

任务35:

合适的提醒旅客调直座椅靠背



合适的提醒旅客调直座椅靠背

合适的提醒旅客调直座椅靠背的主要内容

01

调直座椅靠背的必要性

02

提醒旅客调直座椅靠背的礼仪

合适的提醒旅客调直座椅靠背

调直座椅后 背的必要性



- 飞机在起飞和着陆可能会出现大冲击，旅客需要调直座椅靠背。
- 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；
- 假如颠簸是以机头抬起再放下的方式，没有调直的座椅靠背不能完全将旅客紧紧固定在座位上。
- 为防止在应急撤离时，对人员通过造成阻碍，空乘人员也要提醒乘客调直座椅靠背
- 空乘人员应该严格落实安全检查，以合适的礼仪提醒旅客收起小桌板

合适的提醒旅客调直座椅靠背

提醒
旅客
调直
座椅
靠背
的礼
仪之
(一)

举止端庄、恰当

- 提醒旅客调直座椅靠背时，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调直座椅靠背



合适的提醒旅客调直座椅靠背

声音清晰、柔和

提醒
旅客
调直
座椅
靠背
的礼
仪之
(二)

- 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



合适的提醒旅客调直座椅靠背

提醒
旅客
调直
座椅
靠背
的礼
仪之
(三)

注意沟通中的微笑礼仪

- 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
- 在提醒旅客调直座椅靠背时，空乘人员应该发自内心、亲切、自然、适度微笑



注重效果，讲究艺术

提醒旅客调直座椅靠背的礼仪之（四）

- 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
- 有些旅客可能不想调直座椅靠背，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，使客人调直座椅靠背。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
- 另外，提醒客人调直座椅靠背时，注意生动地使用礼貌用语，如“请”、“对不起，打扰了”，空乘人员可在旅客用餐期间轻声个别提示，“方便其他旅客用餐，协助收直椅背。”对客人的配合要表示感谢。

合适的提醒旅客调直座椅靠背

谢谢！