



ZHIYE JIAOYU
HANGKONG ZHUANYE GUIHUA JIAOCAI

职业教育航空专业规划教材

航空服务口语交际与播音技巧

主编 魏全斌 刘桦 刘忠



职业教育航空专业教材编委会 编



四川出版集团
四川教育出版社

013022684

F560.9
11

ZHIYE JIAOYU
HANGKONG ZHUANYE GUIHUA JIAOCAI

职业教育航空专业规划教材

航空服务口语交际与播音技巧

职业教育航空专业教材编委会 编

主 编：魏全斌 刘 桦 刘 忠

执行主编：马 丽 张 力

副 主 编：卞鲁萍 蒋有明

编 写：马 丽 卞鲁萍 蒋有明 卢庆蓉

吴永红

图书馆

四川出版集团
四川教育出版社
· 成 都 ·



北航

C1631320

F560.9

11

488550810

图书在版编目 (CIP) 数据

航空服务口语交际与播音技巧 / 魏全斌等编. —成都:
四川教育出版社, 2008.8

职业教育航空专业规划教材

ISBN 978-7-5408-4959-7

I.航… II.魏… III.①民用航空-旅客运输-商业服
务-口语-职业教育-教材②民用航空-旅客运输-播音-语
言艺术-职业教育-教材 IV.F560.9 G222.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 116793 号

策 划 侯跃辉
责任编辑 林 立 刘 芳
封面设计 何一兵
版式设计 顾求实
责任校对 刘 江
责任印制 黄 萍
出版发行 四川出版集团 四川教育出版社
地 址 成都市槐树街2号
邮政编码 610031
网 址 www.chuanjiaoshe.com
印 刷 四川福润印务有限责任公司
制 作 四川胜翔数码印务设计有限公司
版 次 2008 年 8 月第 1 版
印 次 2011 年 2 月第 3 次印刷
成品规格 184mm×250mm
印 张 9.75
字 数 209 千
印 数 8001-11000 册
定 价 25.00 元

如发现印装质量问题, 请与本社调换。电话: (028) 86259359

营销电话: (028) 86259477 邮购电话: (028) 86259694

编辑部电话: (028) 86259381

编委会

魏全斌 刘 桦 刘 忠 马 丽 张 力
卞鲁萍 蒋有明 李问军 唐乙裴 王大勇
李 灵

前言

“十五”期间,我国的国民经济保持了持续快速的增长,伴随产业的重组,我国民航业进入了第二个高速发展期,逐步呈现出迅猛发展的趋势。根据中国民航总局的规划,“十一五”期间我国民航机队规模将大幅度的增大。许多国外航空公司开辟了中国航线,对中国航空服务人才的需求也在不断增加。这些因素都使民航专业人才的需求呈现上升趋势。中国民航迎来了前所未有的发展和机遇,但同时,中国民航业也面临着市场经济的严峻挑战和激烈竞争。在硬件技术差距越来越小的航空市场,市场的竞争也不再是单一的价格与技术的竞争,服务的竞争逐渐成为竞争的主要内容。航空服务成为决定航空企业服务质量与经济效益的一个极其重要的因素。只有拥有最完美服务的企业才是客户值得永远用行动和货币去支持的企业。只有让乘客满意,航空企业才能获得良好的发展。

民航业的快速、多样化发展,对航空服务人才的大量需求,使民航业人才培养的模式也从原来单一依靠民航系统院校培养,发展成为多层次的职业学校的培养模式。

为了贯彻“以就业为导向、以服务为宗旨”的职业教育办学方针,适应职业学校人才培养和素质教育的需要,同时适应职业学校课程设置要求,我们组织了一批在职业教育战线多年从事教学、研究工作的教师和行业的技术骨干编写了这套面向中等职业学校航空服务专业的教材。

民用航空作为一个高端的服务业,对航空服务人员的素质要求与日俱增。服务理念已由最初的“微笑服务”、“亲情服务”、“诚信服务”上升到“用心服务”、“个性化服务”和“特色服务”的高度。

在高标准服务要求下,航空服务中的口语交际能力和播音技巧作为提升航空服务人员素质和服务质量的重要因素,受到越来越多的关注。为此,我们组织编写了《航空服务口语交际与播音技巧》这本教材。针对口语交际在航空服务中的重要作用,对航空服务口语交际的原则和口语交际基本技巧进行了阐释。同时由浅入深地针对航空服务人员口语交际必备的普通话语音基础、空乘播音基本功、表达技巧等内容进行专项训练。更进一步针对航空服务的不同岗位口语交际的综合技能进行实践训练。

本书主要作为职业学校航空服务专业口语交际训练教材,该教材注重实训性,力求内容丰富多样,形式生动活泼,语言简洁明快。

本书编写人员均为多年从事航空服务专业教学的教师,对航空服务人员的服务心理、服务礼仪、服务技巧、从业要求非常熟悉,积累了较丰富的教学实践经验。各章编写人员分别是:第一章由卢庆蓉编写;第二章和第六章由吴永红编写;第三章和第四章由马丽编写;第五章由卞鲁萍编写。

全书在编写过程中,得到相关行业专家的指正,得到四川西南航空专修学院,成都航空旅游职业学校,成都礼仪职业中学、成都华夏旅游商务学校、成都经济技术学校、成都华盛

航空港职业学校的大力支持和指导,在此,谨向给予本书支持帮助的专家、同仁,致以衷心的感谢。编写中我们参考、采纳了国内外专家学者多种论文专著,在此我们一并对他们表示衷心的感谢。由于编写时间仓促,我们在参考引用某些文献时未能征得原作者的同意,原作者见书后,请与我们联系,以便我们寄奉稿酬或样书,并在重版时对书稿相关事项予以弥补。本书若有不足之处,恳请专业人士与读者批评指正。

编者

2008年6月

目 录

第一章 航空服务口语交际概述 / 1

第一节 航空服务的职业特点和素质要求	1
第二节 口语交际在航空服务中的重要作用	3
第三节 航空服务口语交际的原则	7
思考与练习	13

第二章 航空服务口语交际基本语言技巧篇 / 14

第一节 称呼与敬语	14
第二节 内容与修饰	16
第三节 观察与聆听	18
第四节 赞美与幽默	23
第五节 沟通与说服	28
第六节 拒绝的艺术	34
思考与练习	37

第三章 航空服务口语交际与播音普通话语音基础篇 / 39

第一节 声母发音训练	40
第二节 韵母发音训练	55
第三节 声调训练	65
第四节 语流音变训练	69
第五节 克服方言语调训练	78
思考与练习	80

第四章 空乘播音与表达技巧进阶篇 / 81

第一节 正确的用气发声基本功训练	81
第二节 语言表达技巧训练	90
第三节 空乘播音的内容要求	98
第四节 空乘业务内容播音训练	101
思考与练习	109

第五章 航空服务口语交际实践篇 / 111

第一节 客舱服务口语交际训练	112
----------------------	-----

第一章 航空服务口语交际概述

- 教学目的**
1. 了解航空服务的职业特点和素质要求；
 2. 明确口语交际在航空服务中的重要作用；
 3. 掌握航空服务口语交际的原则。

第一节 航空服务的职业特点和素质要求

一、航空服务的职业特点

我国民用航空事业自 20 世纪 70 年代以后发展很快,取得了骄人的业绩。航空服务的国际化、全球化趋势也越来越明显。民用航空事业是现代化运输业,具有高度的科学技术水平和严格的科学管理。在航空系统工作,除了学好有关的专业知识外,要求从业人员必须具备良好的职业道德、得体的形象与举止、丰富的文化底蕴和高超的服务技巧。特别是沟通协调能力和亲和力,更是从事这一工作的服务人员不可或缺的。

二、航空服务的素质要求

1. 强烈的服务理念和服务意识。

在民航系统工作,是许多人都梦寐以求的。但也不得不正视这样一个现实:这个充满了神秘色彩的职业,同样面临着巨大的就业压力。这个职业对从业人员的素质提出了更高的要求。具有强烈的服务理念和服务意识是对员工最起码的素质要求。

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乘客和货主,要想在市场竞争中赢得乘客,就必须提高服务意识和强化服务理念。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,它必须融化在每个服务人员的人生观里,成为一种自觉的思想。

2. 良好的思想品质。

良好的职业精神看似抽象,其实就蕴藏在航空服务人员对服务工作的那份深深的热爱中。

熟悉空中服务工作的人都知道,看似高雅、轻松的乘务工作实际是非常劳累和枯燥的工作,乘务员美丽恬静的外表后面是经过严格训练后的自我控制,所以如果没有建立在对乘务工作深刻理解基础上的热爱,就很难长久地保持对这份工作的激情和热情。

具体地说,对工作的热爱就是要甘于平凡,乐于助人——要能够从枯燥的安全检查中,认识到简单的动作对于千万计乘客生命和国家财产的重要性;从繁复累赘的端茶送水中感受到人性关怀的温暖;从日复一日的迎来送往中体会到人与人的尊重,从而真正

理解工作的意义。只有对工作的热爱,才能吸引乘务员积极探索服务工作的有关知识,激发他们的工作热情,克服工作中的各种困难。从这个意义上说,对服务工作本身的热爱是乘务员搞好优质服务的原动力。

爱心是对乘客的友善。服务是人际交往,优质服务是愉快的人际交往,是美好的情感在人与人之间的共鸣,而爱心是美好情感的基础。乘务员作为“空中服务”这种特殊人际交往过程的主动者,把握着服务氛围的主动权,空乘人员对乘客的爱心对于营造优质服务氛围非常重要。一个优秀的空中服务员,首先应该是一个与人为善、充满爱心的人,以爱心为基础的服务才是真诚的服务。

案例导入

在一次飞机起飞前,空姐小兰在客舱中协助乘客摆放行李。一位乘客请求小兰帮他放一下衣服,因为客舱里比较温暖,乘客想把羽绒服脱下来,但是他坐在靠窗的位置,旁边的乘客都已入座,所以不方便站起来。此外这位乘客还要了一杯水,因为他来晚了,所以一直在候机楼跑着办手续、过安检、登机,好不容易上了飞机感觉踏实了,但是喉咙却渴得发干。

此时小兰手里正拿着一个乘客的拉杆箱,暂时无法抽身帮他放衣服,于是很有礼貌地说:“先生,我把这个箱子安排好,马上来帮您放衣服。另外,为了您的安全请稍等片刻,平飞后,我立即给您送水过来,好吗?”

15分钟后,呼叫铃响了起来,这时飞机早就进入了平飞状态,小兰猛然意识到忘记给那位乘客放衣服、倒水了。于是她端上一杯水来到客舱,果然是那位乘客,她小心翼翼面带微笑地说:“先生,实在对不起,由于我的疏忽,现在还让您抱着衣服,真的非常抱歉。”

这位乘客抬起左手,指着手表说:“怎么回事,有你这样的服务吗?都过多久了!”小兰尽力解释,并小心将乘客的衣服叠好妥善放在行李架里,但这位乘客怎么都不肯原谅她。

接下来的飞行中,为了弥补自己的过失,每次去客舱服务时,小兰都特意走到这位乘客身边询问他是否需要水或别的什么帮助,如果目光相对,她脸上的笑容就更加温暖。然而那位乘客余怒未消,摆出一副不合作的样子,毫不理睬小兰。

临到目的地时,小兰再次来到那位乘客身边,从行李架里取出衣服递给他,仍然面带微笑地说:“先生,请允许我再次向您道歉,我欣然接受您的批评,对给您的旅途带来的不愉快,我表示真诚的歉意。”

后来在民航资源网上,我们看到了那位乘客的感谢信。其中有一段话是这样的:“微笑是最为珍贵的服务。心情愉快时绽放微笑很容易,但是在我已经生气且拒绝多次服务时,乘务员小姐依然还在微笑。只有在内心说服自己,并以乘客的利益为重时,她才能够如此微笑,并最终用16次真诚的微笑化解了我的愤怒。微笑其实是最宝贵又无须成本的服务,就如拂面的春风给乘客带去愉快的乘机感受,并拂去愤怒的阴影。以后,我仍然会选择乘坐该公司的航班,我将是她永远忠实的乘客。”

3. 高超的服务技能

服务技能和技巧只有在具有服务意识的基础上才能够有效,有了服务意识,危机总会得到避免或合理控制;只有“服务意识+服务技能+服务技巧”的民航服务才能够实现乘客满意和真正意义上的民航和谐。

人人羡慕的空姐,她们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。

4. 全面的综合素质

良好的沟通来自丰富的内涵和良好的素质。作为一名航空服务人员，应该掌握各种机型的特点、紧急处置、医学救护、地理常识、风土人情、社交礼仪、心理学、航空机械常识、民法等知识，尤其是熟练掌握不同的语言，灵活运用语言技巧非常重要。航空服务人员在把知识和智慧传递给乘客的同时，也向他们展示自己的魅力，乘客们会认同、熟知并记住这份与众不同的魅力的。

空乘工作是集服务员、播音员、导游、安全员、厨师、民航形象代言人等多种职能于一体的特殊职业，要求从业人员具备多种能力，既要“出得厅堂”，又要“入得厨房”。

小故事

细微之处见爱心

一天，正在××机场候机楼入境大厅担任台外检查任务的该站三队女民警小彭突然听到乘客人群中传来阵阵婴儿哭声，她赶紧循声走上前去，只见一位年轻的母亲正哄着怀中只有几个月大的婴儿，用尽了许多办法，就是不见效，孩子已经是哭得上气不接下气了，孩子母亲却又因晕机全身乏力。同样是母亲的小彭心

疼不已，于是马上唤来民警小董一起优先为母女俩办理入境边防检查手续，将她们搀扶进休息室，用孩子母亲带来的奶粉迅速为孩子冲泡了一瓶牛奶。当婴儿吸吮上牛奶的刹那间，哭声停止了，还一个劲地冲着喂他牛奶的小彭笑。孩子的母亲动情地说：“机场的警察真细心，就像我们的亲人一样和蔼可亲，太谢谢你们了”。

第二节 口语交际在航空服务中的重要作用

一、什么是口语交际？

古人云：一言而知其贤愚。一个人的文化知识底蕴、思想品德素养等方面都会在与别人的交流中悄悄流露。因此口语交际是人们思想感情的流露，是知识渊博的反映，也是事业成功的阶梯。它成为现代社会人们驾驭生活、改善人生、追求事业成功的一项必修课。

小资料

卡耐基说过，一个人的成功有15%取决于知识和技能，85%取决于沟通。

好口才不是人生来就具有的，是需要经过后天的努力培养出来的。

口语交际是在特定环境里产生的言语活动。口语交际的核心是“交际”，就是运用

口语传递信息、表达思想感情的能力。这种能力体现在口头语言的表达能力、思维的应变能力,以及接触无声语言(体态)的能力。口语交际是一个人综合素质的体现,是凭借听、说进行交流、沟通,传递信息、联络感情、处理问题,而不是简单的开口说话。

现在各个航空公司都将优质服务作为竞争砝码,在服务的形式和内容上不断推陈出新。很多公司都在飞机起飞前,增加了乘务员向头等舱客人进行自我介绍这个项目,内容包括代表公司向乘客表示欢迎、简短的自我介绍、希望为乘客提供优质服务的愿望等等,这么做既是为了拉近与乘客的距离,让客人对当班的空乘人员有所了解,同时对空乘人员也是一种责任和压力,因为被正式而隆重地介绍给客人了,在服务上就更不能马虎,要精益求精了。向乘客作自我介绍,其实就是一次小型演讲,虽然时间不长,但所要表达的意思却很紧凑丰富,虽然听众只有一个,但面对面近距离的表达更加需要表情、语言和举止的良好配合。

因此必须明确一个观点——什么人需要演讲。常常有人说:“我只是一个普通的职员,几乎没什么机会去当众演讲,所以演讲对于我而言是一个多余的技能。”演讲不是一个狭义的定义,它的规模可大可小,形式也多种多样。比如有新同事加入公司,在他第一次迈进办公室时,所给予的欢迎就是演讲。在飞行准备会上作为乘务长会说:“××,你好,我是李雅新,欢迎你加入我们的团队。今后你有什么问题或是不明白的事情可随时问我,希望我们此次配合愉快。”这就是一个小小的欢迎演讲,每个人都需要了解 and 掌握一些演讲的技能,也就是要训练自己的口头交际能力。

小技巧

如何提高演讲能力。

第一,要有充足的准备。只有准备充分的人,才能够坦然自信地进行演讲。如果在演讲过程中,一直考虑下一句该说什么或者什么地方加个手势更有说服力,这样的演讲注定是机械而乏味的。演讲前充分的准备是临场从容淡定的基础。

第二,拥有自信。想打动别人先打动自己,相信自己的观点和能力,一样的观点在不一样人的嘴里说出,可能会产生迥然不同的效果。

案例导入

一次,航班在飞越长城的时候,恰巧从左边的舷窗可以看到。一个外国乘客惊喜地问乘务员:“这是长城吗?”这个乘务员犹豫了一下,向窗外看了一眼说:“好像是吧。”随后又自言自语道:“就是长城吧。”乘客不高兴了,他觉得乘务员的业务不够熟练。旁边另一位乘务员见此情景,向外看了一眼说:“先生,这

就是长城,只是由于现在的飞行高度比较高,看得不是特别清晰。但是很幸运啊,虽然这条航线会飞越长城,但是由于天气原因很少看到,今天很巧,一会儿您还能看到燕山呢。”外国乘客一下子就高兴了。

一样的内容,自信的乘务员让乘客信赖,不自信的乘务员险些被乘客投诉。

第三,说具有感染力的语言。简洁能够使演讲被持续关注,长篇大论、过分华丽、

追求修辞往往不适合口语的表达。内容要言简意赅，每句话尽量简单、短小，过长的语句很难被耳朵一下子采集吸收，表达要便于听众对信息的搜集整理。

第四，选择一个好的开场白。精彩的开场白如同衣服上画龙点睛的一枚胸针，很容易将人一下子吸引过去。你可以选择提纲式开场白，简单的自我介绍后，将自己讲话的主题扼要介绍，使听众有一个大致了解，之后才可能对内容感兴趣；或者用几个小问题作为开场白，引起听众的好奇心，使他们跟随讲话者的节奏抽丝剥茧获得答案，有一种参与的热情；还可以根据场上气氛，即兴发挥一段开场白，内容可以与天气、环境或是听众有关，这样使听众有一种亲近感，自然也就认真听下去。当然利用一个与讲话内容或会场气氛有关的故事、格言、笑话作为开场白，也不失为一个好办法。

第五，多使用一些主动句式。主动句式具有很强的感染力，比如飞机延误时，乘客不断询问几时能够起飞，你要说“我们很快就会起飞。”把自己与乘客融为一个群体，会很容易得到乘客认同。但是如果说“飞机很快就会起飞。”所表达的意思虽然一样，乘客也会将信将疑，他会觉得乘务员没有急事当然不会着急，此刻焦急的只有乘客。

第六，控制语气、音量和语速。音量要控制在听众愿意凝神倾听的程度，过高的声音反而会成为噪音。当然掌握好语气和语速也很重要。语气代表了态度，尊重听众才是一个好的演讲者；速度不宜过快，因为从耳朵倾听到大脑吸收需要一个过程，要留思考的时间给听众。

好的演讲者，不是与生俱来的，是不断地练习总结，对知识不断地学习和储备，对自己始终有严格要求和明确目标的人。

二、口语交际在航空服务中的重要作用

1. 口语交际是个体素质的体现

案例导入

在一次电影颁奖晚会上，主持人要扮演《焦裕禄》获奖的李雪健说几句话。

李雪健说：“所有的鲜花和荣誉，都给了

傻小子李雪健；而所有的苦和累，都给了焦书记……”李雪健的发言，谦虚得体，赢得了满场的掌声。

“良言一句三冬暖，恶言一句六月寒。”话不在多，而在于得体。说得体的话，不仅能达到你说话的目的，让乘客听明白，更重要的是能显示说话人的素质和修养。

案例导入

一次，由于飞机的机械故障，航班延误了三个小时。乘客在登机时都充满了抱怨，我在舱门处一遍遍对乘客们说着欢迎和表示道歉的话。在这个时候，我不会再像往常那样单纯地问候客人“你好”，因为这种简单而机械的语

言，通常会遭到旅客的抱怨——“好什么好，我一点都没感觉好”……因此，我是这样说的。

“下午好，很抱歉让您久等了！”

“飞机延误，给您添麻烦了！”

“下午好，大家辛苦了，真抱歉！”

这样主动道歉, 既会平息乘客本来愤怒的情绪, 也能在某种程度上得到乘客的同情和谅解。但同时有一点是我每一次问候都会格外注意的, 即对待相邻的三位乘客, 我不会使用相同的问候, 而是尽可能变化问候内容, 让每一位乘客都感觉到我对他的重视。

2. 口语交际是交流能力的体现

小资料

著名美学家朱光潜说: 话说得好就会如实地传情达意, 使听者感到舒服, 产生美感。这样的说话, 就成了艺术。

在具体的服务过程中, 面对形形色色的乘客, 面对他们提出的不同问题, 一定要选择最恰当的词语, 才能准确地表达自己的思想感情。随着人们工作和生活节奏的加快, 要求人们的口语必须言简意赅, 才能提高工作效率; 服务人员与乘客之间的沟通交流, 即是情感交流的过程, 也是信息传递的过程, 要求服务人员说话要清楚、准确、简明、规范, 才能对人际交往起到协调、润滑的作用。

案例导入

有一次, 因为雷雨天气, 航班延误了。一位乘客指着一位年轻的乘务员大声斥责道: “你们说不飞就不飞, 太不尊重乘客了! 如果没有急事谁会坐飞机? 不就是图快吗。连这个都做不到, 你们还能干什么? 我的急事被你们的飞机延误了, 接下来的航班我也赶不上了, 这个损失谁来负责? 我要索赔! 我要告你们!”

那位年轻乘务员面孔急得微微潮红, 支支吾吾地解释说: “先生……您误会了, 不是我们……不想飞, 是因为天气不好……” 不容她说什么, 这个乘客挥手示意她走开, 那动作就像驱赶一只苍蝇。

这时候, 一位年长一些的乘务员快步走过来, 她是乘务长。那个乘客还在发着牢骚。乘务长微微倾身, 保持良好的与乘客交流的45度角, 耐心地倾听, 并不急于插话。因为她知道, 乘客心中有愤怒, 不发泄完心中就会不舒服。认真地倾听就是争取一个同盟者的姿态, 尽量使他感觉舒服。如果你没有冷淡和不耐烦, 也不与之争论, 乘客就减少不安和敌视。

果然, 乘务长的姿态使得乘客渐渐平静下来。接着乘务员做了诚恳的道歉: “先生, 对此我表示十分真诚的歉意, 飞机不能按时起飞

给您造成了很多不便。但我和您一样把安全放在了首位, 现在航路上有雷雨, 暂时不能起飞, 一旦天气有所好转, 我们会积极与机长联系, 一有消息我会马上通知您。我和您的心情其实是一样的, 非常希望能够尽快起飞。”

这位乘客的脸色有所缓和, 情绪也不再那么激动, 他有点无奈地说: “我只希望能够早些起飞。” 然后就闭上了眼睛, 再也不愿多说一句话了。

大概半个小时后, 飞机还是无法正常起飞, 乘务员将这个情况报告给了乘务长。

乘务长拿了一杯水, 并用热的湿毛巾折了一朵毛巾花, 放在另一个一次性纸杯里, 端了一个小托盘, 来到那位乘客面前: “先生, 打扰您了, 天气比较热, 请喝杯水吧。这是毛巾, 您擦擦手。” 她亲切而温和地说, 言语温暖, 不卑不亢。乘客把毛巾拿在手里, 热乎乎的毛巾让他感觉很舒服也很意外。

“先生, 飞机暂时还不能起飞, 但机长正在联络, 也许很快就有消息。今天很多航班都延误了, 也许您的下一班机也会延误。一会儿, 飞机一落地, 我就来接您, 您第一个下飞机, 我陪您一起去办手续, 好吗?”

这番话让乘客觉得自己无法再抱怨了，因为乘务长已经竭尽所能为他考虑得很周到了，况且乘务长也决定不了飞机的起飞。于是他说：“好的，谢谢您！”并且微笑了一下。

其实一个乘务长能做到和承诺的东西十分

有限，当然这个乘客最后也并不需要乘务长陪他去办手续，但乘务长良好的个人素质已透过语言完全传达给乘客，并且迅速抹去了乘客的不快。

3. 口语交际是优质服务的体现

在航空服务工作中，形形色色的客人都会遇到。要学会用善良宽厚的目光去体察别人，就总能在对方身上发现闪光点。在服务中，要尊重、接受和赞美乘客，这几个词说起来十分简单，要真正做好却不容易。有的人三言两语，就能让人心生喜欢，你会觉得他的笑容，说话时的手势和举止，总是透着一股说不出的吸引力。其实这样的人无一不具有真诚的交谈品质，他们的这种尊重与诚恳的态度，通过言谈举止传达过来，使你最终被打动。世间许多事情莫不如此，态度比技巧有时更为重要，服务态度正确了，自然会得到与之相对应的结果。

案例导入

乘客终于登机完毕，我走进客舱正在协助乘客就座，这时候一个声音突然在背后响起：“乘务长，我是你们航空公司的金卡会员，今天飞机延误了足足三个小时，居然没有任何服务安排，连椅子都不够。我很不满意，我要求你给我升舱，从普通舱升到头等舱！”

这是一件很棘手的事，作为一名乘务长，我没有权利让任何一位普通舱客人免费升至头等舱，况且任何一位乘客的位置变更，都可能影响飞机起飞时的配载平衡，所以我几乎无计可施。这名乘客还在不停地抱怨，我一直在旁边认真地倾听，不时点头认可他的遭遇，直到他讲完。

“先生，对于我们在延误时不尽如人意的

服务，我表示诚恳的歉意，并愿意尽力改正。现在我还不能确定头等舱是否客满，所以没办法为您妥当安排，您看这样好不好，我帮您把座位换到普通舱的第一排，那里比较宽敞，现在我就帮您拿行李，好吗？”

乘客欣然答应，并且再也没有提出任何要求，我帮他拎着行李放到普通舱第一排，然后再次向他表达歉意。

这件事，我很快就忘记了。之后有一天，在与民航有关的某个网站上，我看到了他的感谢信，感谢我对他抱怨、牢骚和强硬态度的容忍，并且非常尊重他，帮他调换了座位。他清楚地记着我的名字，而我只是耐心地听了他的抱怨，对他提出的要求给予答复，仅此而已。

第三节 航空服务口语交际的原则

一、口语交际的基本要求：

1. 要有真情实感。

在口语交际过程中要有真情实感。“感人心者，莫先乎情”，“情肺腑出，方能入肺

腑”，“通情才能达理”。在具体的服务过程中，航空服务人员讲话一定要充满自己的感情，因为说话人的感情往往影响着听话人的理解和接受，从而影响着说话的效果。

服务是人际交往，优质服务是愉快的人际交往，是美好的情感在人与人之间的共鸣。航空服务员作为“空中服务”这种特殊人际交往过程的主动者，把握着服务氛围的主动权，航空服务员对乘客的爱心、真诚，对于营造优质服务氛围非常重要。作为航空服务人员不能只依靠技能、技巧来服务，还应该对服务对象有真情实感。能想乘客所想，急乘客所急，这样才能为航空公司留住乘客。

2. 要恰到好处。

服务的过程，也就是满足乘客需求并与乘客进行顺利沟通的过程，不是演讲也不是讲课。服务人员在服务中只要能清楚、亲切、准确地表达出自己的意思就可以了，不宜说过多的话语，主要是让乘客多说话，让他们能在这里得到尊重，得到放松，释放自己的心理压力，尽可能地表达出自己的消费意愿。

航空服务人员和乘客的关系是一种特殊的人际关系。从“乘客”这个特殊的身份来看，他的言行只需遵循法律、法规，而航空服务人员除了必须对法律负责任之外，还要向公司条规、职业道德、社会公德、甚至乘客的感受负责任，因此这种人际关系没有“公平”可言。乘客作为相对的“自由人”，可以在法律规章允许的范围内、在自己的道德认知水平上提出自己的需求，宣泄个人的情绪，这些需求和情绪完全可能超出普通人的心理承受范围，给别人带来伤害，而作为服务人员却必须能够包容这一般人难以理解的言行，要具有超过普通人对伤害的接受度。无论乘客怎样对待你，你的言语都必须得做到恰到好处。

案例导入

一次，一位年轻的乘务员不小心把水洒在了乘客的身上，乘客脸色马上变得阴沉。乘务员很慌张，手忙脚乱地想给乘客擦拭一下，又唯恐遭到乘客呵斥，只是干巴巴地道歉：“先生，对不起。”结果乘客更加生气了。这时候，另外一名乘务员看到后，马上过来俯身说：“先生，真对不起，把您的衣服弄脏了，都是我们工作的失误，我先帮您擦一下可以吗？”之后，她回头对惹祸的小乘务员说：“你去帮我拿张热毛巾，好吗？”小乘务员如释重负转身

离去。而这时乘客的脸色略微好转，毕竟他不能对着一个代人受过的乘务员发脾气。他也明白眼前这个殷勤的乘务员并无过错，而是要替她的同事解决问题。乘务长得知此事后，在乘客下飞机时没有像从前一样和乘客道别，而是在看到这位乘客时鞠躬说：“很抱歉，今天给您的旅途添麻烦了。”乘客笑着说：“没事，已经擦干净了，谢谢。”一件看上去很棘手的事情，就这样圆满解决了。

3. 有声服务。

没有声音的服务，是缺乏热情与没有魅力的。服务过程中不能只有鞠躬、点头，没有问候；不能只有手势，没有语言的配合。在口语交际中，有声语言起主要作用，体态语起辅助作用。

飞机作为一种快捷、安全的交通工具，已被越来越多的人所接受，而乘客也对现在

的航空服务提出了越来越高的要求。作为航空服务人员,在服务过程中既要有问候,又要有手势,还要有语言的配合,并且要讲求语言的技巧。针对不同的服务对象和不同的服务环境,声音既不能太大,也不能太小,态度要温和,口气要热情。

- (1) 乘客来时有欢迎声。
- (2) 乘客离开时有道别声。
- (3) 乘客表扬时有致谢声。
- (4) 乘客欠安或者遇见客人的时候,有问候声。
- (5) 服务不周有道歉声。
- (6) 服务之前有提醒声。
- (7) 乘客呼唤时有回应声。

语言,是人们之间沟通的桥梁,是人与人之间心灵的表达,温馨和蔼的语言会给人以亲切感。航空服务人员面对乘客,最好能做到“有声服务”,多询问,多与乘客交流,多交代一下注意事项,多说些温情体贴话,这样才会获得乘客的认同。

案例导入

在某航班上,一位年轻的母亲面对自己顽皮的3岁儿子已无可奈何。乘务员走过去对着大汗淋漓的母亲说:“您别着急,孩子可能是由于长时间待在这个环境中,有点烦躁感,让我带他一会吧。”乘务员把小男孩抱到服务间里,换了一个环境,小男孩果然安静了许多。眼睛不停地看着各种新奇的东西,趁他不注

意,乘务员从服务车里拿出一个毛茸茸的玩具,对他说:“你看,阿姨会变魔术!”看到玩具,他咯咯地笑了。那位母亲听到笑声,走过来问乘务员:“你怎么这么会逗孩子?”乘务员说:“我的女儿也有这么大了,看到您的儿子这么活泼,让我想起女儿,这让我很开心。”那位母亲由衷地笑了。

4. 轻声服务

传统服务是吆喝服务,现代服务讲究轻声细语,为客人保留一片宁静的天地,不能人为地增加嘈杂声音,影响到乘客的享受与休息。乘客乘坐飞机的价格要高于火车和客运汽车等交通工具,飞机的便捷性和舒适性也是乘客自身价值的体现,所以我们的服务也应该体现出优质服务。

小资料

服务中的三轻:说话轻、走路轻、操作轻。

案例导入

一次在韩国的航班上,一位乘客在等洗手间的时候,顺便坐到了乘务员的位置上,只见一位空姐笑容满面地过来,弯下腰,轻轻地像耳语一样在乘客旁边说:“这个位置是专供乘

务员坐的,因为这个地方靠近紧急出口。”空姐的话语温文尔雅却又诚恳沉稳,由于沟通得体,不仅没有使乘客尴尬,反而使其心悦诚服地起身离开。