

新加坡航空公司中国区- 有关销售渠道化改革及全新渠道销售管理的通告

(* 2019 年 4 月 26 日版)

—

各位尊敬的新航代理人/旅行社/合作伙伴:

大家好！新加坡航空公司进入中国已经 34 个年头，其子公司胜安航空进入本地市场也已有 27 个年头；这期间我们见证了中国民航业的长足发展与本地市场的日益兴旺。基于市场的发展，新航及胜安中国区目前正在推行一次多方位的改革，涉及多部门多领域。其中有关‘销售推广’这个重要业务领域，我们目前已改革完毕，现将相关情况向各位业界伙伴予以通报。

* * *

1. 销售渠道化管理

本次改革，我们抛弃了长久以来销售层面的地域划分概念，而是变为了渠道销售的模式。全国的销售团队，包含新航与胜安的所有中国区航站，均被划分到了如下三个渠道：

1) 代理商(代理人)销售渠道 - Agency Sales Channel

聚焦机票销售中的签约代理商/代理人/旅行社分销模式，通过此渠道团队与各地代理商的紧密合作与沟通，推出多方位产品满足市场需求，并借此模式来推动代理商的分销，及深入推进新航的销售与市场份额。此渠道的销售人员分布于新航及胜安的多个航站，负责本渠道的中国区代理商销售经理将常驻上海，并汇报给新航华东区域经理。

2) 企业客户(大客户)销售渠道 - Corporate Sales Channel

聚焦直面企业客户进行销售的模式，同时借助各票务服务商/代理商/差旅管理商的服务，更好的推动新航机票于商旅渠道的销售。这也是和新航一直以来在中国市场的商务/商旅出行首选航司的形象是相辅相成的。负责此渠道的销售团队分布在新航胜安的多个航站，本渠道的中国区企业客户销售经理常驻上海，并汇报给新航华东区域经理。

3) 团队销售渠道 - Group Sales Channel

团队是新航销售体系重要的组成部分，其中涉及系列团/旅游团队/商务单团/MICE 团组/学生团等业务。希望通过本次单独设立的团队销售渠道，帮助新航更好更高效的与各地旅行社联络并推动销售。此渠道销售人员分布在新航胜安的多个航站，负责本渠道的中国区团队销售经理将常驻在广州，并汇报给新航华南区域经理。

4) 各销售渠道的落地/实施计划

- 如上的渠道改革的落地实施，将于五月份开始执行。
- 同时三个销售渠道中的每位销售代表(客户经理)，都会专门负责相应的一组代理商/旅行社或公司客户。新架构开始实施后，各位客户经理将会尽快与其负责的代理人/旅行社/公司客户联系跟进。
- 同时，全新的中国区销售运营部 (Sales Operation Department) 也将集中设置在上海，以取代过往各航站不同的代理人服务热线。新设置的中国区代理人服务热线，也将于 19 年 5 月 5 日起正式运行来满足全国代理人的问询及票务操作等事宜：
 - **中国区代理人服务热线：021- 6288 9191**
 - 服务传真：021-6288 7667
 - 服务邮箱：CN_SalesOps@singaporeair.com.sg
 - 工作时间：0900-1730，周一至周五；
- 此外，新航中国区的团队操作部(Group Desk)，也已经集中设置在了广州；此部门将内部对接新航相关销售渠道而来的团队询价/订位/定金/出票等一系列工作，来保证与各地销售渠道的团队业务推进。若有任何团队需求，请先直接联系负责相关代理人的销售人员(客户经理)进行问询。

2. 其他部门设置

1) 除了如上提及的三个销售渠道，新航中国区还特别设立了‘电子商务与科技部’(E-Commerce & Technology)来负责线上技术的发展及相关直客的销售，其业务覆盖新航胜安官网/手机端 APP/线上旗舰店/微信端/其他新科技领域。此部门常驻北京。

2) 同时，新航中国区也在北京设立了‘销售企划部’(Sales Planning)来协调统筹新航胜安全国的具体销售政策/价格/促销/项目/对外合作的规划落地，及与销售团队的配合推进。

3) 新航的‘中国区品牌与市场部’(Brand & Marketing)及‘中国区公共关系与行业事务部’(PR & Industry Affairs),总体设置不变,仍将常驻北京。

4) 新航中国区的‘旅客服务部’(Passenger Services)以客服热线为主,将集中设置在广州;此部门,及全新的中国区客服热线,也计划于19年4月28日起开始运营,以取代之前的新航胜安各地不同票务柜台及不同客服专线的设置。

- 新航中国区客服热线: 400-870-9388
- 客服邮箱: CN_CustomerRelations@singaporeair.com.sg
- 工作时间: 0900-1730, 周一至周五.

* * *

如上为我司本次有关销售渠道化管理及其他部门设置的通告,期盼能够得到各位业界伙伴的理解与支持。希望通过本次改革,新航及胜安航空能够更深入的与各位伙伴精诚合作,开拓中国市场,共创双赢!

同时再次衷心感谢所有代理人、旅行社、客户、合作伙伴长期以来给予新航的支持与配合。

新加坡航空公司. 中国区

2019年4月26日