



空乘礼仪漫谈

孙秀萍 著

中国民航出版社

560.9

1

空乘礼仪漫谈

孙秀萍 著

中国民航出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

空乘礼仪漫谈/孙秀萍著. —北京: 中国民航出版社,
1996. 4

ISBN 7-80110-083-2

I. 空…

I. 孙…

Ⅱ. 民用航空-航空运输-服务人员-礼仪

N. F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (96) 第 04953 号

空 乘 礼 仪 漫 谈

孙秀萍 著

-
- 出版 中国民航出版社
社址 北京市朝阳区光熙门北里甲 31 号楼 (100028)
发行 中国民航出版社
电话 64290477
印刷 北京市广内印刷厂
照排 中国民航出版社激光照排室
开本 787×1092 1/24
印张 4.5
字数 45 千字
版本 1996 年 4 月第 1 版 2000 年 4 月第 2 次印刷
印数 4 001—7 000 册
-
- 书号 ISBN 7-80110-083-2/V·044
定价 10.00 元

(如有印装错误, 本社负责调换)

序 言

中国国际航空公司是中国民航最大的一家航空运输企业，也是中国惟一个飞机上喷有五星红旗的航空公司，它对内代表着首都北京，对外代表着中国。因此，中国国际航空公司的形象直接关系到国家的形象和声誉。特别在中国国际航空公司确定以“永不休止地追求一流”为公司精神，以实现“中国民航第一，世界民航一强”为公司目标的情况下，作为公司的空中乘务员，更因其工作时刻处于旅客公众监督之下，较公司其他成员有更多与国航乘客直接接触的机会，因此，国航乘务员的一切举动，包括蹲、坐、行、走、站等涉及空乘形象、行为及对旅客服务的方式和态度等，便更直接更具体地影响着国航的声望。所以，空乘们要随时保持自己良好的形象、得体的行为及职业作风，并建立自觉、自重和自我完善的意识。应该记住，得体的修饰、恰当的礼仪和高超的服务技能，不仅使自己对工作充满信心，还关系到树立公司乃至中国的形象。

我从事乘务工作 20 余年，其间积累了一些接待方面的专业知识，但我不精于写文章，也恐自己经历浅显，所以从没动过写作的念头。但在

自己的工作中,比如空乘培训开设讲座时,也确实感到没有这方面读物的不便,为了给乘务界的朋友们提供一点可读性的材料,为了能有一个机会与同行们讲讲心里话,在朋友们的督促之下,不揣学力浅薄,写成了这本关于礼仪礼貌的小册子,若能对大家有所帮助,我将十分高兴。

由于国航乘务员要接待来自世界各国的客人,也要飞往世界各地,因此,本书采用的是国际上通用的常识。

孙秀萍

1996年3月于首都机场

目 录

一、接待客人的基本常识

(一)问候	2
1. 问候要争取主动	2
2. 问候时声音要清晰、洪亮	3
3. 问候时要注视客人的眼睛	3
4. 问候的方式要符合客人的情况	3
5. 问候时的姿势	4
(二)微笑	5
1. 用心微笑	5
2. 眼中含笑	5
3. 健康的笑	6
4. 像婴儿般天真的笑	6
(三)仪表	7
1. 仪表要整洁	7
2. 仪表要高雅	8
3. 仪表要朴素	8
(四)态度	8
1. 内心情绪的控制	9

2. 外在动作的控制	10
(五)语言	11
1. 语言交流要因人而异	11
2. 用委婉的语气表达否定意思	11
3. 尽量避免使用外来语和专业用语	12
4. 语言要与动作相一致	12
5. 机舱内的 15 种中英文常用语	12

二、蕴育优美的动作

(一)用整个身体表现自己	14
(二)站立时标准动作	15
1. 脊背伸直,手腕自然下垂	15
2. 重心放于两脚,收腹	15
3. 双眼正视前方	16
(三)行走时标准动作	16
(四)坐位时标准动作	16
1. 坐姿	16
2. 由立姿变成坐姿	17
3. 由坐姿变成立姿	17
(五)正确姿势与动作的十原则	18
1. 要量力而行	18
2. 不要长时间持续同一动作	18
3. 尽可能使用更多的筋肉	19
4. 保持好平衡	19
5. 保持控制力的敏锐	19

6. 夹紧腋下	20
7. 在身体附近进行操作	20
8. 掌握运动时机	20
9. 熟悉运动规律	20
10. 学会紧张与放松的交替	21

三、培育高雅的仪表仪容

(一)仪表仪容的基本要领	22
--------------------	----

1. 皮肤护理	22
2. 发型	23
3. 化妆	24
4. 手和指甲	26
5. 制服	26
6. 装饰用品	28
7. 长筒袜	28
8. 个人卫生	28
9. 睡眠和时差	29

(二)空乘应用动作正确姿势	30
---------------------	----

1. 候机时的行为举止	30
2. 鞠躬行礼	30
3. 握手	32
4. 物品的递交方式	34
5. 指示方向及物品位置的方式	35
6. 引导客人的方式	35
7. 提供茶水、饮料的方式	37

8. 日常生活中女性的穿着	38
---------------------	----

四、准确把握客人心理

(一)最佳服务是“服务到心”	41
(二)客人希望自己受欢迎的“期待心理”	42
(三)客人希望自己被关心的“独占心理”	42
1. 熟练地接待客人,掌握在短时间内 处理事情的能力	43
2. 别让客人长时间等待	43
3. 请求同事帮助	43
4. 对客人公平服务	44
(四)客人希望自己被关注的“优越心理”	44
1. 恰当赞扬客人或客人拥有的东西	44
2. 站在对方的立场上感知对方	45
3. 避免让客人当众难堪	45
(五)客人希望自己尝试一下的“模仿心理”	45
(六)客人希望自己尽量享受的“求全心理”	46
(七)客人的“自我中心心理”	46
(八)特殊客人	47
1. 重要客人(VIP)和著名人物	47
2. 乘机时心情不好的客人	47
3. 女性客人(女性对女性)	48
4. 中国客人与外国客人	48
(九)做一个受客人欢迎的空乘	50
1. 全心全意为客人着想	50

2. 性格魅力	50
3. 丰富多样的业务知识技能	51
4. 见识广博	51
5. 彬彬有礼	51

五、旅行中的礼节、礼貌

(一)餐厅篇——让好胃口拥抱美味	53
------------------------	----

1. 就餐前的礼节	54
2. 点菜的方法	55
3. 餐桌上的礼节	57
4. 必须记住的礼节	59
5. 自助餐时的礼节	63

(二)饭店篇——营建舒适的空间	63
-----------------------	----

1. 了解并遵守饭店的礼节规定	63
2. 不同居住情况下的会客方式	64
3. 穿拖鞋别出居室	64
4. 不要大声喊叫和随意奔跑	64
5. 不要在凌晨和深夜洗澡	65
6. 保持室内清洁	65
7. 注意人身和携带物品的安全	65
8. 外出时钥匙的存放	66

(三)客舱篇——短暂的相聚也很美丽	66
-------------------------	----

1. 客人之间的互相谦让和礼貌	66
2. 乘务员对客人的善意提醒和周到服务	69

六、完美地使用电话语言

(一)电话的特性	72
1. 只闻声不见人	72
2. 看不见对方状况的单方面性	73
3. 电话周围 4 平方米内的敏感性	74
(二)打电话时的注意事项	74
1. 打电话前将要说的事情整理出来	74
2. 电话接通后要确认对方并报上自己 姓名	74
3. 恰当选择打电话的时间、地点、场合	75
4. 打电话时要言简意赅,事情说完后 主动挂断电话	75
(三)接电话时的注意事项	76
1. 电话铃一响,就应马上拿起话筒	76
2. 接电话时,应主动报上姓名	77
3. 接电话时,应准备好记录	77

附录 外国象征标志一览表

一、接待客人的基本常识

当今的时代,人们越来越追求高速度和高效率。飞机以其无法比拟的速度与便利成为越来越受人们重视的运输工具。航空公司也因此成为了连接异地运输的重要纽带。

空中乘务员作为飞机上的服务人员,从某种意义上说是到达飞机目的地的客人的第一位接待者。能否让客人愉快地度过机上短暂的时间,对客人的整个旅程都是很有影响的。

要接待好客人,仅仅有热情是不够的,还必须掌握相当水平的接待常识和接待技巧。这主要包括以下两点:

首先,要明确接待客人的出发点是什么。

试想一下,在一个炎热的夏日,客人远道而来。你选择一处凉爽的房间,打开电扇,送上清凉的饮料让客人润润喉咙,努力创造一个令人心情舒畅、适于交谈的气氛。这样,即使是短暂

一、接待客人的基本常识

的停留,当客人离去时也会感到“今天拜访这家真是太舒畅、太愉快了!”这就是接待客人的出发点。

其次,要掌握接待客人的五个基本原则:

(一)问候;(二)微笑;(三)仪表;(四)态度;(五)语言。下面分别加以说明。

(一)问候

问候是人与人见面时最初的直接接触。问候是否得当是非常重要的。如果能迅速、积极地表达出自己的诚意与心意,就可以在最初的接触中给客人留下一个好的印象。

1. 问候要争取主动

不要期待对方先问候自己,而应主动地打招呼。一般来说,先打招呼的人会在后面的谈话中掌握主动。另外,大家可能有过体会,随着对方的走动,有可能会错过问候的时机。因此,为了不至于陷入被动,应主动先打招呼。如果对方先打招呼了,也一定要反过来问候对方。

2. 问候时声音要清晰、洪亮

清晨，在心情各异的客人中间，如果有一个人大声问候一声“早晨好”，那么，当时的气氛就会开朗、活跃起来。

这只是一个早晨的例子。我们要尽可能地根据时间、地点、场合(T. P. O.)恰到好处地大声问候。因为这样不仅可以让自己清醒一下，而且可以给客人一个鲜明、突出的印象，有利于以后的接触。

3. 问候时要注视客人的眼睛

虽然你的问候是对客人的到来表示欢迎，但目光却朝向别处，这样的话，你的心意就无法很好地表达出来。也就是说，问候时要注视客人的眼睛，明朗而又坦诚地欢迎客人的到来。

4. 问候的方式要符合客人的情况

问候时要根据客人的不同年龄、性别、身份、场合等因素选取恰当的问候方式，万不可千人一样问候。例如我们习惯用“你好”和“吃过没有”来问候，但如一个客人正处在悲伤或生病

时,就不可随意用“你好”;而上午 10 点钟左右问候“吃过没有”,也会让人很不明白。

5. 问候时的姿势

问候时的鞠躬是必不可少的。在“姿势”一节中我们将作详细介绍,这里只谈一些有关鞠躬的最基本的要求。

(1)挺胸,抬头,收腹,从腰以上要前倾。

(2)上身抬起时要比向下弯时稍慢一些。

(3)视线的顺序:上身向下弯时,首先看对方的眼睛,然后是对方的脚;抬起上身时,再次注视对方的眼睛。此时绝对不要看自己的脚,如果看着自己的脚,头就过于低垂,这是一种很难看的鞠躬姿势。

(4)上身倾斜角度:

15°,表示点头、致意;

30°,表示敬礼;

45°,表示深度敬礼。

这三种行礼方式要适时而用。如果是表示道歉,应用深度敬礼(45°);朋友之间可用点头致意的方式(15°)。

为了使鞠躬敬礼变得自然、优美,必须每日

勤于练习。

(二)微笑

自古以来,我国就有“女子应该妩媚可爱”的说法,也就是说最能表现女性可爱与动人之处,就是女性的笑脸。笑脸有时被称作是“不需花一分钱的高价装饰”,是非常有道理的。

那么,什么样的笑脸才是美丽的笑脸,才能称作是高价的笑脸呢?

1. 用心微笑

虚假的笑容,马上就会被识破。请好好注意一下对方的表情,若对方流露出一不快,则说明你的笑容不是发源于内心的微笑。

笑容,不仅需要用眼、口来表现,更需要用心意来共同缔造。这就好比塑一尊佛像,如果没有融入他的神韵,他就只能是一尊塑像,毫无生气可言。

所以,千万不要忘记用心来微笑。

2. 眼中含笑

习惯于在照相机、摄像机前工作的时装模

特、女演员，可以在转瞬之间在镜头前做出美丽动人的笑脸。可这不是我们所需要的笑脸，因为这些笑脸并不让人感到亲切，原因何在？

我们可以试着把这些漂亮模特照片上的嘴掩盖起来，非常意外的结果是我们看到的笑眼却是一双冷漠的眼睛。看来，对于我们日常生活十分重要的笑脸，应该是眼中含笑的。

3. 健康的笑

在身体状况不佳时，即使露出笑脸，也会让人感到不自然。因此，要想用发自内心的微笑与人接触，健康是一个重要因素。

要利用一切机会进行体育锻炼，提高身体素质。另外，外出归来时，严格执行“嗽口、洗手”等程序也是一种很好的保健方法。

4. 像婴儿般天真的笑

你注意过婴儿的笑脸吗？请回想一下吧。她的笑容，先是从眼睛中露出微笑，然后笑容慢慢扩展到整个脸部。这般天真烂漫的笑脸是人世间最为理想的笑容。

在我们收到的许多旅客的感谢信中都这样