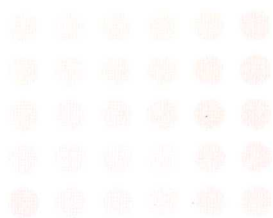


全国空中乘务专业规划教材

FLIGHT SERVICE SERIES



空乘服务沟通与播音技巧

刘 晖 编著

COMMUNICATION
AND BROADCASTING



旅游教育出版社

总策划:张 斌

执行策划:李红丽 刘智勇

责任编辑:冉 颖

图书在版编目(CIP)数据

空乘服务沟通与播音技巧/刘晖编著. —北京:旅游教育出版社,2007.7

(全国空中乘务专业规划教材)

ISBN 978-7-5637-1514-5

I. 空… II. 刘… III. 民用航空—旅客运输—商业服务—教材 IV. F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 086096 号

全国空中乘务专业规划教材

空乘服务沟通与播音技巧

刘 晖 编著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E-mail	tepx@163. com
排版单位	首都经济贸易大学出版社激光照排部
印刷单位	河北省三河市灵山红旗印刷厂
装订单位	河北省三河市东兴装订厂
经销单位	新华书店
开 本	787 × 960 1/16
印 张	10. 625
字 数	160 千字
版 次	2007 年 8 月第 1 版
印 次	2007 年 8 月第 1 次印刷
印 数	1 - 5000 册
定 价	17. 00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

“十五”期间,我国的国民经济保持了持续快速的增长,旅游及相关产业也蓬勃发展,越来越多的商务和度假旅客在交通方式上改变了观念,选择乘坐飞机出行。这些变化带动了我国民航产业的快速发展。

伴随产业的重组,我国民航业进入了第二个高速发展期,逐步呈现出迅猛发展的趋势。根据中国民航总局的规划,“十一五”期间我国民航机队规模将达到一千五百余架,净增飞机六百多架。目前,国际民航平均的人机比例是100:1,按这个比例计算,“十一五”期间中国民航业至少需要吸收数万名民航专业人才。而且,随着近年民航总局对外国航空公司开辟中国航线的政策逐渐放宽,许多外国航空公司开辟了中国的航线,对中国乘务人才的需求也在不断增加。同时,每年因为会有相当数量的乘务人员自然减员,需要大量专业人才迅速补充。这些因素都使民航专业人才的需求呈现上升趋势。

民航业的快速、多样化发展,对各类人才的大量需求,为教育市场的迅速扩大提供了强大的动力,民航业人才培养的模式也从原来单一依靠民航系统院校培养,发展成为多点、多层次的培养。据不完全统计,我国目前专门培养空中乘务人才的学校(或专业)和培训机构已有百余家,他们在空中乘务专业的培养方案、教学内容、教学方法等方面,各有所长,各具特色。主要体现在两方面:其一,依托不同的专业学科基础,形成了不同的专业建设走势,如分别依托公共关系学科、旅游管理学科、艺术类学科、外语或经济商务学科为基础发展空乘专业;其二,依托不同的办学环境和地域特点,形成了不同的人才培养模式,或者专门培养空乘服务人才,或者以空乘服务、民航地面服务为方向双重定位,或者同时定位于空乘服务、民航地面服务和相关服务行业(旅游、饭店和其他行业)等。然而,在此蓬勃发展的空乘人才培养格局下,我们不得不注意到,空中乘务专业在学科建设与教材建设上缺乏规范性、前瞻性与实用性,造成人才培养长期以来一直在较低水平徘徊,严重滞后于行业对高质

量、高素质人才需求的现状。

追究个中原因,体系化、专业化教材的匮乏以及不同培养机构缺乏交流与合作应该是其中很重要的两个方面。“从各自为战,走向交流;从封闭办学,走向开放;从竞争走向合作”应该成为我国空乘人才培养的崭新模式。基于这样的宗旨,我们联合多所民航专业院校及开设有民航服务或空乘服务专业的相关院校,组织编写了这套面向民航服务、空中乘务或空中商务专业学生,或有志于进入航空服务行业工作的社会人才,旨在培养高素质、专业化的民航空乘专业人才的“全国空中乘务专业规划教材”。

本套教材前期运作共有12本,分别是:《民航概论》《空乘服务概论》《民航旅客运输》《民航法律法规与实务》《客舱设备运行及管理》《民航地勤服务》《民航服务心理与实务》《空乘服务沟通与播音技巧》《航空卫生保健与急救》《民航乘务英语会话》《空乘人员形体及体能训练》和《空乘人员化妆技巧与形象塑造》。

本套教材的开发和编写以教育部关于空中乘务专业的要求和中国民航总局关于空乘人员的素质、能力要求为依据,遵循权威性、系统性、适用性、实践性和前瞻性的原则,以期学生通过对本套书的学习,能全面提升自己的体能和形象,锻炼自己的心理适应和承受能力,提高自己的外语能力、专业服务意识与技能以及快速、恰当处理问题的能力,在空乘职业生涯中走得更好、更远。

本套教材是多所院校的教师们交流与合作的集体智慧结晶。参与和支持本套教材编写的院校特提名如下:沈阳航空工业学院、上海工程技术大学、南昌航空大学、广州民航职业技术学院、郑州航空工业管理学院、成都航空职业技术学院、张家界航空职业学院、沈阳大学等十多家专业高校。在此,我们要特别向这些学校及其老师们表示衷心的感谢和敬意。

高质量空乘服务人才的培养需要建立在科学的培养模式、规范的课程体系以及合理的课程内容与有效的教学方法基础上。希望本套教材的出版能在优化全国空中乘务及相关专业培养计划、完善课程设置、丰富课程内容、传播交流有效教学方法方面,尽绵薄之力。对于教材使用中的问题,我们希望能够得到广大师生的积极反馈及专家学者的批评指正,我们会全力以赴地不断提升教材的品质,以回报给予我们大力支持的广大师生。

如有建议或疑问,欢迎发邮件至:wytpe@126.com。

旅游教育出版社

前 言

随着社会经济的飞速发展和全球经济的一体化，航空业竞争愈来愈激烈，航空硬件已不是必胜的法宝，单纯的微笑也不再是百病通治的灵丹妙药。乘坐飞机不再是身份和地位的象征，形形色色的人都有可能乘坐飞机，这就给空乘人员提出了新的挑战。

比如你的笑脸问候并没有迎来一句“谢谢”的回答，乘客一上飞机就冲乘务人员发脾气，对乘务人员服务处处挑剔……也许有太多太多的不理解，那就让我们试着去架设一座沟通的桥梁吧，去站在乘客的角度看待我们不能理解的问题。旅客乘机购买的产品不仅仅是实物产品——航空器上某一座位在某一时间的使用权，更包括无形的产品——服务，旅客乘机需要的是安全、舒适、便捷、开心。一杯热水，一句温馨的祝愿，一个真诚的眼神，一个得体的鞠躬，一个善意的解释都可以成为沟通的基石。

实际上，客舱服务作为民航服务的直接窗口，服务质量的提高一直是人们关注的焦点。各大院校空乘专业也纷纷开设了乘务礼仪与训练、乘务技能与训练等专业课程，但一直苦于没有客舱沟通训练方面的合适教材。笔者多年来一直从事公共关系（空乘专业）的教学和研究，在空乘教学方面积累了丰富的教学经验，对空乘这一特殊行业的服务礼仪、服务心理、服务技巧非常熟悉和了解。本书的创新之处在于这是一本实训教材，对空乘人员客舱交流和播音训练这一空白领域进行了初步的探索和有益的尝试。

本书共分五单元，按照客舱沟通概述、语音训练、客舱播音训练、沟通和播音综合训练、沟通专项训练等内容由浅入深进行论述，每单元后面都配有相应的训练内容，充分注重实训性。本书适用于高等院校、中专空乘专业的专业课训练，以32学时为宜。

空乘人员应时刻记着——旅客永远是对的，民航服务一定要有清醒的服务意识。

编者

目 录

第一单元 空乘服务沟通与播音技巧概述	1
	1 模块一 空乘服务概述
	一、客舱服务概述 / 1
	二、空乘职业要求 / 5
	10 模块二 空中沟通概述
	一、影响沟通的因素 / 10
	二、空中沟通要领 / 12
	17 模块三 空中服务沟通与播音概述
	一、客舱表达基本用语 / 17
	二、空中广播的特殊性 / 22
	三、涉外服务与礼仪规范 / 25
第二单元 客舱服务语言基础与训练	30
	30 模块一 客舱语言基本技巧
	一、客舱语言基本技巧 / 31
	二、客舱语言基础训练内容及注意事项 / 35
	36 模块二 语言基础发音训练
	一、声母发音训练 / 36
	二、韵母发音训练 / 43
	三、声调发音训练 / 47
	四、语流音变发音训练 / 50
第三单元 客舱播音表达专项训练	71
	71 模块一 播音的要求与技巧训练
	一、播音的要求与技巧 / 71
	二、语言表达外部技巧训练 / 74

	三、语言表达内部技巧训练 / 76
81	模块二 客舱播音的要求与技巧
	一、客舱播音的类型 / 81
	二、常用的客舱广播词播音训练 / 87
第四单元 客舱沟通专项技能训练	100
100	模块一 客舱有效口语沟通
	一、客舱沟通类型 / 100
	二、客舱口语沟通训练 / 103
116	模块二 客舱非语言沟通
	一、微笑训练 / 116
	二、其他身体语言 / 118
121	模块三 客舱专项沟通训练
	一、真诚的关怀——客舱服务的真谛 / 122
	二、登机沟通训练 / 124
	三、客舱交流训练 / 125
	四、飞机延误时的沟通训练 / 126
	五、客舱十项涉及安全的沟通事项 / 127
第五单元 空中服务沟通与播音综合技能训练	131
131	模块一 空中服务沟通内在素质训练
	一、客舱安全常识 / 131
	二、急救常识 / 135
	三、各国礼仪常识训练 / 140
146	模块二 空中服务特殊沟通技巧训练
	一、用爱心和智慧去扮演旅客所需要的角色 / 146
	二、特殊情况下的沟通技巧训练 / 147
	三、紧急情况下的沟通与播音训练 / 155
	四、客舱服务与沟通的发展趋势 / 157
参考书目	161

空乘服务沟通与播音技巧

第一单元

空乘服务沟通与播音技巧
概述

● 课前导读 ●

本单元主要概括介绍了空乘工作的内涵、客舱沟通的要领、常用语言及空乘人员的素质要求等,使学生对客舱沟通和播音有一个大体的了解,为后几单元的训练打下良好的基础。

模块一 空乘服务概述

一、客舱服务概述

(一) 空乘职业的特点

在明确空乘职业的特点与素质要求之前,首先我们应先了解空乘人员的含义。空乘,即空中乘务人员,也就是飞机上为旅客服务的人员。空乘职业是一种特殊的服务行业,由于其在高空作业,具有高收入、高付出、高风险、高规范、高封闭等职业特点,加之我国民航多年来国有垄断的性质,使得这一行业充满了神秘色彩。特别是20世纪80年代出生的这一代人面临着巨大的就业压力,高收入的诱惑使空乘工作成为成千上万女孩子梦寐以求的职业。但这个职业要求从业人员具备良好的职业道德、得体的形象与举止、丰富的文化底蕴和高超的服务技巧,特别是沟通协调能力和亲和力更是空乘人员众多能力中不可缺少的前提与

基础。

(二) 客舱服务的主要内容

客舱服务包括沟通、卫生、广播、餐饮、娱乐五个方面。沟通主要是指乘务员应使用礼貌用语、热情迎送、主动帮助旅客安排座位及随身携带物品。起飞前介绍紧急设备的使用方法及注意事项,机长应向旅客做自我介绍。

航行中要介绍航线主要地标,名胜古迹及地理情况。

一般来说,飞行时间超过2小时且正值供餐时间(6:30~8:30,11:30~13:30,17:30~19:00)或飞行时间超过3小时,必须供应正餐;飞行时间超过1.5小时且非供餐时间或飞行时间超过2小时,必须供应点心。饮料品种要多样化并配备冷热饮。

此外,客舱服务还包括提供杂志和当天或前一天的中外文报纸(人手一份),机上录像(内容要轻松、活泼、健康并每月更换一次)及保安、清洁卫生等事项。现代交通运输业的激烈竞争对客舱服务的规范化、个性化提出了很高的要求。

(三) 工作程序

熟悉空乘工作程序能够帮助我们更好地了解其服务的特点。

1. 预先准备阶段

飞行前一天下午到公司准备室去进行飞行前准备,在准备会上要明确第二天的航班的起飞时间、机型、航班号、机号、机长姓名、乘务组人员、航线数据等各个方面的资料。乘务员在执行任务时必须携带登机证、乘务员执照、健康证,同时需携带乘务员手册、广播词及其他服务用品。

这个阶段要求乘务员熟练掌握飞机上的各种设备,要复习在遇到紧急情况时各个号位的乘务员应该做些什么,整个机组还需协商好碰到劫机等各种突发事件时的应对措施。

2. 服务工作直接准备阶段

乘务员要提前1小时10分钟到飞机上进行直接准备。首先要检查各种设备完好情况,如:旅客服务面板上的阅读灯、呼唤铃、小桌板、桌椅靠背,乘务员服务面板上的各种灯光、话筒、音乐等,尤其要考虑到紧急状态下要用的各种设备情况,如氧气瓶里面氧气是不是够用,灭火瓶是不是没用过的,充气滑梯压力是否正常等;清点餐食的配备情况,对餐食的数量和质量要把好关,对供应品要清点清楚;检查客舱、厕所卫生及用品情况,如面巾纸、卷纸、肥皂、香水、坐垫纸是

不是配备齐全;检查厨房用品是否齐全,如茶叶、咖啡、方糖是否齐全,是否有特殊乘客餐等。

3. 客舱服务实施阶段

3.1 迎接旅客登机

当旅客登机的时候,各个号位的乘务员要站在各自的号位上迎接旅客的登机。在旅客登机的同时要向旅客鞠躬并微笑问好,介绍座位号码的所在,协助旅客安排行李,帮助老幼病残孕旅客找到他们的座位;旅客登机后要整理好行李架上的行李,要随时注意旅客有什么需要,如是否需要毛毯、枕头、拖鞋之类的生活用品。



1-1 整理行李架

3.2 客舱安全示范和检查

旅客坐好之后,安排好行李,外场乘务员就要进行客舱安全示范,随后进行客舱安全检查,包括是否系好安全带,调直椅背,收起小桌板,拉开遮阳板,行李架是否扣好,紧急出口和通道是否没有行李的摆放,提醒旅客手机一定要关掉等;内场的乘务员还要把厨房电源关掉,扣好各种锁扣,放好餐车,关好各个衣帽间、烤箱的门等。做完了这些检查,飞机就要起飞了。

3.3 广播与发放餐饮

飞机平稳飞行后,内场乘务员进行广播,外场乘务员就要开始发放报纸、果仁、纸巾等。一般来说,短距离飞行(如沈阳—北京的航班)只发放饮料与点心;飞行时间1.5小时以上的航班发放餐饮的程序包括:发餐前饮料,供应餐食,再发一遍饮料,再加一遍饮料,收拾餐盘。有的航班还要发放纪念品、入境卡、海关

申报单、健康申明卡等,有时还要帮旅客填写这些表格。

3.4 巡视客舱

注意观察旅客有什么需要,最好在他們提出需要之前就可以看出来并帮他们解决问题。如是否还需要饮料;刚醒来的旅客是否需要进餐;帮睡觉的旅客关掉阅读灯和通风口,给他们盖上毛毯,递上枕头等;同时要随时注意清除客舱里的垃圾。



1-2 关注旅客需求

3.5 安全检查

飞机下降前,要进行安全检查,提醒旅客系好安全带、调直椅背、收起小桌板、拉开遮阳板,看看行李架是否扣好,紧急出口和通道是否没有行李的摆放等。

3.6 送别旅客

飞机落地,各个号位的乘务员要站在自己的号位上微笑送走所有旅客,然后检查客舱里是否有旅客遗留的物品。航班结束。

4. 乘务组航后讲评

空乘服务工作的最后阶段,是总结工作、评估服务质量,一般由主任乘务长或乘务长主持。

二、空乘职业要求

(一) 空乘工作的职业要求

1. 强烈的服务意识

作为民航这样的服务行业中的企业,服务意识必须作为对员工的基本素质要求加以重视。没有强烈服务意识的服务在激烈的市场竞争中很难赢得更多的回头客。

2. 良好的思想品质

良好的职业精神看似抽象,其实就蕴涵在乘务员对服务工作的那一份深深热爱中。由于空中乘务工作是一个劳动强度大,工作时间没有规律而对服务质量要求又很高的职业,没有良好的思想品质和吃苦耐劳的精神很难做到时刻为旅客着想。

3. 高超的服务技能

如果说服务意识是飞机的机身或发动机,那么服务技能和服务技巧则是飞机的两个机翼。服务技能和技巧只有在具有服务意识的基础上才能够有效,有了服务意识,危机总会得到避免或合理控制;只有“服务意识+服务技能+服务技巧”的民航服务才能够实现旅客满意和真正意义上的民航和谐。

4. 具备良好的气质与形象

空中乘务员的言谈举止、服务态度是一个航空公司乃至一个国家的形象及服务水平的外在体现,民航乘务员从外表上要相貌端庄、举止得体大方,具有亲和力。女性身高一般要求在1.63~1.72米之间,男性身高要求在1.73~1.84米之间,双眼裸视0.6以上,身体无明显疤痕。

5. 全面的综合素质

良好的沟通来自于丰富的内涵和良好的素质。作为一名空乘人员,必须掌握各种机型的特点、紧急处置、医学救护、地理常识、风土人情、社交礼仪、心理学、航空机械常识、民法等知识,尤其是熟练掌握不同的语言,灵活运用语言技巧非常重要。空乘人员在把知识和智慧传递给旅客的同时,也向他们展示自己的



1-3 空乘人员应具备良好的形象素质

魅力,人们会认同、熟知并记住这份与众不同的魅力。

所以说空乘工作应该是集服务员、播音员、导游、安全员、厨师、民航形象代言人等多种职能于一体的特殊职业,要求从业人员具备多种能力,既要“出得厅堂”,又要“入得厨房”。

(二) 空乘服务礼仪

1. 候机沟通礼仪

1.1 着装规范统一,化妆、发型、行李箱等符合公司统一要求。

1.2 言谈文雅,举止优雅,动作礼仪严谨、规范。

1.3 语音语调柔和,说话音量适中,面带微笑,忌表情呆板。

1.4 手势适度,站姿、坐姿等仪态符合空乘礼仪标准。

2. 迎送乘客礼仪

2.1 乘客登机时,应按规范礼仪站姿并面带微笑站立于机舱门口迎接乘客。女性乘务员双手交叉放在小腹部,男性乘务员双手放在身体两侧。

2.2 客人走近时行鞠躬礼并热情问候:“您好,欢迎登机!”

2.3 一般左手手臂自然弯曲,手指并拢,掌心微斜向上,指引乘客进入机舱(如有信仰伊斯兰教乘客,则不能伸左手引路)。

2.4 若遇客人携带行李箱,应主动上前扶助,帮助其跨越机舱口。



1-4 着装应规范统一

2.5 若遇老人、小孩、残疾人士应热情扶助,并主动将其带到座位旁。

2.6 客人离机时,应按规范礼仪站姿并面带微笑站立于机舱门口送别乘客。

2.7 向乘客行鞠躬礼并诚恳道别。

3. 客舱服务礼仪

3.1 耐心、亲切地向乘客介绍此次航班机组及乘务人员。

3.2 准确、细致地介绍机舱内设备设施并配以示范,示范动作要规范、标准。

3.3 飞机起飞和降落前,仔细检查乘客是否系上安全带、收起小桌板,提醒乘客机舱内注意事项并耐心解答乘客疑问。

3.4 派送报纸杂志时,应走到乘客座位旁,上身微倾,用适当的音量和语调询问乘客需要阅读机上哪种报刊;对闭目休息的乘客则遵循“不打扰”原则。

3.5 给客人上茶(饮料或点心)前,首先应把手洗干净,认真检查餐、饮器皿是否干净,并按人数多少准备点心、饮料。然后往茶杯中注入八分茶水,留意茶的浓度。

3.6 将点心、饮料整齐、合理地摆放在推车中,推动推车时,动作平稳轻松,表情大方亲切;将推车推至乘客座位旁时,双手将点心、饮料递送给乘客。

3.7 若因自己不小心或突遇颠簸等原因而把饮料滴洒在乘客身上,要马上诚恳道歉,若对方与自己为同性则用干净毛巾或手巾纸为客人擦拭;若为

异性则酌情处理,道歉后一般是将干净毛巾或手巾纸双手递与,并重新提供服务。

(三) 空乘服务技巧

1. 微笑服务

越来越多的生活体验告诉我们:微笑并不意味着高兴,事实上,它更是一种重要的体态语言、社会语言,具有社会性。微笑,反映的是一种意愿、一种关系、一种文化。面对飞机上的每一位乘客,空中乘务人员必须是微笑的,微笑是空乘人员必备的基本沟通技巧。



1-5 微笑服务

2. 真诚的服务

空乘人员应该本着真诚的态度营造一种亲切的氛围,让旅客进入客舱有一种宾至如归的感觉。这种亲切的职业形象容易拉近与旅客的距离,可以使乘务员在服务过程洋溢着爱心,服务水平也能得到最大限度的发挥。

3. 细致周到的观察与服务

及时为旅客传递各种信息,把服务做在旅客开口之前。学会恰到好处地运用服务语言和倾听旅客的要求,及时发现旅客的细小变动,用心体贴,善解人意,急旅客之所急,想旅客之所想,甚至在旅客本人还未明确地意识到他所需要的服务时,就把服务送到他身边,与旅客求得心灵上的沟通,带给旅客满