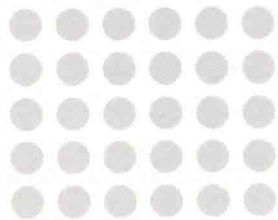


全国空中乘务专业规划教材

FLIGHT SERVICE SERIES



第2版

空乘服务沟通与播音技巧

刘晖 梁悦秋 编著

COMMUNICATION
AND BROADCASTING



旅游教育出版社

全国空中乘务专业规划教材

FLIGHT SERVICE SERIES



第2版

空乘服务沟通与播音技巧

刘晖 梁悦秋 编著



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:李 达

图书在版编目(CIP)数据

空乘服务沟通与播音技巧/刘晖,梁悦秋编著. —北京:旅游教育出版社, 2007.7(2011.4)

(全国空中乘务专业规划教材)

ISBN 978-7-5637-1514-5

I. 空… II. ①刘…②梁… III. 民用航空—旅客运输—商业服务—教材
IV. F560.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第086096号

全国空中乘务专业规划教材

空乘服务沟通与播音技巧

(第2版)

刘 晖 梁悦秋 编著

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	tepfx@163.com
印刷单位	北京京师印务有限责任公司
经销单位	新华书店
开 本	787×960 1/16
印 张	10.875
字 数	161千字
版 次	2010年7月第2版
印 次	2011年4月第2次印刷
定 价	18.00元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

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	陆书
陈丹红	张丽	张晓明	张彩霞
张澜	邹昊	余明洋	陈晓燕
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 空乘服务沟通与播音技巧概述	1
	1 模块一 空乘服务概述
	一、客舱服务概述 / 1
	二、空乘职业要求 / 5
	12 模块二 空中沟通概述
	一、影响沟通的因素 / 12
	二、空中沟通要领 / 15
	19 模块三 空中服务沟通与播音概述
	一、客舱表达基本用语 / 19
	二、空中广播的特殊性 / 24
	三、涉外服务与礼仪规范 / 27
第二单元 客舱服务语言基础与训练	32
	32 模块一 客舱语言基本技巧
	一、客舱语言基本技巧 / 33
	二、客舱语言基础训练内容及注意事项 / 37
	38 模块二 语言基础发音训练
	一、声母发音训练 / 38
	二、韵母发音训练 / 45
	三、声调发音训练 / 49
	四、语流音变发音训练 / 52
第三单元 客舱播音表达专项训练	73
	73 模块一 播音的要求与技巧训练
	一、播音的要求与技巧 / 73
	二、语言表达外部技巧训练 / 76

第一单元

空乘服务沟通与播音技巧 概述

课前导读

本单元主要介绍了空乘工作的内涵、客舱沟通的要领、常用语言及空乘人员的素质要求等,使学生对客舱沟通和播音有一个大体的了解,为后几个单元的训练打下良好的基础。

模块一 空乘服务概述

一、客舱服务概述

(一) 空乘职业的特点

在明确空乘职业的特点与素质要求之前,首先我们应先了解空乘人员的含义。空乘,即空中乘务人员,也就是飞机上为旅客服务的人员。空乘职业是一种特殊的服务行业,由于其高空作业,具有高收入、高付出、高风险、高规范、高封闭等职业特点,加之我国民航多年来国有垄断的性质,使得这一行业充满了神秘色彩。特别是20世纪80年代出生的这一代人面临着巨大的就业压力,高收入的诱惑使空乘工作成为成千上万女孩子梦寐以求的职业。但这个职业要求从业人员具备良好的职业道德、得体的形象与举止、丰富的文化底蕴和高超的服务技巧,特别是沟通协调能力和亲和力更是空乘人员不可缺少的基本素质。

(二) 客舱服务的主要内容

客舱服务包括沟通、卫生、广播、餐饮、娱乐五个方面。沟通主要是指乘务员应使用礼貌用语、热情迎送、主动帮助旅客安排座位及随身携带物品。起飞前介绍紧急设备的使用方法及注意事项,机长应向旅客做自我介绍。

航行中要介绍航线主要地标,名胜古迹及地理情况。

一般来说,飞行时间超过2小时且正值供餐时间(6:30~8:30,11:30~13:30,17:30~19:00)或飞行时间超过3小时,必须供应正餐;飞行时间超过1.5小时且非供餐时间或飞行时间超过2小时,必须供应点心。饮料品种要多样化并配备冷热饮。

此外,客舱服务还包括提供杂志和当天或前一天的中外文报纸(人手一份),机上录像(内容要轻松、活泼、健康并每月更换一次)及保安、清洁卫生等事项。现代交通运输业的激烈竞争对客舱服务的规范化、个性化提出了很高的要求。

(三) 工作程序

熟悉空乘工作程序能够帮助我们更好地了解其服务的特点。

1. 预先准备阶段

飞行前一天下午到公司准备室进行飞行前准备,在准备会上要明确第二天的航班的起飞时间、机型、航班号、机号、机长姓名、乘务组人员、航线数据等各个方面的资料。乘务员在执行任务时必须携带登机证、乘务员执照、健康证,同时需携带乘务员手册、广播词及其他服务用品。

这个阶段要求乘务员熟练掌握飞机上的各种设备,要复习在遇到紧急情况时各个号位的乘务员应该做些什么,整个机组还需协商好碰到劫机等各种突发事件时的应对措施。

2. 服务工作直接准备阶段

乘务员要提前1小时10分钟到飞机上进行直接准备。首先要检查各种设备完好情况,如:旅客服务面板上的阅读灯、呼唤铃、小桌板、桌椅靠背,乘务员服务面板上的各种灯光、话筒、音乐等,尤其要考虑到紧急状态下要用的各种设备情况,如氧气瓶里面氧气是不是够用,灭火瓶是不是没用过的,充气滑梯压力是否正常等;清点餐食的配备情况,对餐食的数量和质量要把好关,对供应品要清点清楚;检查客舱、厕所卫生及用品情况,如面巾纸、卷纸、肥皂、香水、坐垫纸是不是配备齐全;检查厨房用品是否齐全,如茶叶、咖啡、方糖是否齐全,是否有特

殊乘客餐等。

3. 客舱服务实施阶段

3.1 迎接旅客登机

当旅客登机的时候,各个号位的乘务员要站在各自的号位上迎接旅客的登机。在旅客登机的同时要向旅客鞠躬并微笑问好,介绍座位号码的所在,协助旅客安排行李,帮助老幼病残孕旅客找到他们的座位;旅客登机后要整理好行李架上的行李,要随时注意旅客有什么需要,如是否需要毛毯、枕头、拖鞋之类的生活用品。



图 1-1 整理行李架

3.2 客舱安全示范和检查

旅客坐好之后,安放好行李,外场乘务员就要进行客舱安全示范,随后进行客舱安全检查,包括是否系好安全带,调直椅背,收起小桌板,拉开遮阳板,行李架是否扣好,紧急出口和通道是否没有行李的摆放,提醒旅客手机一定要关掉等;内场的乘务员还要把厨房电源关掉,扣好各种锁扣,放好餐车,关好各个衣帽间、烤箱的门等。做完了这些检查,飞机就要起飞了。

3.3 广播与发放餐饮

飞机平稳飞行后,内场乘务员进行广播,外场乘务员就要开始发放报纸、果仁、纸巾等。一般来说,短距离飞行(如沈阳—北京的航班)只发放饮料与点心;飞行时间 1.5 小时以上的航班发放餐饮的程序包括:发餐前饮料,供应餐食,再发一遍饮料,再加一遍饮料,收拾餐盘。有的航班还要发放纪念品、入境卡、海关

申报单、健康申明卡等,有时还要帮旅客填写这些表格。



图 1-2 提供餐饮

3.4 巡视客舱

注意观察旅客有什么需要,最好在他們提出需要之前就可以看出来并帮他们解决问题。如是否还需要饮料;刚醒来的旅客是否需要进餐;帮睡觉的旅客关掉阅读灯和通风口,给他们盖上毛毯,递上枕头等;同时要随时注意清除客舱里的垃圾。

3.5 安全检查

飞机下降前,要进行安全检查,提醒旅客系好安全带、调直椅背、收起小桌板、拉开遮阳板,看看行李架是否扣好,紧急出口和通道是否没有行李的摆放等。

3.6 送别旅客

飞机落地,各个号位的乘务员要站在自己的号位上微笑送走所有旅客,然后检查客舱里是否有旅客遗留的物品。航班结束。

4. 乘务组航后讲评

空乘服务工作的最后阶段,是总结工作、评估服务质量,一般由主任乘务长或乘务长主持。

二、空乘职业要求

(一) 空乘工作的职业要求

1. 强烈的服务意识

作为民航这样的服务行业中的企业,服务意识必须作为对员工的基本素质要求加以重视。没有强烈服务意识的服务在激烈的市场竞争中很难赢得更多的回头客。

2. 良好的思想品质

良好的职业精神看似抽象,其实就蕴涵在乘务员对服务工作的那一份深深热爱中。由于空中乘务工作是一个劳动强度大,工作时间没有规律而对服务质量要求又很高的职业,没有良好的思想品质和吃苦耐劳的精神很难做到时刻为旅客着想。

3. 高超的服务技能

如果说服务意识是飞机的机身或发动机,那么服务技能和服务技巧则是飞机的两个机翼。服务技能和技巧只有在具有服务意识的基础上才能够有效,有了服务意识,危机就会得到避免或合理控制;只有“服务意识+服务技能+服务技巧”的民航服务才能够实现旅客满意和真正意义上的民航和谐。

4. 具备良好的气质与形象

空中乘务员的言谈举止、服务态度是一个航空公司乃至一个国家的形象及服务水平的外在体现,民航乘务员从外表上要相貌端庄、举止得体大方,具有亲和力。女性身高一般要求在1.63~1.72米之间,男性身高要求在1.73~1.84米之间,双眼裸视0.6以上,身体无明显疤痕。

5. 全面的综合素质

良好的沟通来自于丰富的内涵和良好的素质。作为一名空乘人员,必须掌握各种机型的特点、紧急处置、医学救护、地理常识、风土人情、社交礼仪、心理学、航空机械常识、民法等知识,尤其是熟练掌握不同的语言,灵活运用语言技巧非常重要。空乘人员在把知识和智慧传递给旅客的同时,也向他们展示了自己



图 1-3 空乘人员应具备良好的形象素质

的魅力,人们会认同、熟知并记住这份与众不同的魅力。

所以说空乘工作应该是集服务员、播音员、导游、安全员、厨师、民航形象代言人等多种职能于一体的特殊职业,要求从业人员具备多种能力,既要“出得厅堂”,又要“入得厨房”。

(二) 空乘服务礼仪

1. 候机沟通礼仪

1.1 着装规范统一,化妆、发型、行李箱等符合公司统一要求。

1.2 言谈文雅,举止优雅,动作礼仪严谨、规范。

1.3 语音语调柔和,说话音量适中,面带微笑,忌表情呆板。

1.4 手势适度,站姿、坐姿等仪态符合空乘礼仪标准。

2. 迎送乘客礼仪

2.1 乘客登机时,应按规范礼仪站姿并面带微笑站立于机舱门口迎接乘客。女性乘务员双手交叉放在小腹部,男性乘务员双手放在身体两侧。

2.2 客人走近时行鞠躬礼并热情问候:“您好,欢迎登机!”

2.3 将一般左手手臂自然弯曲,手指并拢,掌心微斜向上,指引乘客进入机舱(如有信仰伊斯兰教乘客,则不能伸左手引路)。

2.4 若遇客人携带行李箱,应主动上前扶助,帮助其跨越机舱口。



图 1-4 着装应规范统一

- 2.5 若遇老人、小孩、残疾人士应热情扶助,并主动将其带到座位旁。
- 2.6 客人离机时,应按规范礼仪站姿并面带微笑站立于机舱门口送别乘客。
- 2.7 向乘客行鞠躬礼并诚恳道别。

案例

山东航空股份有限公司对乘务员迎客的规定

- 1. 旅客登机时,乘务长播放登机音乐,打开客舱灯光至高亮度,站在机舱门口迎客并负责保持与地面工作人员的交接和联系。
- 2. 客舱乘务员位于合适位置迎客。
- 3. 着装整齐、站姿端正、面带微笑、热情并礼貌地迎接并问候旅客。
- 4. 重要旅客及其行李衣物由指定客舱乘务员负责安排,并根据地面人员提供的 VIP 旅客名单,使用尊称或姓氏问好。
- 5. 有秩序地引导旅客入座,协助旅客放好随身携带物品和衣物。如果座位安排时,有旅客不方便的情况,起飞后,可与相邻旅客商量,做适当调整。
- 6. 对旅客要求托管的物品应妥善存放,为旅客保管衣物时,确认其口袋内无贵重物品,如钱包、首饰、护照等。

7. 原则上不应为旅客保管药品、贵重或易碎物品。如不能推辞应向旅客说明责任,得到认可后,方可接受。

8. 根据普通舱旅客的入座情况提供以下服务:

- (a) 提供报纸杂志;
- (b) 提供热毛巾(或根据旅客要求);
- (c) 提供饮料:果汁或茶水(或根据旅客要求);
- (d) 起飞前,收回饮料杯、毛巾等。

(资料来源:《山东航空股份有限公司客舱乘务员手册》)

3. 客舱服务礼仪

3.1 耐心、亲切地向乘客介绍此次航班机组及乘务人员。

3.2 准确、细致地介绍机舱内设备设施并配以示范,示范动作要规范、标准。

3.3 飞机起飞和降落前,仔细检查乘客是否系上安全带、收起小桌板,提醒乘客机舱内注意事项并耐心解答乘客疑问。

3.4 派送报纸杂志时,应走到乘客座位旁,上身微倾,用适当的音量和语调询问乘客需要阅读机上哪种报刊;对闭目休息的乘客则遵循“不打扰”原则。

3.5 给客人上茶(饮料或点心)前,首先应把手洗干净,认真检查餐、饮器皿是否干净,并按人数多少准备点心、饮料。然后往茶杯中注入八分茶水,留意茶的浓度。

3.6 将点心、饮料整齐、合理地摆放在推车中,推动推车时,动作平稳轻松,表情大方亲切;将推车推至乘客座位旁时,双手将点心、饮料递送给乘客。

3.7 若因自己不小心或突遇颠簸等原因而把饮料滴洒在乘客身上,要马上诚恳道歉,若对方与自己为同性则用干净毛巾或手巾纸为客人擦拭;若为异性则酌情处理,道歉后一般是将干净毛巾或手巾纸双手递予,并重新提供服务。

案例

中国国际航空股份有限公司对乘务员礼仪的要求

第4条 礼貌礼仪

乘务员在工作、生活、驻外期间应具有良好的个人修养和礼貌礼仪。

1. 乘务员在工作区域应着装大方,不着奇装异服,工作装与便装不混穿。与旅客、领导、同事相遇,应微笑示意、驻足让道、主动问好。
2. 乘务员在任何时候均以礼貌平和的方式讲话。
3. 接听电话时应使用文明电话用语。
4. 维护公共场所秩序,不大声喧哗、嬉笑、打闹。
5. 保守国家机密、尊重驻地国民俗、文化。不以公司立场对外发言。
6. 有关文明礼仪的规定见《客舱服务部文明言行规范》。
7. 有关驻外期间的规定见《客舱服务部驻外管理办法》。

第5条 举止

乘务员在工作期间应保持良好的体态,合理使用形体语言。

1. 站、坐、行走、蹲姿应大方、得体、规范。
2. 指示方位时五指并拢,自然明确。
3. 工作交谈应耐心轻声,避免旅客听到、误解。

(资料来源:《国航客舱服务部乘务员、安全员管理手册》)

案例

一个返回北京的航班上,由于飞机颠簸,一位女士被咖啡烫伤了,而且裤子也弄脏了。这位女士大怒,哭喊着要投诉。乘务员在劝说无果的情况下,把此事汇报给了主任乘务长。乘务长听到此事后,询问了一些该乘客的情况:是南方乘客还是北方乘客?年龄?体貌特征?坐哪一排?了解到这位乘客是一位南方人,跟旅行团到北京旅游,大约40多岁,穿戴比较时尚等情况后,乘务长带上飞机上配备的烫伤药“京万红”和湿毛巾就过去了。她向这位乘客边道歉,边打量说:“您好!真抱歉,把您给烫伤了!”乘客仍在生气,声调不是很高地说要求赔6000块钱,说她的裤子是名牌。这时旁边的乘客也开始起哄:“对!让航空公司赔钱!”乘务长一点也没有慌乱和紧张,她观察到这位女乘客上下收拾得很利索,非常关注自己的外表,而且声音不高,确定她是比较爱惜自己,而且比较内敛。因此判断,这位女乘客可能会更关心自己是否被烫伤和被弄脏的裤子问题,不太关心钱的问题,于是也没有过多理会周围乘客的反映,她认为这个时候去跟周围的乘客解释的话,会转移焦点,不利于问题的解决。乘务长就跟这位女乘客说:“咱们赶快把药敷上,我想看看您烫伤的程度。先解决这个问题,再谈赔偿的事,您看好不好?”女乘客看了乘务长一眼:“你不要这么假,还是赔钱吧!反正你也弄不好。”乘务长觉得乘客声音放低了很多,就赶忙说:“哎!您这裤子怎

么这么好看呀！您的身材保持得太好了！来，我们赶紧去卫生间看一下，赶快把这个烫伤的问题解决了。”在乘务长的真诚和赞美下，乘客语气缓和了些：“你看我这个裤子，多难看啊！”乘务长马上拿过来一条毛毯，边安慰着边帮着地向卫生间走。到了卫生间后，乘务长帮乘客把药敷上，然后解释说，真的很抱歉，由于飞机颠簸把您的裤子弄脏了，您看能不能先穿这条裤子（乘务长把自己的备用裤子拿了过来），我来帮您把裤子洗干净，保证您下飞机时能够穿得上。紧接着又用消毒毛巾帮其轻轻擦拭。这时候，乘客的气也消了，态度完全转变了……

（资料来源：民航资源网）

（三）空乘服务技巧

1. 微笑服务

越来越多的生活体验告诉我们：微笑并不意味着高兴，事实上，它更是一种重要的体态语言、社会语言，具有社会性。微笑，反映的是一种意愿、一种关系、一种文化。面对飞机上的每一位乘客，空中乘务人员必须是微笑的，微笑是空乘人员必备的基本沟通技巧。



图 1-5 微笑服务

2. 真诚的服务

空乘人员应该本着真诚的态度营造一种亲切的氛围，让旅客进入客舱有一种宾至如归的感觉。这种亲切的职业形象容易拉近与旅客的距离，可以使乘务

员在服务过程中洋溢着爱心,服务水平也能得到最大限度的发挥。

3. 细致周到的观察与服务

及时为旅客传递各种信息,把服务做在旅客开口之前。学会恰到好处地运用服务语言和倾听旅客的要求,及时发现旅客的细小变动,用心体贴,善解人意,急旅客之所急,想旅客之所想,甚至在旅客本人还未明确地意识到他所需要的服务时,就把服务送到他身边,与旅客求得心灵上的沟通,带给旅客满意和温馨的感受。

4. 丰厚的文化底蕴

广博的知识、机智的反应加上生活情趣,这不仅是旅客的要求,也是空乘人员自我发展的需要。丰厚的文化底蕴有助于空乘人员进行准确的客户类型分析,更好地提高服务技能,避免不必要的客户投诉事件的发生。

案例

1993年,张力(化名)幸运地被某航空公司招收为一名空中乘务员,由一名整天与书本相伴的学生,成为年轻女孩梦想的蓝天使,内心充满喜悦。张力很认真地跟随带飞教员学习,努力把所学的专业知识运用到工作中,旅客随时都能看到灿烂的笑脸,听到她真诚的问候。正当她为自己能很快适应工作而沾沾自喜时,旅客的问题常常会把她难住:“乘务员,下次我把这些行李都托运了,你们公司得收我多少钱?”“乘务员,我们老两口去西安旅游,住什么地方既便宜又实惠?”“乘务员,杭州有什么特色菜?”“从机场到市中心打车很贵吗?”……面对这一系列问题,张力的笑容顿时牵强起来,她深深地感到客舱服务绝不仅仅是端茶倒水、微笑就可以令乘客满意的,还要了解旅客的困难、需求和情绪,用心去感受和体会,并为之提供帮助。于是,业余时间,张力阅读的书藉里多了《地面运输服务》《旅客心理学》《日常保健》以及《各地旅游指南》等。在飞每个航班前,她会到所到之处的的气候特征、名胜古迹、酒店价格、机场到市区的距离等记熟。现在无论飞到哪里,她都会告诉旅客什么景点最美、什么地方东西最好吃、什么酒店最有特色……面对旅客时她的笑容也更加灿烂和自信了。

飞行了12年,每天面对的旅客身份各有不同,有长者、有晚辈、也有同龄人,从职业上来说更是千差万别,如何让每一位旅客满意,张力认为就需要自己扮演各种不同的“角色”——服务员、协调员、医生、向导甚至是阿姨、晚辈等旅客所

需要的各种角色,并且要把这些角色扮到最好。

(资料来源:《中国民航报》)

模块二 空中沟通概述

一、影响沟通的因素

沟通是人类社会交往的基本行为过程,用任何方法或形式,在两个或两个以上的主体之间传递、交换或分享任何种类的信息的任何过程,就叫做沟通。沟通是人与人之间建立联系的主要方式。比如,口头语言、文字书面语言、表情动作、身体语言、音乐图画等艺术语言都是沟通的方式。沟通是传递者→过滤→接受者→反馈的循环过程。在人际沟通中,声音、语言、视觉所占比例分别是38%、7%和55%。

(一)影响沟通的四个因素

沟通是一个双向互动的过程,无论是信息发出者和接受者的主观原因,还是外在的客观因素,都可能导致沟通的失败,使得双方无法就某一信息共享或达成一致的认识。

做服务工作,特别是特定环境下的乘务员,一定要具备稳定的心理素质。日常生活中有很多因素影响乘务员的情绪,但是一名优秀的乘务员是不会将自己的任何情绪带上飞机的,因为空乘工作是要用严谨的态度对待的。在飞行过程中,保证自己的情绪不受外界影响,对工作保持良好状态是做好一切工作的基础。

1. 情绪因素

由于身体状况、家庭问题、人际关系或过分怯场、胆怯等因素而导致的情绪波动直接影响沟通的正常进行。如在对方说话时精神不集中或者对某事不自信,从而没有充分理解对方的意图,将会给对方留下不好的印象。

2. 表达方法

说话直白、语气生硬或缺乏热情会令对方反感,难以接受你的观点,即使你