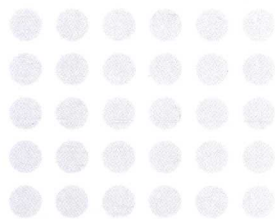


全国空中乘务专业规划教材

FLIGHT SERVICE SERIES



空乘人员仪态与服务礼仪训练

主编 洪涛 杨静

DEPARTMENT AND
SERVICE ETIQUETTE



旅游教育出版社

全国空中乘务专业规划教材

FLIGHT SERVICE SERIES



空乘人员仪态与服务礼仪训练

主 编 洪 涛 杨 静
副主编 李 勤 高 宏 李 广 春
编 委 杨 倩 亢 元 熊 莹



168157

广西工学院鹿山学院图书馆



d168157



旅游教育出版社
· 北 京 ·

总策划:张 斌

执行策划:李红丽

责任编辑:张瑞芳

图书在版编目(CIP)数据

空乘人员仪态与服务礼仪训练/洪涛,杨静主编. - 北京:旅游教育出版社,
2011.4

全国空中乘务专业规划教材

ISBN 978 - 7 - 5637 - 2123 - 8

I. ①空… II. ①洪…②杨 III. ①航空运输—服务人员—礼仪—教材
IV. ①F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 026508 号

全国空中乘务专业规划教材
空乘人员仪态与服务礼仪训练

主编 洪涛 杨静

副主编 李勤 高宏 李广春

编委 杨倩 亢元 熊莹

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
印刷单位	北京科普瑞印刷有限责任公司
经销单位	新华书店
开 本	787 × 960 1/16
印 张	12.5
字 数	185 千字
版 次	2011 年 4 月第 1 版
印 次	2011 年 4 月第 1 次印刷
定 价	25.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

“十一五”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,与此同时,人们在出行交通方式上发生了变化,越来越多的商务和度假旅客选择乘坐飞机出行。国民经济的快速增长和人们出行方式的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,“十二五”期间我国民航机队规模将从2600架翻一番至5000架。目前,国际民航平均的人机比例是100:1,按这个比例计算,“十二五”期间中国民航业至少需要吸收20多万名民航专业人才。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,它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,在空乘人才培养蓬勃发展的形势下,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尚缺乏规范性、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。

探究个中原因,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》。

之后我们又根据学校课程设置及就业的需要,陆续运作了其他一些专业教材,如《客舱服务技能与训练》、《空乘人员仪态与服务礼仪训练》、《民航乘务英语视听》等,以期完善这套书的体系。

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,能全面提升自己的形体和形象,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。

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:wytep@126.com。

旅游教育出版社

前言

当提及空姐,大多数人都会把她们同温文尔雅、端庄秀雅、美丽大方、善解人意、亲和可人等美丽的词汇联系在一起。

对于从事空乘职业教育的教育者来说,把一个具有空乘人员潜质的学生培养成一名具有空乘职业修养的空乘专业人才,其培养过程是十分复杂的。而塑造良好的气质修养与仪态礼仪,比培养其服务技能更要复杂得多,这需要一个漫长的“养成”过程。而这个过程也是需要我们思考与探索的过程。

经过几年的精心准备,这本由多个专业院校的专业教师联合编写的教材终于要出版了。本教材共分为四个单元,分别是“外秀内慧”赢服务、空乘人员仪态美的训练与养成、空乘服务礼仪规范和空乘服务礼仪(实训)训练。本教材针对空乘专业学生的特点,帮助学生在认识、理解、实践仪态与礼仪的过程中,逐步形成正确的仪态礼仪方式,从而实现良好气质修养的“养成”过程。

本书由沈阳航空航天大学洪涛教授和中原工学院杨静副教授任主编,具体编写分工如下:第一单元由高宏教授编写;第二单元由洪涛、杨倩、亢元编写;第三单元由杨静、李广春编写;第四单元由李勤、熊莹编写。

在本书编写过程中,我们得到了中原工学院陈永康老师的大力协助,在此特别表示感谢!同时,沈阳航空航天大学 and 中原工学院的学生们承担了本书示范动作演示图片摄影的模特儿工作,他们是:沈阳航空航天大学的程雯、杨昕颖、王晓禹、张进、陈姝婕、杨健、刘晓雨、董笑尘、张哲,中原工学院的陈菲菲、周静、王晓婷、迟靖楠、宋亚楠、张涛、伍奕妮,书中留下了他们美丽的身姿,他们的图照让本书大大增光添彩。

由于水平有限,本书一定尚存不足之处,欢迎广大读者批评指正。

编者

全国空中乘务专业规划教材

编委会

主 任 高 宏 刘 权

副主任 (以姓氏笔画为序)

李 勤 张 斌 张新南 黄永宁
谢 苏

编 委 (以姓氏笔画为序)

丁永玲	王化峰	王 娜	王莉莉
王 鑫	亢 元	孔庆棠	邓彦东
石 慧	田 宇	伏六明	安玉新
刘秀丽	刘岩松	刘 晖	成宏峰
向 前	闫 华	李广春	李永平
李庆杨	李 程	杨 柳	杨 静
陆 书	陈丹红	陈晓燕	张 丽
张晓明	张彩霞	张 澜	邹 昊
余明洋	吴 菁	罗 丹	罗亮生
林 扬	柳迪善	郑 巍	姚红光
赵冰梅	洪 涛	聂建波	唐小燕
贾丽娟	徐国立	郭 蓓	顾 骧
梁定召	梁悦秋	黄建伟	崔祥建
韩晓娜	程 茜	谢春讯	谢爱民
蔡 杰	熊 莹	薛兵旺	

目录

第一单元 “外秀内慧”赢服务 1

2 模块一 “外秀”于表:塑造空乘人员完美的形象

- 一、角色认知——空乘人员的形象定位 / 3
- 二、首轮效应的启示——第一印象的决定性 / 7
- 三、末轮效应的启示——最后的也许是决定性的 / 10
- 四、美丽雅致、坚毅稳重可以提升乘客的安全感 / 11
- 五、丰富的视觉效应打造空乘人员形象 / 12

13 模块二 “内慧”于心:展现空乘人员美丽的心灵

- 一、情感决定空乘服务的魅力 / 13
- 二、重视 3A 法则表达对乘客的敬意 / 14

15 模块三 追求“内慧外秀”的完美结合

- 一、让美丽深植于服务过程 / 15
- 二、塑造优秀空乘人员“内慧外秀”的品质 / 16

第二单元 空乘人员仪态美的训练与养成 20

20 模块一 仪态美的认知

- 一、什么是仪态美 / 21
- 二、仪态美的构成 / 22
- 三、空乘人员常见的对仪态美认识的误区 / 25

26 模块二 常见的仪态要素缺陷分析与纠正

- 一、形体固化缺陷 / 26

	二、体态固化缺陷 / 28
	三、行为固化缺陷 / 34
	四、心理固化缺陷 / 38
	五、修养固化缺陷 / 40
42	模块三 空乘人员仪态基础训练
	一、亲和力训练 / 42
	二、身体姿态训练 / 61
90	模块四 空乘人员仪态综合训练
	一、仪态表现力标志 / 90
	二、仪态综合训练的原则 / 92
	三、仪态综合训练(Ⅰ)——体态要素合成训练 / 92
	四、仪态综合训练(Ⅱ)——情景模拟训练 / 98
104	模块五 空乘人员仪态美的养成
	一、提高自身修养,拥有美的底蕴 / 104
	二、在审美教育中提高审美素养 / 106
	三、注重行为举止细节,提升美的表现力 / 106
	四、通过专业训练,培养良好仪态习惯 / 108
第三单元 空乘服务礼仪规范 111	
111	模块一 礼仪的解析
	一、礼仪的概念 / 111
	二、礼 / 112
	三、仪 / 114
	四、礼与仪的关系 / 116
	五、服务的“白金法则” / 117
117	模块二 塑造空乘人员深厚的服务礼仪修养
	一、何谓服务礼仪修养 / 118
	二、空乘服务人员应该具备的礼仪修养 / 118
	三、培养服务礼仪修养的途径 / 121

第四单元 空乘服务礼仪 训练(实训)	129	模块三 空乘人员仪表礼仪规范
		一、护肤与化妆的礼仪规范 / 129
		二、个人卫生的礼仪规范 / 132
		三、空乘人员仪表规范 / 132
	135	模块四 空乘人员体态礼仪规范
		一、身体语言的礼仪规范 / 135
		二、空间语言的礼仪规范 / 156
		三、涉外体态语言及禁忌 / 165
	169	模块一 空乘人员常用服务礼仪训练
		一、迎送宾客礼仪 / 169
		二、路遇礼仪 / 170
	170	模块二 客舱服务礼仪训练
		一、送报纸杂志 / 171
		二、提供饮品 / 171
		三、送收物品 / 171
		四、送餐盘 / 172
		五、送果仁小吃 / 172
	172	模块三 公务舱服务礼仪训练
		一、迎宾服务 / 173
		二、餐食服务 / 173
		三、送客服务 / 175
	175	模块四 特殊旅客服务礼仪训练
		一、无成人陪伴儿童乘客的服务礼仪及特点 / 176
		二、携带婴儿乘客的服务礼仪 / 177
		三、孕妇乘客的服务礼仪 / 177
		四、病伤乘客的服务礼仪 / 178
		五、担架乘客的服务礼仪 / 179
		六、老年乘客的服务礼仪 / 180
		七、盲人乘客的服务礼仪 / 181

182

八、晕机乘客的服务礼仪 / 181

九、重要乘客的服务礼仪 / 182

模块五 涉外空乘服务礼仪训练

一、涉外礼仪的基本原则 / 182

二、涉外空乘服务的礼仪训练 / 184

184

模块六 客舱服务礼仪综合训练

一、飞机滑出前礼仪训练 / 184

二、飞行过程礼仪训练 / 185

三、送别乘客礼仪训练 / 185

参考书目 187

第一单元

“外秀内慧”赢 服务

课前导读

“内慧”意指空乘人员的内在素质,而在服务中,这种“无形”的内慧,要通过“有形”的“外秀”表现出来,才能为乘客所体会、感受。“外秀”既指空乘人员外在的综合形象,包括静态的仪表之美,还包括高雅的举止、得体的礼仪风貌、善解人意的眼神、诚恳温柔的语言等有形的或可以被乘客体会的动态之美。衡量服务行为是否完美,其标准既在于的行为举止是否发自内心,是否在行为举止中体现出一个人的精神境界,同时,空乘人员还必须经由得体的行为举止去充分表达对乘客、对乘务工作的热爱。内慧与外秀,把“无形”的内心世界,通过“有形”的行为举止表现出来,达到“外秀内慧”的有机结合,空乘服务才能真正获得乘客的认可!

教学目标

本单元是本教材实训部分的导言,意在通过对空乘人员形象等“外秀”的描述,揭示本课程的实质——“内慧”需要“外秀”的表现,“外秀”需要“内慧”的支撑,以期达到使学生“知其然,更知其所以然”的能动性教学目的。让学生知道进行形体、仪态训练和礼仪养成与空乘服务的关系,按空乘服务对仪态、礼仪的内在要求和仪态、礼仪的养成规律去指导自己的训练,明确服务者、服务对象在空中乘务中的各种角色以及各种角色的辩证关系;同时,更清楚为什么要注重塑造美丽的身形、仪态以及养成规范的礼仪风范,应该塑造什么样的仪态、具有什么样的礼仪修养,从而为未来的职业生涯奠定扎实的基础。本单元的具体教学目标如下:

1. 充分理解空乘服务的美的含义与塑造,特别是从职业美的角度去理解仪态训练的目的,从展现职业美的角度去把握美的塑造。
2. 理解“内慧外秀”是优秀空乘人员的本质特征,理解“内慧”与“外秀”两者之间存在什么样的联系。
3. 理解塑造空乘服务职业美的必然性。
4. 充分把握空乘人员形象准确的角色定位。
5. 从首轮效应理论理解为什么强调空乘人员塑造良好的仪态仪表以及如何在行为细节中塑造良好的第一印象。
6. 理解如何通过空乘人员自身形象提高乘客的安全感。

作为高端服务行业,民航企业不仅为社会提供公共航空运输服务,而且还向世界展示着中华民族的精神风貌。在飞机硬件趋同的今天,决定空乘服务质量的不再是机型等硬件设施,而是以人为核心的软服务体系,即人文系统在服务过程中起着决定性作用。在客舱服务系统中,与乘客直接接触的空乘人员必然成为决定航空服务质量的活跃因素,影响着乘客对航空公司的服务质量的评价。

空乘服务的过程是人(空乘人员)与人(乘客)之间交流的过程,空乘人员所扮演的角色会由于不同的服务阶段、不同的服务对象或不同的服务目标而显现不同的特征。有时,服务者本身的感染力胜过服务内容本身。

空乘专业人才培养的实践证明:塑造良好的气质修养与仪态礼仪远比培养其服务技能本身复杂得多,这需要一个漫长的“养成”过程。在空乘专业培养体系中设置形体、仪态、礼仪等课程模块,就是要通过循序渐进的训练过程,使学生在仪态与礼仪修养方面受到系统的训练,以达到“静则流清,本固则丰茂;内修则外理,形端则影直”的初衷。对于仪态礼仪训练,我们强调的是心态与认知,就是抱着什么样的态度去训练,明确服务过程中“人”的角色以及重要性,并以此来理解服务的内涵与真谛,从职业视野去审视仪态与礼仪训练。

模块一 “外秀”于表:塑造空乘人员完美的形象

形象通常是指一个人具备的内在修养与外在特征的综合体现,即“外秀”之表征。而在空乘服务中更多的是指一个人的形象对感知者(乘客)的表现力。作为一种高端服务,空乘服务中的重要特征是人(空乘人员)与人(乘客)的接

触,空乘人员作为核心要素,既是客舱环境的有机组成部分,又是客舱服务的灵魂,温文尔雅而充满活力的职业形象不仅给乘客留下美好的“第一印象”,而且,这种印象会持续留在后续的服务沟通中,使服务过程更加流畅和谐。空乘人员的形象之所以发挥着这么重要的作用,是因为“形象”是个信息源,它所发出的各种信息都是有特定价值和含义的,至少对信息接受者是如此。空乘人员的内心世界、职业道德、礼仪修养水平也必然在服务中有所流露。因此,在自身的修炼过程中,要正确认知形象、理解形象的内涵、认知形象的作用,追求个人形象的表征与乘客所感知的形象的统一,树立空乘人员的完美形象。

一、角色认知——空乘人员的形象定位

在管理学中,将“一定的时空系统环境下,在一个组合中拥有相对的不可代替性的定位”称为角色定位。这里,“角色”不一定是一个人,可以是一个群体,是静态的表现,也可以是动态的展示;可以是客观的,也可以是主观能动的。角色定位理论认为:任何一个人想在社会上取得成功,都有必要先为自己进行正确的角色定位,再按照社会舆论对于自己所要扮演的既定角色的常规要求、限定的看法,对自己进行适当的自我形象设计与美化,使自己的角色具体化、明确化、鲜明化。角色定位也告诉我们:当你的角色定位符合了系统角色的要求,你才能在系统中发挥作用,有助于系统的良好运行。

在客舱服务过程中,空乘人员究竟应该怎样进行形象定位呢?从“相对的不可代替性”观点来看,空乘人员的形象是一种特殊的、不可替代的客舱资源与服务要素,它影响着服务的过程、感染着乘客的心理,影响乘客的内心的感受。可以说,离开了“空姐”这一活跃的基本形象要素,谈起客舱服务必定索然无味;而没有优雅的行为举止,空乘服务也无法在更高层次上为人们所认可。在具备基本形象的基础上,空乘人员需要“心”、“形”结合,才能以完美的整体形象去适应空乘职业的客观要求。

那么,在客舱服务的人文系统中,空乘人员如下的具体的角色定位,可以使我們更深刻地理解空乘服务,理解“空姐”本身。

(一)展示角色

在任何一个组织中,人既是不可或缺的,又是最活跃的决定要素,代表着组织的形象。有史以来,人们将航空公司与“空姐”自然联系起来,而国内外航空公司均通过提升空姐的形象来打造自己的服务品牌,也正是空姐的良好形象,使得人们更关注民航服务,使得民航服务成为服务领域的高端领域。

首先,空姐展示着航空公司的形象。这种展示,不仅在于空姐本身,而且在于空姐的形象就是公司的标志,她们的身上聚集着航空公司的文化要素、服务理念、对待乘客的态度。空乘人员是接触乘客的最前沿人员,服务过程中所代表的公司形象更直接、更鲜明、更全面,因此,由“空姐看公司”不失为社会公众评价航空公司的思维方式。

其次,良好的展示能力是空姐的基本素质。展示性角色在客观上要求乘务员具备展现公司良好形象的能力,如果自己展示能力不足,势必影响公司的整体形象,也必然影响服务质量。所以,如果有志成为空中乘务人员,必须要塑造自己良好的形象。

最后,展示性体现在服务过程中的每一个细节。这就需要空乘人员具有良好的行为习惯、端庄的举止、良好的礼仪修养。如果没有长期的仪态与礼仪的培养,在行为举止的细节上养成良好的习惯,空乘服务必将大打折扣。

形象的展示是为了增加服务的内涵,使相对固定的服务模式充满激情与活力,让服务对象感到赏心悦目。但需要注意以下问题:

第一,展示性不是单纯的外在条件的显露,而是综合素质与修养的展现。很多时候,外表漂亮的人并不是航空公司首选的对象,其主要原因之一在于形体不够端庄、仪态不够雅致、举止缺乏内涵。因此,在自身的成长过程中,需要通过学习来不断地提升修养,通过训练矫正自己的体态,从而提高自身的表现力与人格魅力。

第二,展示性不是展示个人本身,而是通过个人来展示公司的形象。乘务工作的展示不是表演,更不是“自我欣赏”,而是服务的有机组成部分,是“服从”乘客意志的至高境界。航空公司在选择空乘人员时,通常不会选择“个性张扬、傲气十足”的应聘者,担心个性与傲气会破坏客舱的和谐氛围,甚至成为客舱服务的消极因素。因此,服务的展示性必须服从服务的和谐氛围,是公司的价值、理念、态度的表现形式。

案例

艺术考生的一次挫折经历

在某公司招聘空姐那长长的候考队伍中,有一位考生特别引人注目:身材匀称,气质高雅,言谈举止表现力丰富。看得出她受过良好的艺术培养。很多考生也投去了羡慕的目光。但初试下来,通过的名单中却找不到她。这样的考生怎么能落榜,而且在第一轮落败?这位考生找了相关专家质询,答案使其迷惑不解:你在面试现场的表现说明你表演艺术学得不错,但你眼神游离,活跃有余,稳

重不足。专家进一步解释说,空姐是服务员,不是表演者,过于表现自己,就容易忽视对乘客的服务。要正确理解空乘人员的形象定位,外秀内智、活泼而不失稳重、热心而不粗心、美丽而不张扬,这才是公司所欢迎的。

案例点评:空乘人员本质上就是服务员。空乘人员展现的并不仅仅是外表之美,更是服务之美,进而塑造的航空公司的整体形象。这才是有志成为“空姐”者的努力方向。

(二) 感染角色

心理研究表明:环境氛围越具有感染力,人的行为越容易受到引导,人的行为也越与所处的场合协调。人之情感的最大特点是容易受到“环境”氛围的影响,“触景生情”、“情不自禁”就是对人的情感特征的贴切描述。空乘服务中,空乘人员与乘客的接触是短暂的,而且是非连续的过程,空乘人员对个体乘客的服务过程往往只是瞬间之举,而这一瞬间传递的信息强度越大、内容越丰富,乘客的行为就越容易受情感的支配,服务也就越顺畅,乘客的心理体验越深刻。

感染力与人的外在条件有关,但不是必然,而主要来源于由内而外、由外及里的聚合过程,俗话说“美丽养眼,内慧养心”,其中的养心就是感染力所致。所以,感染力是一个人的“心境”所致,通过陶冶与修养形成,超强的感染力表现为言谈举止充分地表达内心世界。

优美的仪态塑造了空乘人员的感染力,是拉近与乘客的距离、减少乘客的戒备心理的重要因素。亲和、端庄、雅致能填平与乘客之间的距离,减少服务的障碍。

在表现层面,感染力与一个人的轻盈而充满活力的体态、举止有关,形体与仪态的训练,可以纠正体态的缺陷,将正确的体态礼仪固化在行为中。同时,内在的修养就像人体内的“气”一样,由心而至的行为举止更具有生命力和感染力。可见,在仪态、形体及礼仪训练中,简单的动作性训练是不会从根本上改变一个人的表现力和感染力的,需要内心的净化与感悟的提升。仪态与礼仪的训练就是挖掘人的魅力,并通过恰当的形体语言表现出来。

(三) 信任角色

信任感是一个人被他人敬佩、敬仰、认可的程度,是客体对主体行为内涵的判断与接受程度。信任是人类一切交往的根本,从服务的角度看,当一个人可信度高,就会增加服务对象的配合的主动性,提高服务者言行的权威性,有利于服务目标的预期实现。所以,增加服务人员的可信任感是十分必要的。

一般而言,信任感来源于被信任者传递的信息品质,而所传递的信息来自

三个主要方面:第一,内在信息,信息传递者的真诚、修养以及内心品质;第二,形式信息,信息传递者的体态、仪容以及气质;第三,动态信息,仪态端庄、精神高昂、礼仪规范、行为干练。后两者都具有外露的表现性,更多的与仪态和礼仪等训练有关。尽管我们要摒弃那种“以貌取人”的狭隘思想,但却不能忽视表现性信息的质量,因为服务过程短暂性与非连续性的特征,使得服务者与被服务者之间缺乏深层次接触的机会,具有表现性特征的信息对建立信任的作用更加明显。因此,空乘人员应该通过自身的形体与礼仪修养等行为语言使乘客感受到“我们是乘客可以信赖的一个空乘人员,我们可以让你得到愉快的飞行体验”。

在日常人际交往中,建立信任感是个渐进的过程,需要事实的时间积累。然而,客舱服务没有充分的时间积累,在正常飞行的情况下,主要信息基于“瞬间”的表现——语言与举止。这其中,空乘人员需要具备良好的语言沟通能力,包括有声语言与行为语言,特别是行为语言的准确、正确运用尤为重要。研究表明,行为语言是人类沟通的方式中很重要的一种,具有表达内心世界更迅速、信息量更大、表达准确性高的特点。同时,在人类文化的长期积累中,不同的民族形成了独特的、共同认可的礼仪规范,体现了不同民族的文化风范。空乘人员,将服务于不同国家、民族的乘客,需要练就规范的礼仪修养,让乘客信任、信赖。

在空中乘务专业人才培养中,特别要强调礼仪规范养成与训练,以使言谈举止更正确地向乘客传达更多的信息,增加乘客的信任感。而相关课程的开设,必须围绕着服务这个主题,增加空乘人员自身的内在修养,提高其形体的表现力与感染力。

(四) 服务角色

空乘人员的形象作为空中乘务的特征之一,起着对服务增值的作用。从服务的本质看,空乘人员作为服务员的基本定位贯穿在服务的始终,提供空中服务、满足乘客的要求是空乘人员的天职。这就要求服务者的形象与服务者的角色一致,服务者所表现出来的行为与服务者的行为要求的特质一致。

这就要求,在教学实践中,要将空乘人员服务角色的定位贯穿始终,使学生牢牢树立服务意识与正确的服务观,培养学生对服务、对乘客的感情以及对航空公司的忠诚,淡化个人的表现主义的倾向,提倡崇尚服务的美德。

(五) 多变角色

服务的最大特点就是不确定性,民航的客舱服务更不例外。人群、环境、事件的多变,使看起来简单的服务变得复杂,甚至不可控。在空乘服务中,每个空乘人员需要:准确地认识乘客群体,并进行管理;在飞行中,面对复杂的客舱状