

中等职业学校航空服务应用型人才培养规划教材

主编 辜英智

MINHANG FUWU
YU GOUTONG

民航服务 与沟通

编著 杨宇 黄代军



四川大学出版社

中等职业学校航空服务应用型人才培养规划教材

主编 辜英智

MINHANG FUWU
YU GOUTONG

民航服务 与沟通

编著 杨 宇 黄代军



四川大学出版社

责任编辑:高庆梅
责任校对:袁捷
封面设计:墨创文化
责任印制:王炜

图书在版编目(CIP)数据

民航服务与沟通 / 黄代军, 杨宇编著. —成都:
四川大学出版社, 2015. 8
中等职业学校航空服务应用型人才培养规划教材
ISBN 978-7-5614-8896-6

I. ①民… II. ①黄… ②杨… III. ①民航运输—
商业服务—中等专业学校—教材 IV. ①F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 197517 号

书名 民航服务与沟通

主 编 辜英智
编 著 杨宇 黄代军
出 版 四川大学出版社
地 址 成都市一环路南一段 24 号 (610065)
发 行 四川大学出版社
书 号 ISBN 978-7-5614-8896-6
印 刷 郫县犀浦印刷厂
成品尺寸 185 mm×260 mm
印 张 11
字 数 178 千字
版 次 2015 年 9 月第 1 版
印 次 2015 年 9 月第 1 次印刷
定 价 23.00 元

版权所有◆侵权必究

- ◆读者邮购本书, 请与本社发行科联系。
电话: (028) 85408408/ (028) 85401670/
(028) 85408023 邮政编码: 610065
- ◆本社图书如有印装质量问题, 请
寄回出版社调换。
- ◆网址: <http://www.scup.cn>

中等职业学校航空服务应用型人才培养规划教材
编审委员会

主 编：辜英智

编 委：王志鸿 刘天刚 王艺茹 黄代军

杨 宇 罗娅兰 李洪祥 杨 玲

杨 军 马秀英 周 敏 唐 冬

胡启潮 李清霞 石羽平

第一章 沟通认知.....	(001)
第一节 沟通概述.....	(003)
一、沟通的定义.....	(003)
二、沟通的特征.....	(004)
三、沟通的种类.....	(005)
四、沟通的基本要素.....	(007)
第二节 民航沟通事务.....	(009)
一、民航工作事务.....	(009)
二、民航沟通事务.....	(009)
三、沟通在民航工作中的重要性.....	(009)
四、沟通的6C原则.....	(011)
第三节 影响沟通的因素.....	(012)
一、个人因素.....	(012)
二、心理因素.....	(014)
三、心理障碍的克服技巧.....	(016)
第四节 有效沟通的基本技巧.....	(018)
一、真诚表达.....	(018)
二、真诚微笑.....	(019)
三、真诚赞美.....	(019)
四、善于倾听.....	(019)
五、善于提问.....	(020)
六、善于自我约束.....	(021)



七、善于拒绝·····	(021)
八、善于批评·····	(022)
第五节 有效沟通的基本步骤·····	(024)
步骤一 事前准备·····	(024)
步骤二 确认需求·····	(024)
步骤三 阐述观点——介绍 FAB 原则 ·····	(024)
步骤四 处理异议·····	(024)
步骤五 达成协议·····	(025)
步骤六 共同实施·····	(025)
项目训练（一） 交谈·····	(026)
一、交谈的前奏——寒暄·····	(026)
二、交谈的基本原则·····	(027)
三、交谈时的避讳·····	(028)
四、交谈的技巧·····	(029)
五、交谈中的答问技巧·····	(030)
项目训练（二） 介绍·····	(033)
一、人物介绍·····	(033)
二、事物介绍·····	(037)
第二章 态势语言沟通技巧·····	(039)
第一节 情态语言沟通技巧·····	(041)
一、眼神（目光语）·····	(041)
二、微笑·····	(045)
三、眉语·····	(046)
四、头语·····	(048)
第二节 身势语言沟通技巧·····	(049)
一、手势语言·····	(049)
二、姿势语言·····	(053)
第三节 空间语言沟通技巧·····	(057)
一、人际距离的要求·····	(057)
二、人际距离的运用·····	(058)

项目训练 演讲	(060)
一、演讲的前期准备	(060)
二、演讲的技巧	(065)
第三章 人际风格沟通	(069)
第一节 人际风格概述	(071)
一、和蔼型	(071)
二、表达型	(071)
三、分析型	(072)
四、支配型	(072)
第二节 上行沟通	(074)
一、上行沟通的障碍	(074)
二、上行沟通的策略	(075)
第三节 平行沟通	(079)
一、平行沟通的障碍	(079)
二、平行沟通的策略	(080)
第四节 下行沟通	(083)
一、下行沟通的障碍	(083)
二、下行沟通的策略	(084)
项目练习 会议沟通	(087)
一、会议前的准备工作	(087)
二、有效主持会议	(088)
三、散会后的善后工作	(089)
第四章 情绪的管控	(091)
第一节 情绪的概述	(093)
一、情绪的定义	(093)
二、情绪的三要素	(095)
三、情绪的分类	(096)
四、情绪的作用	(098)
第二节 情绪管理能力	(101)
一、情绪的自我觉察能力	(101)



二、情绪的自我激励能力·····	(102)
三、情绪的自我调控能力·····	(102)
四、对他人情绪的识别能力·····	(102)
五、处理人际关系的协调能力·····	(102)
第三节 情绪的管控·····	(104)
一、艾利斯情绪管理 ABC 理论 ·····	(104)
二、情绪调控的方法·····	(105)
项目训练 解说·····	(112)
一、解说的基本要求·····	(112)
二、解说的方法·····	(114)
第五章 民航旅客沟通·····	(117)
第一节 民航旅客沟通技巧·····	(119)
一、理解和尊重·····	(119)
二、加强配合与协调·····	(119)
三、迅速解决问题·····	(120)
四、熟练掌握语言技巧·····	(121)
五、养成“三诚”·····	(122)
第二节 客舱服务言语策略·····	(123)
一、控制好情绪，增强注意力的稳定性·····	(123)
二、运用言语补偿策略，适时利用误解制造幽默的语用效果 ·····	(123)
三、扩大知识视野，重视文化背景及地域差异·····	(124)
项目训练 电话沟通·····	(125)
一、接打电话的技能·····	(125)
二、有效的电话沟通·····	(127)
三、正确结束通话的技能·····	(129)
第六章 特殊旅客服务·····	(131)
第一节 特殊旅客服务概述·····	(133)
一、特殊旅客服务概念·····	(133)
二、特殊旅客服务的原则·····	(133)

三、特殊旅客服务注意事项·····	(134)
第二节 为儿童旅客服务·····	(135)
一、儿童的运输条件·····	(135)
二、儿童的服务策略·····	(136)
第三节 为孕妇旅客服务·····	(138)
一、孕妇的运输条件·····	(138)
二、孕妇的服务策略·····	(138)
第四节 为病残旅客服务·····	(141)
一、病残旅客的运输条件·····	(141)
二、病残旅客的服务策略·····	(142)
项目训练 接待·····	(143)
一、接待礼仪·····	(143)
二、接待客人的注意事项·····	(145)
三、常用的接待语·····	(147)
第七章 突发事件应对技巧·····	(149)
第一节 突发事件概述·····	(151)
一、突发事件概念·····	(151)
二、突发事件的分类·····	(152)
三、突发事件的处理·····	(152)
第二节 安抚技巧·····	(154)
一、安抚的概念·····	(154)
二、安抚的技巧·····	(154)
第三节 处理服务投诉技巧·····	(157)
一、旅客的投诉·····	(157)
二、旅客产生投诉的原因·····	(157)
三、处理旅客投诉的原则·····	(158)
四、有效处理旅客投诉的方法和步骤·····	(160)
项目训练 模拟练习·····	(163)

第一章 沟通认知

- 第一节 沟通概述
- 第二节 民航沟通事务
- 第三节 影响沟通的因素
- 第四节 有效沟通的基本技巧
- 第五节 有效沟通的基本步骤
- 项目训练（一） 交谈
- 项目训练（二） 介绍



本章导读

沟通是人际交往的基本行为过程，是人与人之间，人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程。在民航服务过程中，工作人员每天都要和旅客进行沟通，沟通能力是每一个民航服务工作者必备的基本素质。

民航服务与沟通

ESAC



第一节 沟通概述

一、沟通的定义

什么是沟通？沟通是一项活动，原意是开沟以使两水相通（《左传·哀公九年》“秋，吴城干，沟通江淮”），后指使两方能通连（《现代汉语词典》），现泛指现代社会的信息交流。



沟通源于英文“communication”，这个词既可以译作沟通，也可以译作交流、交往、交际、通信、交通、传递、传播等。

在学术界，学者们对“沟通”有着 150 多个定义，概括起来有以下几种。

交流说：强调沟通是有来有往的双向活动，是用语言交流思想。其代表是美国学者霍本。

分享说：强调传播者和接受者对所交流信息的共享。其代表是美国学者施拉姆。

符号（信息）说：强调沟通是通过大众传播和人际沟通的主要媒介所进行的符号的传送。其代表是美国学者贝雷尔森。

影响（劝服）说：强调沟通就是传播者欲通过劝服对接收者施加影响的行为。其代表是美国学者露西、彼得森。

上述这些说法，从不同的角度描述了沟通的内涵品质，即信息的传递、被理解与准确理解、互动反馈，目的是希望达成一致。

从现代意义上去理解，沟通是指两个或两个以上的人或群体，通过一定的联系渠道，传递和交换意见、观点、思想、情感及愿望，从而达到相互了解、相互认知的过程。这种联系渠道可以是有形、有声语言和表情、行为等。

二、沟通的特征

从沟通的定义上看，它有以下几个特征：

第一，沟通具有实用性。这是指人们通过沟通过程，动态了解各类信息，帮助自己工作、学习、生活，故有着明显的实用性。

第二，沟通具有互动性。沟通是一种双向的交流活动。在沟通过程中，传受双方都希望能影响对方，故需要不断转换传受双方的角色，各自发出相应的信息进行相互交流，因而体现出明显的互动性。

第三，沟通具有社会性。具体体现为人们以信息交流为主要方式，通过运用复杂的符号系统来交流思想、建立联系、融洽感情、增强信任、调整行为、促进协作、提高效率，不断推动社会的进步和发展。

第四，沟通具有动态性。沟通的传受双方处于角色转换变化中，沟通的信息也存在流动性，以及它在传递时的信号转化等，均可导致沟通形成动态性。

第五，沟通具有不可逆性。这是指在沟通时，传送者一旦将信息发出就无法收回，或接收者一旦受到某种信息影响，其产生的效果同样不能收回。

三、沟通的种类

根据不同的划分方法，可将沟通分为几大类：

(1) 按沟通的组织程度划分，可以将沟通分为正式沟通和非正式沟通。

正式沟通是指在一定的组织机构中，通过组织明文规定的渠道进行信息的传递与交流，如各种会议、汇报制度、上级向下级下达指示、下级向上级呈送材料等。在正式沟通中，按照信息传递的方向，又可分为上行沟通、下行沟通和平行沟通。以公文为例，下级机关向上级机关所做的请示、汇报，就是上行沟通；上级机关向下级机关所发的命令、指示，就是下行沟通；平行机关所发的函，就是平行沟通。

非正式沟通是指通过正式沟通以外的渠道所进行的信息传递和交流。这种沟通是建立在组织成员之间的社会 and 感情基础之上的，人们以个人身份所进行的沟通活动，如朋友聚会、邻居聊天等。





(2) 按沟通时对媒介的依赖程度，可以将沟通分为直接沟通和间接沟通。

直接沟通是直接面对沟通对象所进行的信息传递和交流。直接沟通无须沟通媒介参与，是以自身固有的手段进行的人际沟通，如谈话、演讲、授课等，它是人际沟通的主要方式。

间接沟通是指需要媒介参与的人际沟通，即通过文件、信函、电话、电子邮件等媒介所进行的信息传递和交流。它大大拓宽了人际沟通的范围，远隔千万里的两个人之间，也可以像面对面似地交流信息。

(3) 按沟通时所使用的符号形式，可以将沟通分为语言沟通和非语言沟通。

语言沟通是指发送者以语言符号形式，将信息发送给接收者的人际沟通。即使用口头语言或书面语言所进行的信息传递和交流。也可称为口头沟通和书面沟通。

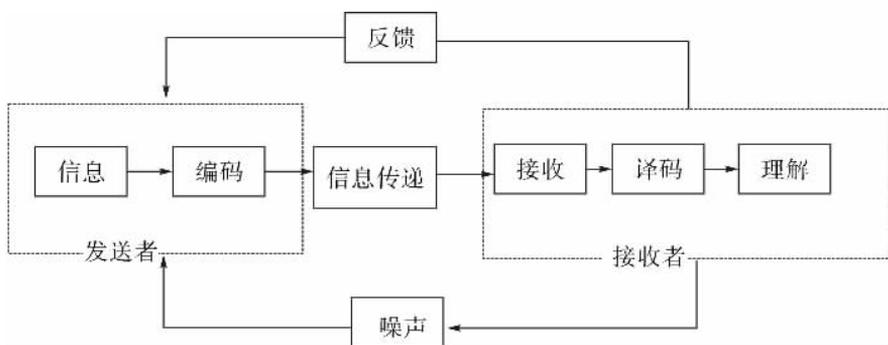
非语言沟通是指发送者以非语言符号的形式将信息传递给接收者的沟通行为，它是指除语言之外的表情、动作、眼神、气质、外貌、衣着、个人距离等为媒介的沟通方式。

(4) 按沟通是否具有反馈的情况，可以将沟通分为单向沟通和双向沟通。

单向沟通是指信息单向流动的沟通。接收者只收受而不向发送者进行信息反馈，即信息的发送者和接收者的地位不发生改变的非交流性信息传递活动。如会议、报告、演讲等。单向沟通具有信息沟通速度快、条理性强、不易受干扰等特征。

双向沟通是指信息双向流动的沟通。在沟通过程中，信息的发送者和接收者的角色不断发生改变，即信息的发送者和信息的接收者既相互发送信息，又相互反馈信息。如讨论、谈话、谈判等。双向沟通具有传送信息准确、易受干扰和缺乏条理性等特征。

沟通的过程实际上是信息的发送者通过选定的信息传递渠道将信息传送给接收者的过程（如图所示）：



四、沟通的基本要素

从沟通的过程中，我们可以看出沟通的基本要素有：

第一，发送者，即沟通过程中发送信息的主体。这个主体可以是个人，也可以是群体、组织和国家。他们决定以谁为沟通对象，并决定沟通的目的。沟通的目的可以是为了提供信息，也可以是为了影响别人，使别人的态度得到改变。信息发送者必须充分了解信息接收者的情况，以选择合适的沟通渠道以利于接受者的理解。尽管它发送的信息存在着有意和无意、自觉和不自觉、有目的和无目的之分，但通常受内容选择（如不能发表违法言论、不宜公开的某些报道）、媒介压力（如媒介组织的宗旨、制度、政策、规定等对信息所产生的限制）、个人形象与个性，以及来自社会、组织和个人等层面的各种因素的制约。

第二，信息，即能够传递并能够被接收者的感觉器官所接收的信息。它有两种基本存在形式：内储形式与外化形式。内储信息是暂时或长久储存在大脑里的信息；外化信息是用文献、书籍、磁盘、光盘等符号形式记录下来的信息。信息可以是观念、思想和情感。它是沟通活动能得以进行的最基本的因素。

第三，编码，即发送者将所要传递的信息，按照一定的编码规则，编制为信号。它要求充分考虑接收者的实际情况，所选的代码或语言有利于理解与交流，以免出现令接收者茫然不知或无所适从的情况。

第四，信息传递，即通过媒介传递信息。媒介是确保信息正常交流的物质基础，它作为构建于传送者和接收者之间的信息网络，能以多种形式

相互传递和交流传者、受者的信息，使之理解意愿，加深了解，增强协作，促进发展。大部分的信息都是通过视觉和听觉途径来获得的，沟通也主要依靠这种方式。

第五，接收者，即沟通过程中信息接收的主体。它同样受到内容选择、媒介压力、个人形象与个性结构等因素的影响，还可对符合自己本意的信息产生各种预期效果，或对自己本意不相符的信息进行解释、怀疑，从而使效果减小或无效。

第六，译码，也称“解码”，是指信息的接收者按照一定的编码规则将所接收到的信号解释、还原为自己的语言信息，以达到沟通的目的。在这一过程中，传导的信息被转化、精简、阐述、储存、发现和使用。

第七，理解，即接收信息的反应。成功的沟通，应该是信息发送者的意愿与信息接收者的反应一致。

第八，反馈，即信息接收者在接收到信息后，将自己的反应信息加以编码，通过选定的渠道回传给信息的发送者。这种传者和受者之间角色的转换，是沟通必不可少的基本环节，它对掌握动态、发现问题、促进沟通双方共同发展具有重要的作用。民航服务工作者在服务过程中，发现所说的话不够明确，可以自己做出适当的调整。

第九，噪声，即在信息传递过程中，干扰信息传递的各种形式。可分为外部噪声（来源于环境）、内部噪声（来源于沟通双方的注意力）、语义噪声（来源于人们对词语情感上的反应）等。