

airlinetrends.com LIFT

PAXEX360



PASSENGER XPERIENCE WORKSHOP

航空公司如何在有限的時間及資源下，面對瞬息萬變的市場環境？airlinetrends.com 和 LIFT Strategic Design 合作提供 Passenger Xperience Workshop 顧客體驗課程，透過討論及互動，讓航空主管理解市場的各個面向，進而能即時反應市場變化並提升顧客體驗之投資報酬。

Passenger Xperience Workshop 可在航空公司指定地點進行授課。從科技創新到行銷推廣，從產品設計到旅客服務，參與者將會在課程中學習到世界各地的顧客體驗發展趨勢，並研究如何將這些趨勢應用在自己的公司。之後，與會成員將討論公司之品牌定位及策略、服務變化及執行、產品設計及行銷和內部組織調整。全套課程能讓航空主管具體了解旅客的需求、快速回應旅客的喜好變化及凸顯品牌的獨特之處。

此套課程由 airlinetrends.com 創辦人 Raymond Kollau 及 LIFT 創辦人 Daniel Baron 共同設計及授課。Raymond Kollau 為資深航空趨勢專家，研究航空服務及顧客體驗多年。除了 airlinetrends.com 外，Raymond Kollau 亦在權威消費者趨勢網站 trendwatching.com 擔任分析師。Daniel Baron 則為資深航空品牌及客艙內飾設計師，客戶包括低成本航空、傳統型航空及甫創業之新航空公司。Daniel Baron 將為課程帶來自身在航空品牌策略、客艙設計及旅客服務研究的專業經驗及知識。

Raymond Kollau 及 Daniel Baron 在一份共同聲明中提到：「航空公司的時間及資源都是有限的。然而，當今市場環境卻正以前所未見的速度在變化及發展。本套課程將能讓決策者在極短的時間內了解市場的大環境及小細節。課程提供的平台亦能讓決策者輕鬆卻精闢地提出改善計畫，進而同時提升顧客忠誠度及公司獲利。」

兩人接著說道：「我們也正為與航空公司合作的供應商設計課程。我們從供應商了解到他們渴望提供航空公司更好的服務及產品。然而，他們在資源及風險方面所受到的壓力不亞於航空公司。供應商將能透過我們的課程，學習顧客體驗之趨勢及消費者喜好之變化。另外，透過理解航空公司的新發展方向，供應商亦可更有效地分配資源。」

Passenger Xperience Workshop 適合高階主管及行銷、產品研發／創新、機上服務等部門經理。

授課人相關資訊：

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

