



ZHIYE JIAOYU
HANGKONG ZHUANYE GUIHUA JIAOCAI

职业教育航空专业规划教材

空乘服务礼仪

主编 魏全斌 刘桦 刘忠



职业教育航空专业教材编委会 编



四川出版集团
四川教育出版社

**ZHIYE JIAOYU
HANGKONG ZHUANYE GUIHUA JIAOCAI**

职业教育航空专业规划教材

空乘服务礼仪

职业教育航空专业教材编委会 编

主 编：魏全斌 刘 桦 刘 忠

执行主编：曾远志 卞鲁萍

副 主 编：李 灵

编 写：卞鲁萍 刘 洋 李 莉

四川出版集团
四川教育出版社

· 成 都 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

空乘服务礼仪 / 刘桦等编. —成都: 四川教育出版社,
2008.8

职业教育航空专业规划教材

ISBN 978-7-5408-4954-2

I.空… II.刘… III.民用航空-旅客运输-商业服务-
礼仪-职业教育-教材 IV.F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 113874 号

策 划 侯跃辉

责任编辑 林 立 刘 芳

封面设计 何一兵

版式设计 顾求实

责任校对 严道丽

责任印制 黄 萍

出版发行 四川出版集团 四川教育出版社

地 址 成都市槐树街 2 号

邮政编码 610031

网 址 www.chuanjiaoshe.com

印 刷 四川福润印务有限责任公司

制 作 四川胜翔数码印务设计有限公司

版 次 2008 年 8 月第 1 版

印 次 2011 年 7 月第 2 次印刷

成品规格 184mm×250mm

印 张 9.5

定 价 28.00 元

如发现印装质量问题, 请与本社调换。电话: (028) 86259359

营销电话: (028) 86259477 邮购电话: (028) 86259694

编辑部电话: (028) 86259381

编委会

刘 桦 魏全斌 刘 忠 卞鲁萍
李 灵 李问军 唐乙裴 王大勇

前言

“十五”期间,我国的国民经济保持了持续快速的增长,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大幅度的增大。许多国外航空公司开辟了中国航线,对中国航空服务人才的需求也在不断增加。这些因素都使民航专业人才的需求呈现上升趋势。中国民航迎来了前所未有的发展机遇,但同时,中国民航业也面临着市场经济的严峻挑战和激烈竞争。在硬件技术差距越来越小的航空市场,市场的竞争也不再是单一的价格与技术的竞争,服务的竞争逐渐成为竞争的主要内容。航空服务成为决定航空企业服务质量与经济效益的一个极其重要的因素。只有拥有最完美服务的企业才是客户值得永远用行动和货币去支持的企业。只有让航空乘客满意,航空企业才能获得良好的发展。

民航业的快速、多样化发展,对航空服务人才的大量需求,使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,发展成为多层次的职业学校的培养模式。

为了贯彻“以就业为导向、以服务为宗旨”的职业教育办学方针,适应职业院校人才培养和素质教育的需要,同时适应中等职业学校课程设置要求,我们组织了一批在职业教育战线多年从事教学、研究工作的教师和行业的技术骨干编写了这套面向中等职业学校航空服务专业的教材。

我们编写的《空乘服务礼仪》教材,以空乘服务礼仪的基本规范和要求为主线,使学生全面、正确、深入地认识、理解空乘服务专业,树立良好的职业道德和服务意识,掌握空乘服务工作的特点、服务程序、服务方法及服务要求,了解服务中一些特殊情况和疑难问题的处理方法及空乘管理方面的基础知识,培养学生在空乘服务实际工作中的接待能力和分析问题、解决问题的能力,使学生掌握空乘服务的操作技能和技巧,成为具有较高综合素质的民航空中乘务员。教材的编写,力求体例新颖,在重视空乘服务礼仪规范的同时,结合学生实际和行业要求,有针对性地训练学生的空乘服务礼仪技能,注重教学实践环节,突出教材的可操作性、教法的灵活性,贴近社会,贴近行业,具有较强的时代感和鲜明的职教特色。本课程实践性较强,涉及的知识面较广。在教学中应注意吸收国内外空乘服务的经验和教训,紧密联系实际、突出重点、精讲多练、加强直观教学,注重对学生的能力培养和基本功训练。

参加本书编写的有卞鲁萍老师(第一章、第三章),刘洋老师(第二章第一节至第四节),李莉老师(第二章第五节,第四章、第五章和附录)。本书编写过程中,得到相关行业专家的指正,得到四川西南航空专修学院,成都航空旅游职业学校,成都礼仪职业中学,成

都华夏旅游商务学校，成都经济技术学校，成都华盛航空港职业学校的大力支持和指导，在此，谨向给予本书支持的专家、同仁，致以衷心的感谢。编写中我们参考、采纳了国内外专家学者多种论文专著，在此我们一并对他们表示衷心的感谢。由于编写时间仓促，我们在参考引用某些文献时未能征得原作者的同意，原作者见书后，请与我们联系，以便我们寄奉稿酬或样书，并在重版时对书稿相关事项予以弥补。本书若有不足之处，恳请专业人士与读者批评指正。

本书既可作为空中乘务专业的教材，也可供有志于投身空乘服务事业的人士参考阅读。

编者

2008年6月

目 录

第一章 梦想从这里起飞 / 1

第一节 揭开空乘神秘的面纱	2
第二节 魅力空乘必备条件	4
思考训练	10

第二章 空乘服务礼仪训练 / 11

第一节 仪态是你的美丽语言	11
第二节 空乘人员优雅的职业形象	27
第三节 空乘人员得体的职业语言	43
第四节 空乘人员日常生活中的礼节礼貌	64
思考训练	77

第三章 闪亮登场——客舱服务技能 / 79

第一节 客舱服务的基本内容	80
第二节 客舱服务的基本程序	85
第三节 客舱服务技能及注意事项	89
第四节 飞行过程中乘客服务技能与训练	97
第五节 冲突与投诉化解的技巧	111
思考训练	120

第四章 部分国家习俗及礼仪 / 122

部分国家习俗及礼仪常识	122
思考训练	138

附 录 / 139

参考文献 / 145

第一章 梦想从这里起飞

空乘，自信而美丽的代名词；空乘，令人心动的浪漫职业。她们没有翅膀，却可以飞越千山万水；她们无需旅游，就可以领略各地风情。当空乘们出现在机场时，会成为众人瞩目的焦点，完全可以像女明星一样吸引人们的眼球——在众人的目光下，优雅、从容而自信地倾倒众生。成为一名人人称羡的空乘，与蓝天白云为伴，这无疑是很多女孩心中最美丽的职业梦。

然而空乘的美貌、气质并不是天生的，如何才能成为一名魅力空乘？除了有着较丰厚的收入，能利用工作之便飞遍祖国大江南北乃至世界各国，了解更多不同的民俗文化，空乘这一美丽职业背后还有哪些不为人知的“秘密”？让我们走近空乘，一起揭开空乘神秘的面纱，真正了解空乘这一美丽职业。



典型个案

曾有旅客留言：飞行员的高超技术，让我们安全地到了家；而对航空公司的印象，则更多来自于乘务员的空中服务。在某种意义上，乘务员的服务已成为“公司产品”，它时刻在旅客中诠释并宣扬着航空公司的品牌和企业文化。

随着时代的发展，中国的航空市场竞争格局必将完全进入“旅客需求时代”，这一点在日常旅客服务、机上创新服务等方面，都得到了鲜明的体现，服务也因此必须最大可能地了

解旅客的多样化、个性化需求。

历来空中服务的基础要求程序化、标准化，但同时要最大化地满足旅客需求，就要力求精致追求完美……就深圳航空公司的实际情况而言，最初我们是由微笑创出了服务的品牌，站在了中国民航优质服务的前沿。期间，我们又以细微服务和不间断服务巩固了这个品牌。而今超前式所需服务已取代以往的按需服务，要让旅客的需求在未启口时，就已经非常意外的得以实现，这才是完美的服务。

第一节 揭开空乘神秘的面纱

空乘人员是怎样工作的？空乘服务与其他服务行业有些什么不同？为什么空乘服务代表着一个民族的文明与形象？让我们一起来解答这些疑问，找到成为一名魅力空乘的最佳答案。

一、空乘服务的概念

空乘是空中乘务员的简称，空姐是对空乘的俗称并泛指女乘务员。空乘服务是空中乘务员按照民航服务的内容、规范和要求，保证乘客安全，满足乘客的需求，为乘客提供完美服务的过程。

“安全、快捷、舒适”是航空运输的重要特点，空乘服务工作正是实现其特点的一个重要组成部分。首先，空乘人员要保障客舱的安全，其次才是为乘客提供完美的服务，让旅客从乘务员的举手投足间感受到一种温馨、宾至如归的感觉。同时，空乘服务是航空运输中直接面对乘客的一个窗口，空乘人员的外表形象、言谈举止、服务态度和服务技能都直接代表了航空公司的形象，有时甚至是代表了一个国家和民族的形象。所以，空乘人员除了外表的美丽优雅，更需要积累深厚的文化底蕴，拥有较高的综合素质。

小资料

“空中小姐”称呼的来历

空姐是“空中小姐”的简称，指的是航空飞机上从事为旅客服务的人员，也叫做“航空乘务”。

1930年6月的一天，在美国旧金山一家医院内，波音航空公司驻旧金山董事史蒂夫·斯迁柏生和护士埃伦·丘奇小姐在聊天。闲谈中，史蒂夫说：“航班乘务工作十分繁忙，可是挑剔的乘客还是牢骚满腹，意见不断。”这时埃伦·丘奇小姐突然插话说：“先生，您为什

么不雇用一些女乘务员呢？姑娘的天性完全可以胜任‘空中小姐’这个工作的呀！”“空中小姐”这一新鲜的词使董事先生茅塞顿开。就在10天之后，埃伦·丘奇小姐与其他7名女护士作为世界上第一批空中小姐走上了美国民航客机。空中小姐的兴起印证了第一次世界大战后商业飞机业的繁荣，而站在这一领域浪尖上的正是波音公司。

二、空乘服务的特点

空乘服务是在飞机客舱这一特殊的环境下对特殊群体进行的服务。由于环境等因素的限制，与其他服务行业相比，空乘服务具有自身的特殊性，主要体现在以下几个方面：

1. 安全责任高于一切

乘务员在飞机上不但要为乘客提供热情周到的服务,更重要的是提供机上安全的保证。正常情况下,乘务员首先是安全防范员,承担观察、发现、处理各种安全隐患的任务,负责维持客舱秩序,消除各种危机事件对飞行与客舱安全的影响;在任何特殊情况下,尽量减少乘客不必要的伤亡。因此乘务员需要学会辨识危险物品,熟悉并使用机上紧急设备,掌握引导乘客在异常情况下安全撤离等客舱安全必备技能。

小资料

训练标准笑容 学习擒拿格斗 合格空姐这样“出炉”

“镇定,没关系!镇定,没关系!”空姐刘丽(化名)不断大声安慰旅客。飞机上正燃烧着烈火,100多名旅客发出惊呼,3名空姐帮助旅客一一穿上救生衣,收取旅客身上的尖锐物品,脱鞋。随后,她们迅速打开舱门,引导旅客走到出口,打开气垫,搀扶旅客逐一滑向地面,撤离客舱。

这是前不久在东航上海总部进行的一堂模拟训练课,主角是来自武汉的一群准空姐。虽然是演习,但场面十分逼真,姑娘们俏丽的脸蛋被烟熏得像包公。

“旅客眼里的空姐永远是那么端庄耀眼、靓丽高贵,似乎完美到了没有瑕疵的地步。可是这样的美丽,这样的气质和素质,是台下用

无数的辛勤劳动和泪水换来的。”昨日,刘丽这样告诉记者。除了刚进航空公司需要在总部培训外,每年还要进行复训,其要求十分严格。在陆地上一个模拟的客舱里,进行各种紧急情况发生后的应急能力演练。训练内容包括灭火、急救、医疗知识、游泳等。空姐还要学习擒拿格斗技能。

另外空姐的手表和旅客不一样,上面有秒表,这是为了记录训练的时间。比如开客舱的紧急出口舱门,要求在15秒以内。因为在发生灾难时,有时一秒钟就可以挽救一个生命,尤其在“危险的11分钟”里(起飞3分钟,降落8分钟,世界上70%的空难发生于此时)。

……

2. 技术性强,服务内容繁杂

飞机客舱设施功能特殊,人员密集,既受飞行状态影响,又受乘客心理影响,所以服务操作过程必须符合技术规范的要求,服务内容事无巨细无所不包,服务的质量追求精致完美。

3. 是服务行业和高尚服务的标志

乘务工作直接代表着中国民航和航空公司的形象。在激烈的市场竞争中,乘务员服务质量的好坏,与航空公司经济效益密切相关。因此“空姐”已成为世界公认的职业端庄礼仪的代表和得体装扮的象征,世界上许多服务行业的礼仪都在向“空姐”看齐。

4. 具有明显的国际化特征

民航是国际化程度较高的行业。首先其服务对象来自不同国家、不同民族,有着不同的宗教信仰、风俗习惯和礼仪要求;其次,国际民航组织在民航技术、服务规范等方面均具有国际化标准,各国的空乘服务体现了不同国家的文化和文明程度。

5. 对乘务人员的综合素质要求高

高雅、端庄、美丽、大方是人们对空乘的一致认同，但作为服务行业和高尚服务的标志，光有前面的条件是远远胜任不了空乘这个职业的。为了满足国内外不同乘客的需求，空乘人员还应具备较强的亲和力、健康稳定的心理素质、优良的意志品质、灵活的应变力、良好的文化修养、自觉的合作精神、强烈的职业意识和精湛的服务技能。

小资料

“服务”的英文解读

从英文原意看，“服务”的英文拼写是“Service”，其中每个字母都传达出服务的基本要求：

S——Smile（微笑）：服务员应该对每一位乘客提供微笑服务。所以，微笑服务是服务的第一要素，也是基本要求。

E——Excellent（出色）：服务员应将每一个服务程序、每一个微小细节做得更加完美，服务工作才能做得更出色。

R——Ready（准备好）：服务员应具备主动、超前的服务意识，随时准备好为乘客服务。

V——Viewing（看待）：服务员应将每一位顾客当成贵宾，尊重乘客。

I——Invite（邀请）：服务员在每一次服务结束时，都应该显示出诚意和敬意，主动邀请乘客再次光临。

C——Creat（创造）：每一位服务员应该尽量精心创造出热情服务的氛围。

E——Eye（眼光）：每一位服务员应该始终以热情友好的眼光关注乘客，对顾客进行“察言观色”，使乘客时刻感受到服务员的关心与爱心。

★以上对“服务”的英文解读，充分体现了服务工作的内涵和对服务人员的基本要求，更反映出对空中乘务员的高层次要求。

第二节 魅力空乘必备条件

空乘多数为女性，她们兼具知性与教养、体贴与爱心、优雅与美丽，人们常称为“空姐”。空姐美丽、端庄、大方的外表给人们留下了其固定的形象特征，那么作为一名合格的空姐，需要具备哪些条件呢？

一、专业化的形象

从进入机舱的那一刻开始，空姐的颌首、笑貌、服饰给人们留下了初步的美好印象。但是，这一切并不是天生得来的，而是需要经历一番艰苦而严格的训练，在训练中学会最标准的站姿、走姿、坐姿、手势、化妆、礼貌用语等礼仪技能，从而树立和塑造空姐的专业形象。



你知道吗?

空姐——一流女性形象

你可能会认为,称飞机乘务员为“空姐”会失礼,但越来越多的女性以当“空姐”为荣,因为“空姐”已逐渐成为世界端庄礼仪的代表,她们成为得体装扮的象征。在随后数十年中,世界上许多行业的礼仪都向“空姐”看齐。航空公司挑选“空姐”有十分严厉苛刻的要求,一律要求年轻漂亮、身材苗条、微笑迷人、伶牙俐齿,且为单身。

航空公司招募空姐有着大同小异的标准:年龄20至27岁;身高1.58至1.73cm;身材苗条,比例匀称;体重接近50公斤;但空姐的职业年限十分短暂,32岁就得退休;工作期间必须单身,无小孩,不得怀孕。就像电影明星与米高梅公司签订拍片合同一样,空姐必须学会标准的站姿、行走、梳头及化妆,脸蛋儿要像大理石般光滑,洁白无瑕。空姐形象和举止都必须是一流。

另外航空公司在招录空姐时都有不同的优先条件。有的用“邻家女孩”型,有的必须具备良好背景。TWA、英航、泛美、全美、布兰

尼夫、西南太平洋以及其他小航空公司招聘空姐则看她们是否性感。世界上大多数航空公司都青睐来自乡村的女孩,这可能是因为她们单纯朴实,但都必须操一门或多门外语。无论欧洲还是美国,空姐招聘条件大同小异,欧洲一些航空公司要求空姐上过一至两年大学。招录过程包括一系列面试和层层筛选,筛选过程还包括IQ测试和体能测试,其严格程度甚至超过美国联邦调查局招聘特工。有幸胜出的“空姐”被派往训练中心,训练时间为六周。培训中心设施豪华,还带有游泳池和网球场。被选中女孩都漂亮动人,为避免节外生枝,许多训练中心有严格的防范措施,大部分有宵禁令并配备保安,有的甚至还有牢笼式的围栏和八英尺高的电网,以防止追求者闯入。

航空公司在激烈的竞争中逐渐意识到,温柔甜美的空姐是最好的推销方式。由于服务是航空业最主要竞争领域,所以航空公司越来越注重女性形象。

二、高尚的职业道德

飞机客舱服务是民航运输服务的重要组成部分,它直接反映了航空公司的服务质量。在激烈的航空市场竞争中,直接为旅客服务的空乘人员的形象和工作态度,对航空公司占领市场,赢得更多的回头客起着至关重要的作用。高雅、端庄、美丽、大方是人们对空姐的一致认同,但光有前面的标准是远远胜任不了空乘这个职业的,空乘最重要的是要具有高尚的职业道德。作为一名合格的空乘,需要的职业道德包含着哪些内容呢?

1. 热爱自己的本职工作,有较强的服务理念和服务意识

民航企业,要想在市场竞争中赢得旅客,就必须提高服务意识和服务理念。为旅客服务的目标是让旅客满意,信守服务承诺,这种意识必须融入服务,成为每个空乘服务人员自觉的思想。

2. 有亲和力的微笑

人们常说微笑是一张通行证,可以顺利地通过人内心的第一道门,缩短人与人之间

的心理距离，为深入沟通与交往创造温馨和谐的气氛。在我们的生活中总会对那个面带善意的微笑的人心存好感，不知不觉中就拉近了彼此的距离。当我们在客舱内第一次与旅客见面时的微笑会快速地将我们的善意传达给对方，服务时的微笑会放松旅客在漫长旅途中的疲劳，享受服务的同时也享受到一份惬意的心情。歉意的微笑，会融化对方心中因不满堆积的冰山；告别的微笑，给对方留下了一份美好的回忆，怎么会不再选择我们的航班呢？

微笑是发自内心的爱，是人际交往的润滑剂。由此展现的微笑最自然大方，最真情友善。真正的微笑是发自内心的，表里如一的。笑容是所有身体的语言中最直接的一种，应好好利用。空姐最重要的标准之一就是：“将你完美的微笑留给乘飞机的每一位旅客。”因为空乘除了高雅、端庄、美丽外，更重要的是应当体现出知性与教养、体贴与爱心，而这些的外在表现就是充满亲和力的微笑。

典型个案

面试宝典：空姐中我并不是最漂亮的！

小玲是航空学校一名二年级学生，第一眼看到她，并没有让人惊艳的美丽，但是与她聊天就能开心无比，一种暖意融入心中。怪不得她能成为一名合格的空姐。让她说说当初面试成功的心得，她直言“当初我们那一组面试人中，我并不是最漂亮的。可老师考完后对我说，是我笑容里的真诚打动了考官。真的，微笑很重要。微笑是一种令人感觉愉快的面部表情，它可以缩短人与人之间的心理距离，为深

入沟通与交往创造温馨和谐的气氛。”随着小玲的娓娓道来，我们了解到，她把微笑看做发自内心的爱，比作人际交往的润滑剂。由此展现的微笑最自然大方，最真情友善。她说，在面试中，保持微笑，就会增加成功的把握。

笑容是所有身体的语言中最直接的一种，应好好利用。空姐最重要的标准之一就是：“将你完美的微笑留给乘飞机的每一位旅客。”

3. 有吃苦耐劳的精神

空姐在人们的眼中是在空中飞来飞去的令人羡慕的职业，但在实际工作中却承担了人们所想不到的辛苦。飞远程航线时差的不同，飞国内航线各种旅客的不同，工作中的困难和特殊情况随时都会发生，没有吃苦耐劳的精神，就承受不了工作的压力，做不好服务工作。

小资料

空姐的一天——美丽职业背后的艰辛

我们先来看一张日程表，这是空姐柳欣的一个正常的工作日。从成都飞往日本福岡的飞机在早上8:00起飞，柳欣和她的工作伙伴们的这一天这样度过：

飞行前一晚会入住到机场宿舍，飞行当天：

◆5:30 起床，梳洗，化妆；

◆6:20 到达准备室，乘务长将安排一天的工作，给空姐们分号，以及宣布一些注意事项；

◆7:30 开始迎接登机的乘客;

◆8:00 至 10:30 左右, 为乘客服务忙碌;

◆11:10 再次登机;

◆12:30 左右, 飞机抵达日本福岡; 在日本停留大约一个小时候左右, 飞机沿来时的路线返航;

◆19:45 左右回到成都, 乘客下机完毕大概

是晚上 20:20 左右, 所有工作人员回到乘务部, 进行 15 至 20 分钟的总结, 然后解散, 柳欣回到家已是 22:00 以后了, 什么也不想做, 通常是倒头就睡。

★看了这张时间表, 你还认为空姐的工作轻松吗? 事实上, 空姐的工作量远远多于上班族每日 8 小时的工作量, 空姐们就是这样日复一日度过了自己最美好的时光。

4. 热情开朗的性格

空姐的工作是一项与人直接打交道的工作, 每天在飞机上要接触上百名旅客, 所以她随时需要与旅客进行沟通, 没有开朗的性格就无法胜任此项工作。另外空中乘务服务工作琐碎, 精神紧张, 容易产生不良情绪, 更需要培养良好的心理素质和思想沟通能力。

5. 要有良好的政治素质

政治素质指的是一个人的政治态度、政治倾向、政治觉悟。民航运输业是一个国家对外展示形象的窗口, 这对空乘服务提出了很高的政治要求。空中乘务一定要自觉树立良好的政治形象, 在对外服务过程中始终坚持做到不卑不亢、有理有节。

三、过硬的业务素质

所谓素质, 包括一个人先天具有的资质、禀赋, 也包括其后天经过学习和锻炼所获得的知识和能力, 是人们从事活动前较为稳定和最基本的内在品质。随着社会的发展和时代的进步, 一个优秀的空乘人员的素质培养也出现了一些新的时代特征, 具有更丰富的时代内涵。

1. 学习掌握空乘人员基本的航空礼仪知识技能

航空服务礼仪是指空乘人员在飞机上的服务工作中应遵循的行为规范, 它具体是指空乘人员在客舱服务中的各服务环节, 从在客舱迎接旅客登机、与旅客的沟通, 到飞机飞行中的供餐、送饮料, 为特殊旅客提供特殊服务等都有一整套空乘的行为规范。作为一名航空公司的代表, 空乘人员应该成为时常受到纪律约束的人、有教养的人, 甚至不在岗位上的时候也应该注意这些, 以充分体现出空乘的职业魅力。



2. 刻苦学习业务知识

空乘人员在飞机上不仅仅是端茶送水, 更需要掌握许多的知识。比如我们的航班今天是从北京飞往美国, 空乘人员首先要掌握北京和美国的国家概况, 包括人文地理、政治经济状况, 航线飞越的国家、城市、河流、山脉以及名胜古迹等。还要掌握飞机的设备的相关知识、紧急情况的处置、飞行中的服务工作程序以及服务技巧等等。可以说,

空乘人员上要懂天文地理、下要掌握各种服务技巧和服务理念，不但要有漂亮的外在美，也要有丰富的内在美。

3. 要有很强的语言表达能力

空中乘务除了会使用标准普通话以外，对英语也要有较高的表达认知水平，并且需要有针对性地加强第二外语的学习，以适应国际化趋势的需要。英语能力是空乘晋升的最大瓶颈，一般国内航线对空乘人员英语要求较低，而国际航班对空乘人员的英语要求很高，要求会机上礼仪、服务用语、广播词，能与乘客进行无障碍的英语对话。

同时，作为一名空中乘务，更要学会说话的艺术，掌握不同的说话技巧。例如对老年旅客、儿童旅客、特殊旅客的各种说话技巧，对各种特殊情况，例如航班不正常时服务的说话技巧。在我们的服务中，往往由于一句话，会给我们的服务工作带来不同的结果。一句动听的语言，会给航空公司带来很多回头客；也可能由于一句难听的话，旅客会永远不再乘坐这家航空公司的飞机；他可能还会将他的遭遇告诉其他旅客，所以得罪了一名旅客可能相当于得罪十名或上百名旅客。

想一想

如果你是这位空姐，该怎样对这位旅客说？

在一个航班上空姐为旅客提供正餐服务时，由于机上的正餐有两种热食供旅客选择，但供应到某位旅客时他所要的餐食品种刚好没有了，我们的空姐非常热心地到头等舱找了一份餐送到这位旅客面前，说：“真对不起，刚

好头等舱多余了一份餐，我就给您送来了。”旅客一听，非常不高兴地说：“头等舱吃不了的给我吃？我也不吃。”由于不会说话，空姐的好心没有得到旅客的感谢，反而惹得旅客不高兴。

★如果我们的空姐这样说：“真对不起，您要的餐食刚好没有了，但请您放心，我会尽量帮助您解决。”这时，你可到头等舱看看是否有多余的餐食能供旅客选用。拿到餐食后，再送到旅客面前时，你可这样说：“您看我将头等舱的餐食提供给您，希望您能喜欢，欢迎您下次再次乘坐我们航空公司的飞机，我一定首先请您选择我们的餐食品种，我将非常愿意为您服务。”同样的一份餐食，但不同的一句话，却带来了多么不同的结果，这就是说话的艺术。作为一名合格的空姐，说话真是太重要了。

4. 要有很强的应变能力

随着民航改革历程和社会进步，民航的旅客群体发生了巨大变化。面对形形色色的旅客，特别是出现非正常的服务环境（如航班延误）、旅客不满、旅客投诉以及旅客与民航员工的冲突时有发生，空中乘务一定要有很高的危机处理意识和应变能力，能够及时减少和化解矛盾。

5. 要有丰富的文化素质

外在形象作为内在素质的体现，是以内在素质为基础的。文化素质作为内在素质的重要组成部分，是空乘人员其他素质的基础。现代空乘服务，体现的不仅仅是职业素

养,而且还包括学历层次、文化积淀、气质魅力、特长爱好等等,只有具备了丰富的文化素质,才能打造出良好的客舱服务文化。所以只有加强自身的文化修养,才能做到“秀外慧中”,真正树立起空姐的形象。

总之,空中乘务是一个光荣而高尚的职业,她集技术性、专业性、服务性于一身。要提供高质量的空中服务,空乘人员就必须具备良好的综合素质,学习掌握人文地理、政治、经济等知识,熟悉各种服务技巧和服务理念,为旅客提供完美的服务。因此作为一名合格的空乘人员,更需要在长期的飞行中加强自己文化素质的提高、本身性格的培养和自身的修养,将外在的美和内在的美相结合,形成空乘人员的气质。

另外需纠正的一个观念是,“空姐”并不是吃青春饭的职业,它有很大的职业发展和晋升空间。毕业生入职后,经过数年的工作,可以从国内航线的普通舱晋升到头等舱,再进入国际航线,从短途到长途……从职务角度看,也可以从乘务员入手,逐步晋升到乘务长、主任乘务长等,直到退休。

小资料

国内航空公司面试指南

一、航空公司面试空乘服务人员的形象要求和其他报名条件

年龄一般为18~23岁,但也有的航空公司将年龄限制在22岁以下;

五官端正、仪表清秀、身材匀称;

女性身高164~173cm,男性身高173~183cm;

口齿清楚,普通话标准;

身体裸露部位无明显疤痕;

无口臭、狐臭、皮肤病,走路无内外八字;

听力不低于5米;

无精神病史及慢性病史;

学历要求一般,也有航空公司无此要求;

要求流利的英文表达能力或基本的会话能力,其他小语种优先;

准备两张二寸照片和一张四寸生活照片;

填写履历表并带上学历证书和其他证明材料。

二、报考人员的着装要求

应着职业装,同时不要化浓妆,应着淡妆;男性最好穿长裤。

三、应聘人员的仪态要求

站姿应端正,两眼目视对方,应随时保持坐姿端正、站姿高雅,两眼永远凝视对方,坐时身体向前倾,面带微笑,保持与考官的距离。

四、语言要求

回答问题声音应大一些,吐字清楚,语言简练,使对方能听清楚你所要表达的内容。

五、常被问到的问题

履历表当中的问题:你的年龄、学校、学历、家庭住址;

介绍你的家庭、你的父母和家庭其他成员;

你为什么要做一名空姐?

你对空姐的工作有哪些了解?

你有哪些特长?

在家里是否帮助父母做家务?

在飞机上如果遇到不讲理的旅客你应如何处理?

你考虑过做空姐工作的辛苦吗?如果你被我公司录取,你将准备如何做一名合格的空中乘务员?

做一名优秀的空中乘务员应具备哪些品质?

你在学习期间好朋友多吗?

谈谈你对本公司的了解,公司都有哪些机型、航线?

你为什么报考本公司?

如果有两个航空公司同时接收你,你会选择哪个公司?

六、面试程序

1. 到报名地点后,先交报名表,然后进行基本身体测试(身高、体重、视力);

2. 分组进行面试,一般10个人一组进入考场,每个报考人员进行简单的自我介绍(姓

名、年龄),然后走出考场等候下一步的面试通知,没得到再次面试通知的人员则被淘汰;

3. 第二次面试由考官单独面试,面试内容包括英文对话以及其他相关问题,内容比较详细;第二次面试通过后,在考场等候通知面试结果;

4. 有的航空公司可能还要安排第三次面试或者进行笔试;

5. 体检。参加体检后等待体检结果。

◆体检合格后一般还要进行公司有关领导参加的集体面试。面试中会对参加面试人员提出问题。大致内容和第二次基本相同,但是参加此次面试的人员会比较多,所以要求面试人员绝不能紧张,这是考验你的极好机会,是否成功可能就在此一举。

思考训练

一、基础练习

1. 与其他服务行业相比,空乘服务具有哪些特点?

2. 作为一名合格的空乘,需要具备什么样的专业形象?

3. 空乘人员应当具备哪些职业道德?

4. 空乘人员需要具备哪些过硬的业务素质?

二、实例分析

空姐是这样炼成的:

新乘上岗之前,一般经历四个培训阶段。

一是军训阶段,为期一个星期。按照军人的要求进行严格训练。二是理论学习阶段,时间一个月左右。主要学习英语、航空理论与航空技术知识、航空气象、形体、健美操等。三是实际操作阶段(专业训练),时间一个半月。主要是客舱服务、各种机型教学、紧急救治等。四是思想政治教育阶段,主要进行时事政治教育,人生观、价值观教育,以及革命光荣传统教育。

思考:新乘上岗之前,经历的四个培训阶段分别有什么作用?对你有何启示?