

任务34:

合适的提醒旅客扣好安全带



合适的提醒旅客扣好安全带

01

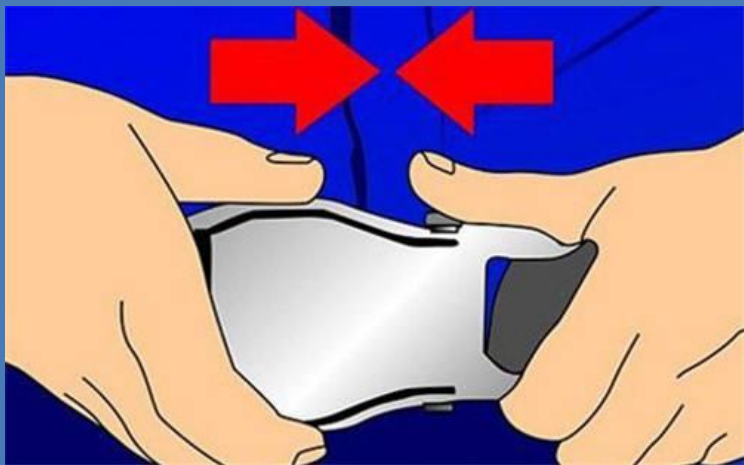
扣好安全带的必要性

02

提醒旅客扣好安全带的礼仪

合适的提醒旅客扣好安全带

扣好安全带的 必要性



- 安全带把人固定在座椅上，具有明显、直接的安全保障作用
- 系安全带是一种必要的预防措施，当飞机在起降过程中紧急刹车或遇到强气流发生强烈颠簸时，未系安全带的旅客往往来不及防范而受到意外伤害
- 为了防止不可预料的颠簸，随时都要系好安全带，这样会最大程度减少对旅客的伤害
- 空乘人员应该严格落实安全检查，以合适的礼仪提醒旅客扣好安全带

合适的提醒旅客扣好安全带

提醒旅客扣好安全带的礼仪之一

举止端庄、恰当

- 提醒旅客扣好安全带时，空乘人员行为举止应恰当、恭敬
- 空乘人员应为恰当姿势，面带亲切的微笑，用友好的目光关注对方，配合以适当的手势
- 如果旅客需要帮助，应以合适的仪态下蹲协助旅客扣好安全带



合适的提醒旅客扣好安全带

提醒旅客扣好安全带的礼仪之(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，确保旅客听得清楚
- 语气柔和，友好和善，确保旅客听得舒服。语



合适的提醒旅客扣好安全带

注意沟通中的微笑礼仪

提醒
旅客
扣好
安全
带的
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
- 在提醒旅客扣好安全带时，空乘人员应该发自内心、亲切、自然、适度微笑



提醒旅客扣好安全带的礼仪之（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
- 有些旅客不习惯扣安全带，这方面的安全意识淡薄，这时，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，使客人扣好安全带。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
- 提醒客人扣好安全带时，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。

合适的提醒旅客扣好安全带

谢谢！