

慢慢飞想

——一个金牌乘务长的空中感悟

“空姐”这个职业一直是很多女孩的梦想，神秘而光鲜。刘嫚小姐以其亲身的经历和真实的故事讲述了一个优秀的“空姐”是如何炼成的。

刘嫚◎著



全国百佳出版社
中央编译出版社
Central Compilation & Translation Press



慢慢飞想

——一个金牌乘务长的空中感悟

文◎著



全国百佳出版社
中央编译出版社
Central Compilation & Translation Press



图书在版编目(CIP)数据

慢慢飞想:一个金牌乘务长的空中感悟/刘嫚著.

—北京:中央编译出版社,2010.10

ISBN 978-7-5117-0578-5

I. ①慢…

II. ①刘…

III. ①民用航空-乘务人员-素质

IV. ①F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 200057 号

慢慢飞想:一个金牌乘务长的空中感悟

出版人 和 龔

责任编辑 董 巍 尚清芳

责任印制 尹 珺

出版发行 中央编译出版社

地 址 北京西单西斜街 36 号(100032)

电 话 (010)66509360(总编室) (010)66509366(编辑室)
(010)66161011(团购部) (010)66130345(网络销售)
(010)66509364(发行部) (010)66509618(读者服务部)

网 址 www.cctpbook.com

经 销 全国新华书店

印 刷 北京印刷一厂

开 本 880 毫米×1230 毫米 1/32

字 数 175 千字

印 张 8

版 次 2010 年 10 月第 1 版第 1 次印刷

定 价 28.00 元

本社常年法律顾问:北京大成律师事务所首席顾问律师 鲁哈达

凡有印装质量问题,本社负责调换。电话:(010)66509618



2009年五一节全体乘务员合影

2007年圣诞节与机组合影





2008年5月28日为重庆灾区梁平县礼让小学捐书包合影



2008年9月6日北京残奥会开幕在机上
为旅客赠送奥运飞机模型



为机上发烧小朋友量体温



2005年新兵入伍与女兵合影



自序

“空姐”这个职业一直是很多女孩的梦想。许多人觉得，这是一个神秘而光鲜的职业，认为每天穿着漂亮的制服穿梭于不同的城市和国家，工作也比较轻松、环境也不错。其实不然。长期在高空工作对身体有一定的影响，而高空工作环境带来的经常性缺氧也会使人更容易疲劳，需要较强的意志力和身体条件才能承受。在我十几年的工作经历中，身边的一些同事由于身体原因离开的不在少数。

在我的眼里，“空姐”就是一份服务性工作，而服务行业是一个与人打交道的行业，所以也是最不好做的一份职业。而我对服务的理解是：服务是“一种感受”。乘客从登机开始，到飞机滑行、起飞，再到后面的服务，整个过程包括喝饮料、用餐，要报纸、毛毯等等，都在感受乘务员与他接触时的语言、动作、表情；同样我们也在感受这个过程。有时客舱会出现一些不和谐的现象，有时是乘客的原因、有时是乘务员的原因、有时是综合原因。这时就需要我们相互理解和配合，我们作为服务人员应该站在乘客的角度换位思考；共建和谐客舱。关于这一点，本书中有很多真实的案例与大家分享。

那么，怎样才是最好的服务呢？我觉得，“乘客满意的服务就是最好的服务”，这也是我对服务的最高宗旨。乘客需要一份报纸，多要一杯水、一份餐食、一张纸巾等等……能立即做到已经实属不易，因为我们面对的不是一名乘客而是很多名——把简单的事情做好就是不简单。

在工作中总会遭遇不理解，也难免会遇到很多困难，但是，只要及时调整好自己的心态，始终保有一颗包容的心，抱着坚持到底的信念，发挥团队精神，尽自己最大力量真诚地去做，奇迹就将发生。有一句话写得很好，“当你似乎已经走到山穷水尽的绝境时，离成功也许仅有一步之遥了”。没错，我想说，知识是从经验中获得的。

刘嫚

2010年8月1日于山城

目 录

Contents

第一部分 基础素质篇

导 言	3
第一节 让身体的信号保持“满格”	5
第二节 你的心态导航仪失灵了吗	19
第三节 文化修养：令你事半功倍的内功心法	37
第四节 做一个空中多面手	42

第二部分 沟通服务篇

导 言	51
第一节 递上你的微笑名片	53
第二节 为情绪安上一个开关	62
第三节 主动关心，其实没那么难	78
第四节 用真诚叩开乘客的心	105

第三部分 意外事故篇

导 言	133
第一节 一场与乘客的博弈	135
第二节 如何应对防不胜防的客观意外	172

第四部分 团队合作篇

导 言	191
第一节 你有做领导的潜质吗	195
第二节 成员关系：团队凝聚力的“萧何”	220
第三节 $1+1>2$ ——团队的魔方哲学	225
第四节 发动大脑的创新引擎	238

第一部分

基础素质篇

导 言

做一个乘务员不容易，做一个合格的乘务员更不容易，做一个优秀的乘务员就更难了。我是从乘务员一路走过来的，一个人步入一个行业，首先要做到的就是“合格”，然后才能朝优秀发展，航空乘务员亦是如此。那么，如何做一名合格的乘务员呢，我认为最基础的就是拥有“健商”。

健商是继智商、情商之后出现的一个新概念，提出这个概念的是加拿大华裔名医谢华真教授。健商（HQ）是健康商数（Health Quotient）的缩写，代表一个人所具备的健康意识、健康知识、健康能力和水平。和智商、情商一样，健商也是一个人的重要特征，它不是先天形成的，性格、知识等因素都能影响健商。谢华真教授认为，一个人的情感、心理、生存环境和生活方式，都可以对他的健康产生直接影响。因此，健商不仅仅包括身体的健康，更广泛的包括心理、生理、情感、精神等诸多方面的健康。

因此，要成为一名合格的乘务员，就必须同时具备以下几点：

首先，要有一个健康的身体。飞行任务有一定的不确定性，

有可能出现航班延误、航班调整等情况，连续十几个小时、甚至更长时间的连续工作都有可能发生，……没有过硬的身体是挺不下来的。而且在飞行中，客舱空气的相对湿度比正常环境下要低得多。低湿度容易引起鼻腔、口腔以及咽喉发干，全身疲倦等状况，还有一些宇宙辐射的影响。

其次就是得有一个好的心态。这个职业有一定的特殊性，它高高在上，却不是“高高在上”。不要认为进了这个行业就有什么与众不同，这同样是一个平凡的职业，只是相对一些服务行业来说，这份工作对我们的要求更高！因此，只有把工作做得更好，放宽、放正心态，用一颗平常心认真对待工作才是硬道理。

再次就是要时刻注意提高自己的文化素养，很多人说空姐就是长得漂亮而已，我不这样认为，我们也不能让别人这样认为。我们有很多优秀的乘务员，她们都有较高的文化水平，但我们也必须承认自己的不足。学习是无止境的，在平时的工作中，生活里，一定要注重学习各方面的文化知识，提高自己，在工作中发光。

这三点是提高健商的保证，也是一个合格的乘务员所必须具备的。

但我还要延伸一点，那就是本职工作以外的能力！这个能力相对广泛很多，在飞机上，谁也不能保证下一秒会发生什么，很多事故往往是突如其来，这就要求我们的乘务员还要掌握一些其它技能，当事故发生时能够从容面对并妥善处理。



第一节 让身体的信号保持“满格”

“这个行业不是人们所想象的那样风光。很苦，也很累，没有过硬的身体素质是坚持不下来的。执行的航班有可能因为天气或其它因素而延误，延误时间有短有长，乘务员的工作量也会增大许多，这个时候就需要有充沛的体力去保证高质量的服务和工作。”

——摘自刘嫚飞行日志

事 例

气候对飞机飞行的影响非常大，特别是台风这样恶劣的气候现象。我国沿海是台风的多发区，因此，台风造成的航班延误也就成了常见的现象。

2005年7月，重庆直飞青岛。

由于受台风“麦莎”影响，飞机备降济南。为了缓解乘客延误时的情绪，照顾好乘客饮食，飞机在济南停留的4个多小时里，我和乘务员一直在客舱为乘客服务，一刻都没有停歇。

飞机终于从济南起飞，到达青岛后，由于很多航班延误，大量旅客滞留机场，附近的宾馆都已经满员。当我们通知旅客这一情况的时候，已经在飞机上度过了几个小时的旅客终于忍耐不住了，所有的怨气也都冲着乘务员来了。我在通知旅客机场情况之前就已经把乘务员都安排在了客舱，随时准备安抚乘客。虽然每个乘务员都已经很疲惫，但我们心里都清楚，为了乘客，我们不能休息！在我们真诚的态度面前，乘客们的情绪渐渐平复，耐心地在飞机上等待了2个多小时，而我们的乘务员也得到了片刻的休息。后来，乘务组开车1个多小时住到了崂山附近的青岛海尔宾馆，而这个时候已经是凌晨5点多钟了。

正常情况下，重庆飞青岛，我们的工作时间也只有3个小时左右，可这一趟，我们连续工作了将近10个小时！

早晨6点睡下，上午11点赶到机场准备飞回重庆，飞机却又出现了机械故障，再次延误。我们乘务组的组员们是前一天早上5点多起床开始准备的，在执行这次航班之前还飞过另一个航班，30个小时内我们只休息了4个多小时，体力消耗很大，许多乘务员脸上明显写着疲惫，飞机的再次延误无疑是对乘务员身体素质和意志的考验。而且飞机一延误，就意味着我们的工作压力增大，因为延误往往会影响到大多数乘客的情绪。

飞机检修时，我提前召集了所有组员进行了任务的分配和布置，到飞机故障排除时，我们已经做好了应付各种情况的准备，组员们也在我的鼓励下显得精神百倍，身体上的疲惫已经抛在了脑后。

由于延误时间较长，旅客们又累又渴，一登机我们就开始了

大密度的工作，为乘客提供毛毯、饮料、食物等等，只要飞机上有，旅客要什么就提供什么。

所有乘务员走到旅客中间向乘客解释飞机延误的原因并向他们道歉。大家不仅克服了疲劳给服务工作带来的影响，而且高质量地完成了所有的工作。

当飞机降落在重庆江北机场时已是当天下午5点钟。回想起来，由于延误，重庆到青岛的这趟航班耗费了36个小时，而我们的乘务员只休息了不到5个小时。这样的情况时有发生，如果乘务员没有良好的身体素质是无法完成这类飞行任务的。

至今我还记得组员对我说过的话，“如果不是平时注意在身体方面的锻炼，这样的工作还真的坚持不下来”。由此可见身体素质的重要性。其实当时每一个人都处于极度的疲劳状态，因为有了良好的身体我们才能坚持下来，而且保证了工作的质量！

如果恶劣的天气持续很久，飞机延误便会随之持续下去，而在这种情况下，既要安慰好乘客，又要保证服务的质量，身体条件便成了决定性的因素。

案 例

2006年12月30日，我带班的乘务组执行CA4141重庆—北京航班任务。当天，由于北京天气原因，造成了航班延误。旅客们在候机厅等待了2个小时后，终于登上了飞机，可是当机舱门关闭之后，机组接到通知继续等待。由于正当节日前夕，机上的大多旅客都是回家团聚的，航班的延误打乱了

他们原有的计划，这个时候，一些心急的旅客开始抱怨了。我对此类事件有比较丰富的经验：我一边安抚旅客们的情绪，一边指挥乘务员们做好服务工作，耐心细致地解答旅客们的疑问，尽量满足旅客们提出的合理要求。在乘务员们温暖的微笑中，旅客们的情绪终于平静下来。两个小时以后，飞机起飞，于晚上8点到达北京，延误4个小时。

12月31日，乘务组继续执行北京-福州-北京航班任务。由于天气和航空管制的原因，航班延误了1个多小时，乘务组的成员们仍旧以饱满的热情、动人的微笑、细心的态度面对旅客的不满。乘务组里有一名第一次执行任务的新乘是我的徒弟，这次延误令她直接面对各种各样的问题，这个时候，她没有紧张，而是认真地为旅客解答各种问题，满足旅客的需求，遇到不能解决的，就积极向乘务长和其他的乘务员请教，旅客们对她认真负责的态度非常赞许。

接下来的北京-哈尔滨-北京任务更是一波三折。由于天气的原因航班从北京起飞时已延误了1个多小时，已经引起了部分旅客的不满，而在哈尔滨飞回北京段，乘务员刚刚做完落地前20分钟的安全检查，就接到机组电话：由于北京大雪大雾，航班备降太原机场。乘务员立即向旅客广播，谁料刚将备降的通知发出不久，又接到通知说太原机场因为饱和，航班将备降青岛机场。第二次备降通知发出后，旅客们开始激动起来，有三位从国外归来的旅客由于行程计划被打乱，情绪相当激动，提出了这样的疑问：“你们是怎么回事