

Fantastic
Flight



「忙里偷闲」
职场外语充电站系列

空乘地勤

英语一本通

应试+工作

陈坤成 谢旻蓉◎著



30,000英尺高空上的空中英语教室

应聘空乘地勤岗位者 / 航空业菜鸟 最实用的英语万能宝典

一本兼顾应试与工作的航空英语秘籍!

服务乘客不仅有“Coffee or Tea” “Chicken or Rice”

- 本书包含招考资讯、简历求职信范本、常见面试题、机舱广播词范例
- 特别收录国内外主要机场、航空公司、货币代码中英对照表与实用旅游常用句



北京第二外国语学院
旅游教育出版社

Fantastic
Flight



【航空英语】
机场英语及空勤英语

空乘地勤

英语一本通

应试+工作

陈坤成 谢旻蓉◎著



30,000英尺高空上的空中英语教室

应聘空乘地勤岗位者 / 航空业菜鸟 最实用的英语万能宝典

一本兼顾应试与工作的航空英语秘籍!

服务乘客不只有“Coffee or Tea” “Chicken
Rice”


求职信范本、常见

面试题、机舱广播词范例

● 特别收录国内外主要机场、航空公司、货币
代码中英对照表与实用旅游常用句



北京·旅游教育出版社

“忙里偷闲”职场外语充电站系列

空乘地勤英语一本通：应试 + 工作

陈坤成 谢旻蓉 著

策 划：李红丽 陈卫伟

责任编辑：陈卫伟 赵 天

图书在版编目 (CIP) 数据

空乘地勤英语一本通：应试+工作 / 陈坤成，谢旻蓉著. — 北京：旅游教育出版社，2016.5

(“忙里偷闲”职场外语充电站系列)

ISBN 978-7-5637-3400-9

I. ①空… II. ①陈… ②谢… III. ①民用航空—英语—自学参考资料 IV. ①H31

中国版本图书馆CIP数据核字 (2016) 第099793号

本书中文简体字版由倍斯特出版事业有限公司授权北京旅游教育出版社有限责任公司独家出版发行。未经许可，不得以任何形式抄袭、复制或节录本书的任何部分，违者必究。

北京市版权局著作权合同登记图字：01-2015-4065

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	北京旅教文化传播有限公司
印刷单位	北京艺堂印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	710毫米×1000毫米 1/16
印 张	17.5
字 数	156千字
版 次	2016年5月第1版
印 次	2016年5月第1次印刷
定 价	49.80元 (含光盘)

(图书如有装订差错请与发行部联系)

目 录...

PART

1

招考资讯 Job Application

- Unit 01 空乘与地勤工作概述 Getting to Know the Profession 10
- Unit 02 航空公司与航空联盟简介 Getting to Know the Airlines 12
- Unit 03 招聘广告怎么看 Understanding the Job Posting 16
- Unit 04 简历、自传、求职信
Résumé (CV), Self-Introduction, Cover Letter Examples 18

PART

2

空乘工作英语 Cabin Crew Daily English

- Unit 01 登机前机舱检查 Pre-Boarding Cabin Check 34
- Unit 02 登机 Boarding 42
- Unit 03 迎宾与机位安排 Welcoming Travelers and Seat Arrangement 50
- Unit 04 飞行安全 Flight Safety 58
- Unit 05 机上服务 In-Flight Services Requests 66
- Unit 06 免税品服务 Duty-Free Items Services 74
- Unit 07 厨房准备 Meal Preparation in the Galley 82
- Unit 08 餐饮服务 Meal & Beverage Services 90
- Unit 09 旅客不适处理 Medical Emergency 98

CONTENTS

- Unit 10 旅客刁难 Difficult Passengers 106
- Unit 11 机上娱乐系统故障 In-Flight Entertainment Console 114
- Unit 12 婴儿哭闹及旅客争执 Inconveniences and Conflicts 122
- Unit 13 乱流 Turbulence 130
- Unit 14 航班延误 Delays 138
- Unit 15 即将降落 Landing Preparation 146
- Unit 16 抵达 Arrival 154
- Unit 17 空乘临时调度 Unexpected Schedule Changes 162
- Unit 18 客舱的最后检查 Post-Arrival Cabin Check 170

PART

3

地勤工作英语

Ground Crew Daily English

- Unit 01 登机及行李服务 Check-in & Baggage Services 180
- Unit 02 现场购票/候补机位/旅客错过航班处理 Ticketing Scenarios 188
- Unit 03 航班延误与协助转机 Delay, Transit and Transfer 196
- Unit 04 旅客遗失行李 Lost & Found 204
- Unit 05 机位超售 Overbooked Seats 212
- Unit 06 电话票务 Telephone Ticketing Services 220

PART

4

面试准备

Interview Preparation

Unit 01 面试要点 Interview Tips 230

Unit 02 自我介绍 Introducing Yourself 233

Unit 03 常见面试题 Some Common Interview Questions 235

Unit 04 机舱广播词 Some Public Announcement Examples 258



CONTENTS

附录 Appendix

- 一、国内外主要机场三字代码表 268
- 二、国内外航空公司IATA代码及中英文全名 271
- 三、常见特别餐代码 273
- 四、常用流通货币代码 274
- 五、空乘地勤常用句 275
- 六、旅游常用句 277



Fantastic
Flight



【航空英语】
机场英语及航站楼

空乘地勤

英语一本通

应试+工作

陈坤成 谢旻蓉◎著



30,000英尺高空上的空中英语教室

应聘空乘地勤岗位者 / 航空业菜鸟 最实用的英语万能宝典

一本兼顾应试与工作的航空英语秘籍!

服务乘客不只有“Coffee or Tea” “Chicken
Rice”


求职信范本、常见

面试题、机舱广播词范例

● 特别收录国内外主要机场、航空公司、货币
代码中英对照表与实用旅游常用句



北京·旅游教育出版社



在国际交流日益频繁的今天，来往中国的国际航班日益增多，英语这门国际语言也随之成了航空业服务人员，尤其是空乘和地勤人员必备的能力之一。本书的问世，一方面是希望可以帮助有意参加航空公司应聘的读者在英语口语环节中能充满自信、从容不迫地应答，在面试中脱颖而出；另一方面，也希望能让已在航空业服务的读者进一步提升自己的英语能力，熟练掌握诸如航班延误、请对方遵守飞行规则等常用表达。另外，对航空业有兴趣的读者也可通过这本书一窥空乘与地勤人员的工作日常。

本书正文由“招考资讯”“空乘工作英语”“地勤工作英语”及“面试准备”四部分构成。“招考资讯”部分介绍了空乘和地勤的工作，并详细地讲解了个人简历和求职信的写法，帮助读者更得体、更有针对性地介绍自己的优势；“空乘工作英语”和“地勤工作英语”两部分是本书的核心内容，分别就空乘与地勤人员在实际工作中涉及的各个场景编写会话，并设置重点单词、常用短句、对话练习、中式英语反例、航空小知识等模块，帮助读者了解空乘与地勤服务的内容，扎实地掌握航空服务工作中所需的常用英语表达；“面试准备”部分涉及面试要点、自我介绍、常见面试题和机舱广播词，均为中英对照，除为读者解说面试中的注意事项外，还提供了最实用、最全面的面试问答参考例文，帮助读者在面试前得以充分准备，更自信地踏入航空服务业。同时，我们聘请来自美国的外教对书中需要读者模仿跟读的英语部分进行了录音，以期读者能够通过本书学到最地道、最正宗的英语发音。

希望本书可以为航空服务业人员和希望投身航空服务业的读者提供有效的参考资料。语言能力的提升并非一朝一夕即可完成，但只要长期坚持模仿练习，英语能力一定会更上一层楼！

作者序...



英语能力是成为航空公司空乘人员和地勤人员的一项重要录取条件，也是日后在工作上非常重要的一项能力。目前坊间和网络上已经有许多针对航空公司招考准备项目的书籍和资讯，如仪态化妆、履历撰写、准备口试笔试等，却少有丰富的职场英文介绍资料。

本书除介绍求职所需的简历和口试部分外，着重讲解了空乘人员和地勤人员在工作中可以用到的英语单词、短语、句型及情境。服务人员不仅要知道自己怎么说，还要能听得懂外国旅客说的话，才能够更好地提供旅客所需的服务。编者运用多年的实践经验设置全书内容，通过模拟旅途中实际发生的状况，以地道的英语来呈现每日工作中可能发生的对话内容。书中的中文翻译结合情境做了一些润色，用来帮助读者了解特定场景下英文的意思，而不是死板地将中文直接翻译成英语。

希望本书可帮助有兴趣报考航空服务业的同学们，藉由演练模拟不同情境中的英语对话来了解工作内容、并加强职场英文实力。

陈坤成

谢雯蓉

目 录...

PART

1

招考资讯 Job Application

- Unit 01 空乘与地勤工作概述 Getting to Know the Profession 10
- Unit 02 航空公司与航空联盟简介 Getting to Know the Airlines 12
- Unit 03 招聘广告怎么看 Understanding the Job Posting 16
- Unit 04 简历、自传、求职信
Résumé (CV), Self-Introduction, Cover Letter Examples 18

PART

2

空乘工作英语 Cabin Crew Daily English

- Unit 01 登机前机舱检查 Pre-Boarding Cabin Check 34
- Unit 02 登机 Boarding 42
- Unit 03 迎宾与机位安排 Welcoming Travelers and Seat Arrangement 50
- Unit 04 飞行安全 Flight Safety 58
- Unit 05 机上服务 In-Flight Services Requests 66
- Unit 06 免税品服务 Duty-Free Items Services 74
- Unit 07 厨房准备 Meal Preparation in the Galley 82
- Unit 08 餐饮服务 Meal & Beverage Services 90
- Unit 09 旅客不适处理 Medical Emergency 98

CONTENTS

- Unit 10 旅客刁难 Difficult Passengers 106
- Unit 11 机上娱乐系统故障 In-Flight Entertainment Console 114
- Unit 12 婴儿哭闹及旅客争执 Inconveniences and Conflicts 122
- Unit 13 乱流 Turbulence 130
- Unit 14 航班延误 Delays 138
- Unit 15 即将降落 Landing Preparation 146
- Unit 16 抵达 Arrival 154
- Unit 17 空乘临时调度 Unexpected Schedule Changes 162
- Unit 18 客舱的最后检查 Post-Arrival Cabin Check 170

PART

3

地勤工作英语

Ground Crew Daily English

- Unit 01 登机及行李服务 Check-in & Baggage Services 180
- Unit 02 现场购票/候补机位/旅客错过航班处理 Ticketing Scenarios 188
- Unit 03 航班延误与协助转机 Delay, Transit and Transfer 196
- Unit 04 旅客遗失行李 Lost & Found 204
- Unit 05 机位超售 Overbooked Seats 212
- Unit 06 电话票务 Telephone Ticketing Services 220

面试准备

Interview Preparation

Unit 01 面试要点 Interview Tips 230

Unit 02 自我介绍 Introducing Yourself 233

Unit 03 常见面试题 Some Common Interview Questions 235

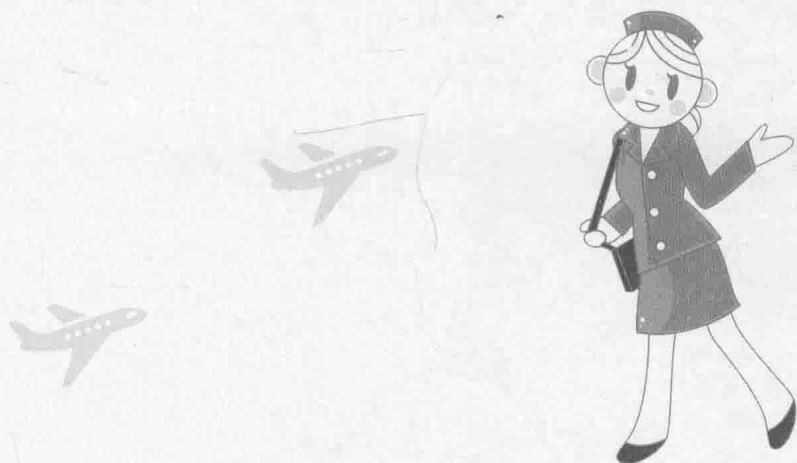
Unit 04 机舱广播词 Some Public Announcement Examples 258

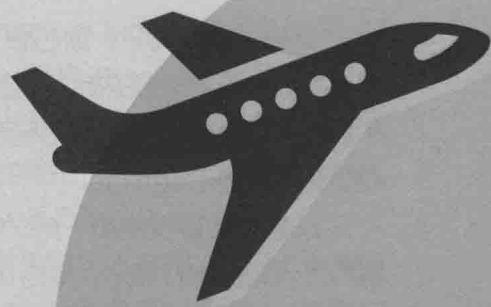


CONTENTS

附录 Appendix

- 一、国内外主要机场三字代码表 268
- 二、国内外航空公司IATA代码及中英文全名 271
- 三、常见特别餐代码 273
- 四、常用流通货币代码 274
- 五、空乘地勤常用句 275
- 六、旅游常用句 277





招考资讯

Part 1

Job Application



Unit
01

空乘与地勤工作概述 Getting to Know the Profession

空乘人员 (Cabin Crew)

又称“空服员”，顾名思义，就是在空中（飞机上）的服务人员，主要工作为确保航空旅游的旅客在旅途中的安全与舒适。听起来似乎轻松，但事实不然。为了出色地完成空乘人员所有的工作内容，需要有惊人的体力、过人的情商和高超的化妆技巧。

从拿到排班表的那一刻，生活就紧凑了起来。除了正式休假外，每天都得将行李和仪容打理好，待命 (standby) 时随时都有可能出任务。到了公司报到后，从行前会议 (pre-flight briefing) 开始，到上飞机后检查机舱 (cabin check)、迎客、餐饮服务 (meal & beverage services)、售卖免税商品 (duty-free)、处理突发状况等，随时不得休息，还要确保随时面带笑容，并牢记全部标准作业程序 (SOP) 和安全设备 (safety equipment) 的使用方式，以备不时之需，一直到乘客安全下飞机后，才能喘口气。

虽然空乘服务工作辛苦，各航空公司每年还是吸引了上万人报考，因为当上空乘员后，三万英尺的高空就是办公室，到世界各地去旅行就是你的工作内容之一，优厚的待遇和服务多元客户群的机会更是令人称羡。在工作中，不仅可以磨练自己的语言能力和服务态度，更能接触到各种不同的文化，拓展自己的视野。