinetrends.com

LIFT

