



KONGCHENG

空乘礼仪教程

KONGCHENG
LIYI
JIAOCHENG

李永◎编著



中国民航出版社

空乘礼仪教程

李永 编著

中国民航出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

空乘礼仪教程/李永编著. —北京: 中国民航出版社,
2003.6

ISBN 7-80110-484-6

I. 空…

II. 李…

III. 民用航空-乘务人员-礼仪-教材

IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 047579 号

空乘礼仪教程

李 永 编著

出版	中国民航出版社 (010) 64290477
社址	北京市朝阳区光熙门北里甲 31 号楼 (100028)
排版	中国民航出版社照排室
印刷	北京华正印刷有限公司
发行	中国民航出版社 新华书店
开本	850 × 1168 1/32
印张	6.5
字数	150 千字
版本	2003 年 7 月第 1 版 2006 年 8 月第 7 次印刷

书号	ISBN 7-80110-484-6/V·180
定价	19.80 元

(如有印装错误, 本社负责调换)

✦ ✦ ✦

Kong cheng li yi jiao cheng

✦

目 录

第一篇 空乘应备的职业礼仪素养

一、亲和的微笑 (1)

1. 微笑是空乘送给乘客的缕缕春风 (2)

2. 微笑是空乘化解服务矛盾的有效方式 (3)

3. 正确微笑八原则 (6)

(1) 主动微笑原则

(2) 自然大方微笑原则

(3) 眼中含笑原则

(4) 真诚微笑原则

(5) 健康微笑原则

(6) 最佳时机和维持原则

(7) 一视同仁原则

(8) 天天微笑原则

4. 养成微笑服务意识	(8)
(1) 微笑与职责	
(2) 微笑与公司形象	
(3) 微笑与职业价值理想	
(4) 微笑与个性形象	
5. 微笑是福	(10)
二、舒心的问候	(11)
1. 问候要积极主动热情	(11)
2. 问候要声音清晰、洪亮且柔和	(11)
3. 问候要注意人物、时间及乘机状况	(12)
4. 常用的尊称敬语	(12)
5. 问候时的正确姿势	(14)
三、洁雅的仪表	(15)
1. 空乘仪表要整洁	(15)
2. 空乘仪表要朴素	(16)
3. 空乘仪表要高雅	(16)
四、得体的语言	(16)
1. 语言交流要针对乘客实际	(16)
2. 委婉表述否定性话语	(17)
3. 服务语言要简练、通俗、亲切	(17)
4. 语言要与表情、动作相一致	(18)
5. 机舱内的常用服务语	(18)
6. 相关服务忌语和敬语	(20)

五、诚恳的态度	(27)
1. 真诚地欢迎乘客	(27)
2. 用明朗的心情感染乘客	(27)
3. 给乘客美丽的眼神	(28)
4. 学会体谅乘客	(28)
5. 善于控制自己的情绪和言行	(29)

第二篇 空乘优美的动作仪态

一、空乘要重视和维护良好的职业形象	(31)
1. 空乘的外表形象	(31)
2. 空乘的人格形象	(32)
二、空乘标准姿态动作	(33)
1. 优美典雅站姿的标准	(33)
(1) 站姿规范	
(2) 不良站姿的纠正	
2. 文雅端庄坐姿的标准	(35)
(1) 坐姿规范	
(2) 坐姿应注意的方面	
(3) 坐姿的练习	
3. 流畅稳健走姿的标准	(37)
(1) 走姿规范	
(2) 走姿应注意的方面	
(3) 走姿练习	

(4) 衣着与走姿	
4. 美观大方蹲姿的标准	(41)
三、空乘服务的相关活动仪态	(42)
1. 上下楼梯的动作仪态	(42)
2. 上下轿车的动作仪态	(42)
3. 低处取物的动作仪态	(43)
4. 递物与接物的动作仪态	(43)
5. 注意避免的不雅动作行为	(43)
四、空乘服务应用动作原则	(45)
1. 保持良好姿态不松懈原则	(45)
2. 保持好平衡原则	(45)
3. 量力而行原则	(46)
4. 在身体附近操作原则	(46)
5. 不长时间重复同一动作原则	(47)
第三篇 空乘高雅的仪表仪容	
一、空乘仪表仪容美的基本要求	(49)
1. 个人卫生良好	(50)
2. 整体效果美观	(50)
3. 追求秀外慧中	(50)
二、空乘仪表仪容的涵盖内容	(51)
1. 面部化妆与保养	(51)

(1) 打好底色	
(2) 眼睛与眉毛的化妆	
(3) 额、鼻、颊的化妆	
(4) 唇部的化妆	
(5) 男空乘的面部化妆	
2. 空乘皮肤的护理	(55)
(1) 确定自己肤质	
(2) 选择适当化妆品	
(3) 皮肤保养八要诀	
(4) 纠正不良习惯	
3. 空乘发型的基本要求	(57)
4. 空乘制服和鞋袜的基本要求	(57)
5. 空乘手和指甲的基本要求	(59)
三、冶炼空乘的内在美	(60)
1. 控制不良情绪，培养健康心态	(60)
(1) 空乘易于产生不良情绪	
(2) 积极排遣不良情绪	
(3) 培养健康心态	
2. 开发良好情绪，调适自我性格	(62)
(1) 完善自我性格	
(2) 增强承受能力	
(3) 提高心理适应能力	
3. 提升最佳气质，完善个人形象	(66)
(1) 广泛积累知识，增加道德水平和智慧厚度	
(2) 展示开朗个性，广交各界朋友	

- (3) 待人和善，处世大度
- 4. 提高工作能力，储存发展后劲 (67)
 - (1) 空乘的能力培养
 - (2) 空乘的气质培养
 - (3) 空乘的性格培养

第四篇 空乘科学规范的服务礼仪

- 一、空乘最佳服务是用心、用情服务 (71)
 - 1. 掌握洞察他人心理的能力 (71)
 - 2. 用心用情，真诚服务 (73)
 - 3. 礼貌待客，把“对”让给乘客 (74)
- 二、了解把握乘客的各种心理 (75)
 - 1. 乘客对优质服务的期待心理 (75)
 - 2. 乘客想得到方便怕吃亏的焦急心理 (76)
 - 3. 乘客希望自己被关心关照的独占心理 (76)
 - 4. 乘客希望自己受关注的追求优越心理 (77)
 - 5. 乘客对机舱设备等的探索尝试心理 (78)
 - 6. 乘客尽量享受服务的求全心理 (78)
 - 7. 乘客以自我为中心的习惯心理 (79)
- 三、优质服务要满足乘客的心理需要 (79)
- 四、丰富针对乘客需求的服务技能 (82)
- 五、空乘常用服务动作礼仪 (84)

1. 候机时的动作礼仪	(84)
2. 迎宾送客的动作礼仪	(84)
(1) 鞠躬礼	
(2) 握手礼	
(3) 拥抱礼	
3. 引导客人的动作礼仪	(88)
(1) 基本方式	
(2) 上下楼梯、电梯时	
(3) 开门和关门时	
4. 提供茶水饮料及报纸杂志的动作礼仪	(89)
5. 指示方向及物品位置的動作礼仪	(90)
六、提高规劝能力和解决服务矛盾能力	(90)
1. 注意倾听而不是反驳	(91)
2. 注意表情的运用	(92)
3. 注意语气和耳语的作用	(92)
七、特殊乘客的心理特点及服务	(93)
1. 老弱乘客的心理特点及服务特点	(93)
2. 病残乘客的心理特点及服务特点	(94)
(1) 伤残乘客的服务	
(2) 盲人乘客的服务	
(3) 聋哑乘客的服务	
(4) 担架乘客的服务	
(5) 晕机乘客的服务	
(6) 脑溢血乘客的服务	

(7) 传染病乘客的服务

3. 儿童乘客的心理特点及服务特点…………… (99)
 4. 初次乘机乘客的心理特点及服务特点…………… (100)
 5. 重要乘客的心理特点及服务特点…………… (101)
 6. 国际友人的心理特点及服务特点…………… (101)
 7. 航班延误与取消情况下乘客的心理特点
及服务特点 …………… (102)
 8. 挑剔乘客的心理特点及服务特点 …………… (102)
 9. 民航内部乘客的心理特点及服务特点
…………… (103)
 10. 婴幼儿及孕妇乘客的心理特点及服务
特点…………… (104)
 11. 其他特殊乘客的心理特点及服务特点
…………… (105)
- (1) 乘客遗失物品的服务
 - (2) 犯人乘客服务
 - (3) 死亡及休克乘客服务

八、空乘服务中常见难题及处理…………… (107)

九、正确处理乘客的投诉…………… (109)

1. 乘客投诉时的心理 …………… (109)
2. 对乘客投诉的对策 …………… (109)

第五篇 空乘生活中的礼节礼貌

- 一、路遇礼节礼貌 (111)
- 二、办公室的礼节礼貌和 TPO 着装原则 (112)
- 三、餐厅中的礼节礼貌 (113)
 - 1. 就餐前的礼节 (114)
 - (1) 着装得体大方, 仪表整洁
 - (2) 严守约定时间
 - (3) 不同入座法
 - (4) 随身携带物品的存放
 - 2. 点菜的方法 (116)
 - (1) 点饭前酒(饮料)
 - (2) 按菜单点菜
 - (3) 等待侍者
 - (4) 洒脱的点菜方式
 - 3. 餐桌上的礼节 (117)
 - (1) 正确使用餐巾
 - (2) 上菜的方式
 - (3) 刀叉的使用
 - (4) 面包的吃法
 - (5) 喝汤的方法
 - (6) 鱼和肉的吃法
 - (7) 水果的吃法
 - (8) 洗手的方法

(9) 用咖啡等饮品的方法	
(10) 结账的方法	
4. 必须记住的礼节	(119)
(1) 不要随便给人斟酒	
(2) 接受斟酒和敬酒的方法	
(3) 用餐过程中尽量不要离座	
(4) 用餐过程中不要抽烟	
(5) 不要把胳膊肘放在桌上	
(6) 不要一边说话一边挥舞刀叉	
(7) 不要嘴里含着东西说话	
(8) 不要进食时发出声响	
(9) 不要被人看见脚底	
(10) 女性就餐时的礼节	
5. 自助餐时的礼节	(123)
四、宾馆饭店中的礼节礼貌	(124)
1. 了解并遵守宾馆饭店的礼节规定	(124)
2. 不同居住情况下的会客方式	(124)
3. 出居室不穿拖鞋	(124)
4. 不要大声喊叫和随意奔跑	(125)
5. 不要在凌晨或深夜洗澡	(125)
6. 保持室内清洁	(125)
7. 注意人身及财产安全	(125)
8. 离出宾馆饭店注意事项	(126)
五、飞机客舱中的礼节礼貌	(126)

1. 奉劝乘客之间的互相谦让和礼貌	(126)
(1) 出入座位时	
(2) 跨越他人行李时	
(3) 放倒靠背时	
(4) 夜间使用阅读灯时	
(5) 拉上(打开)窗户遮光板时	
(6) 与他在在走道间相遇时	
2. 空乘对乘客的善意提醒和周到服务	(128)
(1) 注意舱内增减衣服	
(2) 备好拖鞋	
(3) 利用空闲时间去化妆室	
(4) 控制饮酒	
(5) 在用餐时, 注意将座椅靠背调直	
(6) 留意与空乘之间的讲话	
六、接打电话的礼节礼貌	(130)
1. 电话的特点	(130)
(1) 只闻声不见人	
(2) 看不见对方状况的单方面性	
(3) 电话周围 4 平方米内的敏感性	
2. 打电话时的注意事项	(132)
(1) 打电话前	
(2) 电话接通后	
(3) 选择打电话的时机	
(4) 通话及挂断	
3. 接电话时的注意事项	(134)

- (1) 电话铃一响, 就应马上拿起听筒
- (2) 接听电话要有礼貌
- (3) 要掌握好应诺的态度和语气
- (4) 遇到不愉快的事要有耐心
- (5) 接电话时应准备好记录

七、交通礼节礼貌…………… (137)

1. 走路礼节礼貌…………… (137)

- (1) 要遵守交通规则
- (2) 要有礼让精神
- (3) 问候、交谈不要妨碍交通
- (4) 要有良好的形象
- (5) 问路要有礼貌

2. 骑车礼节礼貌…………… (139)

- (1) 要严守交通规则
- (2) 要礼让行人

3. 乘车礼节礼貌…………… (140)

4. 开车礼节礼貌…………… (141)

附录 与空乘服务相关的常识

一、世界各国国名、源义、别称、首都、国歌

…………… (144)

二、世界各国国花、国鸟、国树、国兽一览…… (152)

三、世界各国色彩、数字、花木礼仪寓意…… (156)

四、世界各国货币表	(162)
五、世界各国、民族及宗教的风俗习惯	(166)
六、中外主要节日及礼仪	(179)
七、常用礼貌礼仪用语	(184)

第一篇 空乘应备的职业礼仪素养

安全、快捷、舒适是航空运输的最大特点，乘务工作是实现和体现这一特点的一个重要组成部分，同时也是航空运输中直接面对乘客的窗口。因此，空乘的仪表形象、言谈举止、服务态度、服务技能等不仅仅代表着自身和航空公司，还代表着整个民航和国家的形象与尊严。而在日益激烈的航空市场竞争中，空乘服务质量的优劣，直接影响着航空公司的效益。在“全国乘客话民航”活动中调查显示，有 46.2% 和 28.3% 的乘客认为空乘的优质服务有利于树立企业形象和有利于促进公司经济效益。这说明空乘服务好否，直接影响着公司的发展和生存。所以，无论从自身工作小的方面，还是从航空公司、民航系统乃至国家形象这大的方面来看，空乘都应有必备的职业礼仪素养。

一、亲和的微笑

心理学家认为，在人的所有表情，包括笑容中，微

