

高职高专“十二五”规划教材



民航运输类专业系列教材



民航客舱服务 案例精选

MINHANG KECANG FUWU ANLI JINGXUAN

孙岚 编 韩瑛 主审



化学工业出版社

高职高专“十二五”规划教材



民航运输类专业系列教材

民航客舱服务 案例精选

MINHANG KECANG FUWU ANLI JINGXUAN

孙岚 编 韩瑛 主审



化学工业出版社

· 北京 ·

本书根据航空乘务员的工作职责和需要掌握的服务技能，精选了66个成功和处置失当的客舱服务案例，形象地再现了客舱服务中遇到的各类场景及乘务员的处置方式，并通过细腻、全面的点评分析归纳提炼出优秀的服务理念和正确的处置方法。同时，本书通过对案例的深刻分析诠释了为旅客提供优质服务、维护旅客安全需具备的技能与技巧。

本书可作为高职高专空中乘务专业学生的教材，也可作为其他服务行业的服务人员提高服务技能的培训参考用书。

图书在版编目（CIP）数据

民航客舱服务案例精选 / 孙岚编. —北京：化学工业出版社，2015.8

高职高专“十二五”规划教材

ISBN 978-7-122-24375-1

I. ①民… II. ①孙… III. ①民用航空-旅客运输-商业服务-案例-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135657号

责任编辑：旷英姿 陈有华
责任校对：李爽

装帧设计：王晓宇

出版发行：化学工业出版社（北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011）
印装：三河市延风印装有限公司
787mm×1092mm 1/16 印张7 $\frac{1}{2}$ 字数106千字 2015年9月北京第1版第1次印刷

购书咨询：010-64518888（传真：010-64519686） 售后服务：010-64518899
网 址：<http://www.cip.com.cn>
凡购买本书，如有缺损质量问题，本社销售中心负责调换。

定 价：23.00元

版权所有 违者必究

前言



FOREWORD

客舱服务是民航服务的重要组成部分，是航空公司对外展示形象的重要窗口。乘务员的职责就是在狭小的客舱中，在短则几十分钟、长则10多个小时的时段内，为旅客提供一个安全、顺利、舒心的空中旅途。为此，乘务员必须首先掌握航空安全规章、服务规范、服务技能、特殊事件和应急事件处置等专业知识，打下扎实的业务基础，然后在航班中将这些知识转化为实际操作技能为旅客服务。然而，由于旅客需求的多样性和空中服务的特殊性，航班中往往会遇到各种各样的情况和问题，时时考验着乘务员。因此，一名优秀的乘务员应该具备娴熟的专业技能，拥有丰富的临场处置经验和良好的沟通技巧，有时甚至需要创造性的发挥，才能在客舱服务中游刃有余，满足不同旅客的需求，妥善地解决各类问题，应对复杂情况。

本书作者从事客舱服务、服务管理以及乘务培训工作二十余载，根据乘务员的工作职责和需掌握的服务技能，从多年的服务经历中选取了66个具有代表性的案例，涉及服务意识、服务技能、客舱安全、特殊旅客服务、沟通技巧、不正常航班服务、旅客投诉处置、机上急救处置以及特殊事件处置等方面，形象地再现了客舱服务中遇到的各类场景及乘务员的服务技巧，以简洁生动、通俗易懂的语言进行细腻、全面的点评分析，归纳提炼出优秀的服务理念和正确

的处置方法。同时，本书通过对案例的深刻分析，诠释了民航乘务员以尽心履职维护旅客安全、以优质服务塑造民航形象、以创造惊喜超越旅客期望的敬业精神和职业素养。

本书分为五章，每章的第一节是简要的服务技能理论阐述，然后是相关案例的展现和讲评，引导学员进入服务场景。66个案例中，既有成功的案例，也有处置失当的案例。成功的案例由“情景”和“点赞”两部分组成，“情景”部分主要展现案例发生的状况和结果，“点赞”部分则以点评的形式概括出成功处置的方法供学员借鉴。处置失当的案例由“情景”、“反思”和“改进建议”三部分组成，“反思”主要进行处置失败的原因分析，提出存在的问题，“改进建议”则提出建议的处置方法，帮助学员在反思后找到正确的方式以应对类似的场景。同时，根据每一节案例的主题，点出相关服务技能的“关键词”，归纳该类技能的实践重点，便于学员回顾掌握；部分案例引用了类似的或其他服务业的经典案例，以拓宽学习者的视野。

案例教学使学习者能够在服务场景中将学习的服务理论知识转化为服务技能，是服务技能学习的一种重要手段。希望学习者通过案例学习，全面掌握服务技能，真正理解优质服务的意义，感悟服务的真谛和秘诀。

在本书的编写过程中，编者很荣幸地得到了民航业内资深客舱服务管理专家韩瑛女士的专业指导和帮助，并由她精心审稿，在此向她表示衷心的感谢！由于作者知识和能力的局限性，本书难免存在疏漏和不足，敬请各位同行和专家指正。



编者

2015年4月

CONTENTS

目 录



民航客舱服务案例精选



第一章

Page

优质服务塑造民航品牌

001

第一节 优质服务概述

001

一、优质服务的意义

001

二、优质服务的技巧

002

第二节 热情主动赢得旅客——服务意识案例

003

案例1 登机牌里蕴藏的服务机会

004

案例2 入座后的神奇一刻

005

案例3 自制“外套”解难题

008

案例4 被遗漏的特殊餐食

010

案例5 “这不是我们的责任”

012

案例6 故障+敷衍=愤怒

014

案例7 漠然的乘务员

016

第三节 精湛技能彰显专业——服务技能案例

017

案例8 规范服务显品质

018

案例9 细心观察解难题

019

案例10 巧手去除口香糖

020

案例11 光学原理巧运用

021

案例12 失而复得感欣喜

023

案例13 不遵规范招不满

024

案例14 机械服务惹麻烦

026

第四节 创造惊喜超越期望——惊喜服务案例

028

案例15 两条毛毯传惊喜

029

案例 16	三杯温水暖人心	030
案例 17	空中婚礼永难忘	031
案例 18	冰镇啤酒更完美	034
案例 19	温馨奶茶用心调	036



第二章

Page

客舱安全奠定民航根基

039

第一节 客舱安全概述

039

一、客舱安全的意义

039

二、客舱安全处置的原则

040

第二节 尽心履职维护安全——客舱安全案例

040

案例 20 持续观察护安全

041

案例 21 婉转妙语为安全

042

案例 22 火眼金睛保安全

043

案例 23 机智言行说安全

044

案例 24 意识不强忘安全

045

第三节 神圣天职转危为安——应急处置案例

046

案例 25 敏锐觉察，消除火情

046

案例 26 勇敢果断，保护旅客

047



第三章

Page

特殊服务传达尊重关爱

049

第一节 特殊旅客的服务要求

049

一、特殊旅客的分类

049

二、特殊旅客的服务要求

049

第二节 特殊服务传递关爱——特殊旅客服务案例

050

案例 27 老年旅客的好儿女

050

案例 28 带婴儿旅客的好助理

051

案例 29	无人陪伴儿童的好伙伴	052
案例 30	盲人旅客的亮眼睛	053
案例 31	聋哑旅客的好帮手	054
案例 32	受伤旅客的好护士	055
案例 33	患病旅客的好亲人	057
案例 34	孕妇旅客的好朋友	058
第三节	要客服务体现尊重——重要旅客服务案例	060
案例 35	用心服务显尊重	061
案例 36	随意安排失尊重	062



第四章

Page

CHAPTER

沟通技巧营造满意服务

063

第一节	沟通技巧概述	063
一、	沟通技巧的重要性	063
二、	沟通技巧在服务中的运用	064
第二节	沟通演绎优质服务——沟通技巧案例	065
案例 37	寻找沟通的突破点	065
案例 38	截然不同的沟通结果	066
案例 39	无声传递关爱	067
案例 40	巧妙应对解难题	069
案例 41	切换思考的角度	070
案例 42	难以接受的“事实”	071
案例 43	讽刺旅客太不该	072
案例 44	言语随意惹抱怨	074
案例 45	一场不会胜利的辩论	075
第三节	重视投诉弥补服务——旅客投诉处置案例	076
案例 46	巧解咖啡危机	077
案例 47	敏锐觉察速弥补	078
案例 48	被激怒的金卡旅客	079
案例 49	逐步升级的不满	081

案例50 多余辩解致投诉	083
案例51 安全与服务的矛盾	084



第五章

Page

特殊处置诠释民航责任

087

第一节 特殊处置概述

087

一、特殊处置的含义

087

二、特殊处置的重要性

088

第二节 不正常航班服务赢得口碑——不正常航班服务案例

088

案例52 真诚体贴消怨气

088

案例53 热食送到候机楼

090

案例54 凌晨写就感谢信

091

案例55 诙谐幽默化危机

093

案例56 安抚旅客办法多

094

案例57 中暑阿姨受感动

096

案例58 整体配合有欠缺

097

第三节 机上急救构筑生命通道——机上急救处置案例

099

案例59 与时间赛跑，为生命护航

099

案例60 机上突发心脏病，及时施救脱危险

102

案例61 病人的好护士，医生的好帮手

103

案例62 旅客空中突昏厥，准确判断妥处置

104

案例63 乘机紧张突抽搐，后续关注想周到

105

第四节 热忱相助传播爱的力量——特殊事件处置案例

106

案例64 大爱无疆，情满蓝天

107

案例65 齐心协力，智擒小偷

109

案例66 机上打拐，有勇有谋

110



参考文献

Page

112

第一章

优质服务塑造民航品牌

学习目标

1. 了解为他人提供优质服务对于所就职公司和自己的意义。
2. 掌握提供优质服务的技巧。
3. 学习有关服务意识、服务规范、服务技能、特殊旅客以及重要旅客的服务案例，分析思考这些案例成功的经验和失误的教训，学习为特殊旅客和重要旅客提供服务的方法。

第一节

优质服务概述

一、优质服务的意义

服务是为他人做事，并使他人从中受益的一种有偿或无偿的活动。乘务员为顾客提供优质服务，对所就职的航空公司和自身而言，都具有重要的意义。

对于航空公司而言，旅客是企业的衣食父母，失去旅客，企业就失去了生存的依赖。因此，旅客对于公司至关重要。航空公司精心打造的产品经由员工

的优质服务呈现给旅客，通过为旅客提供尽善尽美的服务，树立起良好的口碑，而良好的口碑会给公司带来更多的忠实旅客。因此，优质服务是航空公司与旅客之间的媒介。一次美好的乘机体验将给旅客带来难忘的愉悦感受，从而促成日后的再次光顾，加之众口称赞的口碑传播，航空公司的经营将形成富有活力的良性循环。一位美国企业的董事长曾说：“经营企业最经济的方式就是为顾客提供最优质的服务，而顾客的推荐会给企业带来更多的顾客，在这一点上企业根本不用花一分钱。”

对于乘务员而言，优质的服务使乘务员赢得了旅客的尊重，肯定了自身的工作价值，激发了乘务员对乘务工作的热爱和自豪感。此外，乘务员在为旅客服务中涉及到服务心理、沟通技巧、现场应对等多方面知识的运用，在工作中不断累积服务经验，提升了服务技能和人际交往的沟通能力，提高了综合素质和自身修养，为自己未来的职业发展打下良好的基础，对经营个人生活也有很大的助益。

二、优质服务的技巧

1. 热情主动

乘务员接待旅客的第一步就是要做到热情主动，热忱的问候，主动为旅客提供所需的服务，让旅客对航空公司、对乘务员建立良好的印象。热情应出自真诚，热情离不开发自内心的微笑。乘务员通过热情主动的服务意识和全过程的微笑服务把自己的温情和爱心传递给旅客，为旅客营造如沐春风的愉悦氛围，带给旅客一段难忘的旅途体验。

2. 细致周到

细节制胜，抓住细节就能抓住旅客的心。乘务员在服务中应该善于观察，从细节入手，积极满足旅客的不同需要和期望。细节虽小，却反映出乘务员对旅客的用心程度。如果说飞机客舱是一个空中之家，乘务员就是这个家的主人。当乘务员设身处地为旅客着想，对旅客犹如亲人和朋友一般的周到照顾，就能

让旅客宾至如归，有时刻被关注和重视的感觉，感到像在家一样的舒适满意。

3. 技能精湛

空中旅途往往会遇到许多意想不到的事情，客舱服务的特性决定了乘务员必须扮演多重角色。在正常情况下，乘务员尽心为不同旅客提供满意的服务；在特殊情况下，乘务员需要以多种技能为旅客解决难题；在紧急情况下，乘务员更应挺身而出，实施机上急救，指挥应急撤离，全力保护旅客的生命安全。所以，乘务员需要掌握的专业知识与技能涉及到服务规范、服务心理、急救处理和应急处置等多方面，精湛的业务技能将使机上旅客及时获得周到的服务和有效的帮助与救助。

4. 超越期望

在航空业竞争激烈、旅客需求不断提升的趋势下，常规的服务难以给旅客留下难忘的印象。旅客的满意度和他预期的期望值有很大关系。如果旅客在机上的实际体验超出了乘机前的期望，就会感觉到意外和惊喜，这份惊喜带来的愉悦可以维持很长一段时间，甚至是终生难忘。所以只有服务不断超越旅客的期望，为旅客创造惊喜，才能获得更多的忠实旅客，成为服务竞争的法宝。

第二节

热情主动赢得旅客——服务意识案例

服务意识是自觉主动做好服务工作的一种观念和愿望，它是驱动实施优质服务原动力的原动力，它发自服务人员的内心。乘务员不仅须具备真诚、热情、主动为他人服务的意识，还需具有换位思考、善解人意的思维，有时甚至是服务于旅客开口之前，想旅客之未想，而要做到这些，首先需要具备一双会发现旅客需求的眼睛，然后拿出主动为旅客着想的行动，如此呈现出的优质服务，定会赢得旅客的满意，获得好的服务效果。

登机牌里蕴藏的服务机会

情景



那是由新加坡飞往马尔代夫的航班上，乘务员带着极具亲和力的灿烂笑容，站在机门前主动问候每一位旅客，并快速为他们指引座位。一对夫妇来到登机口，当他们将登机牌递给一位乘务员后，她没有马上将登机牌交还，而是看了他们一眼。原来，乘务员发现这对夫妇的座位是分开的！随后，乘务员做了一件让人惊讶的事情——她飞快地奔下飞机，与地面工作人员确认当天航班的空座情况：后舱中间有四个连续的空座。不一会，乘务员就气喘吁吁地带着好消息回到了机上，将这对夫妇的座位调在一起。不仅如此，乘务员担心这对夫妇找不到座位的准确位置，热情地把他们带到了座位处，协助安放了行李，最后还不忘祝他们旅途舒心。

点赞



这对夫妇当然会感到舒心，相信任何一对夫妇都不愿度过四个半小时的孤独旅程。乘务员敏锐、主动的服务意识让人惊叹。她在问候旅客时不是程序化地说着问候语、做着机械化的动作，而是用心在服务，所以能发现这对夫妇将会遇到的问题，同时也发现了提供服务的机会。她也没有就此忽略，让旅客自己去解决。而是主动去了解空座情况，亦热忱引领旅客入座，并以优雅有礼的祝辞作为这次服务的收尾。她的这番热情主动源自一颗真诚为旅客着想的心，视旅客愉快地度过旅途为自己的职责所在。对于这对夫妇来说，无须开口向乘务员提出换座要求，也无须自己去和其他旅客商量，乘务员已为他们顺畅地解决了，接下来只要享受舒心的旅程就

可以了，而他们对这家航空公司的美好印象将会挥之不去，自然而然地就会成为这家公司的忠实旅客。

链接

一对热恋中的情侣去一家米其林三星餐厅用餐，可是不巧，餐厅里只剩下两个在洗手间门口的座位。虽然憋屈、难受，但是美食当前，只能忍耐，他们准备草草吃完赶紧走。正当他们无奈、沮丧时，一名服务员来到他们面前，热情地告诉他们：“尊贵的客人，现在有一桌靠窗的桌子空出来了，需要为你们换过去吗？”那对情侣没有说出来的抱怨被可爱的服务员感觉到了，顾客当时的感觉谁都能想象。

——感知客人的不悦，为客人的愉快而努力

米其林餐厅的美食口味让人信任，没想到服务也让人惊喜，这家餐厅并没有因为生意兴隆而忽视了旅客的用餐体验。将心比心的换位思考，服务员发现了客人的不满，默默记住了客人的需求，然后关注餐厅内空桌位的情况，一有机会就主动为客人更换较好的座位。这是真正的视顾客为上宾的服务意识，一心只为了让客人获得美好的餐饮体验，不是简单地提供一个桌位而已。服务员的努力，客人会记在心里，不愉快的感受随之被美好的记忆所取代！

案例2

入座后的神奇一刻

情景

在一个航班的登机阶段，乘务长在迎客时发现了一张熟悉的脸，那是

一位经常乘坐该公司航班的旅客，乘务长曾多次为他服务。旅客入座后，乘务长笑意盈盈地送上一杯加冰的可乐，又送上一份《新闻晨报》和《21世纪财经日报》。旅客疑惑着问道：“你怎么知道我想喝可乐，而且还是加冰的？又怎么知道我想看这两种报纸？这么神？”乘务长笑着说：“这不是您上机后的习惯吗？您是我们的常旅客啊。”供餐时，有中式和西式的选择，乘务长贴心地送上他喜爱的中式点心和苹果汁。下降时，这名旅客交给乘务长一封表扬信，说道：“谢谢你的服务，没想到你这么细心，我很感动。就冲着你对工作的这份认真和仔细，我将是你们公司最忠实的乘客！”

点赞

这个案例奇妙的地方是旅客并没有开口提出需求，乘务长就把旅客喜爱的报纸和餐饮送到他面前。加冰的可乐、苹果汁还有中式点心，都是旅客心仪的选择，如此贴心的服务，任谁都会被打动。这个神奇的结果源于乘务长对旅客乘机习惯的细心观察和记忆。频繁光顾的旅客是航空公司必须重视的高价值旅客，乘务长的用心成就了服务于旅客开口之前的个性化服务，表达了公司对常旅客的重视和感谢。旅客不再是感觉到了一个陌生的客舱，而是到了一个他非常熟悉又亲切的环境，那里有了解他喜好的乘务员，他会得到知己一般的款待。现在，随着现代移动通信和网络技术的日新月异，航空公司的旅客服务系统使工作人员掌握每一位旅客的乘机习惯成为可能。当一位旅客乘坐了一个航班，乘务员会观察他的乘机偏好，然后记录在系统里。下一次，当这位旅客再度乘坐这家航空公司的航班，

他的乘机信息就会显示，乘务员就可以根据他的乘机习惯为其送上属于他的个性化服务，给予旅客专属、贴心的乘机体验，这样的神奇一刻将频繁展现。我们说优秀的客舱服务能留住忠实旅客，这何尝不是一种直观而生动的营销？这更是服务创造价值的生动体现。

链接

于先生是一位服务行业的研究者，他喜欢去体验全世界各地五星级酒店的服务。以下是他在住了一家曼谷的五星级酒店后的感言：第二天一早，当我打开门时，走廊上的一位服务员热情的说道：“于先生，您早！”

问候不新奇，可是知道我姓于不简单。我马上就问他，你怎么知道我姓于？“先生，昨天晚上您休息的时候，我们设法记住了每个房间客人的名字”——棒！

后来我从四楼坐电梯下去，电梯门一开，又一个服务员站在那边，“早上好，于先生！”“你知道我姓于？”“先生，上面有电话下来，说您下来了”——棒！

——姓氏服务接力令旅客备受尊重

自己的姓名对每个人来说都是一首动听的音乐，因此谁都喜欢听到自己的名字被别人礼貌而恭敬地提起。在服务业中，当客人的姓氏被服务人员识别，表达的是对这位客人的尊重和由衷的欢迎，谁会拒绝这份盛情？谁又会不记得这家记得客人姓名的饭店或公司？这家酒店用心在每一个与客人接触的环节都能以姓氏尊称，给客人的感受真是妙不可言！

自制“外套”解难题

情景



某日，有位旅客带了一辆大型的名牌婴儿车。乘务长见状后马上告知旅客：“对不起女士，这类婴儿车不能折叠，今日航班又是满客，客舱里实在没有空间可以安放，建议您托运。”旅客表示自己不是不愿意托运，是因为怕这个车被摔坏所以不敢托运。“是的，将心比心，我也是做妈妈的，您这台婴儿车价格不菲，如果真被弄坏了，我也不舍得。”乘务长又耐心向旅客解释：“但是，出于航班安全考虑，体积过大在客舱无法安放的行李是必须托运的。女士，我为您女儿的座驾做个外套吧？”乘务长说完便拿出了两个机上的大垃圾袋，协助旅客一起将婴儿车套起来，做适当防护，又要求地面工作人员贴上了“小心轻放”的提示条。旅客目睹了这一整套的“防护措施”，这才放下心来，同意托运。航班落地前，乘务长又让机长通知地面工作人员，到港后先将婴儿车拿到机舱口，最大限度地方便旅客。当这位旅客走出客舱，看到自己完好无损的婴儿车放在面前时，顿时露出了欣慰满意的笑容，连声道谢！

点赞



航班满客时，乘务员常常会遇到一件头疼的事。行李“溢出”，无法安置在客舱里，而旅客不愿办理托运。旅客不愿托运似乎也有道理：行李曾被摔坏，自己的行李箱太名贵，提取托运行李要等待较长时间等等。案例中的乘务长也遇到了这样的问题，但是她却成功说服了旅客办理托运。她是怎样做到的呢？她的成功之处就在于她完全是站在一个妈妈的立场，