

## 《送重要客人登机》评价考核标准

环节	分项	标准要求	分值
小组讨论 20%	过程	小组成员都能够积极参与讨论	
	结果	小组讨论得出的结果能够围绕主题不跑偏	
个人礼仪规范 50%	发型	女士：不能烫发、不能有碎发、要盘发、发髻要与耳朵齐平。  男士：前不盖眉，侧不盖耳，后不盖衣领，不留怪异发型，不染发。	
	面部	清洁卫生、淡妆。	
	服饰	合体、色彩得体	
	手部	不留长指甲、不涂指甲油、清洁	
	态度	态度端正，面带微笑	
	表情	表情自然，目光亲切、微笑甜美	
	VIP 服务注意事项	1、设置专柜。  2、为重要旅客预留较好的座位或按旅客要求办理。  3、在重要旅客的登机牌上注明“VIP”的字样，便于做好服务工作。  4、行李栓挂“VIP”行李标志牌，或“小心轻放”的标贴。  5、航班关闭时，如还有VIP没有办理手续，应报调度。  6、如航班延误，考虑优先为VIP旅客改签后续最早的航班，并把情况报告有关部门。  7、航班起飞前，准确填写“重要旅客通知单”、“特殊	

		服务通知单”，主动向机组交待VIP的身份和要求的特别服务事项。	
		8、托运行李，应装在货舱舱门口附近。	
	贵宾进港流程	贵宾抵达  专用贵宾通道  贵宾休息室休息  礼宾引导贵宾休息室休息  前往专用停车场乘车-贵宾离开	
	贵宾出港流程	宾所乘专车前往贵宾专用停车场  礼宾引导客人前往贵宾休息室休息  专用贵宾通道登机  贵宾离开	
	送别礼仪-鞠躬	头颈背成一条直线，双手自然放在裤缝两边（女士双手交叉放在体前）前倾15度，目光约落于体前1.5米处，再慢慢抬起，注视对方。	
	送别礼仪-引导	如需要引导客户时，应位于客户左侧或右侧前方1.5米处，用横摆式或斜式的手势动作进行引导，以客户步速为准。必要时给予语言提示。	
情景模拟 30%	内容	内容健康、积极向上、传播正能量、编排新颖，符合空乘服务人员职业特点。忌庸俗低级趣味。	
	形象	形象端庄大方、表演认真。准备充分，演出精彩，引起观众共鸣。	
	表情	表情自然、与节目内容相符合、具有可观赏性。	
	得体	与情景内容相符合，具有时代特征，忌过于暴露。	