

汉莎航空集团代理人在线课堂 (第 2 期)

2024 年 7 月 19 日，上午 10 点至 11 点

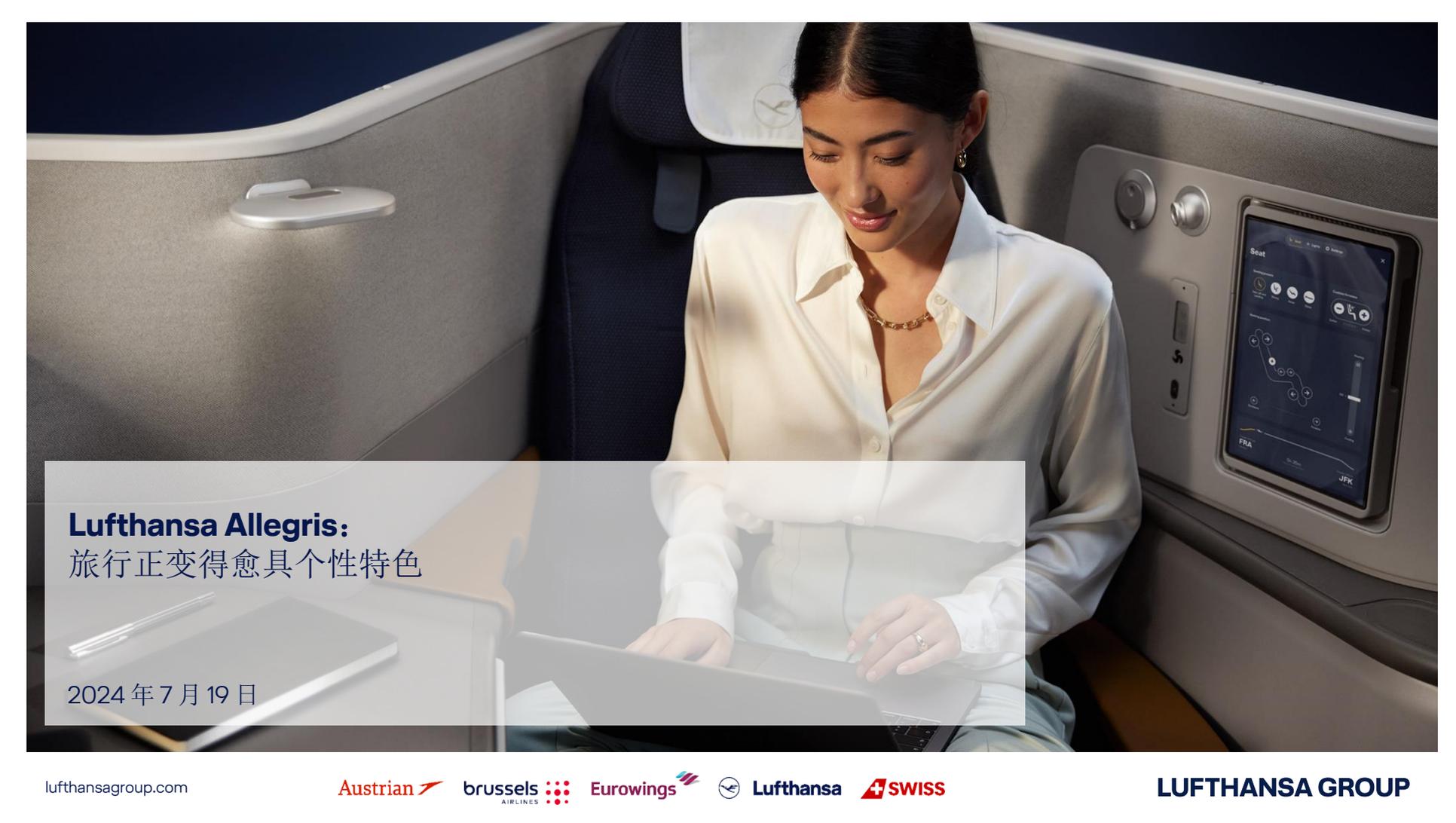
主讲人：Justin & Eva

小贴士:



- Teams 实时事件 (Live Event) 功能无法使用麦克风且不设 Q&A 环节
- 此次课堂的演示文稿稍后将上传至 **eXperts** 网站，供各位代理人巩固学习
- 请在课堂最后抽出少许时间帮助我们填写课堂反馈问卷



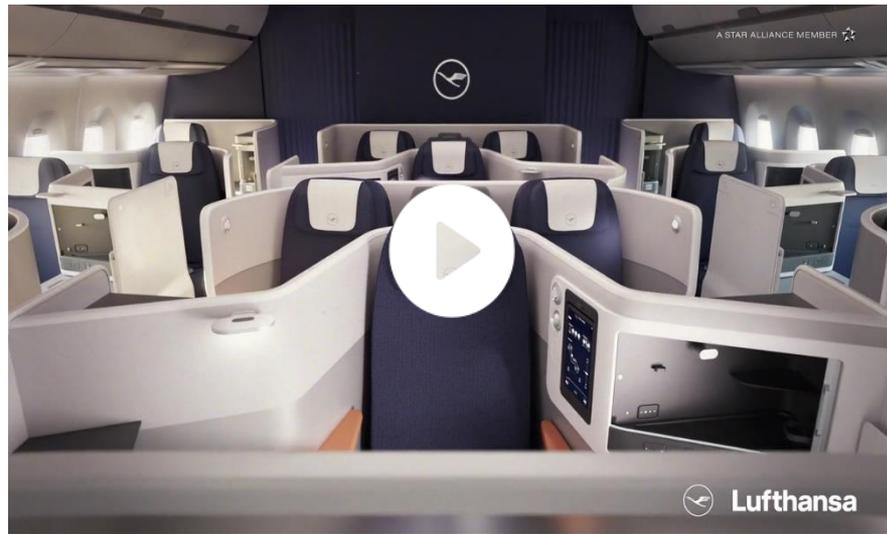


Lufthansa Allegris:
旅行正变得愈具个性特色

2024年7月19日

Lufthansa Allegris: 长途航线全新飞行体验

- **2024年5月1日起**，搭乘汉莎航空的旅客将能够在长途航班上享受到全新的旅行体验——飞行正变得更具个性特色
- **个性化旅行体验，满足个人需求**——可选座位、餐食和其他旅行元素
- 所有旅行舱位，从经济舱到优选经济舱、商务舱和头等舱，均将采用**全新顶级产品**
- 汉莎航空首次在头等舱和商务舱推出**套房概念**
- 全新、先进的**机上娱乐系统**，配有大尺寸显示器，可通过蓝牙连接自己的设备
- **“Human Centric Lighting”（人因照明）系统**可帮助旅客减少时差造成的影响



新产品发布概况



- ✓ **2024年5月**，第一架搭载 Lufthansa Allegris 的飞机将在**慕尼黑-温哥华**与**慕尼黑-多伦多**航线上交替运营。
- ✓ 每增加一架 A350 飞机，就会增加更多目的地。下一步我们将于 2024 年 7 月部署前往**芝加哥**与**蒙特利尔**的航班。



- ✓ 在**推出阶段**，只有少量飞机将配备新的旅行舱位。
- ✓ 在此期间，**商务舱**旅客可从**五个不同的座位选项**中**免费选择**心仪的座位
- ✓ 在推出阶段，**商务舱套房**将专供 **HON Circle 特级贵宾会员**和 **Senator 贵宾会员**预订。



- ✓ **2024年夏季**，部分 Lufthansa Allegris 航班开始**接受预订**（出发日期自 2024 年第四季度起）。
- ✓ 客户可以选择预订心仪的**商务舱座位**，但需支付**额外费用**。
- ✓ 商务舱经典座位仍可**免费预订**。



- ✓ 更多目的地、提前预订座位的费用详情以及资格会员客户的惠益将于后续公布。

航线概览



慕尼黑 - **温哥华** - 慕尼黑

2024 年 5 月至 7 月

LH476/LH477



慕尼黑 - **上海** - 慕尼黑

2024 年 8 月起



慕尼黑 - **多伦多** - 慕尼黑

2024 年 5 月至 7 月

LH494/LH495



慕尼黑 - **旧金山** - 慕尼黑

2024 年 8 月起



慕尼黑 - **芝加哥** - 慕尼黑

2024 年 7 月起

版本：2024 年 4 月 25 日
如有变更，恕不另行通知。

请注意：尚未配备 Lufthansa Allegris 的其他空客 A350 也将用于上述航线。

Lufthansa Allegris 旅行舱位和座位概览

Lufthansa Allegris 350-900



头等舱	商务舱		优选经济舱	经济舱		座位总数
3(4)	8 (套房)	30 (标准)	24	22 (腿部空间)	179 (标准)	266



投入运营

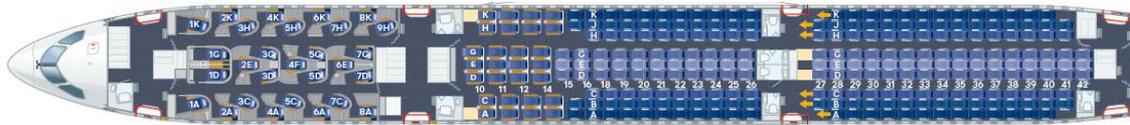
2024 年 5 月从慕尼黑飞往温哥华



四舱配置

头等舱于 2024 年第四季度推出

Lufthansa Allegris 787-9



商务舱		优选经济舱	经济舱		座位总数
4 (套房)	24 (标准)	28	34 (腿部空间)	197 (标准)	287



投入运营

2024 年晚些时候从 FRA 起飞



三舱配置

商务舱、优选经济舱、经济舱

头等舱： 体验宾至如归的感觉

Lufthansa Allegris: 头等舱

无论您的客户是独自旅行或结伴出游，他们都能在加装近乎落地式隔板 and 门的宽敞**头等舱套房**中，享受一流的私密性和极佳的舒适度。可单独调整照明和座椅温度等智能功能，让旅程比起以往更加符合个人需求。



- 精美的材质与宽敞的个人空间确保机上的完美体验
- 私密套房空间宽敞，设有较高的隔板
- 超宽座椅带有加热和冷却功能，可转换成一张宽敞的睡床
- 每间套房都配有个人衣柜和宽敞的桌子
- 屏幕可延伸至整个套房宽度，并配有蓝牙无线耳机
- 绝对独一无二：**头等舱套房 Plus**——独立隔间双人套房，墙壁延伸至天花板，门可上锁，配备宽敞的桌子和两张宽大的座位。如有需要，可将座位调整成一张完整的双人床

借助增强现实技术沉浸体验



头等舱套房 Plus: 云端上的起居空间



头等舱套房 Plus: 云端上的起居空间

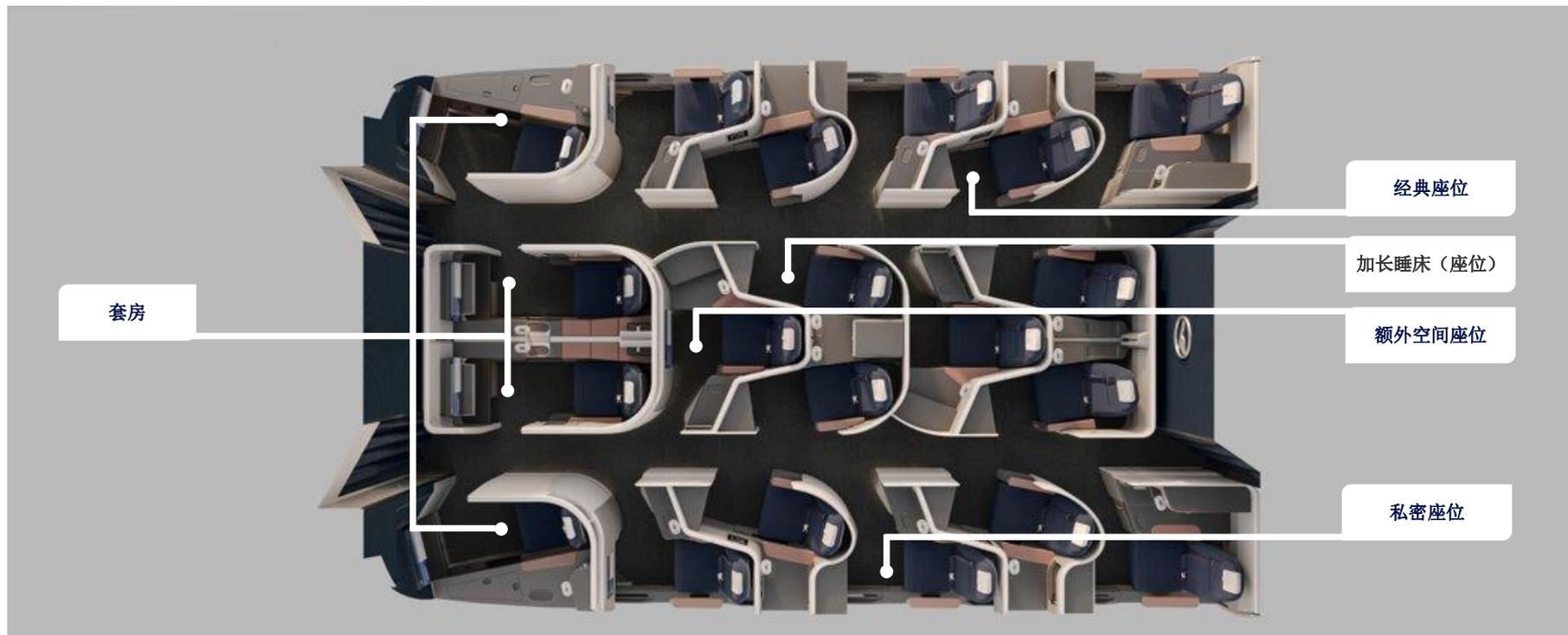


头等舱套房：更大空间，视野无限



商务舱： 更多私密、更多舒适、更多选择

商务舱：五种不同座椅类型



商务舱：选择多元，前所未有

1. 商务舱套房

共度云端时刻

如有需要，两间独立套房可变成一间双人套房，一起共享旅行体验。

2. 商务舱加长睡床（座位）

为伟大梦想提供更多空间

此座位提供加长睡床，让您能安然入睡，享受身心放松的旅程。

3. 商务舱私密座位

思绪徜徉云端之所

直接靠窗的僻静之所，拥有高度私密性且舒适度极佳。

4. 商务舱额外空间座位

为灵感提供更多空间

个人专属的额外活动空间以及宽敞的加大储物空间，令这个座位成为徜徉云端的最佳工作场所。

5. 商务舱经典座位

云端之上的休息室

舒适、宽敞、符合人体工程学：新一代经典座位采用全座走动通行设计，在提升私密保护的同时，致力于为飞行创造更多的自在与欢愉。

Lufthansa Allegris: 商务舱套房

商务舱套房位于第一排专属位置，带来无与伦比的舒适体验。

无论是靠窗的单人套房，还是机舱中部的双人套房，商务舱套房都能确保您在享受娱乐节目、专心办公或与旅伴共度舒适旅程时拥有纯正的私密体验。



- 私人套房配有可关闭房门和更高的隔板
- 与走道相连、充分的个人空间和充足的储物空间，以及个人衣柜和迷你吧
- 两间相邻的单人套房可通过灵活的隔间，化为双人套房
- 外侧的单人套房设有靠窗座位，可欣赏空中胜景
- 每个座椅都可根据需求单独调整温度
- 照明功能可单独调整
- 10 英寸平板电脑可控制所有座椅、照明和娱乐功能
- 27 英寸 4K 屏幕以及降噪耳机、无线充电、电源插座，您还可通过蓝牙将自己的耳机连接到娱乐系统

借助增强现实技术沉浸体验



商务舱套房：更多共享美好时刻的空间



Lufthansa Allegris: 商务舱经典座位

商务舱经典座位是新一代的经典之作，既舒适、宽敞又符合人体工程学。此外，开放式设计的休息室氛围，再加上更优质的汉莎航空商务舱服务，能为您的客户提供独树一帜的旅行体验。



- 至少 114 厘米高的座椅外壳，充分保护您的私密性，且外侧座位靠近窗边
- 与走道相连
- 储物空间与架子，可以轻松放置您的饮料、衣服或读物
- 每个座椅都可根据需求单独调整温度
- 照明功能可单独调整
- **10 英寸平板电脑**可控制所有座椅、照明和娱乐功能
- 18 英寸 4K 屏幕以及具备降噪功能的耳机、无线充电、插座，您还可通过蓝牙将个人设备连接到娱乐系统

借助增强现实技术沉浸体验



商务舱经典座位：云端之上的休息室



优选经济舱： 长途航班新标准

Lufthansa Allegris: 优选经济舱座位

优选经济舱座位提供充足的腿部空间，并保护您的隐私。可单独调整的座椅位置以及更大的邻座空间，让您的客户可以在优选经济舱获得更舒适的体验和额外的个性化服务。



- 全新座椅采用**创新硬壳设计**，可简单便捷放低椅背，不会影响到后排旅客
- 座椅靠背可大角度倾斜、配备可调整的头枕与扶手
- **99厘米座椅间距**以及舒适的歇脚垫，为您供充足空间与舒适度
- **隐蔽隔板**，提高私密性
- 可于个人扶手上为移动设备**无线充电**
- **降噪耳机**

借助增强现实技术沉浸体验



优选经济舱座位：轻松惬意的空间



经济舱： 更多空间，更多选择

Lufthansa Allegris: 经济舱

全新的**经济舱**为您的客户提供超高灵活性与额外服务，让您的旅行体验更加轻松惬意。



- **宽敞的最新一代座椅**——符合人体工程学，并配有可单独调节的头枕
- 新增储物格、USB 电源，以及机上娱乐系统蓝牙连接功能

此外，在新的经济舱中，有更多**不同座位选择**：

- 与经济舱经典座位相比，**额外腿部空间座位**的腿部空间多出了至少 7.5 厘米
- **腿部空间座位**提供更多腿部空间，让您的乘坐体验舒适加倍
- 位于经济舱前排优先位置的首选区域座位
- 可预订**邻座空置座位**

借助增强现实技术沉浸体验

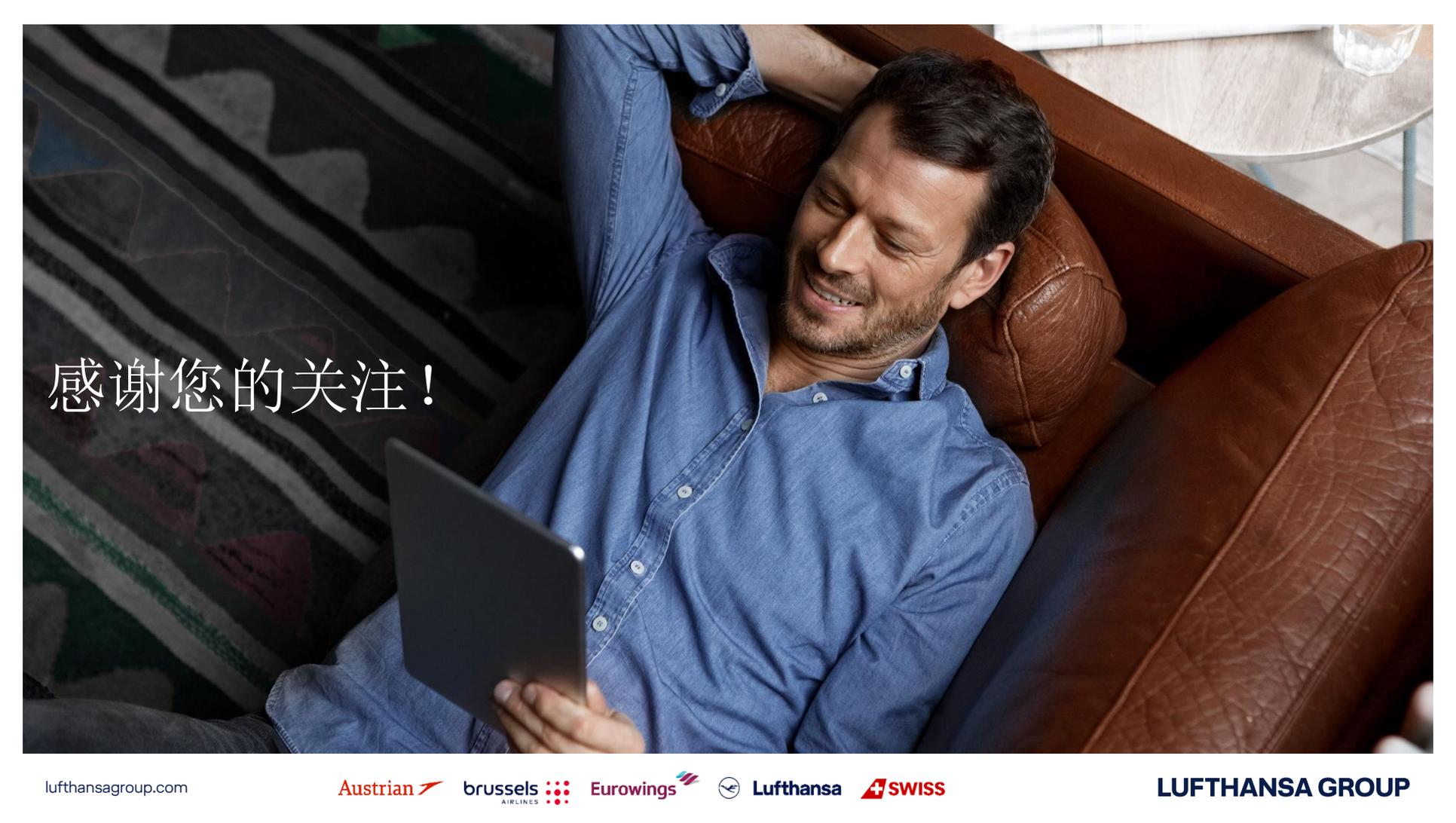


经济舱：全新标准



立即锁定您客户的 **PERFECT MATCH**: 满足不同旅行需求的多种座位





感谢您的关注！

德国汉莎航空集团代理人政策解读 Lufthansa Group Policy Update

2024年7月19日
上海

在线课堂主要内容:

01 汉莎航空集团姓名更正指南

02 团队预订在航班异常情况下的处理流程

汉莎航空集团姓名更正指南 - 2024年7月1日起，姓名更正不再收取费用

定义

本更正指南适用于：

- **票证：** OS (257)、SN (082)、LH (220)、LX (724)
- **LHG航班：** OS、SN、EW、LH、LX、EN、4Y 航班号，由 OS、SN、EW、LH、LX、EN、WK、4Y 或其湿租合作伙伴运营
- **OAL 航班：** 由 LHG 以外的任意航空公司运营和/或航班号
- 完全未使用的机票
- **散客预订**（团队预订规则按照团队合同执行）
- 出票前 / 出票后



总则



- 机票上的姓名必须与乘客的官方证件（护照）相符
- 创建新预订时，正确输入乘客姓名
- 禁止更改乘客
 - 如果要更换乘客，须重出新机票
 - 新预订取决于当前可用舱位和当前票价。
 - 原始机票须按原票价规定操作退票
- 每个乘客只允许更正一次姓名

法定姓名更正

乘客姓名发生变化

乘客由于以下原因姓名发生变化并更换新护照：

- 结婚
- 离婚
- 变性
- 法律诉讼

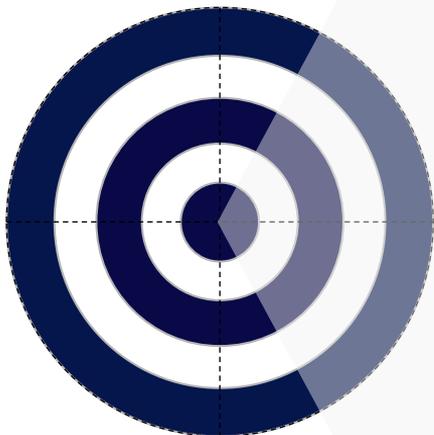
需要提供证明（例如结婚证或法院判决书、离婚证），证明旅客是同一个人
经核实，汉莎航空集团代理人服务将更正姓名

姓名拼写错误纠正规则

更正内容	举例	操作
名字、中间名或姓氏或头衔中最多两个字母更正	<ul style="list-style-type: none"> • BRWON/ROBERT MR to BROWN/ROBERT MR • GREEN/ANNE MRS to GREEN/ANNA MRS 	代理人直接在GDS中更正 (若GDS不支持, 请联系汉莎航空集团代理人服务)
修正昵称	<ul style="list-style-type: none"> • BILL to WILLIAM • USCHI to URSULA 	汉莎航空集团代理人服务 需要提供证明——旅行证件必须显示完整姓名
更正姓名顺序	<ul style="list-style-type: none"> • PETER/WILLIAM to WILLIAM/PETER 	
根据旅行证件添加姓名*	PEREZ/LUIS MR. as per passport : PERZ ALONSO/LUIS PEDRO MR	
删除第二个名字、中间名或第二个姓氏*	PEREZ ALONSO/LUIS PEDRO MR to PEREZ/LUIS MR	不允许

*预计文件将略有更新, 请以最新文件为准

系统限制



- 1 为避免OAL航段的自动取消 (UC/HX), 在包含 OAL 航班的 PNR 中进行姓名更正时, 都应创建新的 PNR
- 2 雪绒花 (WK) 运营航班的姓名更正必须通过创建新的 PNR 进行。在同一 PNR 内进行的任何姓名更正都不会同步到 WK, 并且会导致办理登机手续/登机时出现问题
- 3 如果 PNR 中包含欧洲之翼 (EW) 航段, 请在更正姓名之前联系汉莎航空集团代理人服务
- 4 如果 PNR 中包含 FQTV, 可能无法更正姓名。请删除 FQTV 并在更正姓名后重新输入。否则, 创建新的 PNR。若 LHG 航班在原始 RBD 中不可用, 请联系您的代理人服务

新 PNR 创建流程

根据原始 PNR 在原始 RBD 中预订原始航班
原始 PNR 必须保持有效且不变，直到新的 PNR 最终确认



RBD 恢复流程

原定航班	创建新的预订	操作
LHG 航班号且实际承运	<ul style="list-style-type: none">• “确认” 状态或• “候补” 状态或• 若原预订舱位已关闭， 预定下一个更高的可用 RBD	<p>如果原始 RBD 中有一趟或多趟航班未得到确认，请联系汉莎航空集团代理人服务：</p> <ul style="list-style-type: none">• LHG 航班将在新的 PNR 中恢复• 此后，航空公司将取消原始 PNR 中的航段
OAL 运营和/或 航班号	<ul style="list-style-type: none">• 原始 RBD 中的 “确认” 状态 或• 下一个更高可用 RBD 中的 “确认” 状态	<p>汉莎航空集团代理人服务无法帮助您确认 OAL 航班。如果 OAL 航班只能在更高的 RBD 中确认，则需要支付票价差额。</p>

如果无法更正机票上的姓名



- 出票后立即通知更正姓名
 - void机票
 - 在grace period退票
- 根据当前可用舱位、价格和票价条款出具新机票
 - 向代理人网站eXperts申请原机票退票
 - OPC/DCC (YR) 不退
- 在SSR DOCS项中正确输入姓名
 - 强烈建议乘客在旅途中随身携带 PNR 的打印件。
 - 请注意，使用包含错误姓名的机票旅行是乘客的决定。若在办理登机手续或移民检查时发生问题，乘客需在旅途中购买一张包含正确姓名的新机票。

*具体细则，请参阅LUFTHANSA GROUP Name Correction Guideline

机票换开

一旦更正了姓名，机票必须重新换开

- 签注栏：

NAME CORRECTION

- 换开机票无需向代理人网站 eXperts 申请预授权

*更多细则请参阅

LUFTHANSA GROUP Name Correction Guideline



在线课堂主要内容:

01 汉莎航空集团姓名更正指南

02 团队预订在航班异常情况下的处理流程

团队预订在航班异常情况下的处理流程 & 团队紧急联系人

- 发生短期航变：优化旅客恢复工具（OPR）第一时间同时保护散客和团队
- OPR保护未成功：位于BKK的LHG全球Group INVOL 援助团队将2次致电团队紧急联系人，协商解决方案
 - 注：为了便于短期航班不正常情况下的团队保护，请务必在每个团队PNR 中输入 OSI 项，其中包含团队紧急联系人的电子邮件地址、电话号码（以国际国家/地区前缀开头）和姓名
- 在客服中心工作时间内，您亦可主动联系团队邮箱协商保护方案





我们在这里为您竭诚服务！
感谢您对我们的信任！

#我们是汉莎航空集团

反馈问卷及抽奖

请抽出少许时间填写课堂反馈问卷，帮助我们更好地携手共进！

- ❑ 方式一：扫描右侧二维码填写
- ❑ 方式二：访问 eXperts 网站首页 → 滚动新闻 → 点击问卷链接
- ❑ 方式三：关注“汉莎航空集团代理人 eXperts 专享”微信公众号，并在对话框发送“课堂反馈”/“问卷”以获取链接

(本次问卷截止至 2024 年 7 月 24 日)

 我们将从报名参与/填写问卷的代理人中共抽出 **11** 位幸运小伙伴，送出汉莎航空集团独家礼品，并在本月底前通过邮件联系。





感谢您的参与!
Thank you for your participation!