

未来空姐面试指南

——轻松走向成功之路

张伶俐 梁秀荣 主编

中国民航出版社

《未来空姐面试指南》编委会

主 编：	张伶俐	梁秀荣		
编 委：	郝玉萍	徐淮平	梁富华	胡惠萍
	王淑华	郝丽丽	陈敬华	盛美兰
	刘淑娟	陈淑芝	杨 弘	顾利娅
	王冬梅	陈毅真	陆林红	梁新刚

编者的话

这是一本求职的专业指导书。当你翻开这本书，它会带你了解空姐真正的秘密，了解国内外航空公司情况和报考空姐的标准、要求以及面试程序；它会使你掌握空姐的业务知识和语言会话技巧等等。

飞向蓝天是无数少男少女向往的梦，《未来空姐面试指南》可以带你轻松走向成功之路。梦想成为空姐、空少的女孩和男孩们，请你们认真阅读和学习书中的内容吧！切记：“在学习中一定不要偷懒。”否则就会失去更多成功的机会。

本书编委会

目 录

第一章 空姐的概念.....	(1)
一、你心目中的空姐.....	(1)
二、不同年代的空姐.....	(2)
三、实际生活中的空姐.....	(5)
四、一名合格的空姐.....	(5)
第二章 空姐的专业化形象.....	(9)
一、航空礼仪.....	(9)
二、航空形象	(12)
第三章 空姐面试技巧	(17)
一、航空公司面试程序	(17)
二、乘务员面试中英文模拟会话	(21)
三、特殊旅客服务中英文模拟会话	(24)
四、空姐面试中英文模拟会话	(26)
五、面试问答实践	(28)
六、“微笑”——面试成功的关键.....	(43)
第四章 如何设计一个成功的简历	(46)
一、如何撰写你的简历	(46)
二、中英文简历的撰写模式	(51)
三、中英文自我推荐信的撰写模式	(56)

第五章 空姐的特殊职业要求和在服务中所

担当的角色	(59)
一、担当导游的空姐	(59)
二、孩子的好阿姨、老人的好儿女	(65)
三、飞机上的好厨师	(69)
四、飞机上的广播员	(80)
五、飞机客舱的安全员	(91)
六、在航空器内禁止的行为	(102)

第六章 民航概况

一、行政管理机构及所管辖的地区、直辖市	(104)
二、航空运输企业	(105)
三、航空运输企业的性质	(106)
四、航空运输企业的组织结构	(106)
五、航空企业发展概况	(107)
六、机场	(108)
七、我国民航 2002 年运输总周转量	(110)
八、国际航空运输组织概况	(110)
附录 民航机场	(113)

第七章 各航空公司概况

一、国内航空公司简介	(117)
二、国内城市和机场的英文三字代码	(123)
三、部分国际航空公司简介	(124)
四、国际主要城市三字代码	(127)
五、航空公司的标识和代码	(129)
六、航线知识	(130)

七、国外航空公司驻北京办事处一览表	(144)
第八章 飞机概论	(145)
一、航空史上有意义的年份	(145)
二、飞机的构造	(145)
三、飞机客舱简介	(149)
四、部分飞机机型及客舱布局	(151)
第九章 航空运输	(156)
一、民用航空基本概念	(156)
二、国内旅客运输常识	(158)
三、国际旅客运输常识	(171)
四、航空术语	(174)
五、特殊服务简语	(180)
第十章 民用航空法规	(182)
一、国际航空有关法规简介	(182)
二、中国民航法规简介	(198)
第十一章 未来空姐专业知识中英文题库	(208)
一、选择题	(208)
二、问答题	(216)
三、英文选择题	(220)
四、英文问答题	(230)
第十二章 客舱英语会话	(236)



第一章 空姐的概念

一、你心目中的空姐

“空姐”是广大乘飞机的旅客和社会对飞机上的乘务员的一种统称。一提起空姐，人们会将蓝天和美丽的女孩连在了一起，“空姐”——高雅、端庄、美丽大方，多少人向往、多少人羡慕。“空姐”能利用工作之便飞遍祖国的大江南北；“空姐”还能飞到世界许多国家，参观那里的名胜古迹；“空姐”有着较丰厚的收入。许多少女将自己的空姐梦藏在内心深处。每当问起报考空姐的女孩，为什么要当一名空姐？她们会毫不犹豫地说：“飞上蓝天是我从小就有的梦，小的时候看到





小鸟在天上飞，我就想什么时候我会像小鸟一样飞翔在祖国的蓝天上，实现我的梦。”“我特别爱旅游，当空姐可以到处旅游。”“当空姐挣钱多，待遇好。”“当空姐是好多女孩羡慕的行业。”……有多少赞美的语言来形容空姐这个行业。

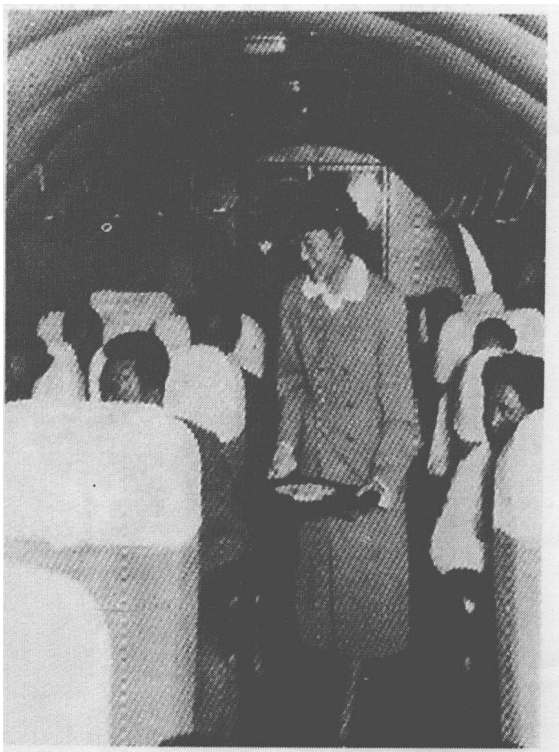
由此可见，空姐这个行业是多么令人向往，但是在这美丽的光环下，人们究竟对空姐这个职业有多少了解呢？在实现了你心目中的空姐梦后，这美丽的梦会维持多久？当你融化为实际生活中的空姐时，你还会继续编织着你的空姐梦吗？

二、不同年代的空姐

20 世纪 70 年代的空姐：

首先要经受伊尔十四型苏制小飞机晕机的考验。当你第一次乘飞机时，飞机气流的颠簸会使你呕吐得找不着北。飞行的前一天，在将近 40° 高温的停机坪上，打扫飞机客舱内的卫生会使你一个汗珠掉在飞机座椅上摔八瓣，汗流浹背。那才是真正的清洁工。

20 世纪 80 年代的空姐：



20 世纪 70 年代的空姐



离开了螺旋桨，飞上了喷气式，在需要为 100 多名旅客供餐的飞机上，在没有餐车的情况下，沉重的大餐箱需要两个乘务员一起抬。乘务员两手从服务舱端出餐盘给旅客供餐，来回需走几里地。

20 世纪 90 年代的空姐：

真正走进了空姐的时代，大型宽体客机、各种先进机型的飞机飞翔在祖国的蓝天上。但随着社会

的发展，航空市场的激烈竞争，对空姐的服务要求越来越高，旅客不但需要舒适的机舱环境，同样需要高雅、端庄、大方、温馨



20 世纪 80 年代的空姐



20 世纪 90 年代的空姐



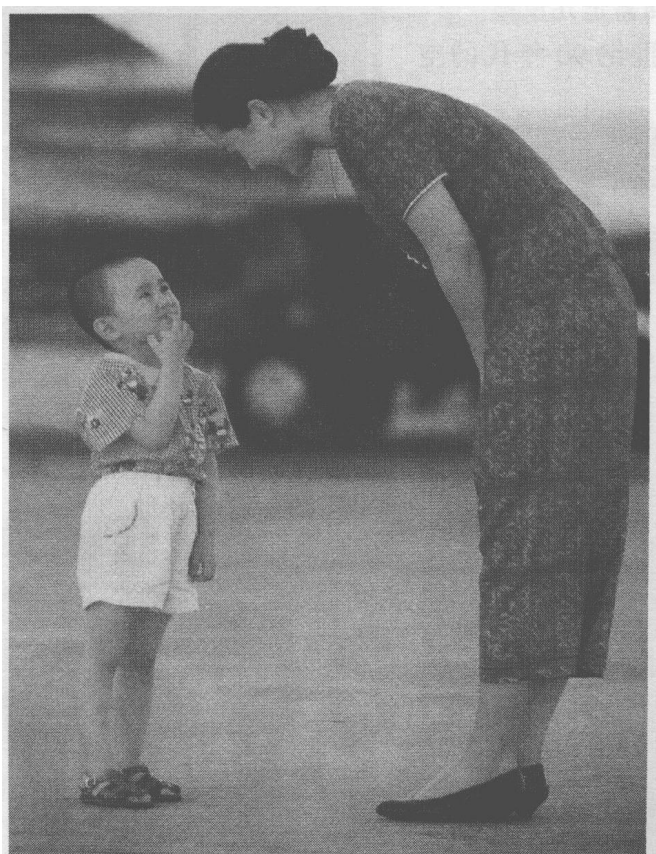
未来空姐面试指南

第一章 空姐的概念

的服务，他们会因为空姐的服务不周而提出意见或表示不满。

21 世纪的空姐：

个性化服务的时代，空姐不但要高雅、大方、端庄，还要根据不同的旅客需求提供不同的服务。随着航空业的不断发展，标准化、程序化、规范化的服务已经不能满足航空旅客的服务需求，各航空公司相继推出人性化的服务：头等舱旅客的不定时服务、商务旅客的无打扰服务、初次乘飞机旅客的全程介绍服务、



21 世纪的空姐



普通舱旅客的大众化服务、老年旅客的关心服务、重要旅客的上档次服务、航班不正常的信息沟通服务、旅行团的介绍服务。个性化的服务就是用你的诚心去感动、用你的语言去沟通、用你的行动去实现。

三、实际生活中的空姐

非常想实现空姐梦的空姐崇拜者们，你了解生活中的空姐吗？在你当上空姐的同时，你就会失去了自己生活的空间。由于飞行航班的需要，空姐没有双休日、没有节假日、没有白天和黑天、没有冬天和夏天。节假日旅客出游航班增加，空姐不可能在家与亲人团聚。飞国外远程航班，因为各国时差的关系，没有了时间的概念。在北京飞机起飞时还是冬天，但飞到新加坡却是百花争艳的夏天。飞机飞翔在万米高空的太平洋上空时，如果遇上强大的气流，飞机上下颠簸，那种心情是没当过乘务员的人永远也无法理解的。常年在外飞行，孩子不认妈，家里不像家。要问空姐最大的愿望是什么？美美地睡上一大觉，常在家陪陪孩子和母亲。有很多年轻的女孩承受不了空姐工作的辛苦，在飞行几个月后就离开了自己多年梦想的职业。

实际生活中的空姐经常是这样的：人们休息我忙着、人们睡觉我干着、自己的孩子别人看、自己的家里成旅馆。

空姐的职业是高尚的，但空姐对工作的付出也是巨大的。

四、一名合格的空姐

飞机客舱服务是民航运输服务的重要组成部分，它直接反映了航空公司的服务质量。在激烈的航空市场竞争中，直接为旅客服务的空姐的形象和工作态度，对航空公司占领市场，赢



未来空姐面试指南

第一章 空姐的概念



得更多的回头客起着至关重要的作用。高雅、端庄、美丽、大方是人们对空姐的一致认同，但光有前面的标准是远远胜任不了空姐这个职业的，空姐最重要的是要具有相当的职

业道德。作为一名合格的空姐，她需要的职业道德包含着哪些内容呢？

1. 首先要热爱自己的本职工作。对空姐工作的热爱不是一时的，当自己理想中的美好的空姐生活被现实辛苦的工作打破后，还能一如既往地主动、热情、周到、有礼貌、认真负责、勤勤恳恳、任劳任怨做好工作。

2. 有较强的服务理念和服务意识，在激烈的市场竞争中，服务质量的高低决定了企业是否能够生存，市场竞争的核心实际上是服务的竞争。民航企业最关心的是旅客和货主，要想在市场竞争中赢得旅客，就必须提高服务意识和服务理念。

服务意识是经过训练后逐渐形成的。意识是一种思想，是一种自觉的行动，是不能用规则来保持的，它必须融化在每个空姐的人生观里，成为一种自觉的思想。

3. 有吃苦耐劳的精神。空姐在人们的眼中是在空中飞来飞去的令人羡慕的职业，但在实际工作中却承担了人们所想不到的辛苦，飞远程航线时差的不同，飞国内航线各种旅客的不同，工



作中遇到的困难和特殊情况随时都会发生，没有吃苦耐劳的精神，就承受不了工作的压力，做不好服务工作。

4. 热情开朗的性格。空姐的工作是一项与人直接打交道的工作，每天在飞机上要接触上千名旅客，所以她随时需要与旅客进行沟通，没有一个开朗的性格就无法胜任此项工作。

5. 刻苦学习业务知识。作为一名空姐，她在飞机上不仅仅是端茶送水，而是需要掌握许多的知识，比如，我们的航班今天是飞往美国，我们的空姐首先要掌握北京和美国的国家概况、人文地理、政治、经济，航线飞越的国家、城市、河流、山脉以及名胜古迹等。还要掌握飞机的设备、紧急情况的处置、飞行中的服务工作程序以及服务技巧等等。可以说，空姐上要懂天文地理、下要掌握各种服务技巧和服务理念，不但要有漂亮的外在美，也要有丰富的内在美。

6. 学会说话。语言本身代表每一个人的属性，一个人的成长环境会影响每个人的说话习惯，作为一名乘务员要学会说话的艺术。不同的服务语言往往会得出不同的服务结果。一名空姐要掌握不同的

说话技巧，如：
对老年旅客的说话技巧、对儿童旅客的说话技巧、对特殊旅客的说话技巧、对发脾气旅客的说话技巧、对重要旅客的说话技巧、对第一次乘





飞机的旅客的说话技巧、对航班不正常时服务的说话技巧。在我们的服务中，往往由于一句话，会给我们的服务工作带来不同的结果。一句动听的语言，会给航空公司带来很多回头客；也可能由于你一句难听的话，旅客会永远不再乘坐这家航空公司的飞机；他可能还会将他的遭遇告诉其他旅客，所以得罪了一名旅客可能相当于得罪十名或上百名旅客。例如，在一个航班上空姐为旅客提供正餐服务时，由于机上的正餐有两种热食供旅客选择，但供应到某位旅客时他所要的餐食品种刚好没有了，我们的空姐非常热心到头等舱找了一份餐送到这位旅客面前，说：“真对不起，刚好头等舱多余了一份餐我就给您送来了。”旅客一听，非常不高兴地说：“头等舱吃不了的给我吃？我也不吃。”由于不会说话，空姐的好心没有得到旅客的感谢，反而惹得旅客不高兴。如果我们的空姐这样说：“真对不起，您要的餐食刚好没有了，但请您放心我会尽量帮助您解决。”这时，你可到头等舱看看是否有多余的餐食能供旅客选用。拿到餐食后，再送到旅客面前时，你可这样说：“您看我将头等舱的餐食提供给您，希望您能喜欢，欢迎您下次再次乘坐我们航空公司的飞机，我一定首先请您选择我们的餐食品种，我将非常愿意为您服务。”同样的一份餐食，但不同的一句话，却带来了多么不同的结果。这就是说话的艺术，作为一名合格的空姐，说话真是太重要了。



第二章 空姐的专业化形象

空姐美丽、端庄、大方的外表给人们留下了她固定的形象特征，那么作为一名合格的空姐，怎样才能形成自己的形象特征呢？首先，空姐的专业化形象是在日常的生活中逐渐学习和养成的，不能指望上几天课，就会将自己培养成一名气质出众的空姐。学习礼仪的目的就是要树立和塑造空姐的形象，这包括外在和内在两个方面的内容，内在的包括素质的提高、心灵的美和丑。外在的提高包括仪容仪表、语言行为等。外在形象作为内在素质的体现，是以内在素质为基础的，所以只有加强自身的修养，才能做到“内慧外秀”，真正树立起空姐的形象。

一、航空礼仪

1. 礼仪的含义：从广义上讲，指的是一个时代的典章制度。从狭义上讲，指的是人们在社会交往中由于受到历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成，既为人们所认同，又为人们所遵守的行为准则和规范的总和。

2. 礼仪的特征：礼仪具有共同性、变动性、历史继承性和民族区域性等特征。

(1) 礼仪的共同性：礼仪是社会成员调节相互之间关系的行为规范，是应该遵守的人际交往的准则。俗话说：“无规矩



不成方圆。”

(2) 礼仪的变动性：我国是拥有几千年历史的文明古国，各朝各代都有一套行为规范。不同的历史阶段，有着特定的礼仪。我国古代社会女子缠足的三寸金莲，就是当时历史的产物，由于不适应现代社会的发展和审美观而被历史所淘汰。

(3) 礼仪的历史继承性：礼仪属于一定的文化范畴。一些符合人性基本需要的礼仪，具有超越时代和社会的适用性。孔子的“礼”作为一种制度，已烟消云散。但是他的关于礼仪的一些基本思想和规范却一直影响着炎黄子孙。如“礼之用，和为贵”，“责己严，待人宽”，“温、良、恭、俭、让”，“敬老爱幼”等思想和行为都被继承下来了。

(4) 礼仪的民族性和区域性：每个民族和地区都有自己特定的礼仪，这具体体现在民俗之中。如蒙古族、藏族多着长袍、裤、靴子。而藏族穿的长袍，镶有滚边，有领，下摆不开衩，内衬有领，长袖、短褂，习惯袒右肩。

每个地区又有着自己的文化历史和风俗习惯。如香港人过年喜欢说“恭喜发财”，但这句话到了新加坡就不受欢迎，人们认为有教唆收取不义之财的嫌疑。

总之，礼仪可以有效地展示施礼者和受礼者的教养、风度和魅力，它体现了一个人的知识水平和对他人与社会的尊重程度，是一个人的学识、修养和价值的外在表现。人们从一个人的行为规范就能准确地判断一个人的社会地位及工作环境。

3. 航空服务礼仪是一种行为规范，是指空姐在飞机上的服务工作中应遵守的行为规范，它具体是指空姐在客舱服务中的各服务环节，从在客舱迎接旅客登机、与旅客的沟通，到飞机飞行中的供餐、送饮料，为特殊旅客提供特殊服务等都有一整套空姐的行为规范。学习航空礼仪的意义在于：



- ①有助于提高空姐的个人素质；
- ②有助于对旅客的尊重；
- ③有助于提高航空公司的服务质量和水平；
- ④有助于塑造航空公司的整体形象；
- ⑤有助于提高企业的经济效益和社会效益。

作为一名空姐，首先要掌握航空服务的礼仪，才能做好服务工作。空姐是直接与旅客接触并为旅客服务的人，俗话说：“你不会有第二次机会来留下良好的第一印象。”这第一印象对空姐来说是至关重要的，一位旅客也许一生就乘坐一次飞机，你的第一印象将永远留在他的心里，所以掌握航空礼仪对一名合格的空姐来说是非常重要的。

4. 语言谈吐礼仪：俗话说“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”，可见语言使用是否得当，是否合乎礼仪，会产生迥然不同的效果。日常生活中，人们运用语言进行交谈、表达思想、沟通信息、交流感情，从而达到建立、调整、发展人际关系的目的。一个人的言谈是考察一个人人品的重要标志。

(1) 言谈的仪态。不论是作为言者还是听者，交谈时必须保持精神饱满，表情自然大方、和颜悦色，应目光温和，正视对方。

(2) 话题的选择。首先要选择对方感兴趣的话题，比如与航空有关的话题，飞机飞多高，我们航班飞过的航线地标，在飞行中需注意的问题等。

(3) 言者的表现。空姐在与旅客谈话时，语言表达应准确、语意完整、语声轻柔、语调亲切、语速适中。同时要照顾旅客的情绪和心情，不可自己滔滔不绝说个没完，也要给旅客留下说话的机会，做到互相的沟通。

(4) 做一名耐心的听众。在与旅客谈话中，要注意耐心听