

《合适的提醒旅客调直座椅靠背》自测试题

一、判断题

1. 保证客舱安全是做好服务工作最基本、最重要的前提。()
2. 出现紧急情况，旅客在坐直情况下起身撤离，比半仰的坐姿起身速度快，且不易因为突然的起身而出现头晕现象。()
3. 提醒旅客调直座椅靠背时，空乘人员行为应举止恰当、恭敬。()
4. 如果旅客没有及时调直座椅靠背，空乘人员应严格批评旅客。()
5. 如果旅客不知道如何调直座椅靠背，空乘人员应以合适的仪态协助旅客。()
6. 提醒旅客调直座椅靠背时，眼睛应一直盯着旅客。()
7. 真诚和微笑会深深地打动旅客，增强旅客对我们的信任和支持。()
8. 空乘人员提醒旅客调直座椅靠背时应用命令语气。()
9. 初次登机的旅客听不懂提醒，空乘人员可以嘲笑旅客。()
10. 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提醒旅客调直座椅靠背。()

二、简答题

1. 为什么要提醒旅客调直座椅靠背？

2. 提醒旅客调直座椅靠背时，空乘人员应注意遵守哪些礼仪规范？

三、思考题

1. 用餐时间，飞机上一位乘客没有把自己的座椅靠背调直，造成后面的乘客用餐很不方便，如果你是乘务员，应该如何以恰当的礼仪提醒这位乘客调直座椅靠背？