



“十四五”职业教育国家规划教材

民航服务礼仪

(第三版)

主编 刘宇虹



中国教育出版传媒集团
高等教育出版社



“十四五”职业教育国家规划教材

民航服务礼仪

(第三版)

主 编 刘宇虹
副主编 宋书灵



中国教育出版传媒集团
高等教育出版社·北京



HEP

内容提要

本书是“十四五”职业教育国家规划教材，依据教育部《中等职业学校航空服务专业教学标准》，并参照民航业相关标准，结合中等职业学校实际教学情况，在第二版的基础上修订而成。本书坚持落实立德树人根本任务，将文明、敬业、友善等社会主义核心价值观融入民航服务，以培养德技并修的民航服务人才。

本书共分6个项目，以项目—任务为引领，主要内容包括民航服务礼仪概述、民航服务人员的形象礼仪、民航服务人员的仪态礼仪、民航服务人员的言谈礼仪、民航服务人员常用的服务礼仪、特殊旅客的服务礼仪。

本书配套教学视频、电子教案、演示文稿等辅教辅学资源，请登录高等教育出版社新形态教材网（<https://abooks.hep.com.cn>）获取相关资源。详细使用方法见本书最后一页“郑重声明”下方的“学习卡账号使用说明”。

本书既可供中等职业学校航空运输类专业学生使用，也可作为有志于从事航空服务的社会人员培训使用，还可供相关岗位人员参考使用。

图书在版编目(CIP)数据

民航服务礼仪 / 刘宇虹主编. -- 3版. -- 北京: 高等教育出版社, 2024. 10. -- ISBN 978-7-04-063617-8

I. F560.9

中国国家版本馆 CIP 数据核字第 2025U83W97 号

Minhang Fuwu Liyi

策划编辑 曾 娅

责任编辑 王 悦

封面设计 王 琰

版式设计 曹鑫怡

责任校对 张 薇

责任印制 赵义民

出版发行 高等教育出版社

社 址 北京市西城区德外大街4号

邮政编码 100120

印 刷 北京市白帆印务有限公司

开 本 889 mm×1194 mm 1/16

印 张 8.75

字 数 170千字

购书热线 010-58581118

咨询电话 400-810-0598

网 址 <http://www.hep.edu.cn>

<http://www.hep.com.cn>

网上订购 <http://www.hepmall.com.cn>

<http://www.hepmall.com>

<http://www.hepmall.cn>

版 次 2011年7月第1版

2025年2月第3版

印 次 2025年2月第1次印刷

定 价 28.80元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题，请到所购图书销售部门联系调换

版权所有 侵权必究

物 料 号 63617-00



第三版前言

本书是“十四五”职业教育国家规划教材、中等职业教育改革创新示范教材。

《民航服务礼仪》作为中等职业学校航空服务专业的专业核心课教材，自 2011 年第一版出版以来，得到职业院校师生的广泛好评。2019 年对教材进行了第一次修订。2021 年教育部印发《“十四五”职业教育规划教材建设实施方案》（以下简称《方案》），提出要打造培根铸魂、启智增慧，适应时代要求的精品教材，以规划教材为引领，高起点、高标准建设中国特色高质量职业教育教材体系。为进一步落实《方案》的要求，编写组与时俱进，重新检视教材，综合时代发展要求，征求一线师生的意见和建议，现对教材进行第二次修订。本次修订有以下特点。

1. 突显课程思政

礼仪文化是中华优秀传统文化的重要组成部分，中国民航服务人员的服务礼仪在某种程度上代表了中国形象。本书围绕党的二十大报告提出的用社会主义核心价值观铸魂育人的精神，坚持正确的政治方向和价值导向，在学习目标中增加思政目标，在教材案例中渗透思政元素，将服务精神、敬业精神、劳模精神融入民航服务礼仪规范，深入培育、践行文明、敬业、友善等社会主义核心价值观，全面落实课程思政的要求。本书将礼仪警句的内容修订为古代名言警句，体现中华民族的文化积淀，弘扬中华优秀传统文化。让优秀传统文化有更多的机会融入学生的学习生活和思维过程，提高学生的文化自信，提升学生的职业素养。

2. 突显职业教育特色

此次修订更加突显技能实训环节。教材以民航业典型工作案例情境引导教学项目，以完成工作任务贯穿技能实训环节，理论与实践相结合，提高教材的实践性，加强价值引导，提升核心素养，为学生终身发展奠定基础。

3. 突显教材的时代性

此次修订将教材中的图片重新拍摄，以全新的面貌示范民航服务礼仪中的具体动作、姿态。根据民航业近几年的发展变化，教材在内容上也做了及时的调整，使修订后的教材反映当代社会进步、科技发展、学科发展前沿以及行业企业的新技术、新工艺和新规范。同时，本次修订更新了部分数字化资源内容，与时俱进。本书配套教学视频、电子教案、演示文稿等辅教辅学资源，请登录高等教育出版社新形态教材网（<https://abooks.hep.com.cn>）获取相关资源，详细使用方法见本书最后一页“郑重声明”下方的“学习卡账号使用说明”。

由于各地教学实习环境存在差异，本书建议学时为 54，具体学时分配见下表（供参考）。

项 目	内 容	学 时
一	民航服务礼仪概述	7
二	民航服务人员的形象礼仪	10
三	民航服务人员的仪态礼仪	10
四	民航服务人员的言谈礼仪	10
五	民航服务人员常用的服务礼仪	11
六	特殊旅客的服务礼仪	6
总学时		54

本书由刘宇虹任主编，宋书灵任副主编并负责统稿，参与本书修订的有青岛旅游学校的郭爱顺、李琳、潘月华、张娅雯、冷卫卫、刘海燕，李喆负责书中全部图片的拍摄。本书在修订过程中得到了山东航空公司乘务培训中心、青岛胶东国际机场地面服务有限公司、东方航空青岛分公司客舱部的大力支持，提供了大量工作实践案例，并对教材的前沿性、适用性、标准化方面进行了专业指导与把关，很好地体现了产教融合、校企合作的职教特点，在此一并表示感谢。

因编者水平有限，书中难免存在不足之处，敬请专家及读者批评指正，读者意见反馈邮箱：zz_dzyj@pub.hep.cn。

编 者
2024 年 8 月



第一版前言

本书依据教育部《中等职业学校航空服务专业教学标准》，并参照民航行业标准，结合中职教学实际情况编写而成。

21 世纪以来，随着我国经济的持续快速增长，新机场不断建设，新航线不断开辟，各航空公司大量购置新飞机，民航服务人员也大量增加，民航业呈现出迅猛发展的态势。以往，主要由民航系统院校承担的专业人才的培养规模有限，难以满足民航业迅速扩张对人力资源的大量需求。目前，全国各地涌现出大量不同层次、规模的院校或社会培训机构进行与民航业相关的专业培训，中等职业教育是其中一支重要的培训队伍。

民用航空运输是以飞机作为运输工具，以民用为宗旨，以航空港为基地，通过一定的空中航线运送旅客和货物的运输方式。它是国家和地区交通运输系统的有机组成部分。其中旅客运输是民用航空运输的主要工作内容之一，其服务质量的好坏，直接关系到民航运输业的生存与发展。而要提高服务质量，关键在于提高工作人员的服务意识和综合职业能力。

《民航服务礼仪》是在介绍基本礼仪知识的基础上，结合民航服务行业的特点，阐述民航服务人员所应具备的礼仪规范、业务素质和职业道德，旨在深化学生对礼仪规范和服务意识的理解，为从事民航服务行业各岗位工作打下扎实的基础，也是民航服务专业学生必修的一门职业技能课。

中等职业教育以就业为导向，以培养基础职业能力为主线，以实现学生高质量就业为主要目标。因此，在本书的编写中主要有两个方面的体现：一是突出技能培养，注重案例分析、情境模拟等环节，力图为学生营造职业氛围；二是突出民航服务的职业特色，将岗位要求和标准贯穿内容学习的全过程。全书共分为七章，分别从礼仪概述、一般行为礼仪、仪态礼仪、言谈礼仪、形象礼仪、特殊旅客的服务礼仪、中外民俗与礼仪等方面进行了介绍。书中配有大量的图片，结合工作场景设计的“牛刀小试”环节，便于师生理解和操作。通过本书学习，学生可基本掌握民航服务过程中的相关礼仪礼节，经过对照教材进行基本能力的训练，可为从事相关工作打下良好的基础。

由于各地教学实习环境存在差异，参考学时安排建议如下（总学时 36）：

章 名	项目内容	建议学时
第一章	民航服务礼仪概述	4
第二章	民航服务人员常用服务礼仪	6
第三章	民航服务人员的仪态礼仪	5
第四章	民航服务人员的言谈礼仪	5
第五章	民航服务人员的形象礼仪	5
第六章	特殊旅客的服务礼仪	4
第七章	中外民俗与礼仪	7
总学时		36

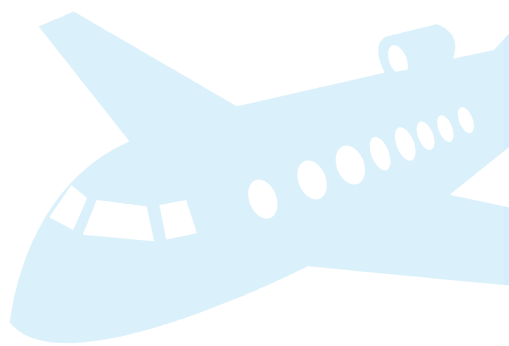
本书编写的具体分工：郭爱顺编写第一、二章，李琳编写第三章，潘月华编写第四章，周伟东编写第五章，张淑珍编写第六章，沈力编写第七章。本书由青岛旅游学校的刘宇虹任主编并统稿，宋书灵任副主编。本书在编写过程中得到了北京市教育科学院特聘中职课改专家杨文尧老师的悉心指导，特此感谢。

编者因水平所限，书中难免有不足之处，敬请专家及读者批评指正。读者意见反馈邮箱：zz_dzyj@pub.hep.cn。

编 者
2011 年 5 月

HEP

目录



项目一

P001 民航服务礼仪概述

- 任务一 礼仪基础知识 003
- 任务二 民航服务与礼仪的关系 007
- 任务三 民航企业各岗位服务人员行为规范 013

项目二

P017 民航服务人员的形象礼仪

- 任务一 民航服务人员的仪容礼仪 019
- 任务二 民航服务人员的仪表礼仪 024

项目三

P031 民航服务人员的仪态礼仪

- 任务一 民航服务人员的基本仪态要求 033
- 任务二 民航服务人员的体态语言 044

项目四

P053 民航服务人员的言谈礼仪

- 任务一 民航服务用语的基本要求 055
- 任务二 民航服务人员的礼貌用语 063
- 任务三 民航服务工作中的播音礼仪 068

项目五

P083 民航服务人员常用的服务礼仪

- 任务一 民航服务人员的称呼及问候礼仪 085
- 任务二 民航服务人员的鞠躬礼仪 088
- 任务三 民航服务人员的介绍礼仪 091
- 任务四 民航服务人员的握手礼仪 095
- 任务五 民航服务人员的递接物品礼仪 100
- 任务六 民航服务人员的电话礼仪 104

项目六

P109 特殊旅客的服务礼仪

- 任务一 重要旅客服务礼仪 111
- 任务二 婴儿、儿童与孕妇服务礼仪 115
- 任务三 病残旅客服务礼仪 119
- 任务四 其他旅客服务礼仪 124

P129 参考文献



HEP



项目一

民航服务礼仪概述



学习目标

1. 了解礼仪的概念、民航服务产品的特性、民航服务礼仪的内容、民航企业各岗位服务人员行为礼仪规范。
2. 理解礼仪的特点、作用、原则，理解民航服务特性与礼仪的密切关系。
3. 能够深刻领会民航服务礼仪的必要性，端正礼仪学习态度。
4. 培养礼仪修养和服务意识，牢固树立“宾客至上”“热情服务”的职业道德意识，积极践行“文明、敬业、诚信、友善”的社会主义核心价值观。

礼仪警句

人无礼则不生，事无礼则不成，国家无礼则不宁。

——荀子

不学礼，无以立。

——孔子

项目导入

微笑服务

飞机起飞前，一位旅客请求客舱服务员小唯给他倒一杯水用来吃药。小唯很有礼貌地说：“先生，为了您的安全，请稍等片刻，待飞机平稳飞行后，我会立刻把水给您送过来，好吗？”

15分钟后，飞机处于平稳飞行状态。突然，旅客服务铃急促地响了起来，小唯猛然意识到：糟了，由于太忙，自己忘记给那位旅客倒水了！小唯急忙来到客舱，看见按响服务铃的果然是刚才那位旅客。她小心翼翼地把水送到那位旅客跟前，面带歉意，微笑地说：“先生，实在对不起，由于我的疏忽，延误了您吃药的时间，我感到非常抱歉。”这位旅客抬起左手，指着手表说道：“怎么回事，有你这样服务的吗？”无论小唯怎么解释，这位旅客都不肯原谅她的疏忽。

在接下来的飞行途中，为了补偿自己的过失，每次去客舱给旅客服务时，小唯都会特意走到那位旅客面前，面带微笑地询问他是否需要水，或者别的帮助。然而，那位旅客余怒未消，并不理会小唯。

临到目的地前，那位旅客要求小唯把留言本给他送过去，很显然，他要投诉小唯。此时小唯心里虽然很难过，但是仍然不失风度，显得非常有礼貌，而且面带微笑地说道：“先生，请允许我再次向您表示真诚的歉意，无论您提出什么意见，我都将欣然接受您的批评！”那位旅客脸色一紧，准备说什么，可是却没有开口，他接过留言本，开始在本子上写了起来。

等到飞机安全降落，所有的旅客陆续离开后，小唯打开留言本，却惊喜地发现，那位旅客在本子上写下的并不是投诉信，相反，这是一封热情洋溢的表扬信。

是什么使得这位旅客最终放弃了投诉呢？在信中，小唯读到这样一段话：“在整个过程中，你表现出的真诚的歉意，你的礼貌，特别是你的微笑，深深打动了我，使我最终决定将投诉信写成表扬信！你的服务质量很高，下次如果有机会，我还将乘坐你们的这趟航班！”

评析：微笑是客舱服务员小唯对旅客真情实感的流露，也是她礼仪修养的体现。服务中待客“真诚、友善、热情”有助于化解矛盾，平息旅客的不满。

任务一 礼仪基础知识

我国素有礼仪之邦的美誉，礼仪的历史源远流长。礼仪的含义和内容也随时代的更迭、社会的发展而不断变化。了解礼的基本知识，是民航服务人员学习礼仪的基础和起点。

一、礼的概念与内涵

（一）礼、礼貌、礼节、礼仪

1. 礼

礼，一般指礼貌、礼节，也指礼仪。在我国，礼是一个独特的概念，有多重含义。新版《辞海》注释道：礼，①本为敬神，后引申为表示敬意的通称；②社会生活中由于风俗习惯而形成的为大家共同遵奉的仪式；③古代社会贵族等级制的社会规范和道德规范。由此可见，礼的含义比较丰富。

现今，“礼”往往表示在人际交往中，相互尊重、亲善和友好的行为、言语等的总称。其本质是对他人的尊重和体贴。

2. 礼貌

礼貌一般指人们在交往过程中相互表示敬意和友好的行为准则和精神风貌，是一个人在待人接物时的外在表现。它通过仪表及言谈、举止来表示对交往对象的尊重。

3. 礼节

礼节是指人们在日常生活中，相互表示问候、致意、祝愿、慰问等的惯用形式，如鞠躬、握手。礼节是礼貌的具体表现。

4. 礼仪

礼仪包括“礼”和“仪”两部分。“礼”，即礼貌、礼节；“仪”，即仪表、仪态、仪式。礼仪是对礼节、仪式的统称。

礼仪是人们在各种具体的社会交往中，为了相互尊重，在仪表、仪态、仪式、仪容、言谈举止等方面约定俗成的、共同认可的规范和程序。

从广义的角度看，礼仪泛指人们在社会交往中的行为规范和交际艺术。

狭义的礼仪通常是指在较大或隆重的正式场合，为表示敬意、尊重、重视等所举行的合乎社交规范和道德规范的仪式。

（二）礼貌、礼节、礼仪之间的关系

礼貌、礼节、礼仪都属于礼的范畴，三者之间既有联系又各有侧重。

礼貌是表示尊重的言行规范，它侧重于表现个人的品质与素养；礼节是表示尊重的惯

用形式，它侧重于行为和做法；礼仪是由一系列具体表示礼貌的礼节所构成，它侧重于表示礼貌的完整、系统的过程。礼仪在层次上要高于礼貌、礼节，其内涵更深、更广。

礼貌、礼节、礼仪尽管名称不同，但其本质都是尊重人、关心人、体贴人。三者相辅相成，密不可分。礼节是礼貌的具体表现，有礼貌而不懂礼节，往往容易失礼。礼仪又是由一系列具体的礼貌、礼节所构成，礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的基本组成部分。

二、礼仪的特征

（一）共同性

尽管世界上存在着不同的国家、不同的民族，有着不同的生活习俗和特点、不同的风情和文化，对礼仪有着不同的理解、不同的内涵，但人们对礼仪的要求却是共同的。它是全人类共同的需要，早已跨越疆界和民族的界限。

（二）差异性

由于民族信仰、习俗、环境等因素的影响，不同国家、地区的民族都有着自己不同的发展历史，也有着有别于其他国家、地区民族的礼仪内容和表达方式。如人们日常见面，中国人多行握手礼，日本、韩国人多行鞠躬礼，印度、泰国、缅甸等国及东南亚国家的人多行合十礼。因此，作为国家窗口行业的民航服务人员，了解不同国家、地区民族的礼仪习俗和禁忌是其工作的重要内容。

（三）延续性

礼仪是人类历史发展过程中逐步形成、沉淀、积累下来的一种文化，将人们交际活动中约定俗成的程式固定下来，这种固化程式随着时间的推移沿袭下来，被一代一代地继承下去。如鞠躬礼，便源于中国商代的一种祭天仪式“鞠祭”，由此演变，世代延传。

（四）发展性

礼仪是社会发展的产物，是人们在各种社会交往中，为了相互尊重，在仪表、仪态、仪式、仪容、言谈举止等方面共同认可的规范和程序。因此，一个时代的社会风貌、文化习俗、思想观念都会对其产生一定的影响，具有时代的特点。但它不是一成不变的，社会的进步、时代的发展会赋予其新的内容、新的形式。如我国封建社会时期人们日常打招呼多行抱拳礼，而正式场合君臣见面行跪拜礼，自清末开始，握手礼作为一种新的见面行礼方式，在我国逐渐推广开来。

三、礼仪的作用

（一）教化作用

礼仪是人类社会进步的产物，是传统文化的重要组成部分，是人们在社会交往中言行方面的规范。它一方面通过引导、劝阻、示范等形式纠正人们不正确的行为习惯，指导人们按

礼仪规范进行人际交往，维护社会正常生活；另一方面将礼仪文化世代相传，世代教化。

（二）沟通作用

礼仪行为的信息性很强，每一种行为都能表达一种甚至多种信息。在人际交往中，交往双方按照礼仪的要求，可以更有效地向交往对象表达自己的尊敬、敬佩、善意和友好，使人际交往得以顺利地进行和延续。

（三）塑造作用

礼仪重视内在美和外在美的统一。礼仪在行为美学方面指导着人们不断地充实和完善自我，并潜移默化地熏陶着人们的思想和心灵，使人们的谈吐变得越来越文明，人们的装饰打扮变得越来越富有个性，举止仪态越来越优雅，体现出时代的精神风貌。

（四）约束作用

礼仪作为社会行为规范，对人们的行为有很强的约束力。在维护社会秩序方面，礼仪起着法律所起不到的作用。正如古人所言，“安上治民，莫善于礼”“礼，经国家，定社稷，序民人，利后嗣者也”。

四、礼仪的原则

作为一种约定俗成的行为规范，礼仪有其自身的规律性，这也就是礼仪的原则。在学习、运用礼仪时，要掌握礼仪的基本原则。

（一）敬人原则

尊敬他人，既是人际交往获得成功的重要保证，也是礼仪的核心。敬人的原则，就是要求在运用礼仪时，要常存敬人之心，把对交往对象的恭敬和尊重放在首位，不可失敬于人，不可损人利己，不可伤害他人的尊严，更不能侮辱对方的人格。敬人既是尊敬他人，也是在尊敬自己，维护着个人乃至组织的形象。

在民航服务工作中，服务人员要谨记“旅客至上”的原则，把旅客放在首位，一切为旅客着想，主动热情地去满足旅客的各种合理需求和愿望。而在旅客所有的需求和愿望中，对受尊重的需求，是最强烈和最敏感的，同时也是正常的、合理的和起码的要求，是旅客的基本权利。

（二）真诚原则

正如苏格拉底所言：“不要靠馈赠来获得一个朋友，你须贡献你诚挚的爱，学习怎样用正当的方法来赢得一个人的心。”礼仪运用，必须诚心诚意，待人以诚。真诚是对人做事的一种实事求是的态度，是待人真心真意的友善表现，在交际过程中要做到诚实守信，不说谎、不虚伪、不侮辱人。所谓“骗人一次，终身无友”。同样，在民航服务工作中，首先要突出“真诚”二字，对旅客要提供有情感的服务，避免单纯的任务性、机械呆板的服务，因为服务的对象不是冰冷的机器，而是有着丰富情感和思想的人。

（三）宽容原则

宽容原则要求人们在交往活动中运用礼仪时，要宽以待人，不过分计较对方礼仪上的差错过失。

在民航服务工作中，要多理解旅客、体谅旅客，切不可求全责备、斤斤计较，甚至咄咄逼人。面对旅客提出的过分的甚至是失礼的要求，民航服务人员应冷静而耐心地解释，决不要穷追不舍，把旅客逼至窘境。当旅客有过错时，要“得理也让人”，学会宽容对方，保全旅客的尊严。

（四）适度原则

适度原则要求在运用礼仪时，既要合乎规范，又要针对具体情况，把握分寸，处置得当。依具体情境而运用相应的礼仪，既要彬彬有礼，又不能低三下四；既要热情大方，又不能轻浮谄媚；要自尊但不要自负，要坦诚但不能粗鲁。没有“度”，施礼就可能进入误区。

在民航服务工作中，虽然要理解旅客、体谅旅客，但并不是没有原则地一味迁就或退让，而是应该在法律、道德、规范容许的范围内进行“宽容”，绝对不能没有范围和尺度。

（五）平等原则

平等是礼仪的核心，礼仪是在平等的基础上形成的，是一种彼此之间相互对等关系的体现。平等原则是指对任何交往对象都必须以礼相待，一视同仁。所以民航服务人员在面对来自四面八方的旅客时，应给予同等程度的礼遇，不厚此薄彼，更不能以貌取人，或以职业、地位、权势压人。民航服务人员要做到：内外（内宾、外宾）一样，高低（身份高的、身份低的）一样，新老（新旅客、老旅客）一样。

（六）自律原则

自律原则就是自我约束，按照礼仪规范严格要求自己，知道自己该做什么，不该做什么，这是礼仪的基础和出发点。学习、运用礼仪，最重要的就是要自我要求、自我约束、自我对照、自我反省、自我检查。

民航服务人员不仅要了解和掌握具体的礼仪规范，而且要在内心树立起一种道德信念和行为修养，在对客服务中从自我约束入手，时时检查自己的行为是否符合礼仪规范，在工作中严格按照礼仪规范接待和服务旅客，做到有没有上级主管在场一个样，客前客后一个样，把礼仪的规范变成自觉的行为。

（七）从俗原则

从俗原则指交往各方都应尊重相互之间的风俗、习惯，了解并尊重各自的禁忌。由于国情、民族、文化背景的不同，在人际交往中，必须坚持入乡随俗，要与绝大多数人的习惯做法保持一致。

民航服务人员面对来自不同国度、不同民族、有着不同信仰和习俗的旅客，一定要了解有关风俗禁忌的知识，尊重旅客的礼仪风俗，切勿自以为是，以免在工作中引起不必要的麻烦。

任务二 民航服务与礼仪的关系

民航服务是服务行业的一个具体分支，既有服务业的共性，也有其特性。只有了解民航服务产品的特性，才能更好地领会礼仪修养的必要性，提高服务礼仪水平。

一、民航服务产品简介

民航服务业要靠生产和销售自己的产品才能生存，那么民航服务业生产和销售的产品是什么？简单说就是服务。这里所说的服务是广义的服务，由硬件和软件构成。硬件通常指服务企业自身的设备设施、服务项目、产品的实际功能等。软件则主要指由服务人员所提供的服务，即狭义的服务。

（一）服务的定义

服务的定义说法不一，比较权威的一种定义是：“为满足客人的需要，供方与客人接触的活动的和供方内部活动所产生的结果。”

服务的定义告诉我们：

1. “客人”是产品或服务的接受者

“客人”（Customer）是个广义的概念，它不仅指那些需要接受民航服务的客人，也包括工作中需要支持和帮助的部门和员工。业界常说“下道工序是客人”，如机场问询处需每天面对客人各种各样的询问，为了保证回答的准确性，在进行信息储备时，需要和有关部门进行落实。此时，相对于有关部门来讲，机场问询处的员工就是这些部门的客人。树立“二线部门为一线部门服务”的观念，是为客人提供优质服务产品的保障。

2. 服务必须以满足客人的需要为核心

定义中所说的需要是指客人对服务的物质和精神方面的需要。服务既需要靠人工，也需要靠物质，而物质在很大程度上依赖于先进的设备设施和技术。民航服务人员在为客人提供产品与服务时，要尽量满足客人一切合理的需要，尽力帮助客人，始终把客人置于关注的重心。

但在满足客人需要的同时还应考虑到社会的需求，看客人需要是否符合国家法规、环境保护等多方面的规定。当客人需要与国家、社会需求相矛盾时，应首先以国家、社会利益为重。

再者，客人的需要也是与时俱进、不断变化和发展的，因此随着社会的发展，民航服务企业也应不断改变和完善自己的服务，以更好地满足客人的物质和精神需要。

3. 与客人接触是服务的关键时刻

瑞典学者诺曼提出的“服务关键时刻”一直为服务界所公认。服务的关键时刻，就是指客人光顾公司任何一个部门发生关系的一瞬间。在这一瞬间的接触中，服务人员的行为与客人的感觉直接发生作用，因此每一个细节每一个瞬间都可能是决定性的，直接决定了客人的感受、印象、买与不买、接受与不接受的结果。

一直以提供最佳飞行和服务为自己使命的北欧航空公司（现已划分为四家航空公司）根据服务关键时刻的理论，研究出若干个服务关键时刻点，如旅客抵达机场内航空公司柜台时；旅客寻找登机通道时；服务人员检查旅客登机牌，邀请旅客登机时；旅客寻找自己的座位时；旅客在座位上坐定时；旅客接受机上餐饮时。按照上述服务关键时刻，该航空公司注意加强服务关键时刻的服务质量管理与控制，从而取得了很大的成功，上座率不断上升，最终成为国际著名航空公司。

因此，服务行业普遍认为，服务关键时刻是服务中的关键，谁不注重服务关键时刻，就等同于把自己的市场拱手让与别人。

（二）服务的含义

服务，英文大写为“SERVICE”，人们根据服务业多年的实践摸索与研究发现，赋予SERVICE的每个字母丰富的含义。所有含义都是对服务人员的行为、语言的一种要求。

含义一：

1. S—Smile（微笑）

服务的基本要求就是微笑，服务人员应对每一位客人提供发自内心的微笑服务。

2. E—Excellent（出色）

服务人员不能忽视每一个细节，应将每一件细小的事情做得非常出色。

3. R—Ready（准备）

服务人员要随时准备好为客人服务。只要开始服务工作，就应处于“时刻准备着”的状态，以应对各种突发的服务需要。

4. V—Viewing（看待）

服务人员要把每一位客人都看作是需要提供特殊照顾的贵宾。

5. I—Inviting（邀请）

服务人员在每一次服务结束时，都要真诚邀请客人下次光临。

6. C—Creating（创造）

服务人员要精心创造出热情周到、恰到好处的服务环境及气氛。

7. E—Eye（眼睛）

服务人员应该始终用热情好客的目光关注每一位客人，预测客人需求，并及时提供服务，使客人时刻感受到被关注。

含义二：

1. 真诚与微笑 (Sincere and Smile)

为客人提供发自内心的、有情感的微笑服务。

2. 讲效率 (Efficient)

快速而准确地服务。要求服务动作要快速敏捷，服务程序要准确无误。

3. 随时做好服务的准备 (Ready to serve)

服务人员不仅要做好心理方面的准备，如调整好自己的上岗工作的精神状态、提前了解客人的情况；还要做好物质方面的准备，如各种服务器具、用品、资料、信息的准备。

4. 做好可见服务 (Visible)

把自己的工作随时置于客人的监督之下，使客人能感觉到你的工作成果。

5. 树立全员销售意识 (Informative)

每一位服务人员都是公司产品的推销员。

6. 讲礼貌 (Courteous)

讲究仪容仪表，讲究待人接物。

7. 服务优良 (Excellent)

如果每个服务人员都能做到上述六点，那么员工就是称职的，服务就是优良的。

二、民航服务产品特性与礼仪的密切关系

民航服务通常包括客舱服务和地面服务两部分，环节繁杂，内容琐碎，每一项工作的完成都要将礼节礼貌渗透其中，可以说，待客礼仪的体现程度直接决定着旅客对整个服务的评价结果。只有充分认识到两者的密切联系，才能更好地为旅客提供优质的服务。

(一) 服务性与礼仪

民航运输业属于第三产业，是服务性行业。它以旅客运输量反映服务的数量，又以服务手段和服务态度反映服务的质量。所以，民航运输企业必须不断扩大运力来满足不断变化、日益增长的消费需求，遵循“旅客第一，用户至上”的原则，为旅客提供安全、方便、舒适、迅速的优质服务。而不管旅客的需求如何变化，对尊重、对礼貌服务的需求总是越来越强的，所以提高礼仪修养是民航运输业的生存之道、发展之道。

(二) 无形性与礼仪

民航服务既提供有形的产品，如飞行运输设备、对客服的餐食，更提供无形的服务。无形的服务不同于有形的产品，像食品、电视机等有形的产品，可以从外观、色泽、性能等量化数据与标准来判断其质量的高低、优劣，而民航服务则只能在旅客购买并享受之后，依据生理和心理的感受加以评价，其心理感受的主要评价内容是民航服务人员的礼节礼貌服务。所以，民航服务质量取决于民航服务人员的待客表现，礼貌礼节规范是旅客评价民

航服务质量的一个重要依据。

（三）同时性与礼仪

在传统商业领域，普通商品不是直接由生产厂家到消费者手里的，而是要经过商业流通环节。比如，冰箱在工厂生产出来后，首先进入流通领域，经过一定的商业活动，然后到达消费者手中。生产冰箱是工厂的事，而消费则是消费者的需求。冰箱的生产过程与消费者的消费过程是分离的。所以物质商品是先生产后消费，不受消费者即时需要的限制。

民航服务产品的生产则没有这样一个独立的生产过程，它要受旅客即时需要的限制。只有当旅客购买了机票并开始了自己的空中旅程，服务与设施相结合，才能表现为一种产品，反之则不成。

由于旅客的消费过程与民航服务人员的生产服务过程是同时的，所以民航服务人员的一个眼神、一句话语、一个细小的手势动作都会成为民航企业服务产品的一部分。而眼神、语言表达、手势运用皆属礼仪的范畴。

（四）不可储存性与礼仪

所谓储存，根据《现代汉语词典》（第7版）的解释，指（把物或钱）存放起来，暂时不用。储存的对象一般是有形的物品。普通实物产品，若一时卖不出去，可以将产品归仓储存进行保管等之后再出售，而民航服务产品则完全不同。航空运输产品的特征，是一边生产一边消费，不能储存，受时间的严格制约。比如，飞机起飞后，空座位也就不能再销售了，这也是民航服务产品区别于其他物质生产部门的重要客观标志。

由于民航服务的不可储存性，民航服务企业能够提供服务的能力在民航企业运作中就显得非常重要。服务能力不足，就会导致机会损失；服务能力过剩，就会白白支付固定成本。所以通过真诚的礼貌待客、优质的服务去争取更多的客源，才是避免服务能力过剩的重要法宝。而优质服务的关键就是礼节礼貌意识在对客过程中的充分体现。

（五）差异性与礼仪

民航服务的对象是一个个有着不同面孔、不同个性、不同生活背景经历、不同修养素质的鲜活的人，其外出目的不同，他们的需求也各不相同；另外，民航服务是由若干工作在民航服务岗位上的服务人员通过面对面的对客服务来完成的，而每位服务人员由于性别、年龄、性格、个人素养、生活阅历各有不同，他们为旅客提供的服务也不尽相同。

服务的差异性要求民航服务人员端正服务思想和态度，正确认识自己的行业和服务的旅客，通过不断地参加业务培训和提高礼貌素养，来保证服务的规范化、个性化、情感化。

三、民航服务礼仪的内容

（一）民航服务人员的仪容仪表

仪容仪表，指人的容貌、姿态、服饰和个人卫生等方面，它是民航服务人员精神面貌

的外在表现，关乎民航服务企业的形象。服务人员在上岗前必须根据礼仪规范的要求着装，以便更好地展示公司和个人形象，上岗期间还要注意维护和保持自己的形象。

（二）民航服务人员的行为举止

人的举手投足都可称为行为举止。它是一种不说话的语言，由内而外真实地反映着一个人的素质。民航服务人员从销售机票到咨询、值机、办理乘机手续、行李托运、安检、登机等，都要借助一定的行为来实现整个服务，所以民航服务人员的行为举止能最真实地反映服务人员的素质和企业管理的水平。

（三）民航服务人员的语言谈吐

俗话说“良言一句三冬暖，恶语半句六月寒”，可见语言谈吐使用是否得当，是否合乎礼仪，会产生迥然不同的效果。在日常生活和服务工作中，人们运用语言进行交谈、表达思想、沟通信息、交流感情，从而达到建立、调整、发展人际关系的目的。语言谈吐是考察一个人人品的重要标志，也是反映一个人礼仪修养的重要标志，更是服务工作的重要媒介，所以民航服务人员一定要注意礼貌用语。

（四）民航服务人员的表情神态

美国心理学家艾伯特·梅拉比安把人的感情表达效果总结了一个公式：感情的表达 = 语言（7%）+ 声音（38%）+ 表情神态（55%），它说明了表情神态在人际沟通时能够很大程度地表现出人的内在感情。这也是民航服务的关键所在。

四、学习民航服务礼仪的必要性

学习民航服务礼仪对每个民航服务人员、民航服务企业，一个地区乃至国家的形象树立都有着重要的意义。

（一）有助于提高民航服务人员的个人修养

一个人的礼仪修养可以反映出其学识、品格，是一个人人格的外在体现。通过礼仪学习，民航服务人员可以按照一定的礼仪规范要求，结合自身实际情况不断自我约束、自我锻炼和提升，做一个有教养、有礼貌、受欢迎的现代人。

（二）有助于体现对旅客的尊重和个人的职业素养

在人们的日常社会交际中，礼仪是一种社会道德规范，是人们日常交往的行为准则。而在职业范畴里，礼仪反映着从业人员的职业素养，是服务人员职业道德中“热情待客，宾客至上”意识的具体体现。在民航对客服务中，旅客的需求虽然多种多样，但其最基本的需要是不变的。在整个航空旅行过程中，旅客除了物质需求外，更重要的是精神需求的满足。“受到尊重”便是旅客最基本的需求之一。而“体贴和尊重”就是礼仪的核心本质，“礼貌待客”也是服务接待工作的核心内容，反映出—个民航服务人员的基本职业素养，所以学习礼仪会使民航服务人员在态度、言行、举止等方面更好地尊重和体贴旅客，为旅客提

供优质服务。

（三）有助于提高航空公司的服务质量和水平

一家航空公司要吸引旅客，不但硬件要过关，而且软件，也就是服务方面，需要是一个系统的、很长的链条。从预订机票到航班上的餐食，再到旅客抵达目的地后的地面服务，环环相扣，任何一个方面都不能疏忽。对于民航服务企业来讲，硬件固然重要，但软件绝不能忽视，作为软件核心之一的“礼貌待客”，不仅体现着民航服务企业的服务质量和水平，还影响着企业的经济效益和社会效益，直接决定民航服务企业的生存与发展。

（四）有助于展示一个地区、一个国家的形象

礼仪修养是社会道德文化的重要组成部分，它反映了一个社会和地区的进步和文明程度，是通过其成员和民众的履行情况来体现的。民航服务人员作为展示自己国家文明形象的“大使”，代表的是国家的形象，展示的是国民文明程度和精神风貌。特别是我国素有礼仪之邦的美誉，民航企业作为对外展示的窗口，其服务人员良好的礼仪修养会产生积极的宣传效果，能为其所在的企业、城市、国家树立良好形象，赢得荣誉。



任务三 民航企业各岗位服务人员行为规范

一、民航企业各岗位服务人员基本行为规范

- (1) 严格遵守各项规章制度，按时到岗，不迟到，不早退。
- (2) 上岗前注意检查自己的仪容仪表，注意个人卫生。不得食用大蒜、大葱、韭菜等具有强烈刺激性气味的食物。
- (3) 工作中坚守岗位，工作间隙不得擅自离职岗。
- (4) 不对过往旅客指指点点、评头论足。
- (5) 在工作时遵守工作纪律，不嚼口香糖，不食用食品，不看与工作无关的报纸、杂志等。
- (6) 当班时，不得有剔牙、挖耳、抠鼻、揉眼等不文雅行为。

二、客舱服务各岗位服务人员行为规范

(一) 乘务员

机舱乘务员通常分头等舱乘务员和客舱乘务员。头等舱乘务员主要负责头等舱、驾驶舱的服务以及核对旅客人数等工作；客舱乘务员主要负责厨房和普通舱的旅客服务工作。其主要行为规范包括以下六个方面。

- (1) 乘务员当班时，必须按规范穿着工作装。与旅客、领导、同事相遇，应微笑示意、驻足让道、主动问好。
- (2) 认真检查机舱相应设备、物品及环境卫生，为旅客创造一个舒心的旅行空间。
- (3) 与乘务长一起迎送旅客，姿态规范、微笑得体、语音亲切、言语规范。
- (4) 为旅客服务时，应主动、热情、耐心、周到、有礼，工作中做到“六勤”，即眼勤、嘴勤、手勤、腿勤、耳勤、心勤。
- (5) 针对有特殊需求的旅客，在民航工作规定允许的情况下尽量予以满足。
- (6) 服从乘务长及主管领导的工作安排。

(二) 广播员

广播员主要负责对客舱进行欢迎辞、安全设备、航线介绍、飞行过程、非正常情况下的广播等。其主要行为规范包括以下两个方面。

- (1) 广播前，熟悉、落实广播稿件。
- (2) 广播时，语音标准、语速适中、语调亲切。

(三) 安全员

安全员主要负责维护飞机和旅客的人身安全。其主要行为规范包括以下三个方面。

(1) 在旅客登机前和离机后，会同乘务员对客舱进行检查，防止无关人员、不明物品留在客舱内。

(2) 旅客开始登机时，处于合适的位置密切注意旅客状况，注意机场工作人员情况，防止与本机无关人员混上飞机，并协助乘务员维护机上秩序。

(3) 在飞行中，妥善处置发现的爆炸物、燃烧物和其他可疑物品；对扰乱机上秩序的行为，经机长同意，可采取必要的强制措施，并交地面工作人员处理。

三、地面服务各岗位服务人员行为礼仪规范

(一) 票务员

在工作时票务员的主要行为规范包括以下三个方面。

(1) 在接受旅客的有效证件和订票单时应使用双手递送。

(2) 若有看不清或不明白的地方，一定要婉转问询旅客，注意礼貌用语。

(3) 将客票交与旅客时，还应请旅客看清客票上的有关内容，并说明机场名称、乘机日期、离站时间、何时办理登机手续等事宜。必要时，对重点内容可以进行标注。

(二) 问询员

在工作时问询员的主要行为规范包括以下六个方面。

(1) 应站立服务，微笑问好，态度亲切。

(2) 准确掌握航班信息，耐心、细致、礼貌地回答旅客的问询。

(3) 对于电话问询，要求做到铃响三声之内接听，问好，并报出部门名称。

(4) 了解航空公司和机场服务的有关内容，及时、准确地向旅客进行介绍。

(5) 对于不正常航班的问询，一定要耐心地做好解释工作。

(6) 回答旅客问题时语言简洁、语气温和、语速适中，并且注意体态语言的使用。

(三) 值机员

值机员主要为旅客办理乘机等相关手续。在工作时他们的主要行为规范包括以下五个方面。

(1) 为旅客办理票务时，必须询问旅客的航班号、目的地、是否托运行李、是否有特殊餐食要求等，注意态度和蔼、言语礼貌。

(2) 接收、发放旅客票证时，一定要用双手，并且要向旅客说明航班号、目的地、托运行李件数、登机口、登机时间等。

(3) 严格查验旅客机票，帮助旅客选择合适的座位。

(4) 为旅客办理行李服务时应耐心、细致，不能有不耐烦的表情流露。

(5) 对于旅客有关行李的问询，应耐心解释说明。

(四) 安检员

在工作时安检员的主要行为规范包括以下三个方面。

- (1) 耐心引导旅客逐个通过安检门。
- (2) 对通过安检门时报警的旅客，应引导其重复过门进行检查或手持金属探测仪或手工进行人身检查，不可面露不耐烦表情，并注意言语的礼貌性。
- (3) 手工进行人身检查时，应注意由同性别安检人员进行。

(五) 引导员

在工作时引导员的主要行为规范包括以下三个方面。

- (1) 维持登机、到达旅客秩序时，应注意礼貌。
- (2) 引导旅客登机时，引导员走在第一名旅客前方约 1 米处，引导速度以大多数旅客能跟得上为宜。
- (3) 引导过程中应注意自己的体态。



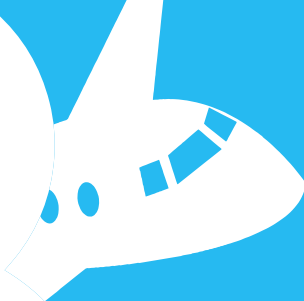
综合实训



项目一测试题



HEP



项目二

民航服务人员的形象礼仪



学习目标

1. 掌握民航服务人员的职业形象要求。
2. 学会民航服务人员形象塑造的技巧。
3. 能够塑造良好的职业形象，培养良好的民航服务人员的精神风貌。
4. 能够提升自身的审美水平，培养职业认同感和自豪感。

礼仪警句

礼仪之始在于正容体，齐颜色，顺辞令。

——《礼记》

君子之容舒迟，见所尊者齐遯。足容重，手容恭，目容端，口容止，声容静，头容直，气容肃，立容德，色容庄。

——《礼记》

项目导入

空中“旗袍工装秀”

中国四川航空公司由成都飞往北京的3U8885航班从成都双流国际机场腾空而起。为庆贺首航，“祥凤”乘务组为搭乘首航航班的旅客精心策划了“空中剪彩”和“蜀绣旗袍工装秀”的特色活动。在飞行过程中，参与首航的八位旅客被邀请作为嘉宾，并为首航进行“空中剪彩”，随后客舱乘务员身着川航在京蓉航线上独有的蜀绣旗袍工装，在万米高空上演了一出精彩的“旗袍秀”——伴随着《茉莉花》的音乐，八名客舱乘务员从机舱两侧通道徐缓而出，手持竹扇翩翩起舞。她们身着旗袍工装，发型典雅，妆容得体，舞姿优美，赢得了旅客的阵阵掌声。

评析：作为航空公司的代言人，民航服务人员应当具备良好的形象素质。职业形象是个人职业气质的符号，良好的职业形象不仅能提升个人的品牌价值，还能提高自己的职业自信，更能提高服务的质量。良好的职业形象应该从妆容、发型、着装等方面来塑造。

HEP

任务一 民航服务人员的仪容礼仪

作为一名合格的民航服务人员，怎样才能形成自己的形象特征呢？第一，民航服务人员的专业化形象是在日常的工作生活中逐渐学习和养成的；第二，良好的风度需要长时间的培养和锻炼。作为一名合格的民航服务人员，还需要在长期的工作中强化自己的文化素质，提高自身的修养，将外在美和内在美相结合。

一、面部

（一）女性民航服务人员的面部规范

女性民航服务人员在执行工作任务时，化妆应以淡雅、清新、自然为宜。

1. 底妆

整体妆容

客舱乘务员经常处于特别干燥的空调环境，底妆需要选择有保湿效果的粉底。地面服务人员需要承担室外接机和送机的工作，最好选择具有防晒功能的粉底。选择粉底时，应尽量选择质地柔和且上妆后与肤色接近的粉底液。打粉底时，取出少量粉底液，用粉底刷或海绵均匀地涂抹在面部，按照脸颊、额头、下巴的顺序由内往外推开。在涂抹粉底液后，可在面部有瑕疵处使用遮瑕膏重点加强遮盖效果。最后可用散粉固定妆面，以达到妆面持久的效果（图 2-1）。

打粉底、定妆

(1)

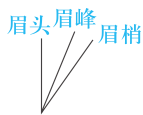
(2)

(3)

图 2-1 画底妆

2. 眉妆

眉毛的形状能够左右人的表情，民航服务人员要留给旅客亲切、友善的印象，眉毛不应有过硬的线条感，眉头、眉峰、眉梢三点之间的线条要流畅、柔和（图 2-2）。眉笔可选择与头发相同的颜色，画眉的要点是在眉头处轻描，顺着眉毛的生长方向一根一根地画，在眉峰处可加重描画，画完后一定要用眉刷晕开已画好的线条，才会显得自然（图 2-3）。



画眉

图 2-2 眉形

图 2-3 画眉

3. 眼妆

眼睛是心灵的窗口，民航服务人员的眼妆应做到自然有神。

(1) 眼影。眼影的色彩应与所穿着的服饰色彩相搭配，女性民航服务人员工作装的色系通常为红色、蓝色。红色制服宜选用大地色系眼影，蓝色制服宜选用粉紫色系眼影，禁止使用珠光或闪光的眼影。

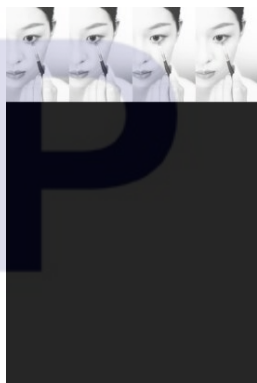
首先，用浅色眼影打底，在整个眼窝范围内涂抹底色眼影。其次，使用扁形眼影刷，涂抹过渡色眼影，着色范围在双眼皮褶皱区。最后，可在眼头和眼睑中间叠加高光色眼影进行提亮，让双眼看上去更有灵气（图 2-4）。



(1)



(2)



(3)



眼部修饰

图 2-4 涂眼影

(2) 眼线。民航服务人员的眼妆要庄重，流畅的眼线能让明眸增添神采，但不允许描画眼尾上挑的眼线。描画眼线时，画笔与眼睑的水平线应成 $30^{\circ} \sim 40^{\circ}$ ，倾斜地描绘，才能使线条更柔和、流畅。尽量用笔尖的侧面着色，这样可以画出富于粗细变化的线条（图 2-5）。

(3) 睫毛。睫毛膏的颜色以黑色和深棕色为最佳，将睫毛膏以横拿的方式，先由上睫毛开始，从睫毛根部向上刷，少量多次，均匀扫开；再用睫毛膏一根根轻刷下睫毛，避免沾染到下眼皮；睫毛膏干后再重复刷一次，完成操作（图 2-6）。

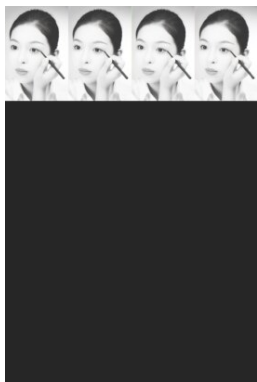


图 2-5 描眼线

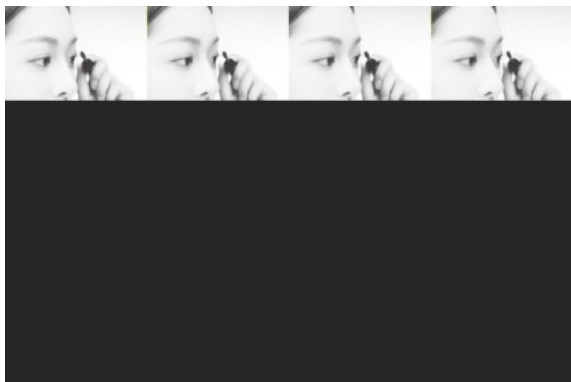


图 2-6 刷睫毛

4. 腮红

职业妆的腮红主要作用是利用柔和的色彩使整个妆容更加亮丽。腮红能够修饰脸形，增强脸部立体感。颜色选择以粉红色或橘红色为主，在使用时，用化妆刷将腮红涂在脸上后轻轻地扫开，以打造健康自然的效果（图 2-7）。

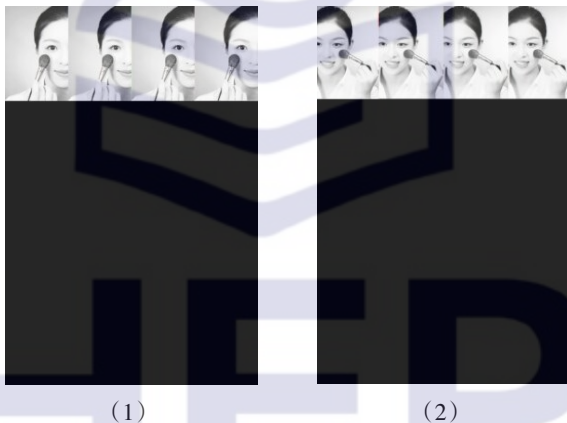


图 2-7 涂腮红



涂腮红

5. 唇妆

职业妆不可过于浓艳，所以口红的颜色不要过于鲜艳。涂口红时，可将唇膏直接涂抹于唇笔所勾勒的轮廓之内，也可用唇刷蘸取适量的唇膏上妆。要使口红的效果更加持久和饱满，第一次涂完后，用纸巾轻抿嘴唇，然后再重新涂上一层。口红的颜色应与眼影和腮红的颜色相统一，以正红色和玫红色为主（图 2-8）。

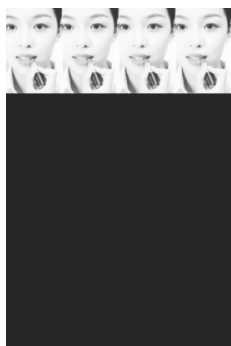


图 2-8 涂口红



涂口红

（二）男性民航服务人员的面部规范

男性民航服务人员在工作时也应进行必要的面部修饰，可着重表现男性的阳刚之气。要保持脸部清洁，注意面部局部的修饰，保持眉毛、眼角、耳部和鼻部的清洁。主要强调

肤色的协调性和统一性，表现出皮肤的质感，化妆的重点是强调挺立的鼻梁、浓密的眉毛、丰厚的嘴唇。男性民航服务人员化妆的重点在于干净、自然地体现自身的特点。

二、发型

民航服务人员在选择发型时，要体现端庄大方的整体风格。女性的发型要以简约、明快为主；男性的发型不宜过分时尚、前卫，尤其是不要标新立异。

（一）女性民航服务人员的发型要求

（1）女性民航服务人员留长发时，须将长发束起，盘于脑后正中，发髻呈圆形且外形整齐饱满，额头应全部露出。盘发时使用隐形发网笼罩头发，用U形夹固定发髻，碎发使用定型产品或黑色发夹固定，发夹数量一般不超过4枚（图2-9）。

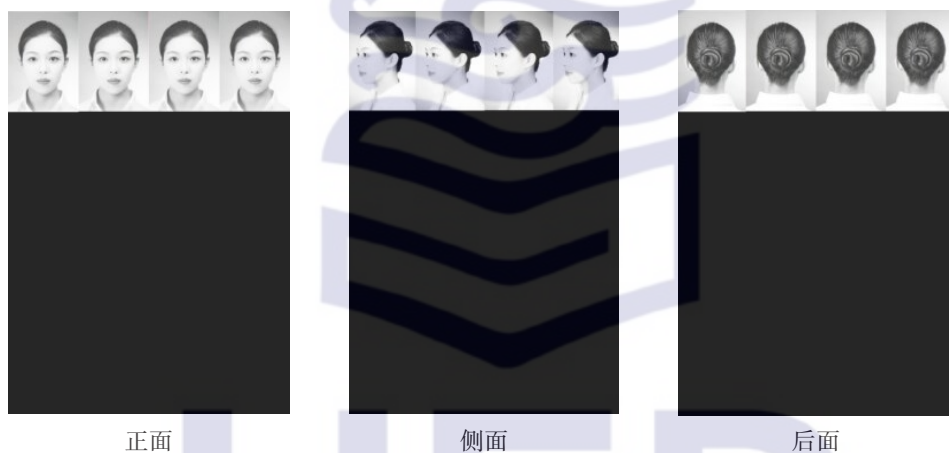


图2-9 女性长发发型

从不同体型和脸形特征来说，高个子和长脸形更适合于低盘式，矮个子的人适合选择高盘式。发量偏少者在马尾辫的基础上，可蓄上假发髻装饰或海绵等添加物在头发根部扎束，再使用隐形发网固定。

（2）如果选择短发，造型不宜奇特，发色为黑色或黑棕色。前发须保持在眉毛上方以不挡住眼睛为宜，后发长度不能超过衣领，两侧头发干净利落，露出耳朵，并保持服帖。

（二）男性民航服务人员的发型要求

男性民航服务人员的发型要做到：前发不覆额，侧发不掩耳，后发不触领。前发不覆额，主要是要求额前的头发不遮盖眼部，即不允许留长刘海；侧发不掩耳，主要是要求两侧的鬓角不长于耳朵中部，即不应当蓄留鬓角；后发不触领，主要是脑后的头发不宜长至衬衣的衣领，免得弄脏衣领。为了保持自己的短发，男性民航服务人员应根据头发生长的规律，每半个月左右理一次头发（图2-10）。

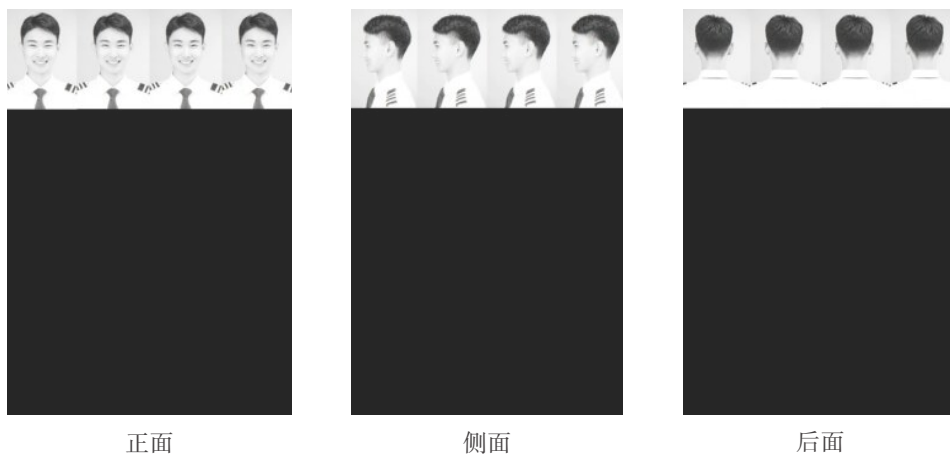


图 2-10 男性发型

三、手部

民航服务人员在日常工作中经常会用手部直接接触各类服务用品，因此保持良好的手部卫生十分重要。手部和指甲要保持清洁、干净，指甲修剪整齐，不留长指甲，从掌心看，指甲长度不超过2毫米。女性不涂指甲油或涂透明色、裸色等淡雅颜色的指甲油（图2-11）。



图 2-11 手部



技能实训

作为即将踏上工作岗位的民航服务人员，面对琳琅满目的化妆品和化妆工具，如何才能化一个得体的职业妆呢？请以2人为一小组，根据自身的容貌特点和职业要求，结合个人化妆用品，化一个得体的妆容，并互相点评。

提示：注意底妆的均匀度、眉形的塑造、眼妆的色彩搭配、与自身形象气质的协调。



任务二 民航服务人员的仪表礼仪

一、职业装

服饰是一种无声的语言，它体现了一个人的个性、身份、涵养及其心理状态，直接代表了一个人的品位。民航服务人员的职业装不仅关系到个人的形象更代表着航空公司的形象，所以民航服务人员在执行工作任务时必须遵守航空公司有关服饰的规定，做到工作时按规定着装（图 2-12）。



图 2-12 民航服务人员职业装



案例

乘务员因丝袜脱丝而受到批评

小王是航空公司的一名客舱乘务员，飞机马上就要起飞了，小王在检查制服时发现丝袜有点脱丝。由于走时匆忙没有带备用丝袜，她只能硬着头皮为旅客服务。服务结束后，乘务长批评了小王。请问乘务长为什么批评小王？

（一）制服

民航服务人员制服的穿着应严格遵守着装标准，不得私自修改定制。制服应保持干净，无污渍、斑点、脱线、残缺、毛边和泛黄等情况，保持熨烫平整，无褶皱。衣领与袖口应干净整洁，衣扣、裤扣、袖扣要系好，不可挽起，衬衣下摆系于裙装或裤装内。工牌应佩戴于左胸上侧，距肩线 15 厘米处居中（图 2-13、图 2-14）。



图 2-13 女性制服



图 2-14 男性制服

(二) 鞋子

女性民航服务人员一般在客舱以外的区域穿着 3 ~ 5 厘米的高跟鞋, 在客舱内服务穿着平底鞋, 要保持鞋面清洁光亮, 无装饰物, 无开胶、划痕、破损等现象, 穿着统一发放的丝袜, 丝袜一般选择肉色、灰色或黑色, 丝袜要保持清洁, 无抽丝、破洞现象 (图 2-15)。

男性民航服务人员应着黑色皮鞋, 保持干净光亮, 无破损, 袜子一般选择黑色或深蓝色, 不得有抽丝破洞现象 (图 2-16)。



图 2-15 女性鞋子



图 2-16 男性鞋子



充电站

中国各大航空公司的制服

民航运输业是一种非常具有代表性的行业, 它所提供的是一种高水准的服务, 代表的是一种高素质的形象。航空公司的制服作为企业形象策划的一个重要组成部分, 一直广受关注, 它展示的是一种良好的公众广告形象。

航空公司的制服除了要体现行业风格以外, 通常还要代表不同国家、不同民族或各省、各地区的不同风情特色, 它的意义在于不仅能展示航空公司的风格, 还能从一个侧面反映一个国家、一个地区的精神风貌。世界各国都很重视民航服务人员服装的设计, 力求将制服与机场、客舱环境和航空服务理念融于一体, 以给旅客留下深刻的印象。

1. 中国国际航空公司

中国国际航空公司的制服采用的色系是“中国蓝”和“中国红”，体现了东方女性的美，衣服采用高比例的羊毛面料，不仅舒适耐穿还很时尚，端庄大方，独具美感（图2-17）。

2. 中国南方航空公司

中国南方航空公司的制服采用的色系是天青色和芙蓉红色，“V”形领扣的设计，使整体看起来高雅端庄，而又不乏干练的因素，领边和袖口还用金线勾勒，更显活泼亲切（图2-18）。



图2-17 中国国际航空公司制服



图2-18 中国南方航空公司制服

3. 中国东方航空公司

中国东方航空公司的制服本着“简洁、美观、得体”的原则，在满足职业制服功能性需求的同时，力求展现优雅的东方气质与时尚的海派风格。海军蓝的主色调营造出稳重、专业的职业氛围，点缀以正红色配饰，经典中透出热情（图2-19）。



图2-19 中国东方航空公司制服

二、配饰

1. 帽子

民航服务人员穿着春、秋、冬装制服及风衣、大衣迎送旅客时，一般需佩戴帽子。帽徽要端正且正对鼻梁，帽檐不遮眉，在眉上方的1～2指处。

2. 丝巾、围巾

航空公司一般会根据制服样式搭配丝巾，冬装大衣会搭配围巾，要保持丝巾或围巾颜色鲜艳、干净整洁、熨烫平整。丝巾佩戴要大方美观，褪色时要及时更换。

3. 皮带

男性民航服务人员穿着制服时应搭配皮带，颜色宜选用黑色无花纹款式，皮带扣样式适合职业标准，简洁大方，无明显品牌商标。

4. 首饰

民航服务人员在工作中可佩戴手表，手表应选用金属或皮质表带，款式简洁，表带宽度和表盘大小适中，客舱乘务员的表盘必须有时、分、秒针，表盘带有分钟刻度。

男性民航服务人员不得佩戴任何耳钉、项链等首饰，女性民航服务人员佩戴耳钉或戒指等首饰应选择极简款式。



充电站

民航服务人员常用丝巾系法

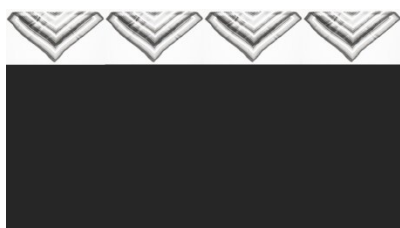
丝巾是女性民航服务人员职业装标志性的配饰，在服装搭配中起着举足轻重的作用。系于颈上的一抹丝巾，体现了女性的神韵与气质。使用丝巾时，注意材质、尺寸、色彩、系法的正确搭配，能使单调的服装有画龙点睛之妙。小方巾是女性民航服务人员职业装中最常用的丝巾类型之一，下面介绍三种小方巾的系法，让其在这小小的方寸之间，诠释优雅与美丽。

1. 牛仔结系法

(1) 丝巾使用对角折叠法，折成三角形 [图 2-20 (1)]。

(2) 拉起三角形长边的两端，将丝巾从前向后系于颈后部，在衣领下方打一个结 [图 2-20 (2)]。

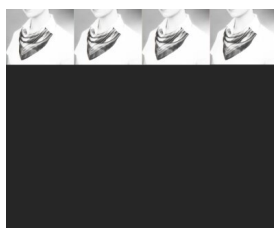
(3) 调整前侧丝巾褶的形状，使尺寸与脸型相适合 [图 2-20 (3)]。



(1)



(2)



(3)

图 2-20 牛仔结

2. 平结系法

(1) 将丝巾按照对角折叠法折叠成长条形 [图 2-21 (1)]。

(2) 丝巾从后向前环绕在颈部，两端交叉。上方的一端拉长一些，从短的一端下方向上穿出系一个结 [图 2-21 (2)]。

(3) 将穿出的一端绕过短的一端再系一个结。调整丝巾两端的形状，使左右两端对称 [图 2-21 (3)]。



(1)

(2)

(3)

图 2-21 平结

3. 花冠结系法

(1) 先把丝巾的两个对角打一个小小的死结 [图 2-22 (1)]。

(2) 再把另外两个对角交叉穿过小结下方的洞，向两边轻拉一下，初步形成花朵状 [图 2-22 (2)]。

(3) 慢慢整理花朵形状与大小，将剩余两端丝巾扭转系于脖后，打结固定 [图 2-22 (3)]。



(1)

(2)

(3)

图 2-22 花冠结



技能实训

教师节要到了，航空服务专业的同学决定为老师们表演一场“航空制服展示秀”。请以 5 ~ 6 人为一小组，展示冬装、夏装、春秋装、餐饮装。

提示：妆容得体、发型规范、着装整洁，符合工作场景要求。制服干净平整；工作鞋干净光亮；帽子佩戴规范；与职业装相适应的丝巾、工牌、袜子等着装的细节要特别注意。



综合实训

王先生第一次乘坐海南航空公司的航班。走进客舱，他眼前一亮，感觉乘务员的制服非常特别。乘务员的制服以中国旗袍为底，领口巧妙地设计了祥云图案，下摆则以江涯海水图案为基础。

(1) 请你为王先生介绍一下海南航空公司的服饰特点。

(2) 春节期间，各大航空公司都开通了“春节包机”。结合我国的传统服饰特点，试着以“喜庆、方便、实用”为原则，为航空服务人员设计一款节日特色制服，并注意配饰的选择与搭配。



项目二测试题



HEP



HEP



项目三

民航服务人员的仪态礼仪



学习目标

1. 掌握常用的坐、立、行、蹲等仪态动作的基本要领和具体要求。
2. 理解并能正确地运用手势、目光、微笑和搀扶等体态语言。
3. 通过对各种基本姿态的学习和练习，纠正不良体态，改善和提高形体的控制力和表现力，塑造优美形体。
4. 能够针对不同服务对象、结合不同场合准确、规范地运用各种仪态和体态语言。
5. 塑造良好的职业素养，培养严谨敬业、精益求精的职业态度和职业精神。

礼仪警句

从于先生，不越路而与人言。遭先生于道，趋而近，正立拱手。

——《礼记》

质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子。

——《论语》

项目导入

梅花香自苦寒来

2001年出生的徐祎晨，是个地道的邯郸姑娘。2020年她如愿考进了中华女子学院服装表演专业，开始了自己的逐梦生涯。2021年4月冬奥组委文化活动部发布，将在北京多所学校进行颁奖礼仪志愿者选拔，为了增加入选机会，徐祎晨在课余时间抓紧时间进行全面的训练，5月11日，当她在志愿者入选名单上看到自己的名字时，忍不住欢呼起来：“2022年冬奥会，我终于来了！”

一颦一笑都需要练习；眨眼次数都有严格规定……自从入选后，徐祎晨便进入了严格的训练过程。仅一个微笑，就练习了将近半年。要做到在强光下，目视前方30秒不眨眼。又因为会有N95口罩的遮掩，必须长时间保持大幅度的露齿笑，才能让笑意通过面部肌肉传至眼睛。

“在训练中最有难度的就是控制步速和颁奖衔接。控制步速就是在颁奖时，几名颁奖礼仪志愿者在行走了一段距离之后，之间的间距还应该是一样的。再比如在颁奖时，会有几名志愿者同时转身的动作，这时脚步就要一致，不能出现时间不统一、动作不整齐的情况，所以要求我们心里一定要有一个一致的节拍。”

注意角度、留意距离……训练是极其艰苦的，在日复一日的练习里，北京冬奥会在一天天临近，为了最终颁奖仪式的完美呈现，徐祎晨和其他队员们进行了无数次的实地演练，每一个手势动作都进行了反复地推敲。为了使整个颁奖流程都万无一失，她们还加时加量地进行训练。从地面入侵的寒气与身体长时间保持站姿所引起的不适让徐祎晨流出眼泪，但是每当这时，耳边就会想起颁奖指导的要求：“可以哭，但不可以放松身姿。”强大的精神力量和超越自我的力量让她坚持下来，每一场颁奖仪式上，镜头下的她体态优雅，笑容灿烂，让人过目难忘。

国际奥委会主席托马斯·巴赫在致志愿者的信中写道：“你们为奥运会奉献了真情与激情，你们的表现和行为真正暖人心灵。”

评析：从这些颁奖礼仪志愿者身上，可以感受到自信包容、蓬勃向上的力量！对照她们的训练标准，民航服务人员的仪态礼仪从站姿、坐姿、走姿、蹲姿、手势、目光、微笑和搀扶等方面也有特定的规范和要求。

任务一 民航服务人员的基本仪态要求

民航服务人员的仪态主要是指在工作中端庄的坐姿、典雅的站姿、稳健的走姿、规范的蹲姿、恰当的手势、真诚的微笑、亲切的眼神及恰到好处的搀扶。作为民航服务人员，优雅得体的仪态是经过长期不断地学习，提高自身文化修养和通过严格、规范的训练形成的。“端庄大方”和“内慧外秀”不仅是民航服务人员的专业化形象，也是民航企业形象和民航服务人员个人综合素质的全面反映。

一、仪态的概念

仪态是指一个人举止的姿态与风度。姿态是一个人身体显现出来的样子，如就座、站立、行走、眼神、手势、面部表情。风度则是一个人内在气质的外在表现，它包括道德品质、学识修养、社会阅历、专业素质、爱好专长等，主要通过人的言谈举止、动作表情、服饰装扮等方面体现出来。仪态可以鉴别一个人的高雅或粗俗、严谨或轻浮。作为民航服务人员，注重仪态美是民航企业树立良好公众形象的基础和前提，是尊重旅客的需要，是民航服务人员增强自信心的有效方式。因此民航服务人员无论在任何岗位，都应具备优美的仪态和高雅的气质。

二、民航服务人员的基本仪态要求

（一）站姿

站姿是民航服务人员最基本的举止，是客舱乘务员的基本功之一。规范、典雅的站姿是其他身体姿态的基础和起点，运用自如、分寸得当的站姿能衬托出民航服务人员良好的气质和风度。站姿的基本要求是身体挺拔、姿态优雅，即“站如松”，像松树一样挺拔。

1. 标准式站姿的基本要领

头正、颈直，双目平视，嘴唇微闭，呼吸自然，下颌微收；双肩放松，稍向后下沉，两臂自然下垂，中指贴拢裤缝；躯干挺直，挺胸，腹部微内收，立腰，提臀；双膝紧靠，脚尖分开约 45° ，脚跟并拢，身体重心在两脚之间（图 3-1）。

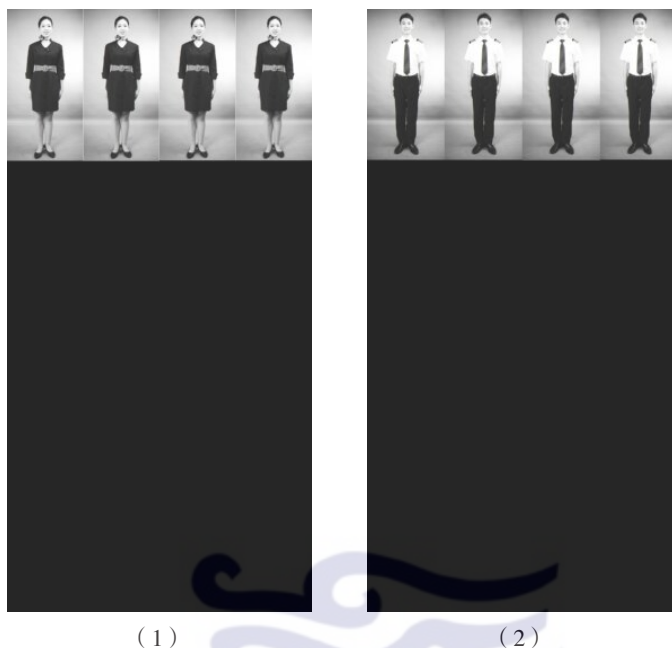


图3-1 标准式站姿

2. 民航服务人员常用的站姿

(1) 前腹式站姿。脚跟合拢，脚尖分开约成 60° ，呈“V”形；双膝靠紧，两腿直立，身体重心在两脚之间；提髋立腰，收腹紧臀，挺胸抬头，双肩平正，下颌微收，双目平视，两手在小腹前交叉握。一般右手搭握左手，此种站姿适合女性民航服务人员（图 3-2）。



图3-2 前腹式站姿



图3-3 丁字式站姿

(2) 丁字式站姿。两脚尖展开，右脚在前，将右脚跟靠于左脚内侧脚弓处，两脚呈接近垂直状；双膝靠紧，两腿直立，身体重心在两脚之间；提髋立腰，收腹紧臀，挺胸抬

头，下颌微收，双目平视，两手在小腹前交叉握。一般女性民航服务人员都采用此种站姿（图 3-3）。

（3）开立式站姿。两脚开立与肩同宽，双腿直立，提髌立腰；收腹紧臀，挺胸抬头，下颌微收，双目平视，双手呈前握拳式置于腹前（左手握右腕），或呈后握拳式置于腰弧。此站姿较适合男性民航服务人员（图 3-4）。

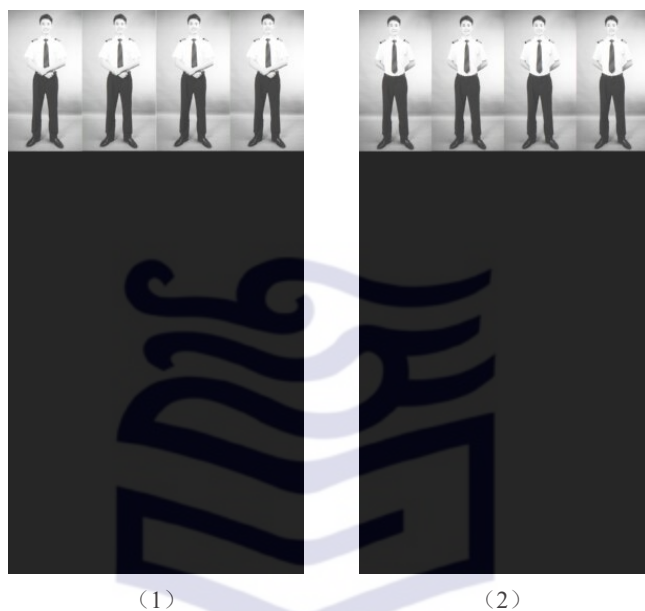


图 3-4 开立式站姿



充电站

立 容

古人认为站立是从头到脚的一个完美的表现，他们将站立分为经立、恭立、肃立和卑立四种。经立是指人们通常的站立姿态，要求正视前方，脊背挺直，两肩端正，双手抱拳，肘不摇晃，腿不弯曲。恭立是在经立的基础上，上身微曲，头略低，视线下移，腰部自然弯曲一个小小的角度，表示恭敬之意。肃立的弯腰幅度接近 45° ，表达庄重、严肃之意，一般在长辈面前或者在聆听教诲时采用。卑立是表达最为谦卑的一种姿势，上身弯曲与地面成 90° ，与深躬接近，古人常佩戴玉佩，卑立时让腰间玉佩垂直落下才算合乎标准。

3. 不良站姿及注意事项

- （1）站立时，双手不可交叉在腰间或抱于胸前。
- （2）站立时，身体不能东倒西歪、倚靠墙或其他物体。
- （3）站立时，双手不能插在口袋中或做小动作。
- （4）站立时，两眼不能左顾右盼、弓腰驼背。

为缓解疲劳，在实际工作中可以将几种站立姿势交替使用，但在服务过程中禁止使用过多的小动作和不规范的站立姿势。



挺拔站姿训练法

1. 靠墙站立：保持头、躯干、腿在一条垂直线上，每次3～5分钟。
2. 分腿站立：两脚开立与肩同宽，双手叉腰，收腹、紧臀、立腰，每次3～5分钟。
3. 头顶书、双膝夹纸或两人背靠背站立，保持腰身挺拔、身体直立。

(二) 坐姿

坐姿是一种静态造型，正确的坐姿给人安详、稳重、自然大方的印象和美感。民航服务人员端庄的坐姿是展现自己良好修养和丰富内涵的重要形式，坐姿的基本要求是姿态优雅、动作优美、神情自若，即“坐如钟”，就是指规范的坐姿如铜钟一样沉稳。

1. 标准式坐姿的基本要领

入座轻稳，坐满椅子的2/3，上体正直，身体重心垂直向下；腰部挺起，脊柱向上，头正肩平；双腿弯曲，小腿垂直于地面，双膝并拢，两脚靠拢，双手搭握，掌心向下放于腹部（图3-5）。如在机舱内工作落座时，则应坐满座椅，头部靠紧座椅枕垫。

2. 女性民航服务人员常用的坐姿

(1) 前伸式坐姿。在标准式坐姿的基础上，两小腿向前伸出约45°，全脚着地，双膝并拢（图3-6）。

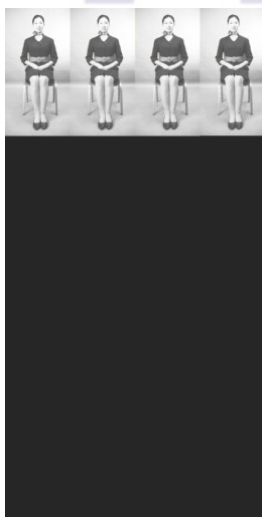


图3-5 标准式坐姿

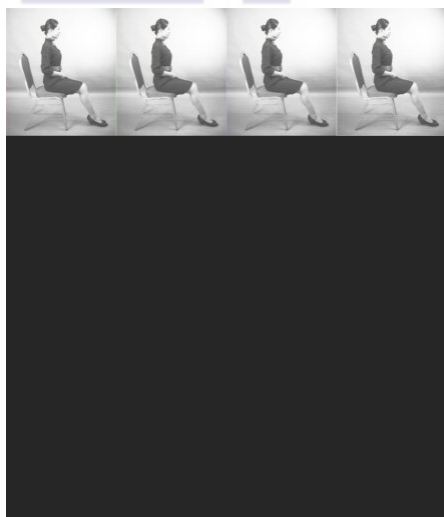


图3-6 前伸式坐姿

(2) 前交叉式坐姿。在标准式坐姿的基础上，右脚置于左脚上，两踝关节交叉，双膝并拢（图 3-7）。

(3) 曲直式坐姿。在标准式坐姿的基础上，右腿前伸，左小腿收回，全脚掌着地，两脚前后在一条直线上，大腿靠紧，双膝合拢（图 3-8）。

(4) 后点式坐姿。在标准式坐姿的基础上，两小腿后屈收回，大、小腿约成 60° ，脚尖着地，双膝合拢（图 3-9）。

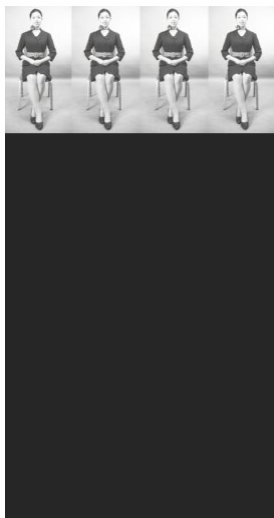


图 3-7 前交叉式坐姿

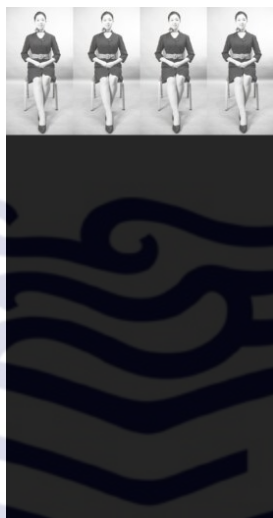


图 3-8 曲直式坐姿

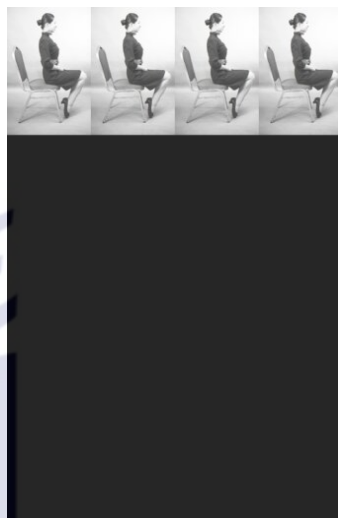


图 3-9 后点式坐姿

(5) 侧点式坐姿。以右侧点式坐姿为例，在标准式坐姿的基础上，两小腿向右斜出 45° ，右脚跟靠于左脚内侧中间，右脚内侧着地，左脚外侧着地，大、小腿充分伸直约成 90° （图 3-10）。左侧点式坐姿与右侧点式坐姿方向相反。

(6) 侧挂式坐姿。以右侧挂式坐姿为例，在右侧点式坐姿的基础上，右小腿后屈，脚背绷直，右脚内侧着地，左脚跟提起，绷脚背紧贴于右脚踝处，双膝合拢，小腿并拢，上体左转 45° （图 3-11）。左侧挂式坐姿与右侧挂式坐姿方向相反。

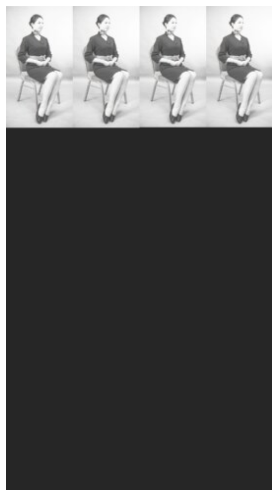


图 3-10 侧点式坐姿

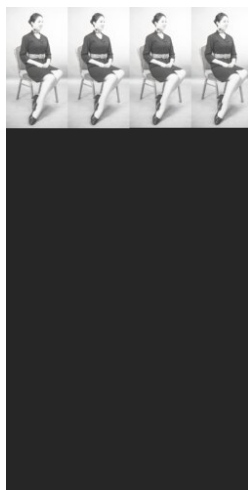


图 3-11 侧挂式坐姿

3. 男性民航服务人员常用的坐姿

(1) 标准式坐姿。头正肩平，立腰立背，双腿弯曲，小腿垂直于地面，双脚、双膝分开约与肩同宽，双手分别置于大腿中间的位置上（图 3-12）。

(2) 前伸式坐姿。在标准式坐姿的基础上，两小腿向前伸出约 45°，全脚掌着地，双膝可略分开，立腰挺胸（图 3-13）。

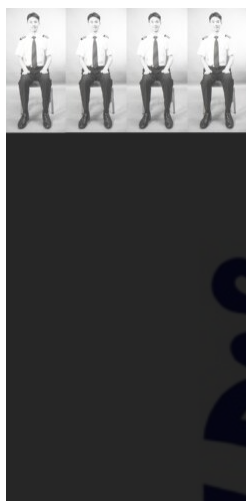


图 3-12 标准式坐姿

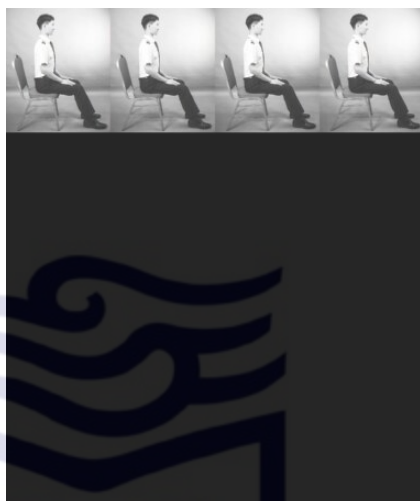


图 3-13 前伸式坐姿

(3) 前交叉式坐姿。在标准式坐姿的基础上，左小腿前伸，左脚置于右脚之上，两踝关节交叉，双膝可略分开（图 3-14）。

(4) 曲直式坐姿。在标准式坐姿的基础上，左腿前伸，右小腿后屈收回，全脚掌着地，两脚前后在一条直线上，双膝可略分开（图 3-15）。

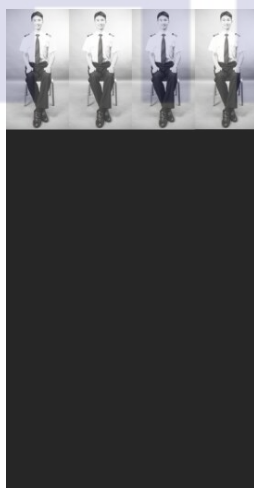


图 3-14 前交叉式坐姿

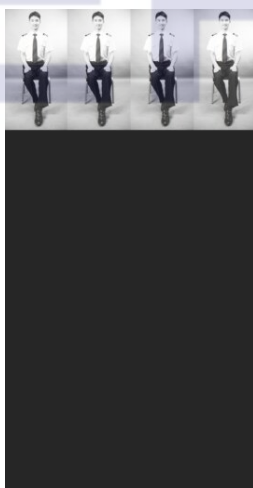


图 3-15 曲直式坐姿

4. 不良坐姿及注意事项

- (1) 不可前俯后仰、东倒西歪。
- (2) 不可摇腿、抖腿、跷脚、双膝分开或跷二郎腿。

(3) 不可过于放松、瘫坐在椅内。



席不正不坐

“席不正，不坐”出自《论语》。孔子认为席子摆放得不端正而坐，是无礼。“席不正不坐”，强调的是内心及身体仪态的端正，体现出一个人对自己的严格要求。

(三) 走姿

走姿是站姿的延续，是动态的体型美、流动的造型美，民航服务人员的风姿和挺拔的身材只有在走动中才能尽显其美。走姿的基本要求是步态轻松、体态优雅、重心平稳、步伐矫健，即“走如风”，就是要求走姿轻盈、像风吹过一样。

1. 标准式走姿的基本要领

头正、颈直，肩部展开，挺胸收腹、立腰；手臂以肩关节为轴前后自然摆动约 30° ，身体重心稍前倾；迈步时，由脚跟过渡到全脚掌着地，膝关节和踝关节有弹性，步幅适中，步频平稳（图 3-16）。

2. 民航服务人员常用的步态

(1) 前行步。身体保持直立挺拔，行进中与旅客问候时，上体和头部应随之左、右转动，并微笑点头致意（图 3-17）。



(1)



(2)

图 3-16 标准式走姿



图 3-17 前行步

(2) 后退步。与旅客告别时，应先后退两三步再转身离去，后退时脚轻擦地面，步幅要小，转体时先转身再转头（图 3-18）。

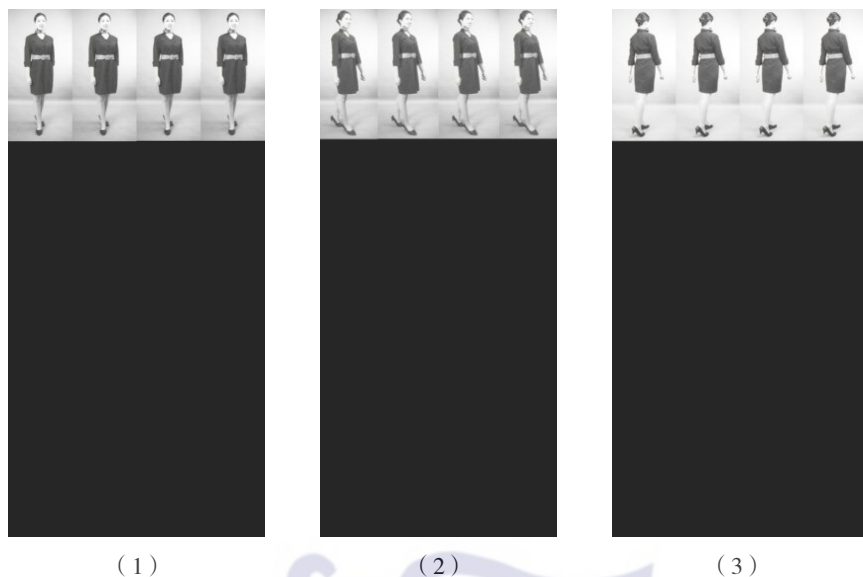


图 3-18 后退步

(3) 侧身步。当走在前面引导旅客时，应走在旅客的左前方，髋部朝着前行的方向，上体稍向右转侧身，左肩稍向前，右肩稍向后，侧身面向旅客，与之保持两三步的距离。如在客舱较窄的通道内与旅客相遇时，也可采用侧身步。侧身时两肩应一前一后面向旅客，而不是背对旅客（图 3-19）。

3. 客舱内的走姿

在标准站姿基础上迈步前行，收腹立腰，紧臀提气，目视前方，行走间两脚落地时尽量保持脚跟与脚尖在同一直线上，即走“柳叶步”，步幅要小、落地宜轻。女性乘务员在巡视客舱时，双手可自然相握（右手搭握左手），抬至腰间（图 3-20）。遇到旅客时应主动侧身让旅客先行通过或慢步随后，如有急事需超越旅客时，应使用“对不起”“请让一让”“谢谢”等礼貌用语向旅客致歉后方可超越。

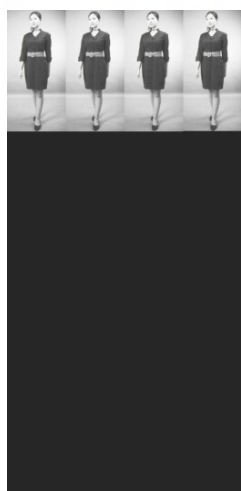


图 3-19 侧身步

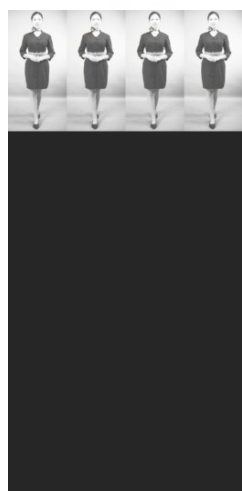


图 3-20 客舱内走姿



乘务员坐姿和
客舱巡视走姿

4. 不良走姿及注意事项

- (1) 行走时身体重心不能过于前倾或后仰。
- (2) 行走时不能走“内八字”步或“外八字”步。
- (3) 行走时不能摇头晃脑、左顾右盼，或双手插在口袋中。
- (4) 行走时不能三五成群，影响妨碍他人。



充电站

行姿有态

行姿端庄是一个人内心品行和修养的直接反映。我国古代对行姿有一定的规范要求。

“行步中规”，指的是行走时要中规中矩；“堂上接武，堂下布武，室中不翔”，指的是在厅堂内走路时应小步幅向前，在室外行走可以迈开大步，在卧室内行行动作幅度不宜太大；“行不中道，不履阈”，指的是走路时要走在道路的一侧，不要占据道路的中间行走，进门时不要踩门槛；“行不由径”，指的是不抄小路、近道，提倡走大道、正道，显示出一个人的光明正大、正直磊落；“行守仪规”，强调的是遵守交通规则，体现出人与人之间的尊重与有序。

(四) 蹲姿

蹲姿是由站姿转变为双腿弯曲和身体重心下降的姿势，它是在特殊情况下所采取的一种暂时性的体态。在工作中，民航服务人员经常会有弯腰拾物的动作，因此蹲姿比较常用，应美观、大方、规范。

1. 民航服务人员常用的蹲姿

(1) 交叉式蹲姿。基本特征是下蹲时双腿交叉在一起。以右脚在前的交叉式蹲姿为例，在标准站姿的基础上，左脚向后撤一脚的距离，脚前掌着地，同时身体转向左前方 45° 方向；下蹲时右脚在前，左脚在后，右手轻轻抚裙，保持腰背直立，身体重心稳定；蹲下后双腿交叉，右脚全脚着地，左脚跟提起，两腿靠紧，臀部向下，双手叠放于裙边。左脚在前的交叉式蹲姿同右脚，唯方向相反。此种蹲姿适合于女性民航服务人员（图3-21）。

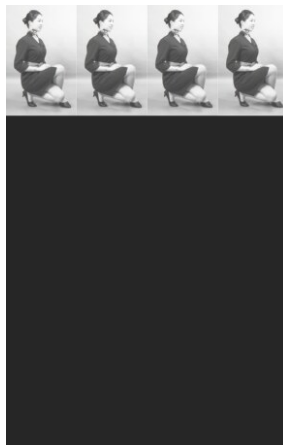


图3-21 交叉式蹲姿

(2) 高低式蹲姿。基本特征是下蹲时双膝一高一低。民航服务人员根据物品在身体两侧的位置选择体位。如果物品在身体的右侧，在标准站姿的基础上，左脚后撤一脚的距离，脚前掌着地；下蹲时右脚在前，左脚在后，右手抚裙，保持上体直立，身体重心稳定；蹲下后右脚全脚着地，右小腿垂直于地面，左脚跟提起，女性双腿靠

紧（男性双腿可略分开），呈右膝高左膝低的姿态，臀部向下，双手叠放于裙边。如果物品在身体的左侧，则反之。此种蹲姿男、女民航服务人员都适用（图 3-22）。

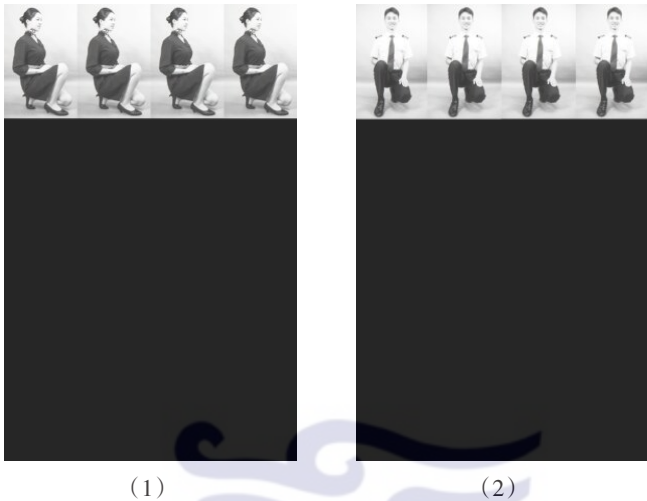


图 3-22 高低式蹲姿

2. 客舱内的蹲姿

客舱内，乘务员常常采用高低式蹲姿，拣左侧物品时左膝高、右膝低，拣右侧物品时右膝高、左膝低，女性客舱乘务员应注意双腿并拢，轻蹲轻起。



客舱内蹲姿
和服务手势

3. 注意事项

- (1) 下蹲时应与他人保持一定的距离。
- (2) 女性民航服务人员下蹲时应两腿紧靠，不可弯腰、低头、翘臀。
- (3) 避免面对他人下蹲、背对他人下蹲或双腿平行叉开下蹲的姿态。



充电站

蹲姿的辅助练习动作

下蹲是膝盖向下弯曲，头部到腰部的躯干始终保持笔直伸展的状态，身体重心上下起伏的一种运动。它可以促进新陈代谢，增强肌肉力量。通过下蹲练习，既可锻炼大腿内侧的内转肌，又能锻炼臀大肌。常用的辅助练习动作有开立半蹲和弓步蹲。

一、练习开立半蹲的动作要领

- (1) 两脚分开，与肩同宽，挺直腰背，两臂前平举，掌心相对。
- (2) 两腿屈膝下蹲至大小腿夹角约为 90° ，膝盖须保持与脚尖方向一致，保持 5 ~ 10 秒。
- (3) 起身还原，保持自然站立姿态。

二、练习弓步蹲的动作要领

(1) 自然站立，挺胸立腰，左脚蹬地，右腿向前迈出一大步，以全脚掌先着地，再屈膝下蹲；

(2) 右腿下蹲至大腿与地面平行，左腿屈膝在后，左脚跟提起，左膝下沉接近地面，保持3~5秒；

(3) 起身还原，收回右腿，保持自然站立姿态。



技能实训

某日，中国东方航空公司MU××××次航班将于16:05起飞飞往北京。乘务长小晨、乘务员小璐、安全员小源正在迎接旅客登机，飞机起飞后乘务员小璐在客舱内巡视旅客是否系好了安全带，这时她发现地面上靠近一名女旅客的座椅旁有一条丝巾……请以4人为一小组，轮流扮演不同的角色进行体态训练。

提示：

1. 在客舱门口，迎接旅客登机时，男、女乘务员应选择哪种站姿？
2. 在客舱内巡视时应采用哪一种步态？乘务员小璐在为旅客拣起丝巾时采用哪一种蹲姿更合适？
3. 乘务员或安全员在休息时，面对旅客应选用哪一种坐姿？如果巡视时和旅客相遇应采用哪一种步态？

请开动脑筋比一比，看哪一组还能设计出更多的场景来进行体态训练。



任务二 民航服务人员的体态语言

体态语言是以人的各种表情、动作、静态等表示特定含义的一种无声语言，它是从完全有意识到下意识的除语言之外的情感传递，是人际交往活动中辅助语言传情达意的重要方式之一。体态语言具有形象性，它以生动直观的形象告诉人们要表达的意思，体态语言还具有约定性，即被赋予了他人所能理解的意义。它使表达更充分、更富有感情色彩、更具有感染力。

一、手势

手势是民航服务工作中不可缺少的体态语言之一，是最富有表现力的一种体态语言。手势美是一种动态美，它既能表达一定的思想内容，又能表现一个人的高雅气质和风度。在工作中适当地运用正确的手势表达感情，能给人含蓄、彬彬有礼的感觉，并能产生意想不到的效果。手势的基本要求是自然大方、规范适度。使用手势应欲扬先抑、欲左先右、欲上先下，曲线柔和、速度适宜。

（一）规范手势的要领

五指伸直并拢，掌心向斜上方，腕关节伸直，掌心与小臂形成直线。做动作时，以肘关节为轴，大、小臂形成的夹角以 140° 左右为宜，动作应柔美流畅、稳妥自然，并配以眼神和表情。

（二）民航服务人员在工作中常用的手势

（1）横摆式。右手五指伸直并拢，从腹前抬起，至横膈膜处，以肘关节为轴轻缓地向右横摆到身体的右侧前方，左手下垂或背于身后，目视旅客，面带微笑，并将身体转向旅客。此种手势适用于引导或指引较近的距离（图 3-23）。

（2）直臂式。右手五指伸直并拢，右臂屈肘从体侧抬起接近肩部时停顿，用前臂指示要行进的方向，同时身体侧向旅客，眼睛兼顾所指方向和旅客，此种手势适用于指示行李架或指引较远的距离（图 3-24）。

（3）曲臂式。右手五指伸直并拢，从身体的右侧前方由下向上抬起至大臂离开身体 45° ，以肘关节为轴，手臂由体侧向体前摆动至手与身体相距 20 厘米。面向左侧，目视来宾。当服务人员一手拿物品或扶着门框、表示“请”“请小心”时一般采用此种手势（图 3-25）。

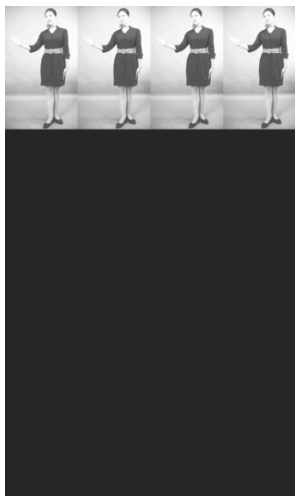


图 3-23 横摆式



图 3-24 直臂式

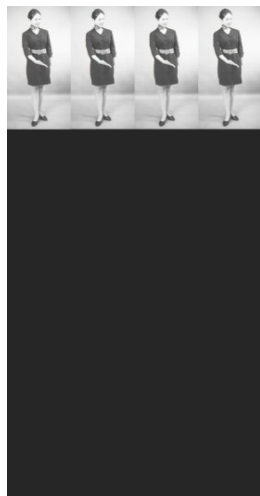


图 3-25 曲臂式

(4) 斜式。右手屈臂由体前抬起，以肘关节为轴，小臂由下向上摆动，使手臂向下成一斜线，微笑点头，示意来宾。请旅客入座时多采用此种手势（图 3-26）。

(5) 递接手势

双手四指并拢，放于物品底端，拇指放于物品两侧，身体略向前倾，面带微笑，目视旅客（图 3-27）。递送带有文字的物品时应将正面朝向旅客；递送剪刀或者尖锐物品时，应将尖锐的一端朝向自己；递送茶杯时，应左手托杯底，将杯把朝向旅客的右手边，双手递上。

(6) 展示手势

标准站姿，身体略向前倾，右臂稍弯曲，将物品置于小臂内，右手五指并拢托住物品，左手四指并拢放于物品背面，拇指放于物品正面。此种手势用于给旅客展示报纸、杂志等（图 3-28）。



图 3-26 斜式



图 3-27 递接手势

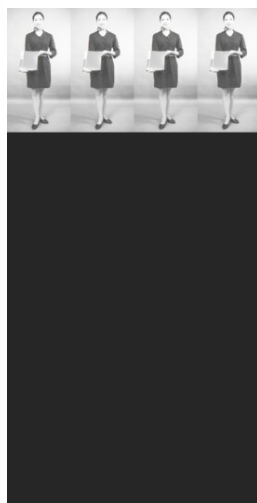


图 3-28 展示手势

（三）不规范手势及注意事项

- （1）应根据工作场合的不同控制好手势力度的大小、速度的快慢及时间的长短。
- （2）与人交流时手势不宜太多、动作不宜太大。
- （3）不可用手指指点方向或他人。



充电站

手 势

手势是指人在运用手臂时，所出现的具体动作与体位。一般情况下手势既有处于动态之中的，也有处于静态之中的。在长期的社会实践过程中，手势被赋予了种种特定的含义，具有丰富的表现力，加上指、腕、肘、肩关节的辅助作用，活动幅度大，具有高度的灵活性，手势便成了人类表情达意的有力手段，在体态语言中占有重要的地位。

中国常用的手势含义：“V”形手势表示胜利；“6”形手势表示好运和调侃；拳头相撞意为打招呼；举手击掌表示庆祝和祝贺；竖大拇指表示赞赏。

二、目光

眼睛被称为心灵的窗户，它的表现力是极强的，目光可以反映出一个人的生活经历、性格特点和心理状态。在与旅客的交流中目光的交流是最重要的，民航服务人员不仅要用目光表达自己的意愿和情感，还要注意观察旅客的目光，从而为其提供恰当的服务。因此在民航服务工作中合理、适当地运用目光来帮助表达情感，能促进民航服务人员与旅客之间进行最佳的交流与沟通。目光的基本要求是亲切、友善、坦然而有神。

（一）目光注视的部位

- （1）当问候旅客、表达诚意、向旅客祝贺和与旅客道别时，应注视旅客的双眼。
- （2）当与旅客交谈时，应注视着旅客的双眼和嘴之间的部位，目光不要聚集在一处，以散点柔视为宜，给人一种平等而轻松的感觉，营造出一种良好的气氛。
- （3）当距离旅客较远时，可以注视旅客的全身。
- （4）递送物品时应注视旅客的手部。

（二）目光训练的要点

- （1）要友善、温暖地注视别人。
- （2）目光集中，没有焦点，具有穿透性。

（三）服务时的目光

- （1）处于坐姿时，看到旅客应起身相迎并平视对方（图 3-29）。

(2) 与旅客交流时可看着对方的下巴，表示礼貌；仰视旅客，可以体现对旅客的重视和信任（图 3-30）。

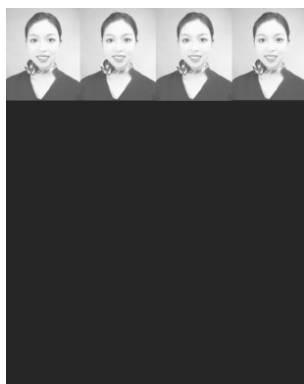
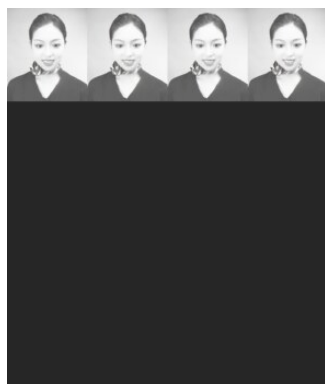
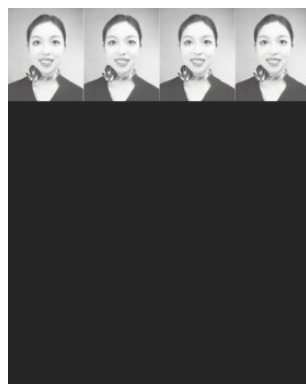


图 3-29 平视目光



(1)



(2)

图 3-30 与旅客交流的目光

（四）忌用的目光

- (1) 不要使用冷漠、傲慢、轻视的目光，忌左顾右盼、东张西望。
- (2) 不要上下、左右反复打量他人。
- (3) 不要躲躲闪闪、不敢正视或长时间注视他人。



充电站

目光灵活性练习法

1. 每天早、晚可练习眼球顺、逆时针旋转各 50 次。
2. 对着镜子，尝试用眼睛表达不同的情感。
3. 定眼练习法。双眼正视前方目标上的标志，目光集中注视一定时间后闭眼休息，再睁开眼，盯住目标反复练习。
4. 转眼练习法。眼球在眼眶里上、下、左、右转动，包括定向转、慢转、快转、左转、右转等。

三、微笑



案例

用微笑化解矛盾

航班上，一位旅客在表情严肃地看报纸，乘务员小刘送饮品到他面前时，有礼貌

地说：“先生，您喝点什么？”该旅客没有回答，小刘以为旅客没有听到，于是又问道：“先生，您需要什么饮品？”此次，小刘加大了声音。该旅客突然说：“喊什么呀？没有看到我在看报纸吗？你们乘务员怎么都是这样的素质！”小刘觉得相当尴尬，不知道这位旅客为何会有这种态度。为了不激化矛盾，小刘在为其他旅客服务完毕后，专门来到这位旅客面前致歉，看到小刘友善的态度和甜美的微笑，这位旅客说出了心里话：“这件事本来与你无关，我刚才登机的时候，看到门口的乘务员面无表情、无精打采地站在那里，我很不高兴，所以刚才对你态度不好，这是我的不对，请谅解！”事情澄清了，小刘告诉旅客，一定会把他的意见反馈给乘务长，并再次向这位旅客道歉。一番交谈后，旅客郁闷的心情终于得到了缓解，脸上也露出了笑容。

所以，微笑不仅代表着乘务员的服务水平，甚至能影响旅客的情绪。

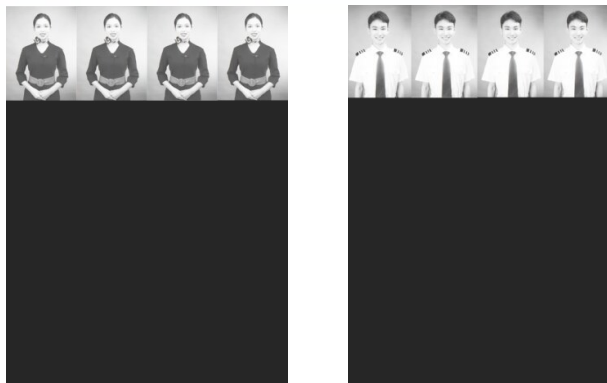
微笑是眼、眉、嘴和颜面的动作集合，是面部表情的总体表现，是内心情感的外在表现，它最能表现出人的真情实意。微笑不仅在外观上给人美的感受，而且能够带给人们愉快的信息和友善的情感，使人产生良好的心境。微笑是乐观向上、充满信心、对自己的魅力和能力积极肯定的体现。微笑也是民航服务人员最基本的礼仪要求和职业素养，在工作中应处处体现微笑服务，做到“笑迎宾客”。微笑的基本要求是热情、友好、富有亲和力。

（一）微笑的标准

- （1）嘴唇。上下唇应以脸部中间线为基准对称。
- （2）牙齿。大部分上牙齿外露，以露出 6～8 颗为宜，下牙齿最好隐藏在唇内。
- （3）牙龈。尽量少露，如果露出，应在 2 毫米以内。

（二）微笑的要领

放松面部肌肉，嘴角微微向上翘起，将唇的两侧略向上提，使嘴唇呈弧形，两眼略微睁大，眉头自然舒展，眉毛微向上扬起，轻轻一笑（图 3-31）。



(1) (2)

图 3-31 标准微笑

（三）微笑的时机

从距离旅客 3 米远处开始微笑并保持 10 秒左右，笑肌打开，以露出八颗牙齿为宜，同

时眼睛也要有笑意，在为旅客服务过程中微笑应时常伴随。

（四）微笑的注意事项

- （1）微笑是面部各部位的综合运动，口、眼、鼻、眉等器官应相互结合。
- （2）微笑不应缺乏诚意，要做到表里如一、发自内心。
- （3）不要刚露出笑容便立即收起。



迎客服务
站姿、表
情和眼神



充电站

自然微笑训练法

（1）端坐镜前，以轻松愉快的心情，静心3秒钟，双唇打开，嘴角微微上翘，面部肌肉舒展开来；同时注意配合眼神，达到眉目舒展的微笑，可播放背景音乐。

（2）含箸法，选用一根洁净、光滑的圆柱形筷子（不宜用一次性的简易木筷，以防划破嘴唇），横放在嘴中，用牙轻轻咬住（含住），观察微笑状态。

四、搀扶

民航服务人员在实际工作中，会遇到不同年龄、不同状况或行动不便的旅客，在征得旅客允许的情况下，民航服务人员应及时、到位地进行搀扶，避免旅客发生意外。

（一）搀扶的对象

一般情况下，需要搀扶的人往往是行动不太方便的老人、身体不适的病人。

（二）搀扶的要领

（1）站在旅客的右侧，用右手轻轻托住旅客的右手或右臂，左手扶在旅客的左侧腋下或腰部，慢步前行（图 3-32）。

（2）若旅客表示能够自己行动，则民航服务人员仅需根据行进路面的情况，用靠近旅客身体一侧的手臂轻轻扶助旅客的小臂即可。

（三）民航服务人员在工作中的搀扶

（1）上楼梯或扶梯时应搀扶着旅客，让其先上一步，自己再随后跟上，以免旅客向后跌倒（图 3-33）。

（2）下楼梯或扶梯时应搀扶着旅客，自己侧身先下一步，再让旅客慢行下楼，以免旅客身体前倾（图 3-34）。

（3）拐弯时应搀扶在旅客的外侧，以方便旅客，尽量让旅客少走走路。



图 3-32 搀扶

(4) 如果旅客不需要搀扶，民航服务人员可以跟随其身后观察情况，以免旅客突然出现意外。

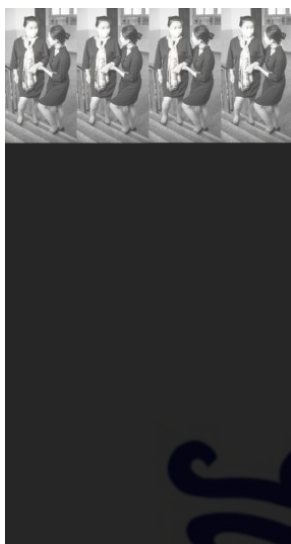


图 3-33 上楼梯时的搀扶

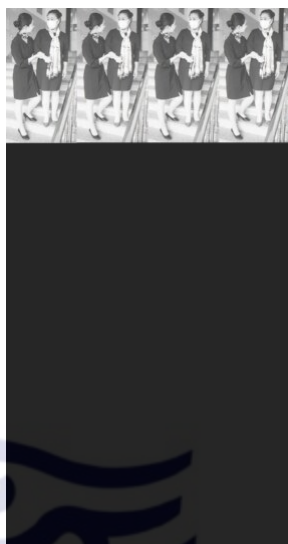


图 3-34 下楼梯时的搀扶

(四) 搀扶的注意事项

- (1) 搀扶前应征求旅客的意见。
- (2) 搀扶的动作宜轻，搀扶的部位应准确。
- (3) 搀扶时可以与旅客进行交流，以缓解旅客紧张、焦虑、烦躁的心情。



技能实训

某日，中国厦门航空公司MF××××次航班将于11:20起飞，由厦门飞往青岛，乘务长小晨和乘务员小璐、小静正在客舱门口迎接旅客登机。旅客主要有商务旅客、旅行社旅客和从台湾返回大陆探亲的旅客等，其中有几位已是年过七旬、行动有些蹒跚的老人了……

请以6人为一小组，轮流扮演不同的角色进行手势、微笑、眼神、搀扶等体态语言的训练。

提示：

(1) 在客舱门口，乘务员迎接旅客时的表情、眼神应如何把握？应采用哪一种手势？乘务员对走路蹒跚的老人应如何搀扶？

(2) 如果为旅客引领，应采用哪一种手势？请旅客入座时，应采用哪一种手势？如果老人不需要乘务员的搀扶又该如何做呢？

请认真思考，比一比哪一组还能设计出更多的场景来进行仪态语言训练。



综合实训

1. 学校将进行“展专业风采、树职业自信、促技能成长”航空服务专业展示周的启动仪式，活动将邀请相关领导出席，届时需要有6位同学承担礼仪和引导任务。请以6人为一小组，根据启动仪式的具体要求设计出训练场景。

提示：选择运用正确的站姿角度、表情和目光，准确的引领手势和优雅的步态等。

2. 安排航空服务专业的班级进行礼仪周活动，每天早上，按照仪态礼仪的要求，对入校师生进行礼貌迎候。

提示：应选择运用正确的站位姿势和角度，恰当的微笑、表情和眼神；结合一般行为礼仪，对全体师生进行迎宾问候。



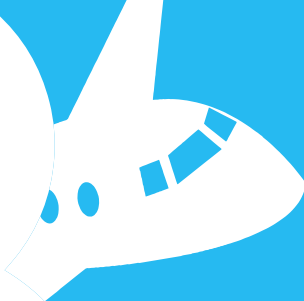
项目三测试题



HEP



HEP



项目四

民航服务人员的言谈礼仪



学习目标

1. 了解和积累言谈礼仪知识，理解语言表达在工作中的重要性。
2. 理解和把握交谈的要求及原则，明确其在实际工作中的作用。
3. 能正确判断语境，运用语言沟通技巧解决实际工作中的问题。
4. 理解民航服务中播音的基本内容、要求及重要性，根据不同的工作要求，熟练应用播音用语。
5. 提升服务意识，通过言谈礼仪传递专业的工作态度和“服务至上”的服务理念。

礼仪警句

鹦鹉能言，不离飞鸟；猩猩能言，不离禽兽。今人而无礼，虽能言，不亦禽兽之心乎？

——《礼记》

修身践言，谓之善行。行修言道，礼之质也。

——《礼记》

项目导入

真诚服务化解旅客心头不悦

一次上海至广州的航班上，头等舱客满，其中有5名重要旅客，乘务组不敢掉以轻心。坐在2排D座的是一位外籍旅客，入座后对乘务员很友善，还会对乘务员做鬼脸儿、开玩笑。起飞后这名外籍旅客一直在睡觉，乘务员忙着为重要旅客一行和其他旅客提供餐饮服务。然而两小时后，这名外籍旅客忽然怒气冲冲地走到前服务台，对乘务员大发雷霆：“在两个小时的空中旅行时间里，你们竟然不为我提供任何服务，甚至连一杯水都没有！”说完就返回座位了。旅客突如其来的愤怒使乘务员们很吃惊。头等舱乘务员很委屈地说：“乘务长，他一直在睡觉，我不便打扰他呀！”说完立即端了杯水送过去，却被这位旅客拒绝；接着她又送去一盘点心，旅客仍然不予理睬。乘务长眼看着飞机将进入下降阶段，不能让旅客带着怒气下飞机。于是灵机一动和头等舱乘务员用水果制作了一个委屈表情造型的水果盘。乘务员将其端到旅客的面前，慢慢蹲下来轻声说道：“先生，我非常难过！”旅客看到委屈表情造型的水果盘很意外。“其实在航班中我们一直都有关注您，起飞后，您就睡觉了，我们为您盖上了毛毯，关闭了通风孔，后来我发现您把毛毯拿开了，继续在闭目休息。”旅客情绪开始缓和，微笑着说道：“是的！你们如此真诚，我误解你们了，或许你们也很难意识到我到底是睡着了还是闭目休息，我为我的粗鲁向你们道歉，请原谅！”说完他把那片表示难过的西红柿片旋转180°，果盘中的委屈表情立即变成了一个开心的笑脸。

评析：言谈礼仪是民航服务人员必须具备的职业素养之一。真诚服务，以礼相待，是处理投诉危机的基本要素。

语言是一门艺术，是建立良好人际关系的重要途径，是连接人与人之间思想感情的桥梁，是增进友谊、加强团结的一种动力。亲切、优美、周到的语言服务，不但能够帮助旅客顺利完成旅途，也体现了航空公司的服务与形象。

任务一 民航服务用语的基本要求

民航服务语言，是指在民航服务过程中，民航服务人员借助一定的词汇、语调表达思想、感情、意愿，与旅客进行交往的一种比较广泛的，并能反映一定文明程度而又比较灵活的口头语言。民航服务语言是典型的职业用语，它的语言主体由职业词汇构成，一般情况下包括客舱内服务用语、地面服务用语和日常交际用语，主要目的是介绍飞机结构、航空概况、航空地理、旅游景点，进行空中服务和处理各种问题等。

民航服务语言是旅客对民航服务质量评价的重要依据之一。在服务过程中，语言恰当、得体、清晰、纯正、悦耳，就会使旅客有柔和、愉快、亲切之感，对服务工作产生良好的反应；反之，服务语言“不中听”、生硬、唐突、刺耳，会让旅客难以接受。强烈的语言刺激，甚至会引起旅客的投诉，从而严重影响航空公司的信誉。

一、民航服务中语言表达的基本要求

民航服务人员的语言表达，必须符合民航服务业的具体要求和特定的规范。

（一）说话时要使用尊称，说话方式要委婉、热情，注意与举止表情相配合

民航服务人员对旅客讲话不应太生硬直接，要显示出应有的友好与热情；应当使用“您”“请”等礼貌敬语，如“您请坐”“请您稍等一下”“您还需要点什么”。如果无法满足旅客的某些要求，应当用“对不起”等话语表示歉意。

与旅客讲话时，民航服务人员还要与相应的举止表情相配合。因为仅仅靠语言无法充分展现民航服务人员的良好修养，也难以达到礼貌服务的标准。

人如果只谈话而无表情或动作时，会呈现出一种命令式的语气，令听者不悦。民航服务人员在为旅客服务时，应尽量让自己在说话时配以适当的表情和动作，并保持一致性。如客舱乘务员在说“您好！请坐”时，配以微笑和得体的手势，既体现了周到的服务，又使旅客感到备受尊敬。

（二）服务语言要简练、流畅，语意要表达清楚、完整

因为民航服务工作的特点和时间的限制，民航服务用语要简单明了，不啰唆冗长，不模棱两可，使人能一听就懂。语言表达要符合规范，语义表达要准确，在询问和应答时都要做到话语通顺、流畅。

（三）谈吐要文雅，语调要亲切、平和

民航服务人员与旅客交谈时，应彬彬有礼，温文尔雅，不粗俗。话语应富有感情，语调平和、甜润，音量适中，语速不快不慢，平和中正，要使人感到热情。



充电站

有效锻炼口才的小妙招（一）——“敢于说”

“敢于说”就是能在公众面前勇敢、大方地说话。这是练好口才的前提。有些人在公众面前不敢说话，主要原因有两个：一是对自己说话的能力认识不足，二是怕说错了被人嘲笑。这两个原因属于心理素质方面的问题，要想练好口才，必须调整好自己的心理素质。要正确认识自己，别人能说，自己也能说，别人会说，只要努力锻炼自己也能学会说，而且可以比别人说得更好。在锻炼口才的过程中，不要怕说错，只有经过一次次的“错”，才能把话说得更好。所以，练好口才，必须经过这一过程，必须克服“怕”的心理，要有信心，大胆地在公共场合说话。

二、民航服务中语言表达的基本技巧

为了给旅客提供更好的服务，民航服务人员必须努力学习并掌握民航服务语言的运用技巧，不断提高自己的语言表达能力。

（一）迎候旅客时的语言技巧

1. 问候要积极主动热情

古人说：“感人心者，莫先乎情”，这种“情”是民航服务人员的真情实感，只有付出自己的真情，才能换来对方的感情共鸣。在民航服务中，迎客是最基本、最重要的环节，旅客对于服务质量的判断主要来自对民航服务人员的第一印象，一句简单的问候就可能在稍后的服务中起到良好的作用。问候不一定要长篇大论，简单的致意或三言两语就可以表达意思。有时由于前面的旅客安放行李以致过道拥挤，飞机门口就会有长时间站立等待的旅客，这时就需要一些寒暄来化解，如“今天的阳光真好，听说气温正在缓慢回升”。有时也可以主动向旅客通报一下目的地的气温，这也是他们比较关心的内容。对于一些很熟的旅客，在简单的问候之后可以加上“很高兴又见到您了”这样的寒暄。

民航服务人员问候旅客，一定要面带微笑，表情自然放松，切忌毫无表情或应付式地问候，否则还不如仅向旅客微笑一下。

2. 问候要声音清晰、洪亮且柔和

民航服务人员问候旅客时，要声音洪亮，确保旅客能够听得见。特别是在午后、傍晚等旅客容易疲倦的时刻，大声地问候会使旅客感到振奋，也会给旅客留下鲜明突出的印象，有利于服务气氛的营造。

民航服务人员问候旅客时，要语言清晰。无论是中文问候还是外文问候，力求发音准确，吐词清晰，确保旅客能够听得清。不要含混不清、羞羞答答，也不要语速太快，更不要应付了事，否则，就达不到问候的目的了。

民航服务人员问候旅客时，还要语气柔和，确保旅客听得舒服。语气生硬，便失去了热情、友好、和善的感觉，不仅使问候成了多余，甚至起到相反的效果。

为了达到这些要求，民航服务人员可在平常多鼓励自己主动问候他人，培养职业能力，同时观察别人的反应，调整自己的问候能力。

3. 问候时要辅以正确的姿势

问候时要注视旅客的眼睛。如果问候时注视旅客眼睛以上部位，则显得傲慢；注视旅客眼睛以下部位，则显得过于羞涩，很不得体；如果视线在旅客脸部左右摇摆，则显得很没礼貌。正确的姿势是微笑着注视旅客的眼睛，坦诚、自信、明快地与旅客打招呼，欢迎旅客的到来。民航服务人员问候旅客时可以不握手，而将双手自然交叉于身前，最佳姿势是一度鞠躬（上身倾斜角度约为 15° ）。

（二）服务中语言交流要有针对性，视旅客情况区别对待

民航服务人员要善于察言观色，有较强的聆听能力，能迅速判断旅客的情况、心理和服务需要，尽量站在旅客的立场说话办事，力求听懂旅客的话外之音或欲言又止之处。

由于旅客来自五湖四海，从外表看，有性别、年龄、民族、国籍、健康或生病、残疾等的不同；从身份看，有贵宾、官员、企业家、文艺人士、军人、宗教人士等的不同；从出行目的看，有公务、旅游、求学、探亲等的不同，所以绝不可以使用千篇一律的语言。例如对行李过多的旅客，可以说：“欢迎您，我来帮您吧”；对匆匆赶来的旅客，可以说：“您好，请不要着急，飞机还要等一会儿才起飞”；对生病的旅客则可以说：“不要担心，我们会尽力照顾您的”；对长辈，可以问候“伯伯（母）好！”“阿姨好！”这些问候都是比较得体的。相反，如果对一名悲伤的旅客说“您好，祝您旅途愉快”，对一名外籍旅客说“您吃了吗”等，则会引起不必要的误会，因而不合适的表达。



旅客为何迟迟不下飞机

航班经停长沙时，一对夫妇带着两个小孩儿，因为孩子睡着了，夫妻俩忙着照顾而迟迟下不了飞机。当时客舱乘务员小王心里很着急，眼看航班就要延误了，于是她上前对旅客说：“请你们尽快下飞机。”这时，旅客脸上流露出一不满的神情，匆匆下了飞机。小王此时意识到自己语气不好，但弥补已经来不及了，事后小王为此心里难受了好长一段时间。

分析：小王应从旅客的角度出发，体会他们的爱子之心。希望旅客抓紧时间下飞机，为什么不去帮一把呢？比如帮忙收拾东西、提拿行李等，一定会产生截然不同的效果。

处理类似的问题应注意以下几点：主动上前，询问旅客需要帮忙做什么，如提行李、收拾东西等；认识到旅客到达后都会想早点下飞机，如果耽误了，一定有什么原因，客舱乘务员应主动帮他们解决面临的困难，尽可能提供及时的服务，而不是指责、命令旅客。

（三）用委婉的语气表达否定的意思

在民航服务中，回答旅客提出的问题或需要说服旅客时，例如，解释民航规章制度、纠正旅客不文明行为，都需要沟通。回答旅客的提问时，不能语言生硬，要用婉转的道理和有涵养的语言回答旅客，避免因直言快语引起失敬或失和。解释民航规章的出发点是为旅客服务，而不是用民航规章来约束旅客。因此反驳的话不要说得太直接，出言要礼貌周全，要使旅客礼中知理、心悦诚服。

因工作需要或条件限制而需要拒绝旅客时，如果直接使用否定词句会显得十分生硬，让旅客的心情不愉快。因此，即使在需要对旅客说“不”的时候，也要尽量用委婉的表达方式。例如：“对不起，能否关掉空调，这位旅客有点发烧。”

在服务用语中要注意，同样是“请”，但在不同的语境中的语义却略有区别。敬语中的“请”着重向对方表示尊重和敬意，请求语中的“请”却侧重于有求于人。

（四）尽量避免使用专业用语

无论话是讲给谁听，都要力求易懂。不同的行业都有不同的专业用语。各行各业的人哪怕是无意之中说出的专业用语，对门外汉来说就可能全然不知。这一点应引起民航服务人员注意。

（五）善于控制自己的情绪和言行

民航服务人员在工作中要注意控制自己的情绪，以平稳的心态为旅客服务。确实有个别旅客素质不高、不注意卫生、习惯不好，甚至表现张扬或提出过分要求，也可能故意刁

难服务人员，但民航服务人员仍要按服务规范一视同仁，否则会激化矛盾，影响服务效果。

民航服务人员不应把自己的情绪带入工作，即便自己因某种原因心情不好，也要在进入工作状态前进行调整，以此为理由怠慢旅客是不允许的。



充电站

讲话需要沟通技巧 遇到急事慢慢说

人是社会性的群体动物，因此，人与人之间的交往就显得尤为重要，在交往中或多或少都面临着一些烦恼与困惑，这些因人际关系产生的烦恼，使不少人在心理健康方面承受着一定压力，会感到压抑与无助。此时在沟通方面，语言就是一大功臣，通过说话及说话的技巧，可以很快提升自身的魅力，解决人际交往的困难。

1. 急事，慢慢地说

遇到急事，如果能沉下心思考，然后不急不躁地把事情说清楚，会给听者留下稳重、不冲动的印象，从而增加他人对讲话者的信任度。

2. 小事，幽默地说

一些善意的提醒，用句玩笑话讲出来，就不会让听者感觉生硬，他们不但会欣然接受讲话者的提醒，还会增强彼此的亲密感。

3. 没把握的事，谨慎地说

对那些自己没有把握的事情，如果你不说，别人会觉得你虚伪；如果你能措辞严谨地说出来，会让人感到你是个值得信赖的人。

4. 没发生的事，不要胡说

如果你从来不随便臆测或胡说没有的事，会让人觉得你为人成熟、有修养，是个做事认真、有责任感的人。

5. 做不到的事，别随便说

俗话说：“没有金刚钻，别揽瓷器活。”不轻易承诺自己做不到的事，会让听者觉得你是一个“言必信，行必果”的人，从而更愿意相信你。可一旦承诺了却做不到，会让听者更加伤心失望，从而失去对方的信任。

生活中离不开语言，语言运用得当将是一把利器，良好的沟通，是通过语言进行的，因此，平常与人交往时，细心地留意一下这些沟通的小技巧，运用沟通小技巧，让你在工作生活中轻松与人交流，减少阻碍，保持心理健康。

当然，对旅客的失礼行为也不能一味迁就，可视其行为失礼的程度而进行规劝、制止或交空中安全员处理。

（六）用幽默化解矛盾

民航服务工作是与人打交道的过程，民航服务人员要不断总结、积累经验，掌握较好

的沟通技巧和灵活多变的处事方法，使旅客感受到民航服务人员是在用心服务，真心地为旅客着想，诚心地为旅客办事，即使是执行各项安全规定也是为了保证旅客及飞行安全而必须做的，并非有意刁难旅客，而幽默不失为一种良好的沟通方法。



有效锻炼口才的小妙招（二）——“有的说”

“有的说”就是说话时有丰富的材料、内容，这是练好口才的基础。如果自己敢于说，但心里空，没什么可说，也是练不出来的。要想有丰富的说话内容，唯一的办法就是“学习”。要深入生活，多接触人，向社会搜集尽量多的生动素材，还要多读书，丰富自己的头脑。自己的知识储备多了，与别人交谈就“有的说”了，甚至你所说的内容别人都不知道，那就只能听你说了。

三、民航服务中语言表达礼仪的注意事项

俗话说：“礼多人不怪。”民航服务人员在为旅客服务的过程中，要注意礼仪的细节，避免产生不必要的误解和麻烦。

在与旅客对话时，民航服务人员应注意以下事项。

(1) 与旅客对话时，民航服务人员必须面向旅客，笑容可掬。要垂手恭立，保持适当距离（一般以1米左右为宜），不要倚靠其他物品。说话时不要东张西望，最好看着对方的鼻子与双眼之间的部位，既使人感到受重视，又不给人压迫感。谈话时，不要完全正面对着旅客站立，以免互相遮蔽视线，或因上下打量而给旅客一种压抑感。

(2) 与旅客对话时，民航服务人员的音量要适度，不要大声喧哗，也不要凑到旅客身边小声嘀咕。

(3) 如需手势辅助，必须注意规范和适度，动作幅度不宜太大，更不要用手指人。应掌心向上，以肘关节为支点在小范围内活动，不要握紧拳头或用手指对旅客指指点点。

(4) 与旅客谈话时，不议论时政，不随便谈论宗教问题或其他社会敏感话题。

(5) 谈话时如遇急事需要离开或处理，应向对方打招呼，表示歉意。要进退有序，可先后退一步，然后再转身离开，不要扭头就走，以显示对旅客的尊重。

(6) 称赞对方不要过分，谦虚也要适度。

(7) 如果与旅客有不同意见，不要固执己见，藐视旅客，而要保持协商的口吻与其沟通。

(8) 当旅客在谈话时，不要旁听，更不要随便插嘴。如果有事要与其中某位旅客谈话，

应等别人把话讲完，不要轻易打断别人的谈话。有时民航服务人员因为自己有事而想早点结束谈话，但旅客谈兴正浓，这时不要无礼地打断旅客的谈话，而要抓住旅客谈话的空隙，立即接过话茬，表示这个问题留待以后再谈，然后起身告辞，自然地结束谈话。

(9) 如果要和旅客谈话，应先打招呼。如恰好旅客正与别人谈话时，不要凑上去旁听。如果有急事需要立即与旅客谈话，应趋前说一声：“对不起，打扰一下可以吗？我有急事要告知这位先生。”如果旅客点头答应，应表示感谢。

如不想让别人知道谈话内容，可到一边去谈，不要靠近旅客耳朵窃窃私语，更不能一边对某位旅客私语，一边还不时用眼睛张望其他旅客。

(10) 与旅客谈话时要注意自己的职业形象，不要忘乎所以，与旅客拉拉扯扯，拍肩捶胸。谈话内容不要涉及个人隐私，即使谈论工作，也要掌握分寸，不要无休止地一味恭维旅客或非让旅客提意见不可。



充电站

有效锻炼口才的小妙招（三）——“善于说”

“善于说”就是能把话说得更简练、更生动、更幽默，使人爱听，让人信服。这是练好口才的关键。要想练就“善于说”，除了需学习“心理学”“逻辑学”“辩证法”及“语法修辞”等必备的理论知识外，还要学习一些说话、论辩的技法，古代有许多这方面的实例，如晏子使楚折服了楚王；触龙说赵太后挽救了国家危亡；墨子止楚攻宋伸张了正义；诸葛亮舌战群儒促成了联吴抗曹。他们之所以取得成功，有一条重要原因就是他们运用了各具特色的论辩技法。如果民航服务人员学会了这些技法，就可以使自己的口才“如虎添翼”。论辩技法一般有例证法、引证法、对比法、比喻法、演绎法、归谬法、以矛盾攻矛盾法等。如果掌握了这些方法，并在不同场合灵活运用，会有助于服务工作的顺利进行。总之，按照敢于说、有的说、善于说这三个步骤进行持之以恒的训练，拥有一副“好口才”就指日可待了。



技能实训

1. 飞机因天气原因推迟起飞时间，旅客非常地烦躁，并且不断地询问什么时候可以起飞。如果你是值机员该如何来解决？请以3～4人为一小组，分别扮演值机员、旅客、点评员。理智型、有分寸的旅客应如何对待？脾气暴躁的旅客应如何对待？有急事的旅客应如何对待？请设计不同的工作场景进行模拟训练。

提示：注意对客服务用语的选用；综合运用一般行为礼仪和仪态礼仪进行对客服务。

2. 航班飞行过程中，你发现有一个旅客在卫生间里不出来，影响了其他旅客的使用，你该如何用语言来沟通解决？请以2～3人为一小组，进行模拟训练并点评。

提示：注意对客服服务的语气、态度；综合运用一般行为礼仪和仪态礼仪进行对客服务。

3. 一般客舱最后一排的座位是不能调节的，一位旅客坐在最后一排，飞机平飞后，前排的旅客把座位调下来，影响到这位旅客的空间，该旅客要求前排旅客把位置调到正常，遭到拒绝后让客舱乘务员过来协调一下。如果你是客舱乘务员，你该怎么办？请以2～3人为一小组，进行模拟训练并点评。

提示：巡视客舱，如果有空座位，该如何处理？如果客满，该如何处理？结合一般行为礼仪和仪态礼仪进行对客服务。

4. 当客舱乘务员为大家解说逃生方法时，因为有的旅客已经非常了解，就视若无睹地与旁人大声喧哗，结果造成其他人无法听清楚客舱乘务员的解说。如果你是客舱乘务员，你该怎么办？请以3～4人为一小组，进行模拟训练并点评。

提示：注意对客服务态度、语气；结合一般行为礼仪和仪态礼仪进行对客服务。



任务二 民航服务人员的礼貌用语



案例

一句巧妙的回答

一次，由于飞机维修，一个航班晚点了。一名旅客在登机前询问地面值机员航班是否晚点了，值机员说：“先生，非常抱歉，航班晚点30分钟，让您久等了。”这位旅客随即又问值机员：“你们准备怎么赔偿？”值机员微笑着告诉旅客：“先生，我们会用最真诚、最周到的服务作为给您的补偿，您看可以吗？”

分析：假如值机员按照规定说“延误4小时内不赔偿”或“这件事我做不了主，由领导处理”都可能将矛盾激化。无疑，这名值机员的巧妙回答使矛盾得以化解。

对于以语言表达为主要服务方式的民航服务人员来说，加强与旅客之间的语言交流是十分必要的，它事关民航服务工作的服务质量、服务态度两大问题，因此，认真学习并掌握礼貌用语和禁忌语等服务用语是提高服务质量的关键。

一、称谓语

称谓语有先生、夫人、太太、女士、大姐、阿姨、同志、师傅、老师、大哥等。这类语言的处理，有下列要求。

- (1) 恰如其分。
- (2) 清楚、亲切。
- (3) 在不确定的情况下，对男性一般称先生，对年轻女性称女士。
- (4) 灵活变通。

二、征询语

征询语是征求意见或询问时的用语。例如，“女士，您有什么吩咐吗？”征询语常常也是服务的一个重要程序，征询语运用不当，会使旅客感到不愉快。使用征询语时要注意以下两点。

(1) 注意旅客的形体语言。例如，当旅客东张西望的时候、从座位上站起来的时候、招手的时候，都是在用自己的形体语言表示他有想法或者有要求了。这时民航服务人员应该立即走过去说：“先生/女士，请问我能帮助您做点什么吗？”“先生/女士，您有什么吩咐？”

(2) 用协商的口吻。经常将“这样可不可以？”“您还满意吗？”之类的征询语加在句末，会显得更加谦恭，服务工作也更容易得到旅客的支持。



服务礼仪中的“二金”法则

“二金”法则指礼仪的“黄金法则”和“白金法则”，它们看似简单平常，却是毕业生进入职场后在人际交往中普遍适用的两大法则。

“黄金法则”即你想人家怎样待你，你就要怎样待人。这和孔子所说的“己所不欲，勿施于人”有异曲同工之妙。“黄金法则”几乎成了人类社会普遍遵循的处事原则。

遵循“黄金法则”，意味着能够设身处地为他人着想，能够主动地换位思考，在给对方足够尊重的同时，也能赢得对方的尊重。恪守“黄金法则”，会给对方留下完美的第一印象。

“白金法则”是美国学者亚历山大·德拉和奥康纳共同研究的成果。“白金法则”的精髓就在于“别人希望你怎样对待他们，你就怎样对待他们”，也就是以对方为中心，从对方的需求出发，调整自己的行为。

根据“白金法则”，以对方认为最好的方式去对待他们，就要多花时间去研究分析交往的对象，以满足对方的需要为立足点，这样就能获得对方的认同和信赖。恪守“白金法则”，会让对方感觉轻松和自在，从而拉近双方的距离。

总而言之，“黄金法则”是要用自己喜欢被对待的方式去对待别人，“白金法则”是要用别人喜欢被对待的方式对待别人，两者相辅相成，共同启示我们：礼仪以及服务礼仪就是要尊重人，真心待人，坦诚待人。

三、拒绝语

例如，“您好，您的想法我们理解，但恐怕这样会违反规定，给旅行安全带来影响，感谢您的合作。”使用拒绝语时有下列要求。

- (1) 一般应该先肯定，后否定。
- (2) 客气委婉，不简单拒绝。

四、指示语

例如，“先生，请一直往前走！”“先生，请随我来！”使用指示语时有下列要求。

(1) 避免命令式。命令式的语言，会让旅客感到很尴尬，不高兴，甚至会引发与服务人员的争吵。如果这样说：“先生您有什么事让我来帮您，请您在座位上稍坐，我马上就来好吗？”可能效果就会好得多。民航服务人员的语气要有磁性，眼光要柔和。

(2) 应该配合手势。有些服务人员在碰到旅客询问地址时，仅用简单的语言回答，甚至只是挥挥手、努努嘴，这是很不礼貌的。正确的做法是运用明确和礼貌的指示语，并辅以远端手势、近端手势或者下端手势，在可能的情况下，还要主动地走在前面为旅客带路。

五、道歉安慰语

民航服务人员每天接待的旅客不仅数量多，而且差别大。旅客来自四面八方，有着不同的职业、生活环境、经济条件、教育背景、风俗习惯和饮食口味，因而对服务的需求千差万别。即使十分注意和小心，也难免碰到各种无法预料的突发事件。面对各种突发事件导致的旅客不满及各种需求，民航服务人员要始终做到尊重旅客，遇辱不怒、沉着大度，以妙语应粗俗，以文雅对无礼，论理处事有理有节，矛盾自然会得到化解，同时也会赢得旅客对航空公司的理解与信任。

例如，“很抱歉，航班由于天气原因延误了，我们会及时为您提供最新消息。”“对不起，您需要的饮料供应完了，但您可以考虑品尝一下×××饮料，这种饮料味道也不错。”



案例

延误的航班

有一次，因为雷雨天气，航班延误了。一位旅客指着客舱乘务员大声斥责道：“我的急事被你们的飞机延误了，接下来的航班我也赶不上了，这个损失谁来负责？我要索赔！我要告你们！你们说不飞就不飞，太不尊重旅客了！如果没有急事谁会坐飞机？不就是图快吗？连这个都做不到，你们还能干什么？”

听着那位旅客发的牢骚，客舱乘务员微微倾身，保持良好的与旅客交流的45°角，耐心地聆听，并不急于插话。待旅客情绪平静下来后，客舱乘务员做了诚恳的道歉：“先生，对此我表示十分的抱歉，飞机不能按时起飞给您造成了很多不便。但我们和您一样把安全放在了首位，现在航路上有雷雨，暂时不能起飞。一旦天气有所好转，我们会积极与机长联系，一有消息我会马上通知您。我和您的心情其实是一样的，非常希望能够尽快起飞。”

这位旅客的脸色有所缓和，情绪也不再那么激动，他有点无奈地说：“我只希望能够早些起飞。”然后就闭上了眼睛，不愿多说一句话了。

大概半个小时后，飞机还是无法正常起飞，客舱乘务员将这个情况及时地告诉这位旅客：“先生，飞机暂时还不能起飞，但机长正在联络，也许很快就有消息。今天很多航班都延误了，也许您的下一班机也会延误。一会儿，飞机一落地，我就来接您，您第一个下飞机，我陪您一起去办手续，好吗？”这番话让旅客觉得自己无法再抱怨了，于是，他说：“好的，谢谢您！”并且微笑了一下。

在实际服务工作中，民航服务人员不可能预见到每一种意外状况，所以，要善于处理因各种原因而导致的旅客抱怨，要根据具体情况灵活运用语言向旅客致歉并安慰旅客。不要与旅客争论、辩解，认真聆听旅客的不满，从同情和理解的角度出发，坦诚相待，不急不恼，不说过头话，要减轻旅客的不满情绪，有效避免产生矛盾或化解矛盾，从而对航空公司产生信任和感激之情。



不正常航班服务口诀

航班迟，心焦急，莫将双眉中间挤；询原因，问时间，信息沟通当迅即；
先广播，讲事由，真诚致歉把怒息；发报纸，放录像，分散注意是妙计；
时间长，没关系，送水送餐降火气；老年人，小朋友，特殊旅客要熟悉；
勤巡视，多留意，安全监控要警惕；旅客疑，巧应答，耐心解释不要急；
客有难，尽全力，切莫满口承诺其；遇抱怨，多倾听，微笑理解要切记。

六、答谢语

使用答谢语时，有下列要求：客人表扬、帮忙或者提意见的时候，都要使用答谢语。

有时候旅客提出一些对服务方面的意见，但有的意见不一定对，这时民航服务人员不应该争辩。正确的做法是，不管旅客提得对不对，民航服务人员都要表示感谢：“好的，谢谢您的建议！”或者“谢谢您的提醒！”旅客有时高兴了夸奖服务人员几句，民航服务人员也不能心安理得，无动于衷，而应该马上用答谢语给予回报，如“谢谢您的鼓励！”

七、特殊情况下的服务用语

特殊情况下的服务用语，是服务语言的重要组成部分，使用得好，会使旅客在旅行中随时都能感受到尊重，并留下良好的印象。例如，“请别让孩子在过道走动，飞机颠簸得厉害。”“请按顺序排队。”“对不起，这里是紧急出口，您的行李不能放在这里。”

八、客舱内禁止使用的服务用语

客舱内禁止使用冷漠、斥责、不耐烦、命令式的语句。



1. 春季的一天，兰州上空黄土飞扬，200多名准备启程的旅客等候在中川机场候机室内，随着起飞时间的一再推迟，旅客脸上的阴云越积越厚，这时候，候机室服务人员亲切地给每位旅客送上一杯水，有些旅客不理解，“不喝。”“少来这一套，我们要的是飞机起飞。”一位旅客甚至将手中的杯子重重地摔在地上，另一位旅客又把意见簿上的签字笔一折两段，气呼呼地嚷着：“骗子，飞机不起飞，用微笑来糊弄我们。”如果你是候机室服务人员，你该怎么办？请以3～4人为一小组，分别扮演候机室服务人员、旅客、点评员。

提示：注意说话时的态度和措辞；找出问题产生的原因，提出解决的措施；综合运用一般行为礼仪和仪态礼仪进行对客服务。

2. 飞行途中，旅客们发现了一位当红明星，很多旅客争着向明星索要签名，此时你作为客舱乘务员，该怎样与旅客沟通？

提示：将飞机失去平衡的危险性通过合理的表述告诉旅客；运用恰当的语言稳定旅客的情绪；综合运用一般行为礼仪和仪态礼仪进行对客服务。

HEP



任务三 民航服务工作中的播音礼仪

民航服务工作中的播音包括公共广播和客舱广播。播音工作在保障旅客乘机安全、保证旅客身心愉悦等方面都起着非常重要的作用，既是机场航站楼和客舱信息发布的主要载体，也是机场、航空公司与旅客情感交流的媒介。播音的及时、有效，体现了民航服务人员的细致和周到，为各项服务工作的有序开展提供了重要保障。民航服务人员用自己的声音传播信息，表情达意，这其中不仅需要严肃认真的工作态度，还需要注意播音的礼仪。

一、公共广播

（一）公共广播的礼仪要求

公共广播系统是机场航站楼必备的重要公共宣传媒体，是机场管理部门播放航空公司信息、特别公告、紧急通知等语言信息的重要手段，是旅客获取信息的主要途径之一，也是提高对客服务质量的重要环节。

（1）播音时要有表情，要保持亲切微笑。微笑，是内心的鲜花在脸上的绽放，所以即使旅客看不到，但从声音里依然可以感受到笑容，体会到发自内心的温暖，给人宾至如归之感。

（2）播音时情绪要饱满、振奋，声音要亲切悦耳。对旅客周到细致的服务，离不开饱满振奋的情绪，否则会给旅客怠慢的感觉。亲切悦耳的声音可以缓解旅客的紧张感和疲劳感。

（3）播音时语言要规范，采用统一的专业术语，语句通顺易懂，避免发生语义的混淆。播音用语应以汉语和当地规定的语种为主，同一内容应使用汉语普通话和英语等两种以上语言对应播音；少数民族地区应增加民族语言广播。

（4）广播内容要准确，航班到达、延误或取消等信息应及时、反复进行广播。

（5）播音时音量要适度。音量过高或过强都会使自己的服务态度显得生硬、粗暴，还有可能会让旅客有震耳欲聋的不舒适感。音量过低过弱，则又会显得有气无力，会有沉闷不堪的感觉，甚至还会产生被怠慢的感觉。适度的音量，往往表现得婉转、平稳，让人倍感亲切，增强感染力和吸引力。

（6）播音时语速要适中。过快或过慢都会让旅客听起来觉得费力，过快的语速会给人性情急躁、不耐烦的感觉；拖腔拉调会给人有气无力、矫揉造作的感觉。

（7）语调生动，语言灵活。根据需要，分出轻重缓急，分清抑扬顿挫，而且要能够根据不同内容传达出不同的思想感情。

（二）公共广播用语的格式规范

公共广播主要是航班信息类播音，是候机楼广播中最重要的部分，用语要求表达准确、逻辑严密、主题清晰。所用格式一般应按以下要求执行。

1. 公共广播用语格式的构成

每种格式由不变要素和可变要素构成。其中，不变要素指格式中固定用法及其相互搭配的部分，它在每种格式中由固定文字组成。可变要素指由动态情况确定的部分，它在每种格式中由不同符号和符号内的文字组成。

格式中的符号注释：

- ① 表示航站名称；
- ② 表示航班号；
- ③ 表示办理乘机手续柜台号、服务台号或问询台号；
- ④ 表示登机口号；
- ⑤ 表示 24 小时制时刻；
- ⑥ 表示分钟时刻；
- ⑦ 表示播音次数；
- ⑧ 表示飞机机号；
- ⑨ 表示电话号码；
- ⑩ 表示内容可以选用，或跳过不用；
- ⑪ 表示需从多个要素里选择一个，不同的要素用序号间隔。

2. 每种具体的广播用语的形成方法

根据对应格式，选择或确定其可变要素（如航班号、登机口号、飞机机号、电话号码、时间、延误原因、航班性质）与不变要素共同组成具体的广播用语。

（三）公共广播的主要内容

1. 出港类广播用语

出港类广播用语包括三类：办理乘机手续类、登机类和航班延误 / 取消类。

（1）办理乘机手续类广播用语

例：开始办理乘机手续通知（语气热情而亲切）

前往____①的旅客请注意：

您乘坐的____②次航班现在开始办理乘机手续，请您到____③号柜台办理。

谢谢！

Ladies and Gentlemen,

May I have your attention, please?

We are now ready for check-in for Flight____② to____① at counter No.____③.

Thank you.

(2) 登机类广播用语

例：正常登机通知（语气亲切自然、热情友好）

前往____①的旅客请注意：

您乘坐的____②次航班现在开始登机。请带好您的随身物品，出示登机牌，由____④号登机口上 [____⑧号] ⑩飞机。

[祝您旅途愉快。] ⑩

谢谢！

Ladies and Gentlemen,

May I have your attention, please?

The Flight ____ ② to____ ① is now boarding.Would you please have your belongings and boarding passes ready and board the aircraft [No.____⑧] ⑩ through Gate No.____④ [We wish you a pleasant journey.] ⑩

Thank you.

(3) 航班延误 / 取消类广播用语

例：航班延误通知（语气真诚亲切，富有情感）

前往____①的旅客请注意：

我们抱歉地通知，您乘坐的____②次航班由于 <1. 本站天气不够飞行标准；2. 航路天气不够飞行标准；3.____①天气不够飞行标准；4. 飞机调配原因；5. 飞机机械原因；6. 飞机在本站出现机械故障；7. 飞机在____①机场出现机械故障；8. 航行管制原因；9.____①机场关闭；10. 通信原因 >⑪<1. 不能按时起飞；2. 将继续延误；3. 现在不能从本站起飞 >⑪起飞时间 <1. 待定；2. 推迟到____⑤点____⑥分 >⑪。在此我们深表歉意，请您在候机厅休息，等候通知。[如果您有什么要求，请与 [____③号] ⑩ <1. 不正常航班服务台；2. 服务台；3. 问询台 >⑪ 工作人员联系。] ⑩

谢谢！

Ladies and Gentlemen,

May I have your attention, please?

We regret to announce that Flight____ ② [alternated from ____ ①] to____ ① <1. cannot leave on schedule ; 2. will be delayed to____ ⑤____ ⑥; 3. will be further delayed [to____ ⑤ : ____⑥] ⑩; 4. can not take off now>⑪ due to <1.the poor weather condition at our airport ; 2. the poor weather condition over the air route ; 3. the poor weather condition at____① Airport ; 4.aircraft reallocation ; 5. the maintenance of the aircraft ; 6. the aircraft maintenance at our airport ; 7. the aircraft maintenance at the____① Airport ; 8. air traffic congestion ; 9. the

closedown of____ ① Airport ; 10.communication trouble>⑪. Would you please remain in the waiting hall and wait for further information? [If you have any problems or questions, please contact with the<1. irregular flight service counter ; 2. service counter ; 3. information desk>⑪[No.____③] ⑩] ⑩

Thank you.



充电站

播音发声技巧

要成为一名优秀的播音员，正确的发声至关重要。

(1) 气息下沉，保持声音宽厚、通畅。

(2) 喉部放松，避免声音捏、窄、挤、逼。

(3) 吐字归音要到位：字头咬住弹出，部位准确；字颈要定型标准，过渡柔和；字腹要拉开立起，圆润饱满；字尾要归音到位，完整自如。

(4) 弹性声音，声音的伸缩性和可变性要强。

2. 进港类广播用语

进港类广播用语包括五种：正常航班预告、延误航班预告、航班取消通知、航班到达通知、备降航班准备。

例：正常航班预告

迎接旅客的各位请注意：（语气亲切、客观）

由____① [、____①] ⑩ 飞来本站的 [补班] ⑩ ____② 次航班将于 ____⑤ 点 ____⑥ 分到达。
谢谢！

Ladies and Gentlemen,

May I have your attention, please?

[Supplementary] ⑩ Flight____② from____① [、____①] ⑩ will arrive here at____⑤: ____⑥.

Thank you.

二、客舱广播

（一）客舱广播的礼仪要求

客舱广播是为旅客服务的，按照性质包括服务和安全两部分。服务方面主要是通过广播让旅客了解此次航班的航程、时间，途经的省市和山脉、河流，以及一些服务项目等。安全方面首先是正常的安全检查，在起飞和落地前机组人员都会通过广播提醒旅客；其次

还有特殊情况和突发事件，机组人员都会通过广播让旅客了解情况。客舱播音的语音总体上应准确、清晰、圆润、集中、柔和、流畅。因此，播音员播音时的礼仪就显得尤为重要。

(1) 迎、送致辞主要用于欢迎和欢送旅客上下飞机，语调要亲切自如，明朗柔和。

(2) 客舱安全广播主要是对飞机上的安全注意事项进行介绍，如对氧气罩、安全带、应急出口的使用与位置介绍，要求语言庄重、规范、清晰流畅。航线及安全注意事项广播是客舱中最基本的播音内容，需要熟练掌握。

(3) 风光导入的播音要准确恰当、清晰，圆润、柔美，有时代感。因为部分乘坐飞机的旅客并不会经常乘坐同一航线飞机，他们来自不同地区和国家，在飞行中常常会对途经的地方感兴趣。因此客舱乘务人员经常需要承担导游的角色，主动介绍途经的名胜古迹。

(4) 特殊情况播音要求镇定自若，给人以信赖感。遇到气流导致飞机颠簸、飞机延误、备降等情况时，客舱乘务员的播音一定要及时、自信、沉稳。平和的播音能够有效减轻旅客的恐慌。

(5) 节日活动播音讲究丰富多彩，语言要热情，具有鼓动性。

(二) 客舱广播的主要内容

客舱广播是飞行中客舱乘务员针对旅客进行的广播。它是客舱沟通的重要内容，面向全体旅客，告知大家需要周知的事项。它包括欢迎辞、安全演示解说词，发放耳机、提供餐食、起飞以及降落广播词。此外，一些突发情况，如遇到颠簸或水上、陆地紧急迫降等，都有相应的广播词。不仅不同服务内容的广播词不同，即使相同服务内容也要视服务对象的不同而有所区别。

1. 迎、送致辞

这种播音主要是欢迎和欢送旅客上下飞机时常用的播音。要求语言清晰、亲切。

[播音词范例]

女士们，先生们：

欢迎您乘坐中国_____航空公司_____航班，由_____前往_____（中途降落_____）。由_____至_____的飞行距离是_____千米，预计空中飞行时间是_____小时_____分，飞行高度为_____米，飞行速度为平均_____千米/小时。全程禁止吸烟，包括电子烟，并请您不要使用任何锂电池移动电源。

现在我们的飞机已经推出，准备起飞，请您扣好系紧安全带，调直座椅靠背，放下座椅扶手，收起小桌板，打开遮光板，取下耳机（及座椅充电线）。请将手机等便携式电子设备切换至“飞行模式”或关闭电源，不要开启 Wi-Fi 功能。请您将手提电脑、平板电脑等尺寸较大的电子设备妥善存放。

本次航班的乘务长将协同机上_____名乘务员竭诚为您提供及时周到的服务。

您的配合是我们安全飞行的重要保障，感谢您的理解和支持。

谢谢！

2. 客舱安全介绍

客舱安全介绍主要是对飞行中安全注意事项的介绍，如救生衣、氧气面罩、安全带、应急出口的使用与位置等。要求语言庄重、规范、清晰、流畅。

[播音词范例]

女士们，先生们：

你们好！现在由客舱乘务员向您介绍救生衣、氧气面罩、安全带的使用方法及紧急出口位置（配合演示或录像）。

救生衣在您座椅下面的口袋里。使用时取出，经头部穿好，将带子扣好系紧。然后打开充气阀门，但在客舱内不要充气。充气不足时，请将救生衣上部的两个充气管拉出用嘴向里充气。

氧气面罩储藏在您的座椅上方，发生紧急情况时，面罩会自然脱落。氧气面罩脱落后，请您用力向下拉面罩，并将面罩罩在口鼻处，把带子套在头上进行正常的呼吸。

在您座椅上备有两条可以对扣起来的安全带，当飞机在滑行、起飞、颠簸和着陆时，请您系好安全带。解开时，先将锁扣打开，然后拉开连接片。

本架飞机共有4个紧急出口，分别位于前部、后部、中部，在客舱通道上以及出口处装有紧急照明指示灯，在紧急脱离时请按指示路线撤离。在座椅背后的口袋内备有安全说明书，请您尽早阅读。

3. 航线及注意事项介绍

这种播音词是客舱播音中最为普遍的，需要熟练掌握。

[播音词范例]

女士们，先生们：

我们的飞机已经离开_____前往_____。在这条航线上，我们将飞越的省份有_____，城市有_____，河流有_____，山脉有_____。您现在乘坐的这架飞机是_____公司制造的_____型客机，能够容纳_____名旅客。在您座位上方备有阅读灯、通风孔以及呼唤铃。

清洁袋在您座椅前面的口袋里，供您放置杂物以及呕吐时使用。洗手间位于客舱前部及尾部，当安全带指示灯亮时，洗手间暂停使用。请您全程不要在客舱及洗手间内吸烟。

在这段旅程中，我们为您准备了正餐、点心及饮料，供餐时我们将广播通知您。

为确保大家旅途安全，顺利到达目的地，请您在飞机滑行、起飞、降落和颠簸期间，在座位上坐好，系好安全带，不要开启行李架，以免行李滑落，砸伤其他旅客。多谢您的合作。

祝您旅途愉快、身体健康！谢谢！

4. 特殊情况播音

要求镇定、自信。遇到气流颠簸、飞机延误、备降等情况时，客舱乘务员的播音一定要及时、自信、沉稳。平和的播音能够有效减轻旅客的恐慌，很好地树立起航空公司的良好形象。例如，一次由厦门飞往沈阳的航班，途经杭州时，飞机颠簸长达10多分钟，客舱里一片惊呼声，可直到颠簸结束，才有乘务员进行播音，解释刚才是因为杭州天降大雨，云层很厚导致的。这种事后诸葛亮的做法无疑使其全程服务水准大打折扣。

[播音词范例]

(1) 女士们，先生们：

现在飞机遇到气流，有些颠簸，为了您的安全，请您在座位上坐好，系好安全带，谢谢合作。

(2) 女士们，先生们：

由于北京正降大雪，本次航班将在13:20备降太原武宿国际机场。请您收好小桌板，系好安全带，乘务组对飞机备降给您带来的不便深感抱歉，谢谢合作。



技能实训

1. 模仿下列情境，拟写播音词并练习。

某航班从广州飞往乌鲁木齐，一切服务正按部就班地进行着。

“乘务员，快来，快来！怎么办啊？”忽然，一阵仓促的呼喊声中断了客舱乘务员的送水工作。客舱乘务员赶过去，发现原来是一位带着两个孩子的母亲在求助，她怀中还不足3岁的孩子突然出现异常状况：抽搐、呼吸困难。

闻讯赶到的乘务长赶紧掐住孩子的人中，此时孩子脸色已开始发紫。“广播找医生，拿氧气瓶来。”乘务长发出指令。客舱内的气氛瞬间紧张起来。客舱乘务员立即拿起身边的话筒，向客舱里发出求助。万幸的是，这次航班中不但有医生，还不止一位，当时有4名医生听到广播后迅速加入这次抢救行动中。“氧气袋、冰块、毛巾、听诊器……”按照医生的要求，乘务组迅速准备了机上的急救设备。就这样，在4名医生和这些“临时护士”共同搭建的“空中急救中心”里，大家再一次听见了孩子啼哭的声音。

但一切没有就此结束。孩子是因为高烧才引起的症状，因此急需服药以确保孩子镇定而不会再次抽搐。由于机上所配急救药品中没有针对孩子高烧抽搐的药品，抢救陷入了困境。于是，乘务组开始第二次广播寻找药品。

待广播播出后，机上的旅客纷纷拿出随身携带的药品。没一会儿工夫，消炎、解热镇痛类的药品都及时送来。医生经过一一确认找到了对症的药，将其碾磨成粉，加入糖后冲成水剂，给孩子喂下。经过一番折腾，孩子也困了，于是乘务长从头等舱拿来了枕

头和小被子为他安排了一个舒适的小床。看着他安然熟睡的样子，所有人都长长地舒了口气。

提示：针对寻找医生和寻找药品两件事编写简单的播音词，拟稿要迅速，准确传达现场情况；播音词应准确描述所需帮助的具体内容；播音时情绪稳定，语气要急切而不慌乱；及时表达对旅客的感谢之情。

2. 播音练习

各位贵宾：

我们现在已经降落在____机场了，在安全带指示灯没有熄灭、班机没有停稳前，请您不要离开座位。下机时请不要忘了随身携带的行李，打开座位上方的行李柜时请您特别留意，以免行李滑落下来。

非常感谢您搭乘____航空公司的班机，并希望很快能再次为您服务。

提示：要注意播音时状态的调整，普通话发音标准，语气柔和、亲切，语速适中。

附：客舱服务播音的主要内容

1. 欢迎辞（语气真诚、热情、友好，富有亲和力）

女士们，先生们：

欢迎您乘坐中国____航空公司____航班由____前往____（中途降落____）。由____至____的飞行距离是____千米，预计空中飞行时间是____小时____分，全程禁止吸烟，包括电子烟，并请您不要使用任何锂电池移动电源。

现在我们的飞机已经推出，准备起飞，请您扣好系紧安全带，调直座椅靠背，放下座椅扶手，收起小桌板，打开遮光板，取下耳机。请将手机等便携式电子设备切换至“飞行模式”或关闭电源，不要开启 Wi-Fi 功能。请您将手提电脑、平板电脑等尺寸较大的电子设备妥善存放。

现在由乘务员进行客舱安全检查。

本次航班的乘务长将协同机上乘务员竭诚为您提供及时周到的服务。

您的配合是我们安全飞行的重要保障，感谢您的理解与支持。

Good morning (afternoon, evening). ladies and gentlemen,

Welcome aboard____Airlines Flight from ____ to ____ (via____). The distance between____ and____ is____ kilometers. Our flight will take____hours and____minutes. Please be noted, smoking, including e-cigarettes, is prohibited throughout the whole flight. Lithium battery chargers should be switched off.

We will be departing soon, please fasten your seat belt, return your seat back, put down your armrest, fold your tray table, open the window shade. Put your electronic devices in flight mode and set the Wi-Fi off.

Now, the cabin crew start safety check. The chief purser with all your crew members will be sincerely at your service. We hope you enjoy the flight! Thank you for your cooperation !

2. 起飞后广播（语气亲切、自然）

女士们，先生们：

我们的飞机已经离开____前往____，沿这条航线，我们飞经的省份有____，经过的主要城市有____，我们还将飞往____。在这段旅途中，我们为您准备了早（中、晚）餐。供餐时我们将广播通知您。下面将向您介绍客舱设备的使用方法：

今天您乘坐的是____型飞机。



起飞服务流程

您的座椅靠背可以调节，调节时请按座椅扶手上的按钮。在您前方座椅靠背的口袋里有清洁袋，供您扔置杂物时使用。

在您座椅的上方备有阅读灯开关和呼唤按钮。如果您需要乘务员的帮助，请按呼唤按钮。

在您座位上方还有空气调节设备，您如果需要新鲜空气，请转动通风口。

洗手间在飞机的前部和后部。在洗手间内请不要吸烟。

Ladies and gentlemen,

We have left____for____.Along this route, we will be flying over the provinces of____, passing the cities of____, and crossing over the____.

Breakfast (Lunch, Supper) has been prepared for you.We will inform you before we serve it.

Now we are going to introduce you to the use of the cabin installations.

This is a____aircraft.

The back of your seat can be adjusted by pressing the button on the arm of your chair.

The call button and reading light are above your head.Press the call button to summon a flight attendant.

The ventilator is also above your head.By adjusting the airflow knob, fresh air will flow in or be cut off.

Lavatories are located in the front of the cabin and in the rear.Please do not smoke in the lavatories.

3. 餐前广播（语气温和、亲切）

女士们，先生们：

我们将为您提供餐食（点心餐）、茶水、咖啡和饮料。欢迎您选用。需要用餐的旅客，

请您将小桌板放下。

为了方便其他旅客，在供餐期间，请您将座椅靠背调整到正常位置。谢谢！

Ladies and gentlemen,

We will be serving you meal with tea, coffee and other soft drinks. Welcome to make your choice.

Please put down the tray table in front of you. For the convenience of the passenger behind you, please return your seat back to the upright position during the meal service. Thank you!

4. 征询意见（语气诚恳）

女士们，先生们：

欢迎您乘坐中国____航空公司航班，为了帮助我们不断提高服务质量，敬请留下宝贵意见，谢谢您的关心和支持！

Ladies and gentlemen,

Welcome aboard____airlines. Comments from you will be highly valued in order to improve our service. Thanks for your concern and support.

5. 预计到达时间广播（语气温和、亲切）

女士们，先生们：

本架飞机预计在____分钟后到达____机场，地面温度是____，谢谢。

Ladies and gentlemen,

We will be landing at____airport in about____minutes. The ground temperature is____degrees Celsius. Thank you!

6. 下降时安全检查广播（语气友好、亲切）

女士们，先生们：

现在是北京时间____，我们的飞机预计 40 分钟后到达机场，地面温度为____摄氏度，____华氏度。飞机在下降过程中，请您扣好系紧安全带，取下耳机（及座椅充电线），收起小桌板，调直座椅靠背，打开遮光板，放下座椅扶手。洗手间已经停止使用。

您的安全对我们至关重要，感谢您的配合。

Ladies and gentlemen,

It's____a.m./p.m. We will be arriving at____airport in 40 minutes. The ground temperature is____degrees Centigrade, that is____degrees Fahrenheit.

We will start to descend soon, please fasten your seatbelt, remove your headphones, fold your tray table, return your seat back, open the window shade and put down your armrest. The lavatory is not available.

Thank you.



下降服务、答疑
解惑、下客

7. 到达终点站（语气真诚、带有喜悦）

女士们，先生们：

飞机已经降落在____机场，本地时间是____，外面温度为____摄氏度（____华氏度）。飞机正在滑行，为了您和他人的安全，请先不要站起来或打开行李架。等飞机完全停稳、系紧安全带指示灯熄灭后，请您再解开安全带，整理好随身物品准备下飞机。从行李架里取物品时，请注意安全。您交运的行李请到行李提取处领取。需要在本站转乘飞机到其他地方的旅客请到候机室中转柜台办理。

感谢您选择____航空公司班机！下次旅途再会！

Ladies and gentlemen,

Our plane has landed at____Airport. The local time is____.The temperature outside is____degrees Celsius (____degrees Fahrenheit). The plane is taxiing.For your safety, please stay in your seat for the time being.When the aircraft stops completely and the fasten seat belt sign is turned off, please detach the seat belt, take all your carry-on items and disembark. Please use caution when retrieving items from the overhead compartment.Your checked baggage can be claimed in the baggage claim area.The transit passengers please go to the connection flight counter in the waiting hall to complete the procedures.

Welcome to____(city). Thank you for selecting____airlines for your travel today and we look forward to serving you again. Wish you a pleasant day. Thank you!

8. 旅客下飞机广播

女士们，先生们：

本架飞机已经完全停稳，请您从前（中、后）登机门下飞机。谢谢！

Ladies and gentlemen,

The plane has stopped completely. Please disembark from the front (middle, rear) entry door. Thank you!

9. 延误后落地广播（语气真诚亲切，富有情感）

女士们，先生们：

本架飞机已经降落在____机场，外面的温度为____摄氏度（____华氏度）。

飞机还将继续滑行，请您坐在座位上，不要起立，系好安全带。安全带指示灯熄灭后请带好您的全部手提物品（护照、证件和____）准备下飞机。您交运的行李请凭行李牌到候机室出口处领取。

需从本站转乘飞机到其他地方去的旅客，请到候机室办理换乘手续。

各位旅客，感谢您乘坐____航空公司班机，由于____原因，耽误了您的旅行，我代表全体机组人员在此向您深表歉意，并欢迎您再次乘坐我们的航班。

我们下次旅途再见。

Ladies and gentlemen,

We have just landed at ____ Airport. The outside temperature is ____ degrees Celsius (____ degrees Fahrenheit) . The plane is still taxiing. Please remain in your seat, with your seat belt fastened until the seat belt light turned off. When you see the seat belt sign turned off, please take all your carry-on items (passport, documents and ____) and prepare to disembark. Please ensure that you have your luggage label with you when you claim your luggage from the baggage hall.

All passengers transferring to other cities please proceed to the transit check-in desk in the waiting hall.

Owing to ____, we are ____ hours/minutes behind schedule. On behalf of the whole crew, I would like to offer our sincere apologies. Thank you for flying with airlines.

We look forward to flying with you again.

10. 夜间飞行

女士们，先生们：

为了保证您旅途中得到良好的休息，我们将调暗客舱灯光；为了防止气流变化引起突然颠簸，请您在睡觉期间系好安全带。如果您需要我们帮助，请按呼唤按钮；如果需要看书，请打开阅读灯（按钮在您座位上方）。请保持客舱安静！谢谢！

Ladies and gentlemen,

To allow passengers to rest, we will be dimming the cabin lights. In case we should experience air turbulence, please ensure that your seat belts fastened before you go to sleep. If you should need any assistance, please press the call button. Should you wish to read, please switch on the reading light by pressing the button located above your head. Would you please show consideration for those wishing to sleep!

Thank you.

11. 首航欢迎辞（语气热情、友好，温和中透露着严肃）

女士们，先生们：

早上（中午、晚上）好！

我代表全体机组人员欢迎您乘坐 ____ 航空 ____ 首航班机飞往 ____。

今天，我们能有机会为您服务，感到非常高兴，愿我们的服务给您的旅程增添一份温馨和快乐！

现在乘务员进行客舱安全检查，请您协助我们收起您的小桌板，调直座椅靠背，打开遮光板，并请您坐好，系好安全带。

本次航班为禁烟航班，在客舱和洗手间内禁止吸烟。严禁损坏、破坏洗手间内的烟雾探测器。谢谢！

Ladies and gentlemen,

Good morning (afternoon/evening) !

On behalf of all the crew, I'd like to welcome you aboard____maiden flight to____.

We're delighted to at your service and hope we can make this a very special flight.

The cabin attendants are now carrying out a cabin safety inspection.Would you please assist them by ensuring that your table is folded away, your seat is in the upright position and the blind is fully open? Please remain in your seat, with the seat belt fastened.

This is a non-smoking flight.Smoking, in either the cabin or the toilets, is forbidden.It is strictly forbidden to tamper with the smoke detectors in the bathroom.

Thank you !

12. 紧急脱险播音词（语气沉着、冷静而又干脆）

各位旅客：

正如机长所述，我们的飞机将在××地方××机场紧急迫降。飞机没有大的危险，全体机组成员受过严格、良好的训练，请大家听从乘务员的指挥。

各位旅客：

为了保证您在撤离时的安全，请您取下身上的锋利物品。如手表、钢笔……

各位旅客：

现在我们将飞机上的紧急出口向您介绍一下，并将同时向您介绍一下客舱脱离区域的划分：

（1）本架飞机有3处紧急出口，分别位于客舱的前部、中部、后部。

（2）从第一排到第____排的旅客由前部登机门脱出。

（3）从第____排到第____排的旅客由中部登机门脱出。

（4）从第____排到最后一排的旅客由后部登机门脱出。

各位旅客：

飞机紧急着陆时，一般会带有冲击，为了您的安全，现在我们向您介绍防冲击安全姿势：当您听到乘务员喊“抱紧，防撞！”时，请您采取并保持这个姿势直到飞机完全停稳。下面请看乘务员示范“两臂交叉，紧抓前方座椅靠背，头俯下，两脚用力蹬地”。

各位旅客：

为了做好紧急撤离工作，我们将在旅客中选择援助者，如果您是军人、警察、消防员、民航内部职工，请与乘务员联系。



综合实训

1. 飞机飞行过程中，旅客想要一份素食，但飞机上没有专门的素食配餐，直接告诉旅客说不供应素食吗？这时候该如何与旅客沟通？请以2～3人为一组，进行情境模拟，并请教师点评。

2. 在民航服务工作中，会有一些临时通知需及时告知到每一位旅客，如航班取消、备降航班到达消息，通知过站旅客、候补旅客如何办理登机手续等，请根据上述4种情况分别拟写广播词，进行模拟训练，并请教师点评。



项目四测试题



HEP



HEP



项目五

民航服务人员常用的 服务礼仪

学习目标

1. 了解称呼礼、介绍礼的种类，了解鞠躬礼、握手礼的由来。
2. 理解称呼的重要性、介绍的作用、电话礼仪的要求。
3. 掌握称呼礼、介绍礼的使用方法及鞠躬礼、握手礼、电话礼、递接物品的基本规范。
4. 能够针对不同对象、结合不同场合恰当使用称呼礼、介绍礼，规范运用鞠躬礼、握手礼，懂得递接物品、接打电话的礼仪。
5. 向行业榜样学习，将礼仪知识融入日常服务工作中，通过规范服务、优质服务践行工匠精神，体会劳模精神。

礼仪警句

敖不可长，欲不可纵，乐不可极，志不可满。

——《礼记》

礼之于正国也，犹衡之于轻重也，绳墨之于曲直也，规矩之于方圆也。

——《礼记》

项目导入

入座后的神奇一刻

在一次航班的登机阶段，乘务长在迎客时发现了一位熟悉的旅客，是经常乘坐该航空公司航班的旅客张先生，乘务长曾多次为他服务。这位旅客入座后，乘务长笑意盈盈地送上一杯加冰的可乐，又送上《新闻晨报》和《21 世纪财经日报》。张先生疑惑地问道：“你怎么知道我想喝可乐，而且还是加冰的？又怎么知道我想看这两种报纸？”乘务长笑着说：“张先生，这不是您上机后的习惯吗？您是我们的老顾客啊！”供餐时，有中式和西式的选择，乘务长贴心地送上张先生喜爱的中式点心和苹果汁。飞机下降时，张先生交给乘务长一封表扬信，说道：“谢谢你的服务，没想到你这么细心，我很感动。就冲着你对工作的这份认真和仔细，我以后也会一直选择你们航空公司。”

评析：只有贴心的服务，才能拨动旅客的心弦。乘务长用真诚、细致的主动服务、个性化服务表达了航空公司对旅客的重视与感谢，也在日常工作中践行了“爱岗敬业”“宾客至上”的服务精神。

任务一 民航服务人员的称呼及问候礼仪

称呼是人们在日常交往应酬中彼此间的称谓语。选择正确、适当的称呼，既可以反映自身的教养、对对方的尊敬程度，也可以反映双方关系发展所达到的程度。在民航服务工作中，民航服务人员旅客恰当的称呼，往往是与旅客建立良好关系的开始。

一、称呼礼

（一）称呼礼的基本要求

称呼礼，要体现出在各种场合都尊重对方，既要庄重、正式、规范，还要符合习惯。如我国从 20 世纪 50 年代开始，在一般社交场合和工作场合，不分男女大都用“同志”这个称呼。到了 21 世纪，在社交、工作场合中，男性多称为“先生”，女性多称为“女士”；或用职业名称、职称、职务来称呼，如×医生、×教授、×校长。

（二）称呼的适用对象及使用方法

常见称呼的适用对象及使用方法见表 5-1。

表 5-1 常见称呼的适用对象及使用方法

适用对象	使用方法
客人	1. 敬称，如“您” 2. 称“先生”“女士”等 3. 以职务、职称相称 4. 以当地习惯性称呼相称
朋友、熟人	1. 敬称，如“您” 2. 直接称呼姓名，或称呼时在姓氏前面加“老”或“小”，或直呼其名 3. 使用类似血缘关系的称呼时，要在前面加上姓氏，如“张大爷”“王阿姨”

（三）使用称呼的注意事项

（1）忌不使用任何称呼。只称对方“哎”“喂”“那边的”等类似的称呼，无论是对熟人还是对陌生人都是失礼的表现，是人际交往的一大忌讳。

（2）忌错误的称呼。如误读，为了避免这种情况的发生，对于不认识的字，事先要有所准备；如果是临时遇到，就要谦虚请教，不要不懂装懂。

（3）注意使用通行的称呼。有些称呼具有一定的地域性，如北方有些地区称陌生人为“师傅”，而南方有些地区则称“老师”。

- (4) 忌使用不当的称呼。在正式场合，“哥们儿”一类的称呼虽然听起来亲切，但显得太随意。
- (5) 忌使用不雅的称呼。尤其是含有人身侮辱或歧视之意的称呼不宜使用，也不能随便拿别人的姓名乱开玩笑。
- (6) 同时会见多人时，称呼应注意顺序，一般为先长后幼，先亲后疏，先女后男，先上级后下级。
- (7) 称呼对方时一定要声音清楚。
- (8) 称呼外国旅客时还要考虑不同国家的称呼习惯。



充电站

不同国家姓名排列顺序（表 5-2）

表 5-2 不同国家姓名排列顺序

国家	排列顺序
中国	姓 + 名，如王（姓）丽（名）
俄罗斯	姓名一般由三个字节组成：本人名字 + 父亲名字 + 家族姓，如列夫（本人名字）· 尼古拉耶维奇（父亲名字）· 托尔斯泰（家族姓）
日本	姓 + 名，如小林宗作
美国	名 + 姓，如乔治（名）· 布什（姓）

二、问候礼

问候，即问好、打招呼。一般而言，问候是人与人相见时以语言向对方进行致意的一种方式。通常认为，一个人在接触他人时，不主动问候对方，或者对对方的问候不予以回应，是十分失礼的。

在问候他人时，民航服务人员需要在问候的次序、问候的态度、问候的内容三个方面加以注意。

（一）问候的次序

在正式会面以及服务工作时，宾主之间、民航服务人员与旅客之间的问候，在具体的次序上有一定的讲究。

(1) 两人之间的问候。通常“位低者先行”，即身份较低者应首先问候身份较高者。在民航服务工作中，民航服务人员要主动问候旅客。

(2) 一人问候多人。既可以笼统地加以问候，也可以逐个问候。当一个人逐一问候若干人时，既可以遵循“先尊者、长者”，也可以由“近”而“远”依次问候。

（二）问候的态度

问候是敬意的一种表现。当问候他人时，在态度上需要做到以下四点。

- （1）主动。问候他人，应该积极、主动。当他人首先问候自己时，应立即予以回应。
- （2）热情。在问候他人时，通常应表现得热情而友好，避免毫无表情，或者表情冷漠。
- （3）自然。问候他人时应表现得自然而大方，不要矫揉造作、神态夸张或者扭扭捏捏。
- （4）专注。民航服务人员在面对旅客、其他交往对象进行问候时，应当面含笑意，注视对方的双眼，以示专注。

（三）问候的内容

问候他人，在内容上大致有直接式和间接式两种形式，二者适用范围不同。

（1）直接式。就是直截了当地以问好作为问候的主要内容。它适用于正式的人际交往，尤其是宾主双方初次相见时。在民航服务工作中，在对客服务岗位通常使用直接式问候。

（2）间接式。就是以某些约定俗成的问候语，或者在当时条件下可以引起的话题，如“忙什么呢？”“您去哪里？”来替代直接式问好。它主要适用于非正式交往，尤其是熟人之间。



技能实训

1. 一对年近七旬的教授夫妇走进客舱，他们红光满面，精神矍铄，准备去外地度假。请以3人为一小组，轮流演示应当如何向教授夫妇打招呼。

提示：注意称呼；教授夫妇要去外地度假，乘务人员应表达良好的祝愿。

如果是新婚要去度蜜月的夫妇该如何称呼呢？如果是旅游团队登机该如何称呼呢？比一比哪个组能够设计出更多的场景以训练称呼礼仪。

2. 王先生是一位繁忙的商务人士，经常往来于北京和上海之间，与机组乘务人员非常熟悉。这一天，已经是晚上10:00了，王先生一脸疲惫地登上了由北京飞往上海的航班。请以2人为一组，演示乘务人员应当如何与王先生打招呼。

提示：注意乘务人员如何称呼熟悉的旅客；王先生一脸疲惫，应在打招呼的同时，表示出关心。



任务二 民航服务人员的鞠躬礼仪

想一想

你认为下面哪种鞠躬姿势（图5-1）是正确的？

(1)

(2)

(3)

(4)

图 5-1 鞠躬姿势

鞠躬礼是人们在生活中向他人躬身，以示对别人恭敬或感谢的一种礼节，也称为躬身礼。鞠躬礼既适用于庄严肃穆、喜庆欢乐的仪式，也适用于一般的社交和商务活动场合，如晚辈对长辈、学生对老师、下级对上级、表演者对观众。在民航服务工作中，从迎送服务到问询服务等都需要服务人员以规范的鞠躬礼来表达对广大旅客的尊重、欢迎与热情。

鞠躬礼在亚洲一些国家较为盛行，如中国、韩国、日本。



充电站

鞠躬礼的由来

鞠躬礼起源于中国商代。商代有种祭天仪式——鞠祭，祭品为猪、牛、羊等，不切成块，而是将其整体弯卷成圆的鞠形，再摆到祭祀处奉祭，以此来表达祭祀者的恭敬与虔诚。这种习惯一直保持到现在。现在不少地方逢年过节，祭拜祖宗天地时，仍把整鸡整鸭卷成圆形，或把猪头猪尾放在一起，表示其头尾相接。

人们在现实生活中，逐渐援引这种形式来表达自己对地位崇高者或长辈的崇敬。于是，弯一弯腰，象征性地表示愿把自己作为鞠祭的一个牺牲品而奉献给对方，这就是鞠躬礼的由来。

一、鞠躬礼的基本规范

（一）日常社交中的鞠躬礼

日常社交中鞠躬的角度从 15° 到 90° 不等，几乎适用于一切社交和商务活动场合，在初见的的朋友之间，在宾主之间，下级对上级、晚辈对长辈，为了表达对对方的尊重，都可以行鞠躬礼。民航服务人员通常在迎送旅客、接受问询时使用鞠躬礼。

1. 鞠躬礼的要领

（1）鞠躬前以基本服务站姿为基础，面对、目视受礼者，距离 2～3 步，面带微笑，神态自然 [图 5-2（1）]。

（2）男士双手自然下垂，贴放于身体两侧裤线处；女士双手下垂搭放在腹前 [图 5-2（2）]。

（3）鞠躬时要挺胸、抬头、收腹，自腰以上前倾弯腰，头、颈、背成一条直线。下弯幅度可根据施礼对象和场合决定 [图 5-2（3）]。

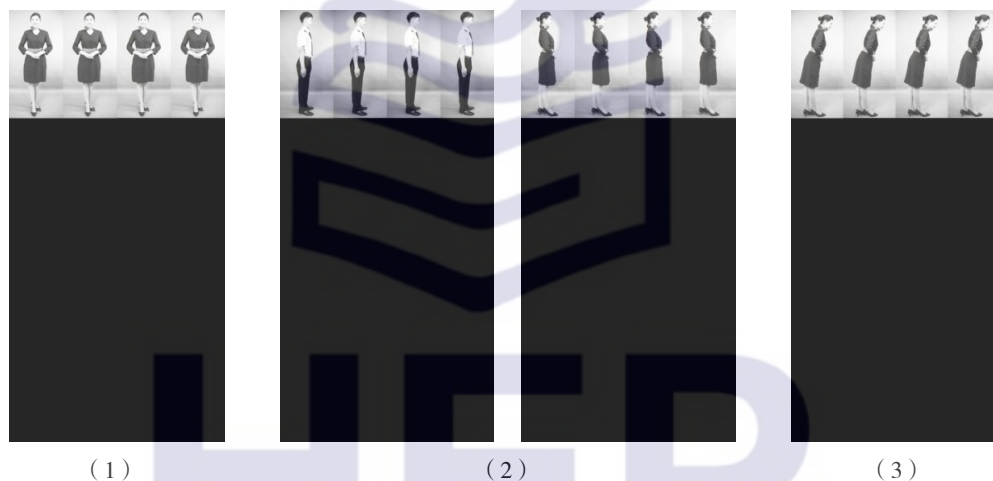


图 5-2 鞠躬礼要领

（4）上身下弯时，首先看对方的眼睛，然后再看自己脚前约 1 米处或对方胸部以下部位（视线落点视鞠躬度数而定），直起上身后再次注视对方的眼睛。

（5）鞠躬时上身直起的速度要比下弯时稍慢一些。

2. 鞠躬的程度及应用

鞠躬程度视受礼对象和场合而定，通常按照上身向地面倾斜角度不同可以将鞠躬分为以下三种。

（1）一度鞠躬。上身倾斜角度约为 15° ，表示致意，用于一般的问候。民航服务人员通常在接待旅客问询时使用。

（2）二度鞠躬。上身倾斜角度约为 45° ，表示诚挚敬意，常用于重要活动、重要场合中的问候礼节。民航服务人员通常在迎送旅客时使用。

（3）三度鞠躬。上身倾斜角度约为 90° ，表示向对方深度敬礼或道歉，常用于正式仪式。三度鞠躬在民航服务工作中较少使用。

三种行礼方式适用于不同的情况，在日常工作中民航服务人员应根据情况灵活把握。

（二）三鞠躬

连续进行三次三度鞠躬称为三鞠躬，用于特定的场合，如结婚典礼、悼念活动。行礼之前，应脱帽或摘下围巾，身体肃立，目光平视，身体上部向前，下弯约 90° ，然后恢复原样，如此连续三次。

二、民航服务人员行鞠躬礼的注意事项

- （1）行鞠躬礼前，应先将帽子、围巾摘下再行礼。
- （2）行礼时要面带微笑，目光不得斜视和环顾，不得嘻嘻哈哈，嘴里不能吃东西。
- （3）注意头和颈部的姿态，应以腰部为轴，整个腰及肩部向前倾 $15^\circ \sim 90^\circ$ ，视线随着鞠躬自然下垂，行完礼后起身还原。
- （4）动作不能过快，要稳重、端庄，并带有对对方的崇敬之情。
- （5）通常行鞠躬礼时应避免边行礼边说话，可先行礼后说话，亦可先说话后行礼。



技能实训

一位背包旅客行色匆匆地来到机场大厅。

- （1）他先来到咨询处，询问航班变动事宜，问询员应如何向该旅客行鞠躬礼？
- （2）登机时间已到，这位旅客排队登上了乘坐的航班，客舱乘务员应如何向他行鞠躬礼？
- （3）飞机飞行过程中，该旅客因需服药向乘务员小唯要杯水，而小唯却因工作疏忽以致延误。小唯对该旅客致歉时又该如何行鞠躬礼？
- （4）到达目的地了，乘务员欢送旅客，此时又该如何向旅客行鞠躬礼？

请以 5 ~ 6 人为一小组，分别轮流扮演旅客和民航各岗位服务人员进行练习，并针对每位同学在模拟训练中的表现进行点评。

提示：应根据不同场景选择不同程度的鞠躬礼仪；注意目光、表情、言语、动作的协调运用。

请同学们根据民航服务流程，动脑筋再设计其他工作情境，进行鞠躬礼的模拟练习，并进行展示、评价或讨论。

任务三 民航服务人员的介绍礼仪

介绍是人们在社交活动中与他人相识的重要方式。其作用一是帮助人们互相认识，扩大社交范围，促进彼此了解，便于今后交往；二是可以通过介绍消除不必要的误会。民航服务人员面对来自不同国家、地区的旅客、朋友，应该掌握正确的介绍方法以促进今后的交际往来，使服务工作更顺利地展开。

一、介绍的类型

(1) 按照社交场合的不同可分为正式介绍和非正式介绍。正式介绍是指在较为正规的场合进行的介绍。非正式介绍是指在一般非正规场合中进行的介绍。非正式介绍可不必过于拘泥礼节。

(2) 按照介绍者在介绍中所处位置的不同可分为作为主动者的介绍自我、介绍他人和作为被动者的被他人介绍。

(3) 按照被介绍者的人数可分为集体介绍和个别介绍。

(4) 按照被介绍者的身份、地位可分为重点介绍和一般介绍。

二、介绍的方法

在社交场合中使用较多的介绍方法有两种：介绍他人和介绍自我。

(一) 介绍他人

介绍他人，通常是介绍不相识的两人相互认识，或者把一个人引见给其他人。

1. 介绍者的确定

介绍者的确定是有一定规则的。通常，在具体场合中有下列身份的人可以充当介绍者。

(1) 社交活动中的东道主，且通常由东道主一方的长者，地位、身份较高者，或主要负责人员担任。

(2) 家庭聚会中的女主人。

(3) 公务活动中的专职人员，如接待人员、公关人员、礼宾人员、秘书、办公室主任等。

(4) 被指定的人。

2. 介绍他人的方式和内容

介绍他人时，应根据不同场合或不同需要，采用不同的方式进行。通常，介绍他人的方式有以下四种。

(1) 标准式。标准式介绍主要适用于正式场合，其内容应以被介绍者的姓名、单位、职务为主。

(2) 简介式。简介式介绍主要适用于一般的社交场合，其内容往往只包括被介绍者的姓名。

(3) 强调式。强调式介绍可适用于各种交际场合，其特点是介绍人刻意强调某位被介绍人，以便引起另一位被介绍人的重视。

(4) 推荐式。推荐式介绍常适用于比较正式的场合，其特点是介绍人将某位被介绍人举荐给他人，并着重介绍前者的优点或专长。

3. 介绍他人时的注意事项

(1) 掌握顺序。即尊者有优先了解权。国际惯例是：①把男士介绍给女士；②把晚辈介绍给长辈；③把职位低者介绍给职位高者；④把客人介绍给主人；⑤把晚到者介绍给早到者；⑥把未婚者介绍给已婚者。

(2) 讲究礼仪。①征求意见。在为双方做介绍之前应先了解双方的意愿，以免引起双方不便。②注意姿势。介绍他人时，站立姿势要端正，手势动作要文雅，无论介绍哪一方，都要五指并拢，掌心向上，指向被介绍一方（图 5-3）。同时注意目光的运用，切记不要用单手指指人。



图 5-3 为他人做介绍

(3) 把握语言和时间。介绍他人应当言辞准确，完整地表述被介绍人的姓名和头衔，不可含糊其词。同时，介绍的语言应简洁，以便双方相互记住对方的姓名及基本信息。此外，介绍的语言应避免厚此薄彼，否则，有失礼仪。介绍的时间不宜过长，通常应控制在 2 分钟之内。

(4) 注意引导。介绍他人结束后，介绍人应稍停片刻，引导双方进行交谈后再离开。

4. 被介绍者应注意的礼仪

介绍时，被介绍者应做出恰当的反应，具体包括以下三点。

(1) 在介绍者询问自己是否有意认识某人时，一般不应拒绝，而应欣然接受，若实在不愿意，则应说明缘由。

(2) 在介绍者走上前来开始介绍时，双方被介绍者均应起身站立，面带微笑，大方地注视对方，以示友好、尊重。

(3) 在介绍者介绍完毕后，被介绍者双方应按合乎礼仪的顺序握手致意或相互点头微笑致意，彼此问候对方，并进行适当的交谈，必要时还可进一步做自我介绍。

(二) 介绍自我

介绍自我也称自我介绍，指把自己介绍给他人。

1. 介绍自我的方式和内容

在不同场合或针对不同的交往对象，通常应采取不同方式进行自我介绍。一般而言，介绍自我的方式主要有以下五种。

(1) 应酬式。应酬式自我介绍主要适用于某些公共场合和一般的社交场合，且主要针对泛泛而交或早已熟悉的交往对象，用于向对方表明自己的身份。这种自我介绍的内容少而精，往往只包括姓名。

(2) 公务式。公务式自我介绍主要适用于工作场合。这种自我介绍的内容应包括姓名、所在单位及部门、担任的职务等。其中，姓名必须完整，即有姓也有名；单位名称和部门应为全称，有时可只报出单位名称；若职务较低或无职务，则可报出所从事的具体工作。

(3) 交流式。交流式自我介绍主要适用于一般的社交场合，用于寻求与交往对象的进一步交流和沟通。这种自我介绍的内容一般应包括姓名、工作、籍贯、爱好，以及与交往对象有某些联系的事物。

(4) 礼仪式。礼仪式自我介绍主要适用于讲座、报告、演出、庆典、仪式等一些正规而隆重的社交场合，用于向交往对象表示友好和敬意。这种自我介绍的内容应包括姓名、单位、职务等个人信息，同时，应加入一些表示欢迎、感谢之类的谦辞、敬辞等。

(5) 问答式。问答式自我介绍主要适用于应试、应聘、公务交往等一般的社交场合，其主要特点是“你问我答”。这种自我介绍的内容应与交往对象所提的问题相对应。

2. 介绍自我时的注意事项

在进行自我介绍时，除了应注意方式和内容之外，还应注意以下事项。

(1) 注意顺序。多人相互自我介绍时，通常应按照以下顺序进行：①主人与客人相互介绍时，主人应先做自我介绍；②男士与女士相互介绍时，男士应先做自我介绍；③长辈与晚辈相互介绍时，晚辈应先做自我介绍；④职位高者与职位低者相互介绍时，职位低者应先做自我介绍。

(2) 讲究态度。自我介绍时，镇定自若，潇洒大方，能够给人以好感；相反，如果流露出畏怯和紧张、结结巴巴、目光不定、面红耳赤、手忙脚乱，则会为他人所轻视。

(3) 把握恰当时机。自我介绍要寻找适当的机会，当对方正与他人亲切交谈时，不宜走上前去进行自我介绍，打断别人的谈话是不礼貌的行为。

(4) 注意时间。自我介绍通常要言简意赅，以半分钟左右为佳，不宜超过一分钟。但若有时间要求，则应该把握好时间。为了加深印象，做自我介绍时，还可利用名片等资料加以辅助。

(5) 注意方法。进行自我介绍时，应先向对方点头致意，得到回应后再向对方介绍自己。如果有介绍人在场，自我介绍则被视为不礼貌的。

(6) 实事求是。自我介绍要真实诚恳，实事求是，不可自吹自擂、夸大其词，不可谎

报职务，也不要自我贬低，过分谦虚。只有恰如其分地介绍自己，才会给人留下诚恳、值得信赖的印象。



技能实训

1. 某飞行小组新调来两位乘务人员：客舱服务员小菲和安全员小新。

（1）请你安排一个合适的时间，让小菲和小新面向整个乘务组做自我介绍，以方便工作的开展。

（2）请你作为中间人，帮助小菲和小新做介绍。以 3 人为一小组，轮流演示如何帮他人做介绍并加以点评。

（3）请你作为中间人，将小菲和小新介绍给乘务长小李。以 4 人为一小组，轮流演示并加以点评。

提示：注意三种场景介绍的方法和顺序；还要注意语言的组织、动作、表情、目光的配合。

2. 请你将经常往来于北京和上海之间的常客王先生介绍给新来的乘务长小李。

提示：首先要注意如何称呼常客；其次要考虑介绍时的顺序；最后要注意措辞的恰当，以及动作、表情、目光的配合。

HEP

任务四 民航服务人员的握手礼仪

握手礼流行于许多国家，指交往双方以握手的形式相互致意，是人际交往活动中用于见面、离别、祝贺或致谢时的常用礼节。它是社交活动中一个公开而又神秘的使者，一个小小的握手动作可以传达欢迎、友好、祝贺、感谢、敬重、惜别等感情。通过握手动作的主动与被动、力量的大小、时间的长短、身体的俯仰、面部的表情及视线的方向等细节，可以表现握手人对对方的不同礼遇和态度。因而握手是大有讲究的。



充电站

握手礼的由来

关于握手礼的由来说法不一，最常见的有以下两种说法。

说法一：来源于骑士间的握手礼

战争期间，骑士们都穿盔甲，随时准备冲向敌人。如果表示友好，互相走近时就脱去右手的甲冑，伸出右手，表示没有武器，互相握手言好。后来，这种友好的表示方式流传到民间，就成了握手礼。

说法二：来源于原始社会的摸手礼

早在远古时代，人们以狩猎为生，如果遇到素不相识的人，为了表示友好，就赶紧扔掉手里的打猎工具，并且摊开手掌示意手里没有藏东西。后来，这个动作被武士们学到了，互相摸一下对方的手掌表示友谊。随着时代的变迁，这个动作就逐渐演变成了现在的握手礼。

一、握手礼的方式及含义

握手的方式有多种，了解一些典型的握手方式，既有助于我们通过握手了解交往对方的性格、待人接物的基本态度等，也有助于我们在人际交往中根据不同的场合、不同的对象恰当地应用握手礼。

（一）平等式

上身稍向前倾，距对方约 1 米；伸出右手，手掌与地面垂直、略向前下方伸直；拇指与手掌分开，其余四指自然并拢并微向内曲；用手掌和五指握对方手掌部位；两手相握时用力适度，上下稍许晃动 2～3 秒，随后松开，恢复原状（图 5-4）。

这是意义较单纯的、礼节性地表示友好的标准握手方式。

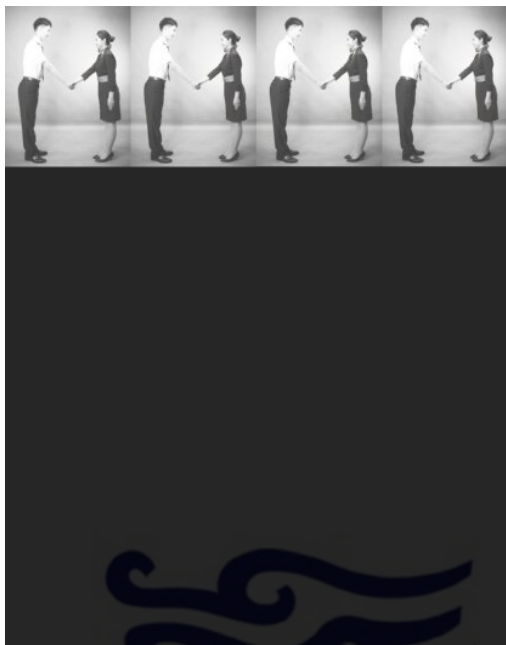


图 5-4 平等式握手礼

（二）控制式

也称支配式。握手时掌心向下或向左下。

以这种姿势握手的人通常想表达自己的优势地位，或显示自己高人一等，或暗示自己想取得主动地位。

（三）谦恭式

也称乞讨式。与控制式相对，握手时掌心向上或向左上。

以此方式握手的人往往处于受支配或劣势的地位。

（四）拉臂式

该握手方式是将对方的手拉到自己身边相握，且相握时间较长。

这往往是下属与领导握手时采用的方式。采用该方式的人往往过分谦恭。

（五）抠手心式

两手相握之后，不是很快松开，而是两手慢慢滑离。抠手心式握手一般用于好友间。

（六）手套式

双手紧握住对方的右手，并且上下摇动，时间稍长。

这往往表示热情欢迎、感激或有求于人。通常下级对上级、晚辈对长辈采用这种方式，表示谦恭备至。但初次见面一般不可采用。

（七）政客式

在用右手紧握对方右手的同时，再用左手加握对方的手背、前臂、上臂或肩部。

这种握手方式表达热情真挚、诚实可靠的情感，显示自己对对方的信赖和友谊。从手背开始，对对方的加握部位越高，其热情友好程度显得也就越高。

（八）捏手指式

也称抓指尖式。握手时不是两手虎口相触地握手，而是在握手时只捏住对方的手指部。

女性与男性握手时，有的人为了表示自己的矜持，会采用这种方式，其中也隐含着一种保持距离的意思。如果是同性别的人之间这样握手，则显得冷淡、生疏、缺乏诚意。

有不少显贵人物与人见面时，总是伸出两三个手指一握了之，以显示自己地位的“尊贵”。



充电站

正确的握手方法

- （1）一定要使用右手握手，不论是个人习惯，还是一直使用左手，握手时务必使用右手。
- （2）握手时间以 2 ~ 3 秒为宜，过紧地握手或漫不经心地轻触对方的手都是不礼貌的。
- （3）被介绍后不要立即主动伸手，要视场合、身份按顺序伸手。
- （4）握手时应面带微笑注视对方，微笑示意。
- （5）如果戴着手套，握手前应摘下手套。

二、握手礼的使用时机

握手是人们日常交际的基本礼仪，在必须握手的场合不伸手或拒绝、忽视了别人伸过来的手，就意味着失礼。通常应该握手的场合至少有以下几种。

- （1）在被介绍与人相识时。
- （2）与友人久别重逢时。
- （3）社交场合突遇亲朋故旧时。
- （4）在以本人作为东道主的社交场合，客人到来与送别客人时。
- （5）拜托别人时。
- （6）与客户交易成功时。
- （7）别人为自己提供帮助时。
- （8）劝慰别人时。
- （9）表示感谢、恭喜、祝贺时。
- （10）对别人表示理解、支持、肯定时。
- （11）向别人赠送礼品或颁发奖品时。
- （12）在比较正式的场合与认识的人道别时。

握手礼是社交活动中运用最广泛的礼节之一，但民航服务人员在工作中，一般不要主

动与旅客握手。若旅客主动要求握手，民航服务人员应根据相应的礼仪要求迅速做出回应。

三、握手礼的注意事项

在人际交往中，握手虽然司空见惯，但是由于它被用来传递多种信息，因此，在行握手礼时应符合规范，注意不要违反以下禁忌。

(1) 忌不讲顺序，抢先出手。行握手礼时最为重要的礼仪问题，是握手的双方应当由谁先伸手。倘若在与他人握手时，轻率地抢先伸出手去而得不到对方的回应，是非常尴尬的。



充电站

握手礼的顺序

根据礼仪规范，握手时双方伸手的先后次序，一般应当遵循“尊者先伸手”的原则，应由位尊者首先伸出手来，位卑者只能在此后予以响应，而绝不可贸然抢先伸手，不然就是违反礼仪的举动。在商务、政务场合，握手时伸手的先后次序主要取决于职位、身份；而在社交、休闲场合，握手时伸手的先后次序主要取决于年龄、性别、婚否。

握手礼基本规则：

男女之间握手，女士先伸手；宾客之间握手，主人先伸手；

长幼之间握手，长辈先伸手；上下级之间握手，上级先伸手；

若一个人需要与多个人握手，握手时应讲究先后顺序，先尊而卑。

(2) 忌面无表情或目光游移。握手时应双目安然注视对方，并示以微笑。

(3) 忌左手相握，有悖习俗。握手一定要用右手，在部分国家或地区，左手被认为是“不洁之手”，用左手握手是对对方的一种侮辱。

(4) 忌不脱手套握手。握手前应摘掉手套，否则有自视高傲之感。

(5) 握手忌掌心向下，目中无人。

(6) 握手忌用力不当，敷衍鲁莽。

(7) 忌握手时间过长，让人无所适从。握手时间通常以 2 ~ 3 秒为宜。男士与女士握手时尤其要注意。

(8) 忌滥用“手套式”握手，令人尴尬。

(9) 忌“死鱼”式、“虎钳”式握手。“死鱼”式握手，或显轻慢冷漠，或给人以毫无生命力、任人摆布的感觉。而“虎钳”式握手用力过大，给人以粗鲁的感觉。所以握手时

想一想

可以戴手套握手的例外情况有哪些？

一定要注意力度的把握，不宜用力过小或过大。

(10) 忌只握指尖，拒人千里。正确的做法是要握住整个手掌。但异性间握手时，男士可只握女士手指部位。

(11) 忌手脏、手疾握手或拒握时应有解释。若有手疾或手部汗湿、弄脏，不宜与对方握手时，通常要和对方说一下：“对不起，我的手现在不方便。”以免造成不必要的误会。

(12) 忌交叉握手，易犯禁忌。

(13) 忌把对方手拉来推去，或抖个没完，或以另一手拍打对方身体各部位。

(14) 忌坐着握手，有失礼节。

(15) 忌握手时另一只手插衣袋。

(16) 忌戴着墨镜与他人握手，眼疾或眼部有缺陷者例外。



技能实训

1. 刚上岗的乘务员小唯带着满腔的热情开始了一天的工作。在某一航班的迎客服务中，她突然发现自己特别仰慕的一位知名学者正向自己走来，于是就情不自禁地与学者伸手相握。请问：

(1) 小唯这种做法对吗？为什么？

(2) 若在日常生活中，年长者与年幼者又该如何握手？

2. 乘务组新来的乘务员小菲和安全员小新在经同事介绍认识后，又该如何握手？请以2人为一小组，进行演示训练。

3. 小菲和小新被介绍给乘务长小李后，他们该如何与乘务长握手？请以3人为一小组，进行演示训练。

4. 经常往来于北京和上海之间的常客王先生与新来的乘务长小李相识后，他们又该如何握手？

提示：练习时注意顺序、力度、时间、表情、姿态及语言的组织。



任务五 民航服务人员的递接物品礼仪

递接物品是我们日常生活、接待服务中最常见的一个动作。特别在民航服务中，大到行李物品，小到证件、护照、一杯饮料，都涉及递接物品的礼仪。尽管动作看似简单，却能够体现个人的修养以及民航服务企业的管理水平。

一、行李物品递接礼仪

(1) 在旅客办理行李托运手续时，民航服务人员应对搬运有困难的旅客予以帮助。提拿时，要轻拿轻放。

(2) 对于登机携带行李的旅客，客舱乘务员应热情相迎，微笑问候，主动帮助老年旅客、有困难的旅客提携行李，双手递接。当旅客坚持亲自提携物品

登机、行李放置

时，应尊重旅客意愿，不要强行接取。

(3) 在往行李舱搁放行李时，客舱乘务员要轻拿轻放，切忌随意丢放。

(4) 行李舱搁放旅客行李时，码放要整齐，箱子的正面要朝上，把手朝外，便于旅客拿取。

二、食品类物品递送礼仪

(一) 客舱服务中饮品递送礼仪

(1) 客舱乘务员在为旅客递送饮品时，应手拿杯子、饮料瓶的下部 1/3 处（图 5-5），既方便旅客拿取，又保证卫生。

(2) 客舱乘务员为旅客拿杯子的手法：无名指和小指托住杯底，其余三个手指拿住杯身。

(3) 客舱乘务员在为旅客服务饮品时，饮料倒至杯子七成满，飞行颠簸时倒至六成满，为儿童倒至杯子五成满，并在递送时注意提醒。

图 5-5 饮品递送礼仪

(4) 客舱服务递送饮品的顺序是：从前至后、先里后外、先左后右（先舱位的 ABC、后 DEF）、先女后男，左边的旅客用右手送，右边的旅客用左手送。

(5) 对有个别饮品需求的旅客，递送时应使用托盘。托盘内物品应摆放整齐，高物在里，低物在外，商标朝向旅客。

(6) 客舱服务中，客舱乘务员在为旅客递送零食或餐饭时，应使用双手，并伴随“请”“请用”等礼貌用语。送小吃、纸巾时，应将物品放在筐内或小托盘内。包装上的商

标朝向旅客。双手端托，拇指卡边，拇指不能伸进筐内或小托盘内。

（二）其他服务场所饮品递送礼仪

（1）递送茶杯时，应左手托底，右手持杯壁中下部位或杯柄，并将杯柄调至旅客右手边，伴随礼貌用语。

（2）递送带有包装的饮料时，应左手托底，右手持拿中下部位，商标朝向旅客，伴随礼貌用语。

（3）在餐饮服务中，民航服务人员为旅客递送饮品时应使用托盘。

（4）民航服务人员为旅客递送热的、易洒的食物、饮料时应提醒旅客，让旅客有心理准备。

三、其他物品递接礼仪

（1）民航服务人员在为旅客递送报纸、杂志、证件、表格、宣传材料等纸质物品时，通常使用双手，身体前倾，表情自然，目光注视旅客，并说“请”等礼貌用语；接收时同样要使用双手、点头致意或致谢；文字正面、顺字朝向对方（图 5-6）。



发饮料、特殊情况处理

（2）民航服务人员在递送物品时的拿法：四个手指并排拖底，拇指卡住边缘。

（3）民航服务人员在递送物品时，应以一定角度对着旅客，以方便旅客拿取。

（4）民航服务人员为旅客递送笔、刀、剪之类尖利的物品时，需将尖端朝向自己并握在手中，不要指向对方。若旅客要签字，应把笔套打开，笔尖对着自己递送。



图 5-6 其他物品递送礼仪

（5）如果在特定场合下或东西太小不必用双手时，一般用右手递接物品。

四、名片递接礼仪

随着经济发展，信息的发达，名片在现代社会人际交往中已经成为一个人的化身，是名片主人“自我的延伸”，是现代社交活动的重要沟通联系工具。民航服务人员了解、掌握递接名片礼仪，对服务工作的开展，特别是日常的人际交往有着重要的作用。

（一）递送名片的礼仪

（1）应事先把名片备好，放在显眼、易拿取的位置。

（2）当双方互递名片时，应依照如下次序：客先主后；地位低者或年轻的一方要先递

名片给对方。

(3) 同时向多人递名片时，可按由尊而卑或者由近而远的顺序，依次递送。切勿跳跃式地进行，以免使对方有厚此薄彼之感。如果是圆桌，应按顺时针的顺序，切忌向一个人重复递送名片。

(4) 向对方递送名片时，要用双手的拇指和食指拿住名片上端两角，名片的正面、顺字朝向对方，以便对方阅读（图 5-7）。

(5) 在递交名片时，应态度恭敬，眼睛注视对方，面带微笑，并用诚挚的语调说道：“这是我的名片，请多多指教！”“这是我的名片，请多联系。”“这是我的名片，请以后多关照。”

(6) 初次相识，双方经介绍后，如果有名片则可取出送给对方。如果是事先约定好的面谈，或事先双方都有所了解，不一定忙着先递名片，可在交际结束、临别之时取出名片递给对方，以加深印象，表示愿意保持联络的诚意。

(7) 名片不宜折叠，应保持干净整洁。不要递送修改过的、不清洁的名片。

(8) 参加会议时，应该在会前或会后交换名片，不要在会中擅自与别人交换名片。

（二）接收名片的礼仪

(1) 应起身或欠身接过名片，面带微笑，目光友好地注视对方，恭敬地用双手的拇指和食指接住名片的下方两角，并轻声说“谢谢”“能得到您的名片十分荣幸”等。如对方是地位较高或有一定知名度的人士，则可道一句“久仰大名”之类的赞美之辞，以示对他的尊重。

(2) 接过名片后应认真阅读，阅读时可将对方的姓名、职衔轻声念出，并抬头注视对方，使对方产生一种受重视的满足感。看不明白的地方，应诚心请教。不要看也不看一眼就收起名片。

(3) 要将对方的名片郑重收藏于自己的名片夹或上衣口袋里，或者放在办公室显著的位置。切忌随手放在一边，或拿在手里随便摆弄，这都是对对方的一种不恭。

(4) 妥善收好名片后，回敬一张本人的名片。如身上未带名片，应向对方表示歉意。如实说明原因，如“很抱歉，我没有名片”“对不起，今天我带的名片用完了”。如果接受了对方的名片，不递上自己的名片，要解释原因。不解释原因是非常失礼的。

(5) 如果接下来与对方谈话，应将名片放在桌上，不要在名片上面压上别的东西，这是非常不尊重对方的表现。

(6) 如果在告别时接收名片，应将名片放在西服左胸的内袋或名片夹里，以示尊重。

(7) 一般不要伸手向别人索取名片，必须索取名片时应以请求的口气，如“您方便的

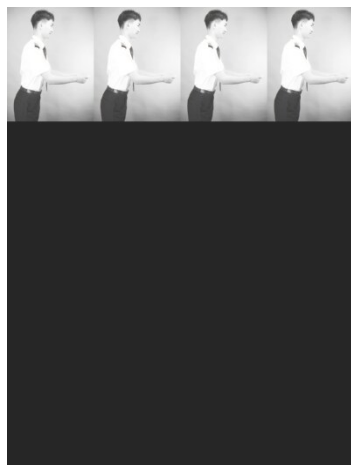


图 5-7 递送名片

话，请给我一张名片，以便日后联系”，或者说：“如果没有什么不方便的话，能否给我留张名片？”

（三）名片礼仪注意事项

（1）名片不要写两个以上的头衔。特别在涉外礼仪交往中，若一个名片上给的头衔过多，有三心二意、用心不专之嫌。若地位、身份较多，可多备几种名片，根据不同的交往对象，使用不同的名片，强调自己不同的身份。

（2）名片交换有讲究。地位低的人应首先把名片递给地位高的人。

（3）名片要定期整理。可以用名片夹和电脑整理名片。做法提示：首先将名片分类，可以按工作关系、单位性质、工作性质、重要程度、利益关系等符合自己使用习惯和工作理念的标准分类，在同一类中，按照姓氏笔画、字母顺序、重要程度、利益关系大小等标准排序编号。

（4）名片要定期更新，保持名片的时效性。

（5）名片属于个人隐私，不可随意将他人名片给别人。



技能实训

经常往来于北京和上海之间的常客王先生又踏上了返程的旅途。这一次，疲惫的王先生携带着大大小小好几个包裹，正在他为难之时，“先生，有没有易碎、怕压的物品？”机场服务人员面带笑容推车而至。“没有。”王先生赶忙回答道。

服务人员将王先生送到办理登机手续处，地勤人员认真细致地为其办理好登机及行李托运手续后，双手恭敬地将王先生的登机牌及证件递还，并说：“王先生，祝您旅途愉快！”面对民航服务人员的优质服务，王先生顿时忘却了旅途的劳顿之苦。

检票时，值机员小刘银铃般的声音在耳边响起：“王先生，要回家了！旅途愉快！”客舱乘务员小菲及时、热情地双手送来了王先生常看的《经济时报》、爱喝的咖啡……民航服务人员的种种表现，令王先生早早感受到了家的温暖，家人般的接待！

请找一找，在王先生的返程过程中，哪些岗位的民航服务人员的表现值得你学习？以小组为单位，分别练一练在机场服务大厅、客舱等不同岗位上，为旅客规范递送物品、证件、杂志、饮料等服务动作。

提示：练习时注意手法、语言、表情、姿态的协调运用；注意根据不同场合、岗位，恰当运用服务语言。



任务六 民航服务人员的电话礼仪

在通信科技发达的今天，电话作为人们相互沟通信息、联络感情、处理各种事物的基本工具，其作用越来越被人们重视。人们通过一段简短的通话，可以听出企业的形象，听出一个人的素养。旅客可以通过电话里的寥寥几语，听出民航服务人员的微笑、真诚与热情。对于这种“只闻其声，不见其人”的人际沟通交流方式，民航服务人员更需要注意加强礼节礼貌修养。

一、接听电话礼仪要求

（一）调整心态，及时接听

电话铃响应及时接听，办公电话通常不超过三声。超过三声后接听就应道歉：“对不起，让您久等了。”如果受话人不能及时接听，代接的人应代为解释。

当民航服务人员拿起电话听筒的时候，一定要面带笑容。不要以为笑容只能表现在脸上，它也会藏在声音里。

（二）自报家门

拿起听筒后应先说“您好！”，再报出单位名称和部门或个人，以使对方清楚是否打对了电话。

（三）确认对方

对方打来电话，一般会自己主动介绍或说明事由。如果对方没有介绍或者接听者没有听清楚，就应该主动问：“请问您是哪位？我能为您做什么？”避免拿起电话听筒直接盘问：“喂！哪位？”这在对方听来，既陌生、疏远，又缺少人情味。

（四）仔细聆听

（1）接听电话时，应注意使嘴和话筒保持4厘米左右的距离；要把耳朵贴近听筒，仔细聆听对方的讲话。

（2）接听电话时，应中断其他交谈和事宜，切忌边说边笑、嚼着东西接听电话。

（3）交谈过程中声音不宜过大或过小，要吐字清晰。

（4）在接听中应经常说一些“是”“好的”之类的话语，以使对方感到你在认真地聆听，不要轻易打断对方的话题。

（五）做好记录

接听公务电话时，应该一手持电话听筒，一手持笔记录。一般情况下你要记清楚：who（谁来的电话）、whom（打电话找谁）、what（来电的内容）、why（来电的原因）、where（来

电提到的地点)、when (来电中提到的时间)、how (如何处理)。

对于旅客的预订信息,记录完毕后,要求复述核对,并且不要忘记落实。

(六) 转接电话

如果电话是找其他人的,若对方找的人在旁边,应说:“请稍等。”然后用手掩住话筒,轻声招呼受话人接电话。如果对方找的人不在,应该告诉对方,并且询问是否需要留言,记下对方的姓名、电话或需要转达的事宜。

(七) 礼貌挂断电话

通话结束,应等对方放下电话后,再轻轻把话筒放好。不可“啪”的一下扔回原处,这样极不礼貌。

二、拨打电话礼仪要求

(一) 时间的选择

通常应根据受话人的工作时间、生活习惯选择拨打电话的时间,紧急事情除外。

(1) 拨打电话的时间一般白天宜在早上8点以后(节假日应在9点以后),晚间在10点以前,以免影响他人休息。

(2) 不宜在中午休息或一日三餐的常规时间打电话,以免影响别人休息或用餐。

(3) 给单位拨打电话时应避开刚上班或快下班的时间。

(4) 打公务电话,不宜占用他人的私人时间,尤其是节假日时间。

(5) 打电话前要弄清地区时差、各国工作时间和生活习惯差异。不要在休息日打电话谈生意,以免影响他人休息。

(6) 非公务电话应避免在对方的通话高峰和业务繁忙的时间段内拨打。

(二) 拟好要点,再打电话

在拨打电话前要事先想好拨打电话的目的是什么,通话时怎样开头,通话中要怎样说,遭到拒绝怎么办,对方不在怎么办,一次电话该打多久……在打电话之前应先列提纲,如怕遗漏,可拟出通话要点,理顺说话的顺序,备齐与通话内容有关的文件和资料。通话时忌结结巴巴,这样既有损个人形象,也不礼貌。

打电话之前,还要核对所打的电话号码,以免打错,同时要调整好自己的情绪。

(三) 语言要礼貌、规范

电话接通以后,应先说“您好”,再询问对方单位、部门或个人,得到答复后再进行进一步的交流。

(四) 考虑对方处境

如电话交谈的内容较多,应询问对方是否方便。若对方时间不便,则应以商量的口吻和对方另约时间。

（五）姿态端正，注意举止、表情

拨打电话时应注意姿态端正，面带微笑，嘴和话筒保持 4 厘米左右的距离。不能把话筒夹在脖子下边或趴在桌子上，也不要趴着、仰着、坐在桌角上，更不要把双腿高架在桌子上。不要以笔代手去拨号。

（六）掌握通话时间

通常一次通话不应长于 3 分钟，即所谓的“3 分钟原则”。

（七）拨错电话应致歉

拨错电话时应向对方致歉，勿直接挂断电话而没有任何解释。

（八）请人转告时注意礼貌

受话人不在，请人转告时留言要简明，讲清楚自己的姓名、联系电话或再次联系的时间。

（九）礼貌挂断电话

通常打电话的一方应先结束话题。结束时要说一些“打扰您了”“拜托您了”“麻烦您了”“谢谢”“再见”等礼貌用语终止通话，轻轻将话筒放好。不要用力一摔，这样会引起对方不快，同时也是失礼的表现。

三、移动电话使用礼仪

在移动电话全面普及的今天，我们使用移动电话时，一方面要遵守公德，另一方面要注意使用安全。作为民航服务人员，我们在提醒旅客的同时，更应该在日常严格遵守移动电话的使用礼仪。

（1）不要在飞行途中使用移动电话，以免干扰飞机正常的导航通信。

（2）在自己开车时或对方开车时不要接打电话，若有电话可找适当地方停靠接听。

（3）不宜在加油站使用移动电话，以免引发爆炸。

（4）在参加会议、宴会，观看电影、演出，参观各类展览，以及在图书馆阅览时，应自觉地关闭移动电话，或者将铃声改为“振动”或“静音”。

（5）在乘坐公共交通工具或乘坐电梯时，也应尽可能地接听电话，即便要接听，也要压低音量，切勿声音过大，影响他人。

（6）当不使用移动电话时，请锁住移动电话按钮，以防意外拨打诸如 119、110、120 等特殊电话号码。

（7）不要在与别人交谈时低头查看短信。一边和别人说话，一边查看手机短信，是对别人的不尊重。

四、计算机使用礼仪

计算机是我们现在工作的重要工具。使用计算机，并非开机、关机、上网那么简单，

计算机使用礼仪也会体现一个人的素质和教养。现在很多旅客出行都会使用航空信息查询系统或机票预订系统，作为民航服务人员，及时地回复，恰当地措辞，也是在展示个人与企业形象。

(1) 对办公计算机要倍加爱护，平时要擦拭干净，注意方法得当，不要损害屏幕。

(2) 不用时正常关机，不要丢下就走；外接插件时，要正常退出，避免导致数据丢失、计算机崩溃等故障。

(3) 切忌公私不分，将计算机中的个人信息和公司资料混为一谈，更忌讳企业信息外漏。

(4) 在公司里上网时，要查找与工作相关的内容和资料，而不是仅察看自己感兴趣的内容，否则，既违反公司章程，又会导致业务落伍。

(5) 对于旅客的航空信息查询、机票预订或工作上的电子邮件，一定要及时回复，并且要注意言语措辞的礼貌规范。



技能实训

新上岗的机场大厅问询员小唯正在聚精会神地查找资料，身旁的电话铃声响起。过了一会儿，小唯才接起了电话。“您好！机场大厅咨询处！”小唯微笑说道。“有没有工作效率！知不知道我很急！耽误了我坐飞机算你的？……”小唯一蒙，感到自己很委屈。请你就刚才的情况帮小唯分析一下：她的问题出在哪里？请分角色练习电话接听应答礼仪。



综合实训

1. 票务员小王接到某旅行社为一个 15 人的贵宾团预订 11 月 3 日上午 9:00 飞往北京的订票电话。请以 2 人为一小组，练习电话的接听礼仪。

提示：服务人员需注意说话的语气、表情、音调；业务电话应注意接听的时机，业务要点要进行重复。

2. 在某城市召开的民航工作交流会上，甲公司的赵总看到了久仰大名的乙公司的刘董事长。晚餐会上，赵总主动上前做自我介绍，并递给了对方一张名片。刘董事长接过名片，马马虎虎地用眼睛瞄了一下，放在了桌子上，然后继续用餐。

运用所学礼仪知识分析回答他们的做法是否正确，为什么？



项目五测试题



HEP



项目六

特殊旅客的服务礼仪



学习目标

1. 了解特殊旅客的种类和范围。
2. 了解重要旅客的分类标准。
3. 掌握不同类型的特殊旅客的需求特点及运输要求。
4. 理解不同类型的特殊旅客的接收规定。
5. 理解不同类型的特殊旅客的特点并提供针对性服务。
6. 培养以客为尊的服务理念和换位思考的服务意识。
7. 培养尊老爱幼和乐于助人的良好品德。

礼仪警句

爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之。

——《孟子》

人有礼则安，无礼则危。故曰：礼者不可不学也。

——《礼记》

项目导入

紧张有序的“空中救护”

某日，在飞机起飞后，乘务组像往常一样为旅客提供餐饮等客舱服务，旅客们安静舒适地享受着温馨的“空中之旅”。1 小时左右，中舱乘务员刘俊洁到前舱报告乘务长刘超：43C 座有一位老人感觉身体严重不适，脸色发白，头冒冷汗。乘务长立即指示 3 号乘务员马伯乐进行客舱广播寻找医生，并马上赶到 43C 座，指派后舱乘务员田思思取下 7.46 HJK 机载氧气瓶备用，让乘务员刘俊洁去头等舱取一个枕头，其他组员保证好其他旅客的客舱服务。乘务长刘超询问老人是否有心脏病、高血压及其他病史，并为老人吸氧。这时得知客舱内并无医生，乘务长指示 3 号乘务员再次广播寻找医生，同时为老人空出一排座位休息，让乘务员田思思在老人身边陪同、看护、观察氧气瓶用量及剩余情况，乘务长又及时将具体情况上报机长，得到机长指示随时观察该旅客情况，如发现老人睡觉要及时叫醒老人询问情况，有事随时报告。经乘务组紧张有序的救护，这位老人最终安全抵达目的地。

评析：在服务特殊旅客时，我们应根据特殊旅客的特点提供针对性帮助，为特殊旅客提供满意周到的服务。

特殊旅客指需要给予特别礼遇和照顾的旅客，或由于其身体和精神需要给予特殊照料的旅客，又或者在一定条件下才能运输的旅客。特殊旅客包括：重要旅客、年龄超过 70 周岁的旅客、12 周岁以下的无成人陪伴儿童、病残、孕妇、醉酒旅客、犯罪嫌疑人等。其中 12 周岁以下的无成人陪伴儿童、病残、孕妇和犯罪嫌疑人等旅客需要符合承运人的运输条件方能被接受承运，通常被称为“限制运输的旅客”。

任务一 重要旅客服务礼仪



充电站

关于重要旅客服务的行业规定

几乎所有的航空公司和机场都设有专门接待重要旅客的“要客部”，在获悉要客来临的信息后，会立即启动重要旅客保障预案。民航局规定，要客订座和购票，应该优先保证，对于一些特别的要客，航空公司高层要亲自迎送。负责培养重要旅客航班乘务人员的质量管理室会按照“业务精湛，政治过硬”的标准展开乘务组人员的预先选拔和培训。凡是要客乘坐的航班不能随意取消或变更，而让有要客的飞机先起飞也是多年来的原则。那么，重要旅客都是哪些人呢？

乘务员必须了解重要旅客有关情况及特殊要求，制订相应的服务计划，并据此提供个性化的服务（图 6-1）。

图 6-1 重要旅客服务

一、重要旅客的含义

重要旅客是指旅客的身份、职务重要或知名度高，乘坐飞机时需给予特别礼遇和照顾的旅客。重要旅客是航空运输保证的重点，认真做好重要旅客运输服务工作是民航运输部门的一项重要工作。



充电站

重要旅客服务保障原则

- （1）重要旅客信息安全保密，尽量缩小知密范围。
- （2）重要旅客优先于其他旅客。
- （3）重要旅客服务零投诉。

- (4) 重要旅客实行专人服务，各级值班领导到现场指挥。
- (5) 重要旅客服务保障情况留底存档。
- (6) 最高级别重要旅客乘坐的航班严禁载运押送犯罪嫌疑人、精神病患者，不得载运危险物品。
- (7) 为重要旅客提供优质服务应选用形象气质好、服务意识强、业务技能精湛有较
强的中英文交流能力和应急协调能力的优秀服务人员。

二、重要旅客的心理需求与服务技巧

“知彼知己，百战不殆”，要为重要旅客提供全方位的尽善尽美的服务，前提是了解重要旅客，善于揣摩重要旅客的心理，预见其心理需求。

(一) 心理特点

有一定身份和地位的重要旅客比较典型的心理特点是自尊心强，自我意识强烈，希望得到应有的尊重；由于乘坐飞机的机会可能比较多，他们会在乘机的过程中对不同航空公司的机上服务进行比较；与普通旅客相比较，他们更注重环境的舒适度和接受服务时心理上的感觉。

(二) 服务技巧

1. 做好航前准备

了解重要旅客的有关情况，如爱好、饮食习惯、生活要求，以便做好服务的准备工作。了解所飞航线的特点、风土人情、航线地标等常识，在飞行途中拉近与重要旅客的距离，更好地为重要旅客提供周到、个性化的服务。例如，海南航空公司的客舱乘务员发现一位重要旅客对部分食物过敏，在飞行中为他特制了清淡的餐食，使其倍感惊喜。

2. 记住重要旅客的姓名

对于民航服务人员来说，记住重要旅客的名字更容易获得重要旅客的好感，让重要旅客有受到尊重的感觉。无论是在专柜为重要旅客办理乘机手续、托运行李，还是在机场贵宾休息室服务，如果能在第一时间准确无误地叫出重要旅客的姓氏及职务，服务便成功了一半。



充电站

重要旅客查验证件的要求

- (1) 双手接过重要旅客证件及机票，动作要快速、准确。
- (2) 一般身份证件在 8 秒以内，护照在 30 秒以内查验完毕。
- (3) 在查验旅客护照或机票时开始对重要旅客使用姓氏加职务的称呼方式。

3. 善用尊称

民航服务人员在提供服务的过程中，始终要用尊称称呼服务对象。这要求民航服务人员尽量了解重要旅客所处国家和地区的习惯性称谓，用他们熟悉的称谓来称呼重要旅客。同时，还必须了解在称谓上的一些禁忌，以避免由于不得体的称呼而导致重要旅客不满。如在中国，不能直呼长辈的名字，即使同辈人之间，也一般不直呼其名。在必须问到对方名字时，还得客气地说：“请问尊姓大名？”或“请问贵姓？”等。称呼女性，如果对方是已婚，可以称呼“太太”或“夫人”；如果不明确对方的婚姻状况，可以用“女士”来称呼她。

4. 态度热情，言语得体，落落大方

随着社会物质水平、文明程度的不断提高，对服务概念的理解，还应延伸为“服务即保护旅客的自尊并给足旅客面子”，在为重要旅客提供周到的物质服务的前提下，更应注重与重要旅客精神上的沟通、言语上的交流，使重要旅客的整个旅行都沉浸在愉悦的心情中。



充电站

重要旅客的迎宾要求

- (1) 十步微笑：在距离重要旅客 10 步左右时，民航服务人员应接触重要旅客的眼神，展示微笑。
- (2) 五步问候：在距离重要旅客 5 步左右时，民航服务人员应站立，并主动问好。

5. 服务不在多而在于恰到好处

要提供重要旅客真正需要的服务，要以重要旅客为本，使之感受到尊重、关照与呵护，避免服务的任务化、机械化，只有这样才能得到重要旅客的认可。特别是客舱乘务员在执飞长航线时要加强客舱的巡视，一是可以时时知晓和满足重要旅客的需求；二是可以整理客舱和洗手间，保持良好的客舱环境；三是可以加强对客舱安全的监控和保护。例如，如果飞行旅途中重要旅客想好好休息一下，客舱乘务员则应最大限度地保持安静，客舱巡视时要轻，不要发出刺耳的噪声。

6. 告别时多一句祝福的话语

经过几个小时的飞行，飞机缓缓降落。按规定，重要旅客会先走。民用航空局规定：贴有“VIP”标志牌的行李应放置在靠近舱门口的位置，以便到达后优先卸机。重要旅客下机过程，也是民航服务人员让重要旅客留住美好体验的重要环节。多一句真诚的祝福，可以使对重要旅客的服务善始善终。



小唯是青年文明号“蓝色旅途”乘务组的乘务长，她带领的乘务组工作认真细致，服务热情周到，多次受到旅客的赞扬，并承担重大接待任务。一次，她们要在曼谷—拉萨的航班上为泰国总商会的会长杨先生提供服务。经过周密的航前准备，乘务组迎来了她们的贵宾。当杨会长登机的时候，乘务员甜美的微笑、热情的问候、得体的称呼、规范的合十礼让会长很满意。

登机后，杨会长提出不想用餐，要休息一下。如果你是小唯，该怎样做？

待小唯检查完经济舱服务返回头等舱时，杨会长已经睡醒并在看报纸了。小唯看到他的小桌上的茶杯里只剩下了半杯茶。如果你是小唯，该怎样做？怎样说？

小唯细致的服务和关切的语言令杨会长倍感温馨。征询会长的意见后，小唯送上了可口的点心餐。

航班即将结束时，杨会长对乘务组提供的贴心、温馨服务给予了高度评价。

请以3人为一小组分角色模拟练习，并相互点评。

提示：注意重要旅客的服务原则；了解泰国旅客的宗教信仰、礼仪特点；服务中，注意一般行为礼仪、仪态礼仪、形象礼仪及语言礼仪的得体运用。

HEP

任务二 婴儿、儿童与孕妇服务礼仪



案例

为带婴儿旅客提供周到服务

客舱乘务员迎客登机时发现一位妈妈带着 8 个月大的宝宝乘机，随即主动帮助其拿行李并引导入座，同时贴心地提醒妈妈，在飞机起飞与降落时给孩子喂些水或牛奶，不要让宝宝睡着。宝宝在飞机上有些不适应，客舱乘务员立即送上小礼品来吸引宝宝的注意力。宝宝睡觉时，客舱乘务员为宝宝盖上毛毯，并在妈妈的手臂下垫上毛毯，以防妈妈的手被扶手弄疼。机上有专供妈妈给宝宝换尿布的洗手间，客舱乘务员主动告诉妈妈洗手间的方位及使用方法。当飞机抵达目的地后，客舱乘务员帮助妈妈整理好行李物品，送至客舱门口。年轻的妈妈特别感动，一再地表示感谢，并对怀里的宝宝说：“长大后我们还来坐飞机。”

一、带婴儿旅客的服务礼仪

对于带婴儿的旅客来说，他们的重心是婴儿，最关心的是婴儿的饮食和健康状况。因此客舱乘务员在照顾这类旅客的时候，首先应该尽量满足婴儿的需求。这里的婴儿是指出生后 14 天至两周岁，有成人陪伴同行，不单独占用座位，必须由成人抱着或者坐在其陪护人座位旁的儿童限制装置内的婴儿。带婴儿旅客的服务有以下注意事项。

(1) 登机时，主动上前帮助怀抱婴儿的旅客拿行李，引导其入座并协助安放行李，一般情况下，不要主动抱旅客的婴儿。

(2) 尽可能将带婴儿的旅客安置在可放婴儿摇篮的座位上，提醒旅客婴儿的头部不要朝向通道一侧，避免其他旅客或餐车经过时发生不必要的碰触。可用小枕头垫在婴儿的头部下方。

(3) 向旅客介绍客舱服务组件，如呼唤铃、通风口及有婴儿换尿布设备的洗手间的位置，主动为旅客提供婴儿安全带并帮助系好。

(4) 飞机起飞平稳后，询问旅客是否需要婴儿摇篮（图 6-2），确认婴儿体重是否符合婴儿摇篮的体重要求（一般标准载重不超过 11 千克），如果需要，帮助旅客支好婴儿摇篮，铺好毛毯枕头，让婴儿躺在摇篮里。

(5) 发餐时，如果旅客已经预订了婴儿餐，需提前提供婴儿餐。如果旅客需要协助冲调奶粉，帮助其将奶瓶、奶嘴用开水消毒，严格按照家长的要求用温水冲调，摇匀。送出前将奶瓶擦拭干净，用干净的纸巾包好，并与旅客再次确认温度是否适合。



图 6-2 飞机上的婴儿摇篮

(6) 如旅客需要为婴儿换尿布，客舱乘务员可将其引领至有婴儿板的洗手间。

(7) 飞机下降前，收回婴儿摇篮，提醒旅客将婴儿抱好，系好安全带，告知旅客在飞机下降阶段可以给婴儿喂奶或者喂水，以避免婴儿在睡觉过程中耳朵不舒服。

(8) 落地后，帮助旅客整理随身物品，帮助其提拿行李，送下飞机。

二、“无成人陪伴儿童”的服务礼仪

(一)“无成人陪伴儿童”服务的范围

“无成人陪伴儿童”是民航延伸的服务内容，为使儿童能独自乘机旅行而推出的一项特色服务。所谓“无成人陪伴儿童”是指年龄在 5 周岁到 12 周岁的无成人陪伴，单独乘机的儿童。年龄在 5 周岁以下的无成人陪伴儿童不予承运。



充电站

你知道吗？

新生儿身体抵抗力较差，气压的变化容易引起生理及心理上的不适，同时新生儿呼吸功能不完善，咽鼓管又较短，鼻咽部常有黏液阻塞，气压变化时新生儿又不会做吞咽动作，难以保持鼓膜内外压力的平衡，因此航空公司规定：不足 14 天的新生儿不能乘机。

自推出“无成人陪伴儿童”服务以来，我国各大航空公司已经安全运输了数万名无成人陪伴儿童，大大方便了那些因工作忙无法脱身而孩子又必须乘坐飞机旅行的家长，节约了家长陪伴儿童外出的交通费用，从而受到社会各界的一致好评。每年的寒暑假，大批胸前挂有标志牌的小旅客千里“走单骑”，成为航班上的独特风景。

（二）“无成人陪伴儿童”的服务礼仪



充电站

无成人陪伴儿童的运输条件

- （1）儿童须由监护人送到上机地点，并在下机地点安排放心的人员迎接。
- （2）儿童的监护人填写一份《无成人陪伴儿童乘机申请书》。
- （3）办理机票或者乘机时要带上儿童的身份证、户口本或护照等有效证件。
- （4）有些航空公司在对待办理无成人陪伴儿童手续的时间上是有限制的，如有些航空公司规定须在航班起飞前一星期申请，有的航空公司则只需 3 天。
- （5）出生不超过 14 天的婴儿不允许乘机，即使有成人陪伴。

儿童的心理特点是性格活泼，天真幼稚，善于模仿，判断能力较差，做事不考虑后果，往往会发生一些不安全因素。鉴于儿童旅客的这些特点，民航服务人员在服务时要注意以下要点。

（1）航前的准备工作要细致。了解儿童旅客的特殊要求，如为其准备一些儿童读物、玩具或纪念品。重点关注其人身安全。

（2）候机及登机服务要全程陪伴，可安排儿童先于其他旅客登机。单个无成人陪伴儿童应尽可能安排在前排过道座位，多名无成人陪伴儿童应集中安排在便于客舱乘务员照料的适当的前排座位，但不得安排在飞机的紧急出口。在儿童乘机过程中，应将标志牌别在儿童的胸前，将存放客票、《无成人陪伴儿童乘机申请书》以及旅行证件等运输凭证的文件袋挂在儿童胸前。

（3）航程中，为了让这些儿童不会感到陌生、害怕、担心，客舱乘务员在做好本职工作的同时，还将扮演诸如老师、家长、朋友、姐姐或哥哥的多重角色，照顾好他们的饮食，包括上洗手间等需求，事无巨细（图 6-3）。特别在飞机起飞、下降时注意防止儿童到处乱跑，提醒和帮助他们系好安全带。餐食一般不提供热饮，饮料倒五成满，以防止他们碰洒。



图 6-3 客舱乘务员照顾儿童

（4）下飞机时，要将无成人陪伴的儿童交给文件上注明的接机人员，并让其签名后才能将儿童旅客接出。

总之，对于儿童旅客的服务，客舱乘务员将要付出更多于其他旅客的精力和耐心。

三、孕妇旅客的服务礼仪

由于在高空飞行，空气中氧气成分相对减少，气压降低，因此孕妇运输有一定的限制条件。

（一）孕妇旅客的服务范围

（1）怀孕 32 周以内的孕妇乘机，除医生诊断不适宜乘机外，可按一般旅客运输。

（2）怀孕超过 32 周的孕妇乘机，应提供包括下列内容的医生诊断证明：①旅客姓名、年龄；②怀孕时间；③旅行的航程和日期；④是否适宜乘机；⑤在机上是否需要提供其他特殊照料等。

（3）怀孕超过 9 个月（36 周），预产期在 4 周以内，或预产期不确定但已知为多胎分娩或预计有分娩并发症者，不予承运。

（二）孕妇旅客的服务礼仪

孕妇旅客往往把得到别人的照顾和关注看作比较自然的事情。在为其提供服务时需注意以下要点。

（1）登机时，主动帮其提拿、安放随身物品。

（2）孕妇的座位应安排在较宽敞和便于客舱乘务员照顾的座位（如靠近舱门的位置）上，但不得安排在位于飞机紧急出口的座位。

（3）主动介绍客舱设备的使用须知，送一个小枕头放在其身后，调整通风口，避免让孕妇受凉。

（4）旅途中随时了解其情况并给予照顾。



技能实训

乘务长小唯带领乘务组在青岛飞往北京的航班上提供服务。在飞机起飞过程中，小唯注意到一位女士怀中的婴儿啼哭不止，周围的旅客已经面露不悦。根据多年的工作经验，小唯推测婴儿可能出现了压耳的现象。如果你是小唯，你会如何处理？

待飞机平稳飞行后，这位怀抱婴儿的女士向小唯寻求帮助，原来她的手臂因为长时间抱婴儿已经麻了。如果你是小唯，你会如何处理？

请以 2 人为一组，分角色模拟练习，并互相点评。

提示：注意怀抱婴儿旅客的服务礼仪；了解压耳的常见处理方法；注意一般行为礼仪、仪态礼仪、形象礼仪及语言礼仪的得体运用。

任务三 病残旅客服务礼仪



案例

轮椅旅客被拒绝登机

朱女士是一位高位截瘫人士，出行必须依靠轮椅。某日，得知外公去世消息的朱女士托朋友为自己购买了一张 10 月 8 日早上起飞的机票。第二天一早，她到达机场顺利办理了值机，通过安检的朱女士却在登机口被工作人员拦了下来，并告知她由于没有提前办理特殊服务申请，拒绝让其登机。

“安检说我有个轮椅，没有提前 48 小时提出申请，所以不让我登机。”而朱女士提出临时申请，却被工作人员告知没有柜台无法办理。朱女士坦言，自己根本无法在 48 小时之前预料到自己的外公会去世，怎么可能提前申请乘机？此后朱女士对该航空公司提起诉讼……



充电站

《残疾人航空运输管理办法》相关规定

《残疾人航空运输管理办法》（以下简称《办法》）第十二条规定，具备乘机条件的残疾人需要承运人提供下列设施设备或服务时，应在订座时提出，最迟不能晚于航班离站时间前 48 小时：

- （一）供航空器上使用的医用氧气；
- （二）托运电动轮椅；
- （三）提供机上专用窄型轮椅；
- （四）为具备乘机条件的残疾人团体提供服务；
- （五）携带服务犬进入客舱。

具备乘机条件的残疾人提出需求后，承运人应通过其订座系统或其他手段，确保该需求被记录，并及时传递到相关人员。

承运人应在 24 小时内答复具备乘机条件的残疾人，是否能够提供本条（一）至（四）项所需求的服务。

《办法》第二十二规定，具备乘机条件的残疾人未能按第十二条要求提前 48 小时通知或未在普通旅客办理乘机手续截止前 2 小时在机场办理乘机手续的，承运人应在不延误航班的情况下尽力提供上述服务或协助。

一、病残旅客的服务范围

病残旅客是指由于身体或精神上存在缺陷或病态，在航空旅行中不能自行照料自己的旅途生活，需由他人帮助照料的旅客。

乘坐飞机的病残旅客主要包括：身体患病旅客、精神病患者、失明旅客、肢体伤残旅客、担架旅客、轮椅旅客（图 6-4）、需使用机上氧气设备的旅客。



图 6-4 轮椅旅客

二、病残旅客的接受条件

目前，除旅客得到特批外，航空公司一般不承运需要持续输血、输氧、输液以维持生命或垂危的病人。一般航空公司规定接受病残旅客需具备下列条件。

（一）诊断书

（1）病残旅客要求乘机，须有医生认可，同时交验“诊断书”一式三份：“诊断书”需由县、市级或相当于这一级的医疗单位填写旅客的病情及诊断结果，并经医生签字、医疗单位盖章。如需使用机上氧气瓶，还需注明旅客所需氧气的流量。

（2）“诊断书”在航班起飞前 96 小时以内填开的方为有效，病情严重的旅客，则应具备在航班起飞前 48 小时之内填开的“诊断书”。

（二）特殊（病残）旅客乘机申请书

（1）病残旅客要求乘坐航班，需填写《特殊（病残）旅客乘机申请书》（表 6-1）一式三份，以表明如果旅客在旅途中病情加重、死亡或给其他人造成伤害时，由申请人承担全部责任。

（2）《特殊（病残）旅客乘机申请书》应由旅客本人签字，如本人书写困难，也可以由其家属或监护人代签。

表 6-1 特殊（病残）旅客乘机申请书

中国 ×× 航空公司
特殊旅客（ ）乘机申请书

中国 ×× 航空公司_____售票服务处

为乘坐中国 ×× 航空公司下列航班，我愿声明如下：鉴于我个人的健康状况，在旅途中由此给本人或其他人造成身体上的损害或死亡，完全由我个人承担责任及损失，并保证不向中国 ×× 航空公司及所属人员或代理人要求赔偿或提出诉讼。

旅客姓名：		
住址（或单位名称）		
航班号 / 日期	始发站	到达站

健康状况：
(附诊断证明书 / 医生证明)

旅客签字：_____

年 月 日



充电站

载运无陪伴人员、需要他人协助的残疾旅客人数限额

- (1) 航班座位数为 51 ～ 100 个时，不得超过 2 名（含 2 名）。
- (2) 航班座位数为 101 ～ 200 个时，不得超过 4 名（含 4 名）。
- (3) 航班座位数为 201 ～ 400 个时，不得超过 6 名（含 6 名）。
- (4) 航班座位数为 400 个以上时，不得超过 8 名（含 8 名）。
- (5) 载运残疾人数超过上述规定时，应按 1:1 的比例增加陪伴人员，但残疾人数最多不得超过上述规定的一倍。
- (6) 载运残疾人团体时，在增加陪伴人员的前提下，承运人采取相应措施，可酌情增加残疾人乘机数量。除以上规定外，承运人不得以航班上限制残疾人人数为由，拒绝运输具备乘机条件的残疾人。

三、病残旅客的心理需求与服务礼仪

病残旅客往往自理能力弱，有特殊困难，需要别人的帮助，但是自尊心很强，不愿开口请求服务人员帮忙。因此，民航服务人员为其服务时要特别尊重他们，尽可能悄悄地帮助他们，让他们感到温暖。下面介绍五种病残旅客的服务注意事项。

(一) 伤残旅客服务

在上下飞机时，主动帮助伤残旅客提拿行李，安放好随身携带的物品；安排座位时，

要考虑舒适、安全和上下飞机方便等因素。伤残旅客入座后，主动为其送上毛毯或枕头，系好安全带，并示范解开方法；航程中，主动为伤残旅客送上书报杂志，留心观察旅客是否需要帮助；供应餐食时，帮助伤残旅客放好小桌子，主动征求意见，方便旅客进食。对于轮椅旅客，民航服务人员更要及时、细心地给予照顾。与其交谈时，语调要舒缓柔和，语句要简明扼要。

（二）盲人旅客服务

迎客登机时，主动上前做自我介绍；征得盲人旅客同意后方可搀扶旅客，遇到障碍物要及时提醒旅客并随时提示行动方向；盲人旅客的座位应安排在靠近客舱乘务员或陪同人员并尽可能靠近洗手间的位置，但不得安排在紧急出口处。盲人旅客就座后，帮助其安排好行李物品，系好安全带并告诉旅客解开的方法；带盲人旅客触摸各种服务设备的位置并教会其使用方法，同时介绍紧急设备的方向、位置及使用方法；航程中供应餐食和饮料时，把食物的位置告诉盲人旅客；下机时，一般情况下应安排盲人旅客最后下飞机。提供引导等必要的服务，协助其办理到达手续。

（三）聋哑旅客服务

旅客登机后，客舱乘务员要向他们示意安全带的使用方法，座椅的调节，阅读灯、呼叫铃、耳机和按钮的位置。聋哑旅客多数会读口型，因此民航服务人员与其交谈时应面对旅客，放慢说话的速度，必要时借用手势或符号来表达，但必须注意手势礼节。

（四）担架旅客服务

得知有担架旅客乘机时，民航服务人员要事先了解其病症情况、抵达站，有无医护人员陪同，担架是否随机以及是否有特殊要求等，做到心中有数。

- （1）应安排担架旅客最先登机，最后下机。
- （2）安排座位时，一般应靠近客舱门，靠近洗手间，选择过道座位，不影响过往通行。
- （3）飞行中，注意照顾担架旅客，常观察，常询问，根据情况妥善照顾。
- （4）供应饮料和餐食时，要与担架旅客或陪同人员商量，也可协助进食。
- （5）飞机下降时，检查担架旅客是否系好安全带，提醒担架旅客躺好，扶稳旅客和担架，提醒旅客防止耳朵的不适感。
- （6）下飞机时，协助担架旅客整理物品，帮助提拿物品，护送担架旅客下飞机及上车。

（五）晕机旅客服务

晕机旅客大多数有不愿让人知道的心理。因此，服务中应主动观察，轻声询问，发现有晕机现象的旅客，应加以照顾。先请晕机的旅客松开领带和安全带，调整座椅靠背，为旅客打开通风器，打开清洁袋，及时送上温开水和毛巾，必要时在征求旅客同意的情况下，提供晕机药品。

旅客呕吐时，不可嫌弃，可轻声安慰旅客。及时更换清洁袋，呕吐后及时送上温开水和毛巾，擦拭被弄脏的衣服、行李或毛毯。对于晕机严重的旅客，应提供氧气。



技能实训

北京世界园艺博览会期间，某航空公司的航班上搭载了一些前来参加博览会的残疾旅客。

- (1) 面对其中的一位聋哑旅客，如果你是客舱乘务员，该如何提供迎宾服务？
- (2) 如果你面对的旅客是一位盲人，该如何提供迎宾服务？

提示：掌握针对病残旅客的服务要点；掌握病残旅客的心理需求与服务礼仪。



HEP



任务四 其他旅客服务礼仪



案例

为老年旅客提供温馨服务

在一架飞机上，旅客正在陆续登机。客舱乘务员看到一位行动缓慢的老人，立即上前搀扶并把老人的座位换到离乘务员座位较近的位置。送餐时，乘务员主动询问老人平时的饮食习惯，特别推荐适合老人食用的鱼排饭。旅途中，乘务员与老人聊天得知，老人前一段时间突然中风，由于年龄大又患有白内障，这次是到女儿那里去看病。细心的乘务员还询问老人是否需要上洗手间，并在飞机下降前陪伴老人去了一次洗手间。老人下机时，乘务员为老人联系了轮椅，全过程的温馨服务让老人倍感贴心温暖。

一、老年旅客的心理需求与服务礼仪

随着年龄的增长，老年人体力、精力开始衰退，动作缓慢，应变能力较差。有些老年人的孤独感很强，内心渴望得到别人的关心和帮助。针对这些特点，在服务过程中民航服务人员一定要仔细、耐心，语气要缓，动作要慢、稳，特别是要尊重老年旅客的意愿。

针对老年旅客的特点，民航服务人员应注意以下方面。

- (1) 地面服务人员主动引导老年旅客至专用柜台，协助老年旅客办理乘机手续。
- (2) 主动了解老年旅客的服务需求。尤其遇到行走不便，语言理解困难等老年旅客时，民航服务人员应主动询问其是否需要帮助，并告知可以提供的服务项目，供其选择。
- (3) 乘机手续办理完成后，地面服务人员引导老年旅客通过安全检查，到达指定候机区候机。开始登机后，老年旅客应优先于其他旅客登机。登机时应主动帮其提拿行李，安放好随身物品。
- (4) 根据老年旅客的需求安排座位，如无特殊要求，尽量安排在靠前、靠过道的座位（非紧急出口座位），协助办理行李托运手续，托运行李优先拴挂行李标签。
- (5) 登机后主动向老年旅客介绍客舱设备，如洗手间、通风口的位置等，主动告知飞行距离和时间。
- (6) 航程中，主动嘘寒问暖，多与老年旅客交谈，以消除旅客的孤独感；提供饮食服务时主动介绍，多推荐热、软的食品（图 6-5）。
- (7) 到达时提醒老年旅客带好随身携带物品，搀扶老年旅客下飞机并交代地面服务人员给予照顾。

(8) 与老年旅客说话时声音应略大，语速要缓慢。

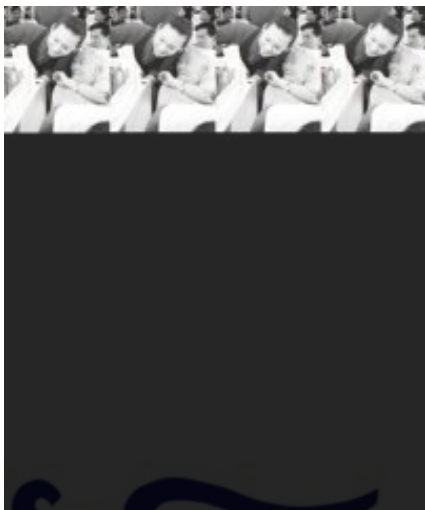


图 6-5 老年旅客服务



充电站

不宜乘坐飞机的老年人类型

1. 患有心血管疾病

(1) 患有高血压的老年人：飞行中的气压变化可能引发血压升高。

(2) 患有心脏病的老年人：在缺氧状况下，可能引发呼吸困难等症状，还可能危及生命。

(3) 患有脑血管疾病的老年人：飞机起降的轰鸣、震动及缺氧等原因，可能会导致旧病复发或使病情加重。

2. 患有其他疾病

(1) 患有呼吸系统疾病的老年人。

(2) 患有耳鼻疾病的老年人。

(3) 刚刚做过手术的老年人。

二、其他特殊旅客的服务礼仪

(1) 犯罪嫌疑人旅客的服务：乘务长接到有犯罪嫌疑人旅客乘机的通知后，应及时传达给各位乘务人员，尽量避免将犯罪嫌疑人的身份暴露给其他旅客。航程中乘务人员要像对待一般旅客那样对待犯罪嫌疑人旅客，乘务人员不得给犯罪嫌疑人和护送人员提供任何含酒精的饮料，不要向犯罪嫌疑人提供具有威胁性的用具。

(2) 休克或死亡旅客的服务：飞机起飞前，发现有休克或死亡旅客时，应立即报告机

长，停止起飞。空中发现有旅客休克时，应迅速报告机长，并和地面取得联系，请求安排好救护车和医务人员。空中发现有旅客死亡时，应立即报告机长，保护现场，加盖毛毯，调整周围旅客的座位并填写《死亡报告表》，收集死者的遗物，保留该航班的旅客舱单。落地后，应向有关部门如实汇报死者的情况，并通知卫生部门对客舱进行处理。

(3) 睡觉旅客的服务。客舱乘务员主动帮助睡觉的旅客关闭阅读灯、通风口，视温度情况添加毛毯，协助睡觉旅客放下椅背，拉下遮光板。提供餐食服务时，不要叫醒旅客，可为旅客贴上免打扰卡片，随时观察，待旅客睡醒后，及时提供相应服务。起飞和下降时唤醒旅客，确认旅客系好安全带，做好安全检查。

(4) 丢失物品的旅客。客舱乘务员要以认真负责的态度体谅丢失物品旅客的心情，问清楚旅客姓名、座位号、物品名称、特征及丢失地点。如在关门后发现物品丢失，应立即报告，与地面工作人员联系，请他们帮助寻找，找到后，确认物品无误，当面交还。如关门或起飞后发现物品丢失，除报告上述内容外还应记录该旅客的地址、联系方式，并向旅客解释，飞机已关门，不能下机寻找，有消息以后，会及时通知。如最终找到物品，应尽快通知旅客，交还物品。如最终未找到物品，应先向旅客道歉，后告知旅客会继续关注，提醒旅客可与候机楼的失物招领处联系。

总之，为做好特殊旅客的服务，乘务人员应不断强化服务意识，提高服务技巧。想旅客之所想，急旅客之所急，提供贴心式服务，从一点一滴做起，使每一个需要帮助的特殊旅客倍感温馨。



技能实训

旅客登机的时候，一位步履蹒跚的老人跟乘务员说自己年纪大了身体不好，飞行过程中可能要多麻烦乘务人员。

(1) 如果你是乘务员，你该如何回应？

(2) 飞机进入平稳飞行状态后，乘务员准备发放餐食并注意到这位老人申请的是糖尿病餐。如果你是乘务员，会怎样提供餐食服务？

请以2人为一组，分角色模拟训练，并相互点评。

提示：注意老年旅客的针对性服务；注意一般行为礼仪、仪态礼仪、形象礼仪及语言礼仪的得体运用。



综合实训

旅客登机的时候，客舱乘务员注意到登机的旅客中有无成人陪伴的儿童，有坐轮椅的老人，还有一名重要旅客。乘务员不敢懈怠，协助他们分别找到自己的座位，并提供细微服务。

飞机进入平稳飞行状态后，受气流影响客舱内有轻微颠簸，乘务员立即广播飞机的颠簸情况，安抚旅客们的情绪，请旅客们系好安全带。颠簸结束后，乘务员到客舱巡视旅客情况，并安排专人查看特殊旅客的情况。如果你是该机组乘务员，面对受到惊吓的特殊旅客，你会怎么做？

请以 5 ~ 6 人为一组，分角色模拟飞机颠簸之后对无成人陪伴儿童、坐轮椅的老人和重要旅客提供细微服务，并相互点评。

提示：应急处理中，要秉承“灵活，尊重，真诚”的服务原则；注意特殊旅客的针对性服务；注意一般行为礼仪、仪态礼仪、形象礼仪及语言礼仪的得体运用。



项目六测试题

HEP



HEP

参考文献

- [1] 徐春燕. 礼貌礼节 [M]. 北京: 高等教育出版社, 2022.
- [2] 鞠海虹. 中国旅游客源地概况 [M]. 北京: 高等教育出版社, 2022.
- [3] 刘丽新. 客舱服务 [M]. 2 版. 北京: 高等教育出版社, 2022.
- [4] 陈济. 中华文明礼仪 [M]. 北京: 高等教育出版社, 2017.
- [5] 孙岚. 民航客舱服务案例精选 [M]. 北京: 化学工业出版社, 2015.
- [6] 马桂茹, 张文俊. 仪表美与训练 [M]. 北京: 中国旅游出版社, 1993.
- [7] 李道魁. 现代礼仪教程 [M]. 成都: 西南财经大学出版社, 2005.
- [8] 李永. 空乘礼仪教程 [M]. 北京: 中国民航出版社, 2003.
- [9] 黄建伟, 郑巍. 民航地勤服务 [M]. 北京: 旅游教育出版社, 2007.
- [10] 刘晖. 空乘服务沟通与播音技巧 [M]. 北京: 旅游教育出版社, 2007.
- [11] 李永, 张澜. 民航服务心理学 [M]. 北京: 中国民航出版社, 2006.
- [12] 顾胜勤, 赵静. 民航旅客服务心理学 [M]. 上海: 上海科学普及出版社, 2015.

郑重声明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其为人将承担相应的民事责任和行政责任；构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。为了维护市场秩序，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人进行严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，我社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话 (010) 58581999 58582371

反盗版举报邮箱 dd@hep.com.cn

通信地址 北京市西城区德外大街4号

高等教育出版社知识产权与法律事务部

邮政编码 100120

读者意见反馈

为收集对教材的意见建议，进一步完善教材编写并做好服务工作，读者可将对本教材的意见建议通过如下渠道反馈至我社。

咨询电话 400-810-0598

反馈邮箱 zz_dzyj@pub.hep.cn

通信地址 北京市朝阳区惠新东街4号富盛大厦1座

高等教育出版社总编辑办公室

邮政编码 100029

防伪查询说明

用户购书后刮开封底防伪涂层，使用手机微信等软件扫描二维码，会跳转至防伪查询网页，获得所购图书详细信息。

防伪客服电话 (010) 58582300

学习卡账号使用说明

一、注册/登录

访问 <https://abooks.hep.com.cn>，点击“注册/登录”，在注册页面可以通过邮箱注册或者短信验证码两种方式进行注册。已注册的用户直接输入用户名加密码或者手机号加验证码的方式登录。

二、课程绑定

登录之后，点击页面右上角的个人头像展开子菜单，进入“个人中心”，点击“绑定防伪码”按钮，输入图书封底防伪码（20位密码，刮开涂层可见），完成课程绑定。

三、访问课程

在“个人中心”→“我的图书”中选择本书，开始学习。

如有账号问题，请发邮件至：4a_admin_zz@pub.hep.cn。