

高职高专“十二五”规划教材



民航运输类专业系列教材



民航服务与沟通

MINHANG FUWU YU GOUTONG

金恒主编



化学工业出版社

高职高专“十二五”规划教材

民航服务与沟通

金 恒 主编



化学工业出版社

· 北京 ·

本书为职业院校民航运输类专业、市场营销专业的新型实用性教材，讲述了民航服务与沟通中沟通认知、亲和力、知人力、表述力、促成力、异议化解力、常用沟通方式等内容。全书体系新颖，案例丰富，内容实用，可帮助读者掌握民航服务沟通的基本技能，切实解决民航服务工作中沟通问题。本书既可作为高职高专、中职、大学本科经济管理相关专业的专业课及各专业的公共基础课教材，还可作为企事业单位营销及公共关系工作人员的培训教材和参考读物。

图书在版编目（CIP）数据

民航服务与沟通/金恒主编. —北京：化学工业出版社，2013.5

高职高专“十二五”规划教材

ISBN 978-7-122-16884-9

I. ①民… II. ①金… III. ①民航运输-商业服务-高等职业教育-教材 IV. ①F560.9

中国版本图书馆CIP数据核字（2013）第062034号

责任编辑：旷英姿 陈有华
责任校对：宋 玮

文字编辑：李 瑾
装帧设计：王晓宇

出版发行：化学工业出版社（北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码 100011）
印 刷：北京永鑫印刷有限责任公司
装 订：三河市万龙印装有限公司
787mm×1092mm 1/16 印张11 字数239千字 2013年8月北京第1版第1次印刷

购书咨询：010-64518888（传真：010-64519686） 售后服务：010-64518899

网 址：<http://www.cip.com.cn>

凡购买本书，如有缺损质量问题，本社销售中心负责调换。

定 价：25.00元

版权所有 违者必究

前言



FOREWORD

随着全球经济一体化时代的到来，国内、国际旅游、经贸往来日益频繁，这极大地促进了民航运输的发展。特别是近年来，中国的民航运输业以年均15%左右的速度高速发展，已成为世界民航大国。中国民航的发展，使国内、国际航空公司之间的竞争也日益激烈。在这种竞争中，民航服务的质量和水平显得越来越重要。民航旅客来自于不同的国家，这样在民航工作中民航从业人员与旅客之间的沟通能力显得尤为重要。卡耐基认为，沟通是成功的关键因素。他说：一个人的成功只有15%来自他的专业技能，另外85%来自他与外界的交际能力。对于民航从业人员来说，良好的人际沟通能力是一笔宝贵的财富，也是需要好好学习和研究的一门科学与艺术。

当前的时代是一个崇尚沟通的时代。本书为高等职业院校民航服务等相关专业的新型实用性教材，具有以下特点。

第一，在使用对象、教材结构及内容方面不仅突出了职业教育的特点，而且进行了改革与创新。本书打破了传统学科体系教材固有的结构，实现了跨学科知识的有机结合，在内容上突出了基本理论与实际工作相结合，充分考虑了职业院校学生的职业成长规律，体现了职业技术教育的特点，有利于培养学生的综合职业能力。

第二，将知识传授与能力培养融为一体。本书特别强调知识向能力的转化以及学习成果的迁移和应用。每个章节都设计了学习目标、理论知识、能力训练、案例与联系、知识拓展等环节，意在通过所设计的训练题和案例分析等来解决知识传授与能力培养脱节的问题。

本书由西安航空职业技术学院金恒担任主编，西安航空职业技术学院过文俊、青岛外事服务职业学校袁占荣担任副主编，西安航空职业技术学院万珊、天津交通职业

学院黄晨参加了编写工作。袁占荣负责全书结构体系的策划与统稿；黄晨负责课程导入部分内容的编写；过文俊参与了全书结构体系的策划工作，并负责第一章内容的编写；金恒负责第二章至第四章、第六章和第七章内容的编写；万珊负责第五章内容的编写。几位编者均有较为丰富的实践经验，并长期从事高校教学工作，深知沟通对民航工作的意义。

全书体系新颖，案例丰富，内容实用，可帮助读者掌握民航服务沟通的基本技能，切实解决民航服务工作中的沟通问题。本书既可作为高职高专、大学本科类经济管理相关专业的专业课及各专业的公共基础课教材，还可作为企事业单位营销及公共关系工作人员的培训教材和参考读物。

本书在编写过程中参考了大量的文献资料，部分内容取材于编者多年积累的教案资料，在此谨向原作者致以诚挚的谢意！同时本书的出版也得到了化学工业出版社的大力支持和帮助，在此也向他们表示深深的感谢！

编写本书，对于编者来说是一次新的尝试，由于学识和经验有限，书中疏漏之处在所难免，敬请专家学者及广大师生批评指正。



编者




2012年12月18日

CONTENTS

目录



民航服务与沟通

 CHAPTER	课程导入	Page 001
 CHAPTER	第一章 沟通认知	Page 005
	第一节 沟通与人际沟通	007
	一、沟通	007
	二、人际沟通	011
	第二节 民航旅客沟通	017
	一、客户沟通	017
	二、民航旅客沟通	019
	第三节 有效沟通技巧	021
	一、客户沟通障碍	021
	二、有效客户沟通的心法与程式	023
	三、沟通力结构	025
	四、沟通者素质	026
	思考与练习	028
	知识拓展	029
 CHAPTER	第二章 亲和力	Page 031
	第一节 亲和力概述	033

一、亲和力意义	033
二、亲和力概念	034
三、亲和力程式	035
第二节 积极自我沟通	036
一、积极心态	036
二、积极自我沟通的价值意义	037
三、积极自我沟通的内涵	038
四、积极自我沟通的方法	038
第三节 良好形象塑造	046
一、良好形象塑造的意义	047
二、良好形象塑造的要求	047
第四节 见面礼与寒暄	052
一、招呼	052
二、声音——热忱的语音语调	053
三、握手	054
四、递接名片	054
五、寒暄	054
第五节 同步沟通	056
一、同步沟通的意义	057
二、同步沟通的内容	057
思考与练习	062
知识拓展	063



第三章 知人力

Page

067

第一节 知人力概述	069
一、知人力意义	069
二、知人力内涵	070
三、知人力方法	070
第二节 人格模式	071
一、人格模式的种类	071
二、人格模式的特点与判断	071
三、沟通应对方法	073
第三节 调研与观察	075

一、调研与观察的内容	076
二、在沟通实践中具体采取的方法	076
第四节 询问	078
一、询问的意义	079
二、询问的内容	080
三、询问的方法	080
第五节 聆听	082
一、聆听对于沟通的意义	085
二、聆听的内涵	085
三、聆听技巧	088
思考与练习	090
知识拓展	091



第四章 表述力

Page
093

第一节 表述力概述	094
一、有效表述的价值意义	094
二、概念	095
三、有效表述的方法	096
第二节 属性	097
一、产品属性	097
二、民航服务业产品与民航服务业产品属性	098
三、属性判断	099
第三节 FAB利益表述	100
一、表述的原则	101
二、FAB利益表述	102
思考与练习	106
知识拓展	107



第五章 促成力

Page
111

第一节 促成力概述	112
一、概念	112

二、重要性	113
三、促成的方法	114
第二节 心动信号的判断	114
一、心动信号	114
二、心动判断	115
第三节 促成	116
一、心理建设	117
二、促成方式	117
思考与练习	120
知识拓展	121



第六章

异议化解力

Page

123

第一节 异议化解概述	124
一、概念	124
二、客户异议的必然性	125
三、异议化解的必要性	125
四、方法内容	125
第二节 异议化解	126
一、异议类型	126
二、异议化解方法	127
第三节 投诉抱怨与矛盾冲突处理	131
一、投诉抱怨处理	131
二、矛盾冲突处理	132
思考与练习	133
知识拓展	136



第七章

常用沟通方式

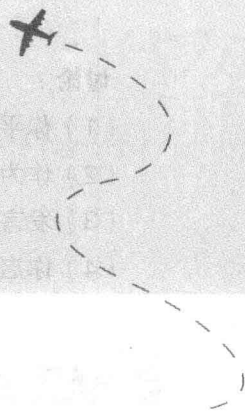
Page

139

第一节 口头沟通	140
一、口头沟通的特点与规律要求	141
二、口头沟通中的肢体语言	142
三、口头沟通中的声音语言	142

四、口头沟通中的文字语言	143
五、口头沟通要则：依循程式、积极心态、听问说三结合	144
第二节 电话沟通	146
一、电话沟通的特点与规律要求	147
二、电话沟通中的常见错误	148
三、打电话	149
四、接电话	152
第三节 书面沟通	154
一、书面沟通的特点与规律要求	154
二、文章写作	155
三、信件书写	156
四、简函便笺书写	157
第四节 网络沟通	158
一、网络沟通的特点与规律要求	158
二、E-MAIL	159
三、网上聊天	159
思考与练习	160
知识拓展	163





课程导入

学习目标与内容

学习目标

知识目标	能力目标
1. 初步理解沟通的意义与内涵。	1. 感悟沟通的必要性。
2. 明白沟通力学习的方法要求。	2. 初步判断沟通中存在的问题、自己的不足。

学习内容

- (1) 为什么学习沟通
- (2) 沟通学习什么
- (3) 怎么学习沟通

情景活动与案例导引



串名字介绍

1. 介绍自己的特征信息，包括：祖籍、生日、兴趣、性格、格言。
2. 第二位介绍时采用“我是A××（即第一位介绍者）后面（或左/右面）的B××，A××是……（复述前一位介绍），我是……”。
3. 第三位介绍同上：先复述前面同学（第一、第二位）的个人信息，即“我是A××（即第一位介绍者）与B××后面（或左/右面）的C××，A××是……，B××是……”，然后再介绍自己“我是……”。
4. 其余同学同上：先详细介绍前两位同学的信息再介绍自己；或者除了详细介绍前两位同学的信息外、另外再简介其他同学的信息，之后介绍自己。

观察：谁的表述最打动你？哪几个方面打动你？

讨论：

- (1) 你平时一般是怎样发言的？
- (2) 作为一名员工或经理在开会时，该如何发言？
- (3) 发言时在肢体动作与表情、语音语调、话语内容等方面有什么要求？
- (4) 你启发感悟到什么？

案例导引

传达命令

传令员对连长传令：“司令官命令：‘在明天午后1时，全连官兵务必准时在大操场集合，要求大家穿好军装，带好观察工具，观看哈雷彗星从东向西飞过。’”

接着，连长对排长传令：“司令官命令：‘全体官兵明天午后1时到大操场集合，要求大家穿好军装，带好武器，准时接受检阅，还有星级上将从天上飞过。’”

然后，排长对班长传令：“司令官命令：‘全体官兵明天午后7时到大操场集合接受检阅，务必穿好军装，带好武器，还有三星上将乘飞机从天上飞过。’”

最后，班长对全班传令：“司令官命令：‘全体官兵明晚7时到大操场集合接受检阅，务必带好武器整装待发，否则，三颗子弹将从你头上穿过。’”

【问题与思考】

- ① 为什么会发生这个现象？
- ② 你认为采取什么方法可以避免案例1-3的沟通错误（或者说达成正确传令）？

理论知识

一、沟通学习为什么？

在我们的工作和生活中，要与人交流才能生存与生存得有意义。如果我们无法在适当的场合适时地说出适当的话，使适当的人喜悦，以达成共同的目的，则是沟通的失败。

对于大多数人而言，所谓的沟通就是希望“对方能够听得懂自己的意思，并按照自己所说的去做”。这种沟通演变到最后，双方可能因为沟通恶化而大吵一架，或是你说你的、我做我的，无法达成共识。这是为什么呢？这是因为你把自己放在一个“领导”的位置，是在下达指令，不是在与别人沟通。人们发现沟通有困难，甚至是越亲近与关系密切的人反而沟通越困难。

这种情况在工作与生活中经常发生。

那该怎么办呢？

列举你经历过的一个沟通失败的典型事件，分析其症结。

1. 沟通的价值

(1) 调查研究表明沟通水平决定了业绩与生命质量 阅读下列数据资料。

① 据权威的1995年英文版《工商管理硕士成绩录》所载，经过对全球近千家企业的调查分析，在十项MBA才能指标中，最为重要的三种能力是分析判断能力、商业经营思想能力和良好的沟通能力。

② 美国普林斯顿大学曾对1万份人事档案进行分析，结果发现，“智慧”、“专业技术”和“经验”只占成功的25%，其余75%决定于良好的人际沟通。

③ 哈佛大学就业指导小组1995年调查结果显示，在500名被解职的男女中，因人际沟通不良而导致工作不称职者占82%。

④ 日本企业之神，著名国际化电器企业松下电器公司的创始人松下幸之助有句名言：“伟大的事业需要一颗真诚的心与人沟通。”松下幸之助正是凭借其良好的人际沟通艺术，驾轻就熟于各种职业、身份、地位的客户之中，赢得了他人的依赖、尊重与敬仰，使松下电器成为全球电器行业的巨子。

结论：沟通力是一项最重要的能力，沟通力决定了个人的工作业绩、职业生涯的成功、生命质量，也决定了企业的生命。

(2) 科学研究表明人际沟通决定个人发展 在竞争社会，个人发展前途决定于核心竞争力，核心竞争力包括情商+逆商+学习力+专有技术等要素，而其中“情商+逆商取决于情绪控制，即自我沟通”、“情商本身就是人际沟通素养的结果”、“学习力取决于努力的态度、有效学习方法的采用，它们取决于自我沟通与人际沟通素养”。

归结为：个人发展前途←核心竞争力←沟通力。

自我沟通能力与人际沟通能力对于个人、企业、国家都有决定意义，沟通力素养决定了成绩取得和生命质量。

2. 学习沟通的必要性

(1) 一般人不懂沟通 大多数人希望“对方听懂自己的意思、按自己的要求去做”，结果是沟通恶化、大吵一架。因为本性的自我使自己“定位于领导人+下达指令”，从而导致“你说你的、我说我的，无法达成共识”。可以说，大多数人的沟通是错误的、是不懂沟通的，沟通力有待提高。

这一点，对于大学生表现得尤其明显，特别是个别同学，让其他同学、老师、家长、公司员工、社会忍无可忍。表现为：“没有人生信念、没有是非标准、没有亲情、没有感恩、没有基本礼仪、没有他人感受……没有自信自尊，惟有自私、娇惯、怕吃苦、情绪化……，不听、不问、没有反馈、心不在焉、做小动作……”。如此，如何让别人接受、喜欢、信任？怎么指望别人给予机会、与他签约？还谈什么生存、发展？他们太娇纵了本性中的自我。

(2) 民航服务工作需要较强的沟通力 民航服务工作以对旅客提供服务为第一产品,客舱服务和机场地面服务中内含人际交往、人际沟通信息,所以沟通的质量决定了民航服务质量,从而决定了旅客对乘务员与航空公司的满意度与忠诚度。作为准备从事民航工作的服务专业准员工,学好沟通技术、提升沟通力,意义大、必要性强。

总结:沟通对于人生具有重大意义,大多数人未掌握沟通方法,由于工作中强烈需求,因此决定了我们需要学习沟通,尤其对于我们高职高专航空服务等专业的大学生更是迫切。

二、沟通学习什么

作为以从事服务事业为目标的空中乘务等服务专业的大学生,必须具备服务意识、服务技能、实践操作能力,综合表现为面向外来客户的人际沟通能力,即服务岗位的客户沟通能力。

作为高职高专学历起点、以空中乘务等服务岗位工作为目标,沟通力培养就有了界定标准:初级空中乘务员所需要的基本沟通力、内容基本限定为民航服务。

学习定位:民航服务业、初级乘务员、初级沟通力。

作为民航服务人员从事空中乘务或者机场地面工作应该具备的客户沟通能力包括沟通理论素养、民航沟通力与沟通方式掌握。所以,在教学中应设计有效学习情景,通过理论教学和实践教学培养与民航旅客的沟通能力。

三、怎么学习沟通

1. 储备沟通相关理论知识

本教材将由浅入深地从六个方面介绍沟通相关理论知识,我们将这六个方面编排为六个章节,每个章节都设计了学习目标、理论知识、能力训练、思考与练习、知识拓展等环节,意在通过所设计的训练题和案例分析等来解决知识传授与能力培养脱节的问题。从整体上提高学生对沟通体系的认识问题和相关知识的掌握情况。

2. 在工作和学习过程中注重经验积累

在掌握必要的理论知识后,需要在工作和学习中提升所学知识,学生可以通过以下几点来提升个人沟通能力:①经常看报,更新对时事政治的了解情况;②养成读书的习惯,提升内涵建设;③与人建立良好关系,锻炼和提升沟通能力。

第一章

沟通认知

学习目标与内容

学习目标

知识目标	能力目标
1. 理解沟通的内涵、要素、种类、模式。	1. 会辨别沟通种类、成效，领悟沟通的价值意义。
2. 了解沟通力结构、有效沟通技巧要求。	2. 会分析沟通中成败的原因。
3. 了解民航事务沟通。	3. 会初步开展有效沟通，领悟“无”的理念。

学习内容

- (1) 沟通与人际沟通
- (2) 民航旅客沟通
- (3) 有效沟通技巧
- (4) 能力训练

情景活动与案例导引

情景活动

沟通水平测试

按照你的实际情况，在五个等级中选择相应的分值：“总是”5分，“经常”4分，“不确定”3分，“偶尔”2分，“从不”1分，填入括号内。

- (1) 能自如地用语言表达情感。
- (2) 能自如地用非语言表达情感。
- (3) 在表达情感时，能选择准确恰当的词汇。
- (4) 他人能准确地理解自己使用语言和非语言所要表达的意思。
- (5) 能很好地识别他人的情感。

- (6) 能在一位封闭的朋友面前轻松自如地谈论自己的情况。
- (7) 对他人寄予深厚的情感。
- (8) 会盲目地暴露自己的秘密。
- (9) 能与自己观念不同的人沟通情感。
- (10) 与他人沟通时能够经常面带微笑。
- (11) 持有不同观念的人愿意与自己沟通情感。
- (12) 他人乐于对自己诉说不幸。
- (13) 轻易评价他人。
- (14) 明白自己在沟通中的不良习惯。
- (15) 与人讨论, 善于倾听他人的意见, 且不强加于人。
- (16) 与人争执, 但能克制自己。
- (17) 能通过工作来排遣自己的心烦意乱。
- (18) 面对他人请教问题, 能告诉他该做什么。
- (19) 对某事持异议, 能说出这件事的后果。
- (20) 乐于公开自己的新观念、新技术。

您的得分是_____。

这是对你现在的沟通力水平的测试: 得分越低, 说明沟通力越弱; 得分越高, 沟通力则越强; 如果总得分在75分以上, 说明沟通力水平高。

【问题与思考】好在哪里? 不足在哪里? 如何改善?



案例导引

印度洋海啸

印度洋海啸, 印度人死伤太冤。据《印度快报》报道, 印度空军2004年12月26日早晨接到警报说, 印度设在孟加拉湾卡尔尼科巴岛的一个空军基地被海啸摧毁。当时, 海啸距印度本土还有数百千米。由于地震震中在海底, 波动传递到海岸一般需要20分钟到2个小时, “如果当地居民组织得力, 这段时间足够多数人逃生了”。

印度空军司令克里希纳斯瓦说, 当天上午8时15分, 他让一名助手向国防部发出警报。然而, 政府方面没有与军方进行过沟通。

印度气象局于26日上午8时45分发出了一份警报传真, 结果发给了前人力资源开发、科技兼海洋发展部长穆利·马诺哈尔·乔希, 而不是现任部长。后来印度气象局又在当天上午9时45分给内政部发去一份警告传真。10时30分, 内政部将此事汇报内阁秘书处。而当时印度东南部沿海地区已经被巨浪所蹂躏。直到当天下午1时, 印度政府的主要应急机构才举行会议商讨这一问题。

美国地质调查局在检测到大地震之后本来试图通知印度洋沿岸各国准备防护海啸, 可是竟然无法找到与这些国家沟通的途径。“我一直在和我们搞海啸研究和预警的人说,

但是他们竟然与这些国家在海啸方面没有任何联系，”帕森说，“我们没人在那边，我们只能通过媒体知道到底发生了什么。”

【问题与思考】

- ① 问题在哪里？
- ② 原因是什么？
- ③ 该案例对你有什么启发？
- ④ 沟通有什么意义？
- ⑤ 沟通是什么？沟通涉及哪些要素？
- ⑥ 应该怎样沟通？

第一节

沟通与人际沟通



理论知识

沟通在人类的生活中不可或缺，沟通有广泛的内涵，包括概念、要素、种类、过程与模式、方法要求等多方面。培养沟通力，首先要了解其内涵知识，需要知道沟通与人际沟通的内涵、要素、模式、种类，会辨别沟通种类、成效。

本节学习沟通与人际沟通的相关概念、种类、要素、要求。

一、沟通

1. 什么是沟通

(1) 沟通的理解 沟通是一项活动，本意是开沟使得两水相通（《左传·哀公九年》“秋，吴城干，沟通江淮”），后指两方能够通连，信息社会又泛指信息沟通。

沟通源于英文“communication”，又可译为传达、通信、交流、交通、交际等，国内一般是三种译法即交流、沟通、传播。

(2) 沟通的概念 沟通定义很多，概括为以下几种类型。

① 共享说：强调传者与受者对信息的分享，此以美国传播学家施拉姆为代表。

② 交流说：强调沟通是有来有往的双向活动，如美国学者霍本的观点“沟通即是用言语交流思想”。

③ 影响（说服）说：强调传者对受者施加影响的行为，如美国学者露西与彼得森认为“沟通是人影响人的全部过程”。

④ 符号（信息）说：强调沟通是符号或信息的流动，如美国学者贝雷尔森认为“沟通