

任务33:

合适的提醒旅客打开遮光板



合适的提醒旅客打开遮光板

合适的提醒旅客打开遮光板的主要内容

01

打开遮光板的必要性

02

提醒旅客打开遮光板的礼仪

合适的提醒旅客打开遮光板

打开遮光板的 必要性

打开遮光板主要是出于以下四个方面的安全考虑：

- 一是可以提供辅助的采光乘客可以利用通过客舱窗照射进来的光线撤离，防止在黑暗中发生拥挤、踩踏等情况，使后果恶化
- 二是紧急迫降后，如果没能及时离机，便于舱外的营救人员观察内部状况，进行施救
- 三是便于乘客选择逃生路线，例如飞机在水上迫降时，可能飞机一侧是陆地，一侧是海水，乘客可以选择安全的一侧撤离飞机
- 四是如果发生爆炸、起火，乘客撤离前可以通过窗户观察，以避免火源和浓烟



合适的提醒旅客打开遮光板

提醒
旅客
打开
遮光
板的
礼仪
之
(一)

举止端庄、恰当

- 提醒旅客打开遮光板时，空乘人员行为举止应恰当、恭敬
- 空乘人员应为站立姿势，面带亲切的微笑，用友好的目光关注对方，配合以恰当的手势
- 如果旅客需要帮助，应以合适的仪态协助旅客打开遮光板



合适的提醒旅客打开遮光板

提醒旅客打开遮光板的礼仪之(二)

声音清晰、柔和

- 声音大小要适当，以旅客恰好能听到为准
- 语言要清晰，无论是中文还是英文提醒，力求发音准确，吐词清晰，确保乘客听得清楚
- 语气柔和，友好和善，确保乘客听得舒服。语气不能生硬，切忌命令语气



合适的提醒旅客打开遮光板

注意沟通中的微笑礼仪

提醒
旅客
打开
遮光
板的
礼仪
之
(三)

- 微笑是人际交往中的润滑剂，是打动客人心弦的最美好的语言
- 微笑能充分展现空乘人员的礼仪修养，是赢得客人好感的重要法宝
- 在提醒旅客打开遮光板时，空乘人员应该发自内心、亲切、自然、适度微笑



提醒旅客打开遮光板的礼仪之（四）

注重效果，讲究艺术

- 空乘人员应根据不同对象、场合，灵活运用恰当得体的语言艺术，使客人感觉亲切，收到良好的服务效果
- 初次乘机的旅客，这方面的经验比较缺乏，空乘人员应该恰当的提醒，不要伤害其自尊心
- 部分旅客可能没听到广播，这时稍加提醒就可以了
- 少数旅客不想打开遮光板，需要空乘人员在把握旅客心理的基础上，恰当的使用语言艺术，使客人打开遮光板。注意应该在服务态度上、语言表达上礼让客人，把“对”让给客人，讲究语言表达巧妙得体，对客人动之以情，晓之以理。
- 提醒客人打开遮光板时，注意生动地使用礼貌用语，如“请”、“对不起，打扰了”，对客人的配合要表示感谢。

合适的提醒旅客打开遮光板

谢谢！