



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定

民航运输类专业“十二五”规划教材

空乘形象塑造

方凤玲 陆 蓉 主编
赵淑桐 主审



国防工业出版社
National Defense Industry Press



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定

■ 民航运输类专业“十二五”规划教材 ■

空乘形象塑造

方凤玲 陆 蓉 主编

国防工业出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

本书围绕空乘职业形象的要求分五个学习单元进行阐述。学习单元一,阐述职业形象、职业精神和职业技能三个要素,明确服务人员的妆容、服饰、形体、语言规范和应掌握的职业技能。学习单元二,围绕面部形象,介绍空乘人员的日常皮肤保养与妆前保养、化妆用品与化妆工具、化妆步骤与化妆技巧、色彩的搭配技巧。学习单元三,介绍空乘人员的手部与头发护理的原则和程序,以及男女乘务员的标准发型设计。学习单元四,介绍空乘人员的服饰形象,重点掌握制服的穿着、饰物的用法、丝巾和领带的打法。学习单元五,讲解空乘人员的言谈举止形象,正确的站、坐、行等各种基本礼仪姿态。

本书可作为高等职业院校空中乘务、航空服务等专业相关课程的教材,也可作为旅游类专业相关课程的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

空乘形象塑造/方凤玲,陆蓉主编. —北京:国防工业出版社,2015.5

“十二五”职业教育国家规划教材 民航运输类专业“十二五”规划教材

ISBN 978-7-118-10137-9

I. ①空... II. ①方... ②陆... III. ①民用航空—乘务人员—形象—设计—高等职业教育—教材 IV. ①F560.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第070379号

※

国防工业出版社出版发行

(北京市海淀区紫竹院南路23号 邮政编码100048)

腾飞印务有限公司印刷

新华书店经售

*

开本 787×1092 1/16 插页 19 印张 6¼ 字数 168 千字

2015年5月第1版第1次印刷 印数 1—4000册 定价 29.00元

(本书如有印装错误,我社负责调换)

国防书店:(010)88540777

发行邮购:(010)88540776

发行传真:(010)88540755

发行业务:(010)88540717

空中乘务专业规划教材 建设委员会

主任委员 刘小芹 陈玉华

副主任委员 (按姓氏笔画排序)

邓顺川 关云飞 李振兴 杨 征
杨涵涛 张同怀 林薇薇 洪致平
曹建林

委 员 (按姓氏笔画排序)

方凤玲 孔庆棠 刘 科 刘连勋
刘雪花 汤 黎 孙 军 杨祖高
何 梅 张为民 陈晓燕 武智慧
季正茂 宓肖燕 赵淑桐 俞迎新
姜 兰 姚虹华 倪贤祥 郭定芹
谢 苏 路 荣 廖正非

总 策 划 江洪湖

《空乘形象塑造》

编委会

主 编 方凤玲 陆 蓉

副主编 汪小玲 路 荣 刘 科

参 编 樊丽娟 汤 黎 冒耀祺

郭雅萌 姚慧敏 吴甜甜

车汶瑾

主 审 赵淑桐

前 言

空中乘务员(空乘人员)的职业形象,既代表着个人形象,更代表着航空公司形象,在一定意义上、一定环境中还代表着国家的形象,展示着空乘人员的精神面貌和航空公司的企业文化,并应该将空乘人员优雅、热情、亲切、敏捷的风采和神韵在客舱中进行演绎。干净整洁的容颜、规范标准的着装、干练高效的行为、亲切温馨的微笑和高贵优雅的气质是空乘人员的职业形象要求。

成功地塑造职业形象可以展现专业精神,可以体现自身和航空公司的价值。本教材围绕空乘人员在服务过程中所需的仪表形象、形体规范、语言形象、职业道德、服务意识、服务技能展开,具体论述了面部形象、服饰形象和言谈举止形象的塑造,同时介绍了手部与皮肤、头发护理等知识和技巧,培养空乘人员在衣着打扮、言行举止、职业意识等方面的修养,使其以完美的外表形象和周到的服务体现高尚的品质与素养,必将给顾客留下深刻的印象。

本着以职业能力为本位的教学思想,在每单元的学习提示和教学目标中,明确了每单元要学习的主要内容、教学要求、要达到的教学目标和应具备的能力;在内容阐述中配有图片,还穿插了一些具体的小知识和操作技巧,既便于学生学习和操作,也使教材的版面灵活,既提高了阅读性,更有利于学生对所学知识的理解和掌握;每单元结束后,有思考与讨论,充分体现高职高专培养高素质技能型人才的目标,有利于高职高专的教学和学习。

本书由方凤玲、陆蓉任主编,汪小玲、路荣、刘科任副主编,樊丽娟、汤黎、冒耀祺、郭雅萌、姚慧敏、吴甜甜、车汶瑾参编,赵淑桐任主审。

本书在编写过程中,得到了西安航空学院、武汉职业技术学院、长沙航空职业技术学院、广州民航职业技术学院、南通科技职业学院、江西青年职业学院、成都航空职业技术学院、武汉城市职业学院的大力支持与帮助,在此表示衷心感谢!

由于编者的水平有限,书中有可能存在遗漏和不妥之处,诚望读者和专家批评指正。

编 者

目 录

学习单元一 空乘人员形象概况	1
第一节 空乘人员的职业形象	1
一、空乘人员的仪表形象	2
二、空乘人员的形体规范	3
三、空乘人员的语言形象	4
第二节 空乘人员的职业精神	7
一、空乘人员的职业道德	7
二、空乘人员的服务意识	8
三、空乘人员的职业心态	10
第三节 空乘人员的职业技能	12
一、空乘人员的服务知识	12
二、空乘人员的服务技能	13
学习单元二 空乘人员的面部形象	15
第一节 空乘人员的日常皮肤保养与妆前保养	15
一、空乘人员选择适合自己的护肤品	15
二、空乘人员日常皮肤的基础保养	16
三、空乘人员皮肤的补充性保养	17
四、空乘人员皮肤的周期性保养	18
第二节 化妆用品与化妆工具的分类与特点	19
一、脸部的化妆用品	19
二、眼部的化妆用品	22
三、眉毛的化妆用品	22
四、唇部的化妆用品	23
五、脸部的化妆工具	23
六、眼部的化妆工具	24
七、眉毛的化妆工具	25
八、唇部的化妆工具	25
第三节 面部化妆的基本步骤	26
一、妆前保养	26
二、化妆的基本步骤	26

第四节 面部化妆技巧	27
一、脸部的化妆技巧	27
二、眼睛的化妆技巧	31
三、眉毛的化妆技巧	36
四、嘴唇的化妆技巧	37
第五节 面部整体化妆	39
一、面部的比例	39
二、脸型	40
三、脸形的修饰方法	41
第六节 空乘人员应具备的色彩搭配技巧	43
一、色彩的基本原理	43
二、色彩的搭配规律	48
三、色彩的搭配技巧	51
学习单元三 空乘人员的手部与头发护理	53
第一节 空乘人员手部的护理	53
一、手部皮肤的日常护理	53
二、指甲的日常护理	55
第二节 空乘人员头发的护理	57
一、清洁头发	57
二、创造健康发质	59
三、头发内在健康的原因	61
第三节 空乘人员的标准发型	63
一、女空乘人员长发的设计	63
二、女空乘人员短发的设计	64
三、男空乘人员发型的设计	64
学习单元四 空乘人员的服饰形象	67
第一节 空乘人员的制服穿着特点	67
一、制服的个体性	67
二、制服的整体性	67
三、制服的整洁性	67
四、制服的文明性	68
第二节 空乘人员场合着装规范	68
一、场合着装原则	68
二、正式场合着装规范	69
三、非正式场合着装规范	70
第三节 空乘人员饰品使用规范	71

一、饰品的种类	71
二、饰品的佩戴原则	71
三、饰品使用规范	72
学习单元五 空乘人员的言谈举止形象	80
第一节 空乘人员的面部表情	80
一、面部表情的训练及运用	80
二、眼神与服务	81
三、微笑与服务	83
第二节 空乘人员的站姿	86
一、女性空乘人员的站姿	86
二、男性空乘人员的站姿	88
三、站姿中的礼仪	91
四、常见的不良站姿	91
第三节 空乘人员的坐姿	92
一、女性空乘人员的坐姿	92
二、男性空乘人员的坐姿	96
三、坐姿礼仪	98
四、常见不雅坐姿	99
第四节 空乘人员的走姿	101
一、女性空乘人员的走姿	101
二、男性空乘人员的走姿	103
三、空乘人员在不同场合的走姿礼仪	103
四、常见不良走姿	105
第五节 空乘人员的鞠躬礼	106
一、常见的鞠躬礼	106
二、女性空乘人员的鞠躬礼	107
三、男性空乘人员的鞠躬礼	108
四、空乘人员的鞠躬礼仪	109
五、常见不雅鞠躬姿态	110
第六节 空乘人员的服务手势	111
一、常见的服务手势种类	111
二、服务手势的具体要求	112
三、服务手势礼仪	116
四、常见的不良服务手势	117
第七节 空乘人员的蹲姿	117
一、女性空乘人员的蹲姿	117

二、男性空乘人员的蹲姿	119
三、空乘人员的蹲姿礼仪	120
四、常见的不雅蹲姿	121
第八节 空乘人员的言语形象	122
一、空乘人员的言语形象的要求	122
二、空乘人员的言语形象训练	123
三、空乘服务用语及其分类应用	124
四、服务禁语	127
参考文献	128

学习单元一 空乘人员形象概况

学习提示

空乘人员的职业化形象是指空乘人员通过衣着打扮、言行举止、职业意识等方面反映企业和员工的公众形象,同时也反映出空乘人员在该职业领域的专业性与规范性。通俗地说,就是干一行像一行。职业化形象有三个要素:职业形象、职业精神、职业技能。各要素间是相互作用、相互联系、相互协同的关系。职业精神是基础与保障;具备以顾客为中心的服务意识,就能有站在顾客的立场保护顾客利益的服务态度;有了正确的服务态度,就有了改变职业形象、学习服务知识和技能和服务技能的自觉性和主动性。这就是各个要素之间的逻辑关系。

教学目标

- (1) 认识职业化形象的重要性。
- (2) 了解职业化形象的三要素以及各自特点。

第一节 空乘人员的职业形象

很多老师都曾说过:“空乘专业学生的制服太好看了,每次在校园里看见这些准空乘们走过都觉得特别美!”如果问他们:“你们是觉得每个学生都长得漂亮吗?”他们都说:“不一定,她们中也有长相一般的,只是给人整体的感觉非常好,气质不凡。”航空服务业是我国“窗口”行业中的佼佼者,受到越来越多的行业与人们的关注与期待。当空中乘务员列队进场时,统一、整齐、挺括的着装,完美的化妆,精致的盘发,统一的步伐,在步入候机楼的那一刻,油然而生的是一种职业的自豪感。这就是职业化带给大家的一种荣誉感,是一个移动的广告牌。空乘人员身上的制服,就是公司的形象,职业化不是一个人的职业化,而是一个团队的职业化。如果有些乘务员不注重自己的形象细节,交头接耳,损害的不单单是个人的职业形象,也损害了公司整体的形象以及空乘的职业化形象。



一、空乘人员的仪表形象

（一）妆容规范

空乘服务标准可以说是服务行业的最高标准,不但着装举止有标准,服务程序有规范,就连脸上的妆容都有规定,所以值得其他服务行业学习。一名合格的空乘服务人员除了在服务的过程中,通过对服务对象的关爱、周到的服务,体现其高尚品质与素养,外表形象也要给服务对象留下完美印象,以促进服务的顺利进行,同时,也显示出服务的内涵与价值。当人们提及新加坡航空时,第一个映入脑海的便是新加坡航空空乘人员落落大方的形象。众所周知,新加坡航空之所以能赢得口碑所依赖的恰好是“新加坡小姐”。一副靓丽的妆容可以让女性气质非凡;一名空乘人员可以用她的职业和自信诠释出客舱的美丽。为了打造优质服务品牌,提升服务内涵,展现空乘人员的形象风采,中国东方航空公司(简称东航)特聘专业的形象设计公司,为近5500名“空乘人员”量身订做了蓝紫色系、紫色系、金棕色系3套彩妆模板,全力打造空乘人员得体、优雅、亮丽的整体职业形象。这也是国内航空公司首次为空乘人员聘请形象顾问。本次活动特别聘请了化妆大师毛戈平担任东航空乘人员形象顾问,并由资深化妆师根据每一位空乘人员的外形特点和企业的共性需求,提供一对一、手把手的辅导。每位空乘人员在经过了前期的培训后,再利用业余时间针对老师教授的内容进行反复练习和摸索。然后,接受全面考核:由化妆师亲自对每位空乘人员定妆后的效果予以打分,并颁发个人专属的妆容“色卡”,以便在飞行前进行妆容检查。妆容与“色卡”上的标准相符才能上岗。这次东航斥资塑造全新空乘人员形象的培训活动目的在于使东航空乘人员真正成为“东方淑女”的形象代表,从而让空乘人员在服务的过程中更加职业化,更加靓丽,更具亲和力。

（二）服饰规范

人们之所以会觉得空乘人员行走的队列十分美观,首先得益于严格的制服穿着规范。制服是一种很特殊的服装,通过一件制服可以看出一个人的职业形象,展现其精神风貌。空乘人员的制服不是简单通过大、中、小号来订制的,而是给每个人量体裁衣,所以穿在身上十分合体,即便有些空乘人员因为身材的变化略有不合身,也会把衣服送到外面的裁缝店修改合体。只有合身的制服,才能够显露出好的身材,在工作时也会显得精干利落。同时,要确保干净、整洁、挺括,在着制服时,尽量少带首饰,因为制服本身是一种不需要装饰品的、朴素的衣服。

每个空乘人员的小背包里都备有连裤丝袜,任何时候都不应该让挂丝、破洞的丝袜穿在腿上;皮鞋每天都需要擦拭,以保持光亮清洁;长发会按照规定的样式盘好发髻,短发也会打理得干练而精神,额前的刘海不会长过眉毛,后面的头发也不会长过衣领,头发的颜色不会有夸张的染色和挑染;两人以上的空乘人员在行走时就会自然成队,左肩背包右手拉箱,不能勾肩搭背地聊天。所以,制服的美不在于单纯的服装



款式和质地,而是源于整体的穿着及与之相称的配饰、发型、表情和举止。

二、空乘人员的形体规范

形体规范指人们在活动中各种身体姿势的总称,人们是通过各种姿势的变化来完成各项活动,以此来展现个人所具有的独特形体魅力。在与乘客交流的过程中,空乘人员的一言一行、一举一动都将影响到乘客对所提供的整体服务的感受,因此,在服务过程中,优雅的形体姿态不仅可以带给乘客美的享受,更是展现企业形象、提高广大乘客对企业认知度的最佳时机。人的形体语言包括表情语言和动作语言两大类。

(一) 表情语言

微笑,在表情语言中是最温馨、最具吸引力的“情绪语言”,既微妙又永恒。不管它的内涵多么丰富,诸如友好、愉悦、欢乐、欢迎、欣赏、拒绝、否定、尴尬等,但它给予人们的信息却往往都是愉快的。空乘人员对乘客的每一次微笑都会让人感到善意、理解和支持。它可以在一定程度上代替语言方面的解释,有时往往起到无声胜有声的作用。

沃尔玛的创始人山姆很早便意识到微笑的魅力有多大。他对店员们说:“让我们成为世界上最友好的服务员——露出表示欢迎的微笑,向所有进入我们商店的人提供帮助,提供更好的、超越客户期望的服务。你们是世界上最好的店员,最有爱心的店员,你们完全可以做到这一点。如果你做到了,那么他们就会一次又一次光临我们的店。”在日后沃尔玛的发展中,山姆总不断对店员强调微笑的重要性。例如,在公司举行的某些仪式上,他要求员工举手宣誓:“我保证今后对每位来到我面前的顾客微笑,用眼睛向他们致意,并问候他们。”公司特意在每家商店门口安排一位年纪较大的老店员,向每位进店的顾客问候,送上购物车和一纸广告,并且一直面带微笑,对离去的顾客也微笑着说再见。虽然有些经理因增加了开支反对设置这一工作岗位,山姆却极力支持。因为他认为,在沃尔玛,顾客光顾时第一印象就是微笑,这是极其重要的。因此,沃尔玛有一个非常有名的“三米微笑”原则:要求员工做到“当顾客走到距离你三米范围内时,你要温和地看着顾客的眼睛向他打招呼,并询问是否需要帮助”。同时,对顾客的微笑还有量化的标准,即对顾客微笑时要露出“八颗牙齿”,为此他们聘用那些愿意看着顾客眼睛微笑的员工。伯尼·马斯特,家用品总站公司董事长和共同创始人这样回忆到:“由于沃尔玛公司的待人方式,我们与之关系特别密切,并带来巨大的精神鼓舞。我们参观了他的公司。他拥有40万员工,不管走到哪儿,员工们都面带微笑。他证明人是可以被激励的,他是第一个攀上顶峰的人。”因此,山姆的微笑魅力不仅感染了他的员工,也感染了他的竞争对手,最重要的是,赢得了所有顾客的心。

如果空乘人员对自己从事的职业有了明确的认识以及深刻的情感体验,认识到微笑服务的意义和作用,就会从心灵深处具有微笑服务的意识,会以强烈的责任感和



饱满的热情,全身心地投入到工作中去,自觉地、甘心情愿地为顾客提供微笑服务。

(二) 动作语言

动作语言一般分为手势语和姿态语。手势语通过手和手指活动来传递信息,包括握手、招手、邀请、指引和手指动作等。手势语可以表达友好、祝贺、欢迎、惜别等多种意义。姿态语,是指通过坐、立等姿势的变化表达信息的“体语”。姿态语可以表达自信、乐观、豁达、庄重、矜持、积极向上、感兴趣、尊敬等意思。动作语言丰富而微妙,是人们思想的显露、情感的外化,好似一个信息发射塔。林语堂大师是这样说的:“女人的美不是在脸孔上,是在姿态上。姿态是活的,脸孔是死的,姿态犹不足,姿态只是心灵的表现;美是在心灵上的。有那样慧心,必有那样姿态,搽粉打扮是打不来的。”

很显然,动作姿态和女人的容貌基本无关。也就是说,即便是一个天生五官欠端正的女人,也大有机会凭借后天的努力,最终压倒群芳,以“姿态”胜出。反过来,若一个女人天生丽质,后天却在“姿态”上放松对自己的要求,那就是暴殄天物。当然,若天生丽质再加上仪态万方,便可谓锦上添花。由此可见,美在于姿态,但是美丽的姿态不是天生就有的,“美”可以通过后天塑造出来。当“空姐们”出现在机场时,会成为众人瞩目的焦点,完全可以像明星一样吸引人的眼球,在众人的目光下,优雅、从容而自信地倾倒众生。当然,这一切并不是天生得来的,她们需要经历一番艰苦而严格的训练,才可以习惯性地展现富有内涵的、自信的、优雅高贵的气质。空乘人员保持良好体态的秘诀在于“提收松挺,并持之以恒”。如果颈部错位,胸部不挺括,臀部下坠,行走拖沓,再飘逸的衣服也穿不出效果来。所以,在形体塑造中,有一条非常重要,就是“提收松挺,并持之以恒”。提是拉直颈部,收是收腹收臀,松是两肩向后自然放松,挺是挺胸。也许听起来简单容易,可是,如果一直保持就不那么简单了。而形体塑造的要求就是坚持,从而达到收体的效果,使身材变得挺拔。看来美是从苦练中打造出来的。优雅气质,完善体形的确来之不易,吃得苦中苦,方能美上美。

三、空乘人员的语言形象

从本质上说,服务就是沟通。因为只有通过沟通,才有可能了解乘客的需求;只有通过沟通,才能够向乘客做出准确的建议;只有通过沟通,才能表达对乘客的情感;只有通过沟通,才能有效化解与乘客之间的冲突。因此,把话说得恰到好处是每一名空乘人员生活和工作中最基本、最重要的一项工作技能。具备良好的语言形象,能让人左右逢源,如鱼得水;反之,则会处处受限,寸步难行。

(一) 语言规范

在服务工作中,空乘人员在同服务对象接触的整个过程中,始终都离不开双方的语言交流。对广大空乘人员而言,个人的语言形象既是个人素质的直接表现,也直接影响服务的品质,还直接影响所在企业的形象与声誉。所以,空乘人员在服务他人时,一定要注重语言形式的规范、语言程序的规范、服务用语的规范。



1. 形式的规范

(1) 恰到好处,点到为止。服务不是演讲也不是讲课,空乘人员在服务时只要清楚、亲切、准确地表达出自己的意思即可,不宜多说话。而我们的目的是要启发乘客多说话,让他们能在这里得到尊重,得到放松,释放自己心理的压力,尽可能地表达自己消费的意愿和对公司的意见。

(2) 有声服务。没有声音的服务,是缺乏热情的,冷冰冰的,没有魅力的。因而在服务的过程中,不能只有鞠躬、点头,没有问候;也不能只有手势,没有语言的配合。

(3) 轻声服务。传统服务是吆喝服务,而现代服务是轻声服务,要为乘客保留一片宁静的天地。因而空乘人员不能在远处招呼、应答。要求三轻,即说话轻、走路轻、操作轻。

(4) 清楚服务。一些空乘人员往往由于腼腆,或者普通话说得不好,在服务过程中不能向客人提供清楚的服务,造成了乘客的不满或者误会,耽误了正常的工作。

2. 程序的规范

(1) 乘客来到有迎声。

(2) 乘客离开有道别声。

(3) 乘客帮忙或表扬时有致谢声。

(4) 乘客欠安或者遇见乘客时有问候声。

(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。

3. 服务用语的规范

一般来说,服务组织都制定了一整套服务语言规范,比如“您好”不离口,“请”字放前头,“对不起”时时有,“谢谢”跟后头,“再见”送客走;以及针对不同场合的服务用语的不同类型做出了明确规定,比如六种礼貌用语:问候用语、征求用语、致歉用语、致谢用语、尊称用语、道别用语。对于一名服务行业的工作人员,有很多行业标准来要求我们,也有很多技术考验我们,而正当我们在不断追求这些高标准、严要求的时候,却也常常忽略最基本的服务用语。要成为一名合格的服务工作者,首先就要遵守服务用语规范,这是一个简单却行之有效的提高服务水平的方法。

当乘客走进客舱,最希望看到的就是空乘人员热情礼貌地鞠躬并问候:“您好!欢迎登机。”就这么简单的一句话,会给乘客一个好的心情,也让乘客体会到以客为尊的感受。我们常说:在服务的过程中,迎客是最基本、最重要的环节,乘客对于服务好坏主要的判断来自于服务者的第一印象,一句简单的问候就可能在稍后的服务中起到良好的作用。先入为主的良好印象会帮助加深乘客对服务工作中没有达到的标准或稍欠的工作技能的理解,可以减少很多不必要的麻烦。要对乘客做到“敬而不失,



恭而有礼”,体现出空乘人员的礼貌、高尚、大度、文雅,才能给乘客带来心理的愉悦与满足,博得乘客的好感。人与人的交流是相互的,换位思考一下,自己希望被别人尊重,就要先学会尊重别人,使用礼貌用语不仅仅是一个服务者的基本标准,更是一个公民素质的基本体现。

(二) 语言艺术化

对于以语言表达方式为主要服务内容的空乘人员来说,语言艺术渗透到工作生活的方方面面,无论事情的大小,得体的语言往往可以化干戈为玉帛,是提升服务质量的一大关键。譬如某航空公司服务设施提高,服务也周到,但就是空乘人员的语言太呆板机械,千人一面、千遍一音,感觉不舒服。这就要求空乘人员必须常揣摩、研究语言的表述,尤其要突出服务语言的艺术性。标准化服务用语容易使人感到缺乏情感,且有限的几句标准用语很难适应瞬息万变的各种服务场景,所以,在服务的过程中,空乘人员要善于察言观色,区别对待,掌握语言表达的艺术化与个性化,避免平淡、乏味、机械。艺术化服务语言不像规范的礼貌用语那样程式化,所以不容易掌握,但它都是以尊重乘客、维护乘客尊严为出发点,不仅以理服人,更是以情感人,使乘客心悦诚服。例如,在某航班的供餐期间,由于飞机上只提供两种热食给乘客选择,当供应到某乘客时他所要的餐食正好没有了,这时,空乘人员去找了一份头等舱的餐食拿给这位乘客说:“您需要的餐食没有了,正好头等舱多一份,给您吧。”乘客一听,不高兴了:“什么意思,头等舱吃不了的给我吃,我也不吃……”空乘人员的一片好心反而得不到乘客的理解,如果换一种方式表达:“很抱歉,您要的餐食刚好没有了,我将头等舱的餐食提供给您,希望您喜欢,也希望您体谅,如果下次您有机会再乘坐我们航班,一定让您首先选择餐食品种,您看可以吗?”如何让对方愉快接受,这就体现在说话的艺术上。

下面来谈一下服务用语艺术化的表达技巧。在服务的语言表达中,应尽量避免使用负面语言。比如说,我不能、我不会、我不愿意、我不可以等,这些都叫负面语言。那么,当你向乘客说出一些负面语言的时候,乘客就感到你不能帮助他。乘客不喜欢听到这些话,他只对解决问题感兴趣。服务人员应该告诉乘客,能够做什么,而不是不能做什么,这样就可以创造积极的、正面的谈话氛围。下面以乘客向乘务人员询问毛毯为例,分析不同版本的语言应答:

空乘人员一:对不起,没有毛毯了。

空乘人员二:对不起,刚才已经发完了。

空乘人员三:对不起,刚才已经发完了,但是我可以帮您再看看。1分钟后来告知:对不起,让您久等了,确实没有。

空乘人员四:对不起,刚才已经发完了,但是我可以帮您再看看。1分钟后来告知:对不起,让您久等了,确实没有。我帮您借了一个员工的披肩您看可以吗?



上面的“有没有毛毯”这一问题,不同的对待会有不同的服务效果。在服务的语言中没有“我没有”。当你说“我没有”的时候,乘客的注意力就不会集中在你所能给予的事情上,他会集中在“为什么没有”,“凭什么没有”上。而空乘人员三的回答实际上与空乘人员一、二表达的意思是一样的。但是可以让乘客从心理上面得到另外一种满足——空乘人员有竭尽全力为乘客服务的态度。因此空乘人员讲话时对乘客产生的影响是一种感觉,而不是事实!语言缺少了表达技巧,便如同大地少了阳光,暗淡无光,在实践中学习表达的技巧,用智慧打造亮丽的语言,这样我们的语言才富有魅力。

第二节 空乘人员的职业精神

一、空乘人员的职业道德

搜狐公司总裁曾说过:“我们公司聘人的标准是敬业精神。对待工作的态度,我认为是一个职业道德问题。在美国,如果一个人做不好本职工作,他就会失去信誉,就算找别的工作,也没有可信度了!敬业精神是个比较理性的概念,但实行起来,可以明显地感觉出来,是否把工作当作自己生活中重要的事情,是否为了干好工作与别人协作好、配合好,是很容易看出来的。”一个中国留学生在日本东京一家餐馆打工,老板要求洗盘子时要刷6遍。一开始他还能按照要求去做,刷着刷着,他发现少刷1遍也挺干净,于是就只刷5遍。后来,他发现再少刷1遍盘子还是挺干净,于是就又减少了1遍,只刷4遍。他暗中留意另外一个打工的日本人,发现他还是老老实实地刷6遍,速度自然要比自己慢许多。于是他出于“好心”,悄悄地告诉那个日本人说,可以少刷1遍,老板看不出来的。谁知道那个日本人一听,竟惊讶地说:“规定要刷6遍,就该刷6遍,怎么能少刷1遍呢?”从这个案例中我们可以看出两种工作态度的根本区别,如果你是老板,你愿意用哪种心态的员工?

(一) 爱岗敬业

爱岗敬业就需要把自己工作职责范围内的事情做好,该做到的一定做到,违反规定的事情一律不做。良好职业道德的养成,要从忠于职守、爱岗敬业开始,把自己的心血全部用在自己的岗位上,把自己的职业作为生命的一部分去尽职尽责地做好。换言之,自己的本职工作都做不好谁会尊重你呢?所以,对于渴望成功的人,热爱本职工作,精通工作内容,培养一种踏实、勤奋的工作作风,才是个人理想得以实现的基石。清水龟之助是日本一个普通的邮差,他每天一大早出门,用自行车载着报刊和邮件,穿梭于大街小巷。在现代日本社会,很少有人以此为终身职业,因为这个差事辛苦且收入微薄。但是,他一干就是25年,而且在这25年中,工作态度始终和他第一天到职时一致,从未有过请假、迟到、早退等任何的缺勤状况。不管狂风暴雨、天寒