



民航服务、 沟通与 危机管理

陈淑君 | 著
栾笑天

民航服务、沟通与危机管理

陈淑君 栾笑天 著

重庆大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

民航服务、沟通与危机管理 / 陈淑君, 栾笑天著. --
重庆: 重庆大学出版社, 2017.6
ISBN 978-7-5689-0543-5

I. ①民… II. ①陈… ②栾… III. ①民航运输 -
商业服务 IV. ①F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 108936 号

民航服务、沟通与危机管理

minhang fuwu goutong yu weijiguanli

陈淑君 栾笑天 著

责任编辑: 李佳熙

责任校对: 秦巴达

书本设计: 刘伟

重庆大学出版社出版发行

出版人: 易树平

社址: (401331) 重庆市沙坪坝区大学城西路 21 号

网址: <http://www.cqup.com.cn>

邮箱: fxk@cqup.com.cn (营销中心)

全国新华书店经销

印刷: 北京新华印刷有限公司

开本: 890mm×1240mm 1/32 印张: 7.375 字数: 151 千字

2017 年 6 月第 1 版 2017 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5689-0543-5 定价: 39.00 元

本书如有印刷、装订等质量问题, 本社负责调换

版权所有, 请勿擅自翻印和用本书制作各类出版物及配套用书, 违者必究

出版前言

民航是一个科技密集型的现代化运输行业，安全是其运行的第一要素；然而仅有安全还不能完全体现这一行业的先进性和优势，优质高效的服务是占据更广泛市场空间的必要条件。2016年冯正霖局长在民航工作会上指出：“民航都要坚持‘飞行安全、廉政安全、真情服务’三个底线，努力做好各项工作。”冯局长认为，真情服务是民航作为服务行业的本质要求，是全心全意为人民服务宗旨的根本体现，是坚持飞行安全、廉政安全的出发点和终极目标。这既是新一代民航管理部门落实“人民航空为人民”的需要，更是民航行业各级、各部门“全心全意为人民服务”的具体体现。

民航提供给消费者的产品就是服务，它是影响消费者满意程度的重要因素。旅客对民航服务是有期望值的，如果得不到他所期望或更好的服务，他会感觉失望甚至放弃，同时，这种体验转会影响更多旅客对民航企业的看法。因此，服务质量的高低和服务意识的强弱直接影响民航企业的生存地位与发展前景。

《民航服务、沟通与危机管理》一书，是我近年学习研究成果和对民航运输企业服务人员进行培训的经验总结。书中结合案例深

入浅出地阐述了服务的本质与规范，与旅客沟通的原则与技巧以及不正常航班危机管理等一些重要而具有创新意义的课题，立论鲜明、分析透彻、文字平实，既适合对服务在一线的广大民航员工进行职业培训之用，也便于服务人员自学阅读，还能使我们的管理者从中有所领悟，了解到一些管理与沟通的方式和技巧。

希望本书的改版能给民航补上“服务品质”这块短板，实现社会满意、人民满意的民航行业发展战略，使民航更好地服务于国家的发展战略，更好地满足广大人民群众的需求；希望更多的民航从业人员拥有“真情服务”的意识，为我国早日跨入民航强国作出自己的贡献。

2016年9月28日

目 录

第一部分 服务	0 0 1
第一章 服务概述	0 0 2
第一节 服务意识	0 0 2
第二节 服务	0 0 8
第二章 服务的本质	0 1 2
第一节 服从	0 1 2
第二节 服侍	0 2 1
第三章 服务规范	0 2 8
第一节 服务仪态	0 2 8
第二节 服务语言	0 4 2
第三节 服务仪容	0 4 4
第四节 服务效率	0 4 9
第五节 敬人“三A”	0 5 9

第四章 民航服务	0 6 7
第一节 民航服务概念	0 6 7
第二节 民航服务原则	0 6 9
第三节 民航员工职业道德	0 7 4
第四节 民航内部服务关系	0 8 2
第二部分 有效沟通	0 8 9
第五章 有效沟通的基本知识	0 9 0
第一节 有效沟通的益处	0 9 0
第二节 有效沟通	0 9 2
第三节 权变沟通	1 0 4
第六章 特殊旅客沟通	1 1 5
第一节 投诉旅客沟通	1 1 5
第二节 两舱旅客沟通	1 2 3

第七章 内部沟通	1 2 6
第一节 内部沟通基本知识	1 2 7
第二节 上行沟通	1 3 2
第三节 下行沟通	1 3 6
第四节 冲突管理	1 4 3
第三部分 危机管理	1 5 1
第八章 危机管理	1 5 2
第一节 危机意识	1 5 2
第二节 危机管理	1 5 9
第九章 不正常航班危机管理	1 8 0
第一节 不正常航班危机公关	1 8 0
第二节 媒体协调与危机公关	2 0 1

第十章 个人危机管理	2 0 7
第一节 职场表现	2 0 7
第二节 个人危机管理	2 1 4
附录	2 2 0
附件一：常见的服务忌语	2 2 0
附件二：航班延误“广播词”	2 2 3
参考文献	2 2 4

第一部分

服
务

Service

第一章 服务概述

服务首先要有服务意识!

第一节 服务意识

一、服务意识的概念

意识,是指人的头脑对于客观事物、事件的反映,是感觉、思维等各种心理过程的总和,其中的思维是人类特有的反映现实的高级形式。服务意识,是指企业全体员工在同与一切企业利益相关的人或企业的交往中所体现的为其提供热情、周到、主动服务的欲望和意识;即自觉主动做好服务工作的一种观念和愿望,它是发自服务人员内心的本能。这种本能和习惯排除了服务结果必将受到的奖惩因素、服务组织的相关制度约束和服务岗位的职责要求等的影响,人们依然会有努力做好每一件事情的愿望。这样的愿望的表现形式是:领导在与不在一个样,旅客表扬不表扬一个样,制度约束

不约束一个样。

二、服务意识的内涵

具有服务意识的人，能够把自身利益的实现建立在服务别人的基础之上，能够把利己和利他行为有机协调起来，常常表现出“以别人为中心”的倾向。因为他们知道，只有首先以别人为中心，服务别人，才能体现出自己存在的价值，才能得到别人对自己的服务。服务意识也是以别人为中心的意识。拥有服务意识的人，常常会站在别人的立场上，急别人之所急，想别人之所想；为了别人满意，不惜自我谦让、妥协甚至奉献、牺牲。服务意识有强烈与淡漠之分，有主动与被动之分。这是认识程度的问题，认识深刻就会有强烈的服务意识；有了强烈展现个人才华、体现人生价值的愿望，就会有强烈的服务意识；有了以公司为家、热爱集体、无私奉献的风格和精神，就会有强烈的服务意识。

服务意识的内涵是：

- 1.它是发自服务人员内心的；
- 2.它是服务人员的一种本能和习惯；
- 3.它是可以通过培养、教育训练形成的。

案例：

航班延误 服务不延

由于上海浦东国际机场流量管制的原因，我们航班起飞的时间大约延迟了一小时。飞机上有不少旅客需要到香港转机到其他国家去，所以他们都非常焦急，担心能否赶

上转机航班。

我们通过机上广播以及与旅客直接对话以安抚那些急躁的旅客。并把他们转机的资料都交给机长，机长以电报形式通知香港机场的地勤人员，希望地勤早作准备，提前启动部分程序，以便飞机到港以后，可以压缩办理转机手续的时间。

幸运的是，大约延误了一个小时后，机长获得上海浦东国际机场控制塔指示，我们的飞机能够启程前往香港了。接到通知以后，我们立即通过飞机广播将控制塔的最新信息通知旅客。旅客得到能启程前往香港的信息后，都十分欣喜。最后，需要转机的旅客全数及时地赶上了各自转机的航班。

案例来源：香港航空《年轻的力量》乘务长Ivana

航班延误，服务不延。通过机长、乘务员、地勤人员同心协力地处理延机问题，成功解决了旅客的转机困难。旅客的欣喜和感激之情溢于言表。具有良好服务意识的员工，他们能够主动站到旅客的角度，感同身受地了解旅客的心情，提前解决旅客所担心的问题。

然而，现实中的某些一线服务人员却经常把不能帮助旅客解决问题归咎于各种各样的原因。“对不起，这是机场的问题，与我们航空公司没关系”“不好意思，我的系统显示不出您的信息”“这个要求是公司规定，我也没有办法帮您……”

但是，回想因为航空管制而使飞机延误，机长为了旅客能按时乘坐转机航班，而做出的努力，直到最后圆满地解决了旅客的问题……当某些一线员工为自己的不作为找理由时，还有什么困难比航空管制不能令飞机准点起飞还难以克服的？

其实，在旅客所面临的问题与问题的解决之间，间隔着的是能否想尽一切办法去解决旅客问题的决心。

即使退一步讲，就算故事中需要转机的旅客不能按时赶上航班，当他们看到机组人员和地勤人员为帮助他们而想各种办法，尽最大努力去解决问题时，这些旅客也会表示理解和接受。

如果服务人员能够真诚对待旅客，就会想尽一切办法，不计得失地去服务旅客，解决旅客面临的问题。真诚服务的结果往往能够换回旅客发自内心的认可。不仅认可为其提供服务的员工，也会认可为其提供服务的公司。

三、现代服务意识

现代服务意识包括：

1.主动服务意识。主动服务、主动沟通，在旅客尚未表明需要之前抢先提供服务。

2.先做好服务工作，解决旅客的实际问题。规定、报酬和责任，应该放在服务之后来解决。

3.为旅客服务的目标是让旅客满意。

4.信守服务承诺，用心服务并乐于为别人服务，并给他们带来欢乐！

专家提示：

一个人的服务意识有多少，就会得到多少回报。如果他一点服务意识都没有，或是一点也不肯付出，工作散漫，以自我为中心，甚至孤傲自大，任何一个企业都是不会把这样一个“毫无服务意识”的员工留在企业里的。

案例：

我多事了？

一件小事，这次乘机我选择了一个后舱安全门处靠窗的座位，午餐时忽然想到一个有关工作的问题，故匆忙吃完，想空出桌子工作。当我端着餐盘往过道走时，恰有一位空乘与我擦肩而过，不幸的是我看到了她，她没有看到我……我即自行送餐盘往后走，又遇到一位空乘手拿物件迎面而来，我请她先收一下，答曰：请等一下，待她先将手中的东西送给需要的旅客。而她刚刚挤过一架送饮料的服务车，她的另一只手是空着的，服务车的两端又各有一位空乘，我和服务车远端空乘之间的总距离不到2.5米。尽管那位女孩当时面带微笑，我能够领悟到她当时心里的一个字——“烦”！我确实“多事”了一点。但如果当时立即达到“目的”，或是听到“请问……，……如果不是非常着急的话，我们很快回来收（或我很快回来）……”那她当时的服务意识就真正端正了。

案例来源：旅客自述

点评：

尽管服务人员使用了敬语，又面带微笑。但在旅客要求她收餐盘的时候（她的另一只手是空着的），她却微笑着礼貌地拒绝了。让旅客领悟到了乘务员心中的“烦”字，这就说明了我们服务的失败，我们服务培训的失败。

思考：

如果旅客的要求与公司规定的服务程序发生冲突，我们应该怎么办？

服务意识是服务人员提供令旅客满意服务的前提，我们民航的许多企业长期以来只重视服务上岗前的技能和服务技巧的培训，而忽略服务意识的培训。所以，经常会有本案例类似的情况出现，从服务程序和服务技巧上来说无可挑剔的服务，可旅客却依然不满，甚至会投诉。

“向旅客提供的服务，也就是给自己的未来多增加了一点机会，堆积起来就是一个大机会。”换一句更通俗的话——我们不是为别人工作，而是在为自己工作。为自己工作：从浅里讲，我们是在靠工作给自己挣钱；从深一些理解，我们的努力终会有回报，几分耕耘几分收获。

积极、主动、用心地为旅客服务，为我们的未来服务，这是我们必须倡导的最基本的服务意识。

故事：

三个砌墙工人在砌墙。有人问其中一个工人：“你在

做什么?”这个工人没好气地说：“没看见吗?我在砌墙!”

这个人转身问第二个人：“你在做什么?”第二个人说：“我在建一栋漂亮的大楼!”

他又问第三个人，第三个人嘴里哼着小调，欢快地说：“我在建一座美丽的城市!”

本故事说明：_____

第二节 服 务

一、服务的概念

在《现代汉语词典》中，对服务有这样的解释：“服”，担任（职务）；承担（义务或刑法）；承认；服从；使信服。“务”，事情、事务；从事、致力。“服务”就是为集体（或别人）的利益或为某种事业而工作；“服务行业”就是为人服务，使人生活上得到某些方便的行业。

根据《现代汉语词典》的解释，可以这样来定义服务：

服务是指为他人做事，并使他人从中受益的一种有偿或无偿的活动。不以实物形式而以提供活劳动的形式满足他人某种特殊需求。

按照这一概念，服务的核心是旅客受益，旅客通过服务者提供的服务得到他想获得的收益，得体的服务礼仪只是服务的外显形