

辽宁省职业教育“十四五”首批规划教材

民航空中乘务专业系列教材

FLIGHT SERVICE SERIES



第6版

# 空乘服务沟通与播音技巧

刘晖 梁悦秋 编著

*In-flight Communication  
and Broadcasting*



 辽宁教育出版社

辽宁省职业教育“十四五”首批规划教材

民航空中乘务专业系列教材

FLIGHT SERVICE SERIES



第6版

# 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

图书在版编目 ( C I P ) 数据

空乘服务沟通与播音技巧 / 刘晖, 梁悦秋编著. --  
6版. -- 北京: 旅游教育出版社, 2022. 12  
民航空中乘务专业系列教材  
ISBN 978-7-5637-4381-0

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

中国版本图书馆CIP数据核字(2022)第004601号

辽宁省职业教育“十四五”首批规划教材

民航空中乘务专业系列教材

空乘服务沟通与播音技巧

(第6版)

刘晖 梁悦秋 编著

策 划	李红丽
责任编辑	李红丽
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
排版单位	北京旅教文化传播有限公司
印刷单位	天津雅泽印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	710毫米 × 1000毫米 1/16
印 张	13
字 数	175千字
版 次	2022年12月第6版
印 次	2022年12月第1次印刷
定 价	35.00元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

# 民航空中乘务专业系列教材

## 编 委 会

主 任：高 宏

副主任：李 勤 黄永宁 姚红光 杨 静

编 委：（以姓氏拼音为序）

安玉新	陈丹红	陈晓燕	陈振宇
成宏峰	程 茜	池锐宏	崔祥建
邓彦东	顾 骧	郭 蓓	韩 蕊
韩晓娜	何 蕾	何云画	洪 涛
黄建伟	黄 婧	黄天吉	贾丽娟
亢 元	李 程	李广春	李民田
李 仟	李永平	梁定召	梁悦秋
林 扬	刘 晖	刘英子	柳迪善
罗 丹	聂建波	彭飞扬	石 慧
苏雅靓	孙露铭	唐小燕	田 宇
王 傲	王化峰	王 娜	吴 菁
吴啸骅	向俊峰	向 前	谢小楠
熊 莹	薛兵旺	闫 华	杨 柳
杨 玮	余明洋	袁圣兰	张彩霞
张 晶	张 澜	张 丽	张晓明
郑大莉	郑 巍		

# 修订说明

---

民航空中乘务专业系列教材依据中国民航局关于空乘人员的素质、知识结构、能力要求开发和编写。作为全国首套针对空中乘务专业较为完善的系列教材，从2006年规划之初就一直坚持“探索教材体系、服务专业发展，创新教材内容、引领专业趋势”的指导思想。经过十几年的使用，本套教材得到了相关院校一线教师的充分肯定，获得了很好的口碑，对我国空中乘务专业的建设与人才培养发挥了重要作用。

我们欣喜地看到，在过去的十几年中，我国空中乘务专业办学层次不断提升，人才培养的内涵不断丰富，培养体系更加科学，在专业建设与教学改革方面取得了长足的进步。可以说，我国的空中乘务专业已经步入成熟发展时期。

此间，我们一直密切关注民航服务的实践，动态跟踪空中乘务专业的国内外发展趋势，不断深化对民航服务专业教育的认识。为适应未来民航服务国际化对人才培养的新要求，继续发挥本套教材在我国空乘服务专业教育的引领作用，完善教学体系和教学手段、丰富教学内容，提高教学的效率与质量，我们就教材在专业建设与人才培养中的实际效果以及毕业生在实际工作岗位上的职业发展进行了调研，在此基础上我们多次组织了工作在专业建设一线的空乘服务专业专家、教师对教材进行了修订，力图在教材的科学性、前瞻性和实用性方面有所创新，使这套空中乘务专业系列教材在未来的专业建设与人才培养方面发挥更大的作用。

本次教材修订我们主要遵循了以下原则：

**1. 体现现代民航服务发展的趋势。**《“十四五”民用航空发展规划》的发布全面开启了我国多领域民航强国建设的新征程。随着智慧民航建设新局面的拓展，民航服务学科的核心概念与外延正发生着变化。作为教材，必须反映这一发展趋势，摒弃传统的概念与思想，将智慧民航、绿色民航、民航安全等要素融入教材中，以发挥教材的导向作用，使教材的整体脉络更加科学、更具有前瞻性。

**2. 提升教材的学科内涵。**现今的空乘服务教育已从普通的专科教育为主，

逐步走向本专科教育并存的格局，侧重点也开始从服务技能教育逐步向专注人才核心能力转变，学科的内涵逐渐凸显。为此，在本系列教材修订中我们适当融入了本科教学的理念，让教学内容更加体系化和饱满。

**3. 教材编排模式向项目-任务式转变。**项目-任务式教学模式是基于工作过程和岗位任职能力生成需要，把学习内容转化为以项目为载体、以任务为牵引的教学方式。通过强化学习者的主体地位，使学习者在完成任务的过程中，以体验、互动、合作的学习方式，感悟知识应用，形成技能技巧。这种方式更适用于职业教育教学的开展和教学目标的实现。

**4. 理论与案例结合，着力于培育整体服务思想体系。**空乘服务专业实践性很强，服务涉及的情境复杂，服务的艺术性凸显，教与学问题突出，理论的引领更需要案例的配合。为此，在本套教材修订过程中，除了进一步完善教材理论内容体系，还特别增加了案例的数量，并及时将最新的案例编入教材中，以为读者提供一个更为广阔的民航服务的“崭新空间”。

**5. 从传统纸质教材向多媒体融合教材方向发展。**我们在纸质教材的基础上，协同作者开发了配套的音频、实训视频、教学微课、延伸阅读、互动自测等多种形式的数字融媒体资源，并借助云存储及二维码链接技术进行线上呈现，极大丰富了课堂教学的形式，也更便于学习者自学。

**6. 将课程思政有机融入，强调“立德”与“树人”并举。**通过设定“素质目标”，或引入相关思政案例材料，来丰富教材的思政元素。

本套教材目前共有20个品种，涵盖了民航空中乘务专业的专业基础课、专业核心课及某些实训课，并在此基础上向航空运输大类方向有所拓展。另外，我们还策划出版了“现代航空物流管理系列教材”，可供学校根据专业方向进行选用。

高质量空乘服务人才的培养需要建立在科学的培养模式、学科建设、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。希望本套教材的修订再版能在优化民航空中乘务及相关专业培养方案、完善课程体系、丰富课程内容、传播交流有效教学方法方面尽一份绵薄之力。

对于教材使用中的问题，我们衷心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 [wytcp@126.com](mailto:wytcp@126.com)。

旅游教育出版社

# 第 6 版前言

---

随着社会经济的飞速发展和全球经济的一体化，航空业竞争越来越激烈，航空硬件这一制胜法宝的优势正在减小，单纯的微笑也不再是百病通治的灵丹妙药；乘坐飞机不再是身份和地位的象征，乘机旅行在我国已开始大众化，这些情况都给空中乘务人员提出了新的挑战。

作为空乘人员，你的笑脸问候也许不会迎来一句“谢谢”，飞机晚点、交通管制等状况带来的负面情绪会被乘客带上飞机，你的服务处处被挑剔……人与人之间的交流中有太多太多的误解，这就要求我们在为旅客服务时要尝试架设一座沟通的桥梁，去站在旅客的角度看待我们的工作。旅客乘机购买的产品不仅是实物产品——航空器上某一座位在某一时间的使用权，更包括无形的产品——服务。旅客乘机需要的是安全、舒适、便捷、开心。一杯热水、一句温馨的祝愿、一个真诚的眼神、一个得体的鞠躬、一个善意的解释、一份贴心的换位思考，都可以成为沟通的基石。

实际上，客舱服务作为民航服务的直接窗口，服务质量的提高一直是人们关注的焦点。而客舱服务沟通和播音是提升客舱服务的很重要的方面。本书即在这一领域进行了探索和尝试。

本书从实训视角展开编写，分空乘服务沟通与播音技巧概述、客舱服务语言基础训练、客舱播音表达专项训练、客舱沟通专项技能训练、空中服务沟通与播音综合技能训练五个单元由浅入深进行论述，每单元后面都配有相应的训练内容，充分体现实训性。在后记中笔者也从空乘人员面试考官的角度提出了一些对空乘服务的思考。

本次第 6 版修订，每单元增设了知识目标、技能目标和素质目标，对第一单元模块三、第三单元模拟练习、第三单元模块二、第五单元模块二等一些章节进行了修订和补充完善，增加了新的案例、乘机小贴士、广播词，同时还替换更新了部分图片。

本书配有音频和视频资源，均以二维码形式在书中呈现，读者可扫码即听

即看。音频资源涵盖“第二单元 客舱服务语言基础与训练”“第三单元 客舱播音表达专项训练”和“第五单元 空中服务沟通与播音综合技能训练”中的普通话发音训练及不同情境下的中英文广播词，共计 20 组音频，时长约 4 小时 20 分钟；视频资源则针对第一单元中“客舱服务实施阶段”录制了 9 段实训演示视频，方便教学观摩。

感谢沈阳航空航天大学民航学院王娜副教授在视频制作过程中的大力支持！感谢民航学院常锐涵、张婉清、王君扬、宋芯阁、于远航、董子涵、孙颢纯、徐浩然、张耘赫、彭诗博、胡北、刘守锐、王冉、张雨琳等同学协助拍摄图片！感谢经济与管理学院研究生吴未、赵芷柔，本科生马国田、王佳鑫、胡晓丹、韩昕树、潘怡含等同学在本版修订中给予编者的协助，尤其是韩昕树、潘怡含同学帮助收集整理了新案例资料。

本书适用于中高等院校空乘相关专业方向的专业课训练以及社会办学的准空乘人员培训，以安排 32 学时教学为宜。

刘 晖  
于沈阳航空航天大学  
2022 年 10 月

# 目 录

---

二维码教学资源列表	V
<b>第一单元 空乘服务沟通与播音技巧概述</b>	1
模块一 空乘服务概述	2
一、客舱服务概述	2
二、空乘职业要求	6
模块二 空中沟通概述	15
一、沟通内涵及其影响因素	15
二、飞机客舱沟通要领	18
模块三 空中服务沟通与播音概述	24
一、客舱表达基本用语	24
二、空中播音的特殊性	29
三、涉外服务与礼仪规范	31
[乘机常识1] 乘客乘坐飞机前应做哪些准备工作	32
[乘机常识2] 空乘人员为什么在飞机起飞前做氧气面罩的使用示范	33
<b>第二单元 客舱服务语言基础与训练</b>	39
模块一 客舱语言基本技巧	39
一、客舱语言基本技巧	40
二、客舱语言基础训练内容及注意事项	45
模块二 语言基础发音训练	46
一、声母发音训练	47
二、韵母发音训练	54



三、声调发音训练	58
四、语流音变发音训练	61
[乘机常识3] 孕妇、老人、婴幼儿不宜乘坐飞机	75
[乘机常识4] 近期动过手术、中耳炎患者最好避免乘坐飞机	76
<b>第三单元 客舱播音表达专项训练</b>	<b>85</b>
模块一 播音的要求与技巧训练	86
一、播音的要求与技巧	86
二、语言表达外部技巧训练	88
三、语言表达内部技巧训练	91
模块二 客舱播音的要求与技巧	97
一、客舱播音的类型	97
二、常用的客舱广播词播音训练	103
[乘机常识5] 乘机安全注意事项	115
<b>第四单元 客舱沟通专项技能训练</b>	<b>121</b>
模块一 客舱有效口语沟通	122
一、客舱沟通类型	122
二、客舱口语沟通训练	124
模块二 客舱非语言沟通	137
一、微笑训练	138
二、其他身体语言	140
模块三 客舱专项沟通训练	144
一、真诚的关怀——客舱服务的真谛	145
二、登机沟通训练	147
三、客舱交流训练	148
四、飞机延误时的沟通训练	149
五、客舱十项涉及安全的沟通事项	150
[乘机常识6] 如何让机上旅行更舒适	152
<b>第五单元 空中服务沟通与播音综合技能训练</b>	<b>155</b>
模块一 空中服务沟通内在素质训练	156

一、客舱安全常识 .....	156
二、急救常识 .....	159
模块二 空中服务特殊沟通技巧训练 .....	167
一、用爱心和智慧去扮演旅客所需要的角色 .....	167
二、特殊情况下的沟通技巧训练 .....	170
三、紧急情况下的沟通与播音训练 .....	181
四、客舱服务与沟通的发展趋势 .....	182
[乘机常识7] 如何避免和减轻晕机症状 .....	188
<b>附录 其他国家航空公司客舱服务特点概述 .....</b>	<b>193</b>
<b>后记 服务意识高于一切 .....</b>	<b>195</b>



## 二维码教学资源列表

资源类型	资源内容		所在页码	所在单元	
视频	客舱服务实施阶段实训演示	01 登机迎客 02 引导入座 03 应急出口处座位说明 04 起飞前客舱检查 05 发放报刊 06 提供餐食 07 餐具回收 08 回收报刊 09 滑行阶段广播	4-5	第一单元	
音频	客舱服务常用表达及广播词示例	01 客舱服务常用礼貌用语 15 句（中英对照）	26~27	第一单元	
		02 常见广播词示例	2-1 一般登机广播词 2-2 运动会代表团欢迎词 2-3 新年欢迎词 2-4 乘务服务广播词		29~30
		03 客舱服务常用英语单句	3-1 起飞前 3-2 飞行中 3-3 紧急情况	42~44	第二单元
	语言基础发音训练	04 声母发音训练	4-1 分清 zh、ch、sh、z、c、s 和 j、q、x 4-2 分清 n 和 l 4-3 分清 f 和 h 4-4 分清 j、q、x 和 z、c、s 4-5 分清 r 和 l、y、n 4-6 分清 b、d、g、j、z、zh 和 p、t、k、q、c、ch	47~54	第二单元
		05 韵母发音训练	5-1 分清前后鼻韵母 5-2 分清宽窄复韵母、鼻韵母 5-3 分清展唇、圆唇韵母	54~58	
		06 声调发音训练		58~61	
		07 语流音变发音训练	7-1 轻声发音训练 7-2 变调发音训练 7-3 儿化发音训练 7-4 语气词“啊”的音变训练	61~75	
		08 语音练习一	8-1 声母训练 8-2 韵母训练 8-3 声调训练 8-4 音变练习	77~79	
		09 语音练习二	9-1 声母训练 9-2 韵母训练 9-3 声调训练 9-4 音变练习	79~84	

续表

资源类型	资源内容		所在页码	所在单元	
音频	语言表达 外部技巧训练	10 重音、停连的练习	89~90	第三单元	
		11 语气、节奏的练习	91		
	语言表达 内部技巧训练	12 情景再现练习	92~93		
		13 平翘舌发音、吐字练习	93~96		
	客舱 播音训练	14 不同类型的客舱播音	14-1 迎、送致辞	97~101	第三单元
			14-2 客舱安全介绍		
			14-3 航线及注意事项介绍		
			14-4 景色风光导入		
			14-5 特殊情况播音		
			14-6 节日活动播音		
		15 国内航班(全程)广播词(汉英对照)	15-1 欢迎词	103~109	
	15-2 起飞后广播				
	15-3 餐前广播				
15-4 意见卡					
15-5 预定到达时间广播					
15-6 下降时安全检查广播					
15-7 到达终点站					
15-8 旅客下飞机广播					
15-9 延误后落地广播					
15-10 夜间飞行					
15-11 首航欢迎词					
16 更多补充广播词	16-1 客舱安全检查	110~113			
	16-2 (起飞前)再次确认				
	16-3 客舱介绍及供餐广播				
	16-4 落地前 20 分钟时间提示广播				
17 民航常用英语单词		113			
18 名胜播音练习	18-1 故宫	117~118			
	18-2 东方明珠广播电视塔				
	18-3 沈阳				
19 播音练习(中英对照)	19-1 欢迎词	118~120			
	19-2 下降前广播				
	19-3 降落后广播				
	19-4 健康提示				
20 紧急脱险播音训练	20-1 紧急迫降通知	181~182	第五单元		
	20-2 提示旅客取下身上尖锐物品				
	20-3 安排客舱脱离区域				
	20-4 介绍防冲击安全姿势				
	20-5 从乘客中寻找援助者				

# 第一单元

## 空乘服务沟通与播音技巧概述

### 单元导读

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，为后面单元的训练打下良好的基础。

### 学习目标

**知识目标：**了解我国民航业客舱服务沟通的特点以及对客舱服务人员的要求；了解我国民航业客舱服务和播音与民航业品牌之间的相互关系。

**技能目标：**了解客舱服务沟通与播音的语言基本要求，熟悉客舱服务沟通的基本服务礼仪规范。

**素质目标：**了解新时代民航服务沟通的重要意义，激发时代赋予的使命感、责任感，自觉将个人礼仪规范融入组织文化中，上升到国家民航业品牌形象建设。

## 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定义。空乘，即空中乘务员，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，由于其在高空作业，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，特别是高收入的吸引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要具备良好的职业道德、得体的形象与举止、丰富的文化底蕴和一定的服务技巧。特别是随着飞机出行的普及化，空乘人员面对的客舱情况更为复杂，对空乘人员的应变能力要求显著提高，沟通协调能力和亲和力更是成为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、耐心引导、主动帮助旅客安排座位及随身携带物品。起飞前要检查头顶行李箱是否关好，介绍紧急设备的使用方法及注意事项，乘务长应向旅客做自我介绍。

平稳航行中要进行服务沟通，做好餐饮服务，广播介绍航线主要地标、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，如发现不能使用的须马上通知机务上机进行修理；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。此外，头等舱、公务舱的乘务员还需要准备迎宾饮料、热毛巾和拖鞋等。这一切准备工作完毕之后，机组会进行清仓，以杜绝一切外来人或外来物。最后机长发布上客指令，准备开始航程。