

任务36:

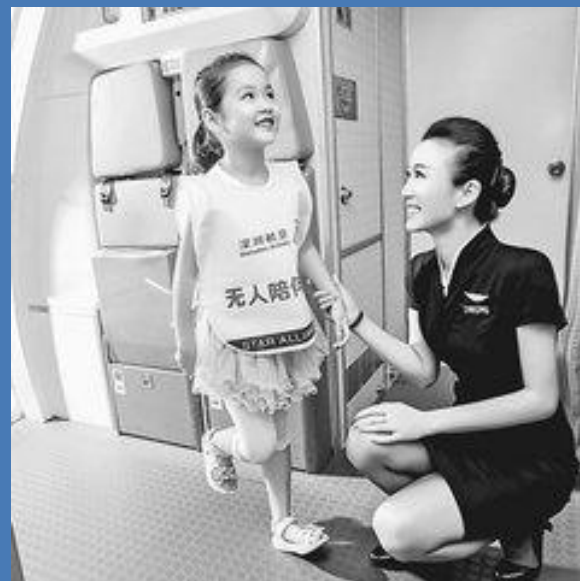
送客服务规范训练



送客服务规范训练

一、送别旅客的仪态的必要性和重要性

落地送客阶段，航班落地了，旅客准备下机了，乘务组这时觉得可以松口气了。其实不然，旅客在这个阶段还有很多其它的需求，如下登机桥登机梯的提醒，特别是雨天的防滑提醒，无人陪伴旅客的帮扶，大件行李旅客的帮扶，回答旅客行李方面的问询，遗失物品的旅客的处置，还有无人陪伴旅客的交接等，这阶段虽然是我们工作的尾声，切忌虎头蛇尾。



二、落地前服务内容

1、客舱内六项安全检查

- a. 安全带
- b. 遮光板
- c. 小桌板
- d. 座椅
- e. 行李架
- f. 手机及电子设备

六张漫画教会你
如何进行客舱安全检查

送客服务规范训练



飞行过程中，如遇颠簸或起飞下降时，安全带是对旅客安全最重要的保障。

送客服务规范训练



安全检查六大项之

请打开遮光板



确保客舱外部发生任何紧急情况时，能够第一时间发现。

送客服务规范训练



安全检查六大项之

请收起小桌板



颠簸、下降或紧急情况撤离时，未收好的小桌板会对旅客造成不必要的伤害及阻碍。

送客服务规范训练



安全检查六大项之

请调直座椅靠背



发生紧急情况时，便于旅客迅速撤离。

送客服务规范训练



安全检查六大项之

请将小件行李放至
前方座椅下方或行李架内



避免颠簸时以防砸到自己或别人，确保紧急情况撤离时无障碍物。

送客服务规范训练



避免对飞机导航系统产生影响，保证飞行安全。

送客服务规范训练



中转



地面温度



行李提取

2、提醒服务

送客服务规范训练

3、为旅客做好下机前组织工作



送客服务规范训练

4、检查服务

- 洗手间
- 厨房
- 客机通道



三、落地后服务内容

落地后
服务



1、归还为旅客保管的行李

2、组织旅客下机



3、送客服务



4、提醒服务
(中转、行李提取)

四、落地前与落地后广播

1、预定到达时间广播

女士们，先生们：

本架飞机预定在_____分钟后到达_____。地面温度是_____，谢谢！



2.下降时安全检查广播

女士们，先生们：

飞机正在下降。请您回原位坐好，系好安全带，收起小桌板，将座椅靠背调整到正常位置。所有个人电脑及电子设备必须处于关闭状态。请你确认您的手提物品是否已妥善安放。稍后，我们将调暗客舱灯光。

谢谢！

3.达到终点站广播

女士们，先生们：

飞机已经降落在_____机场，外面温度_____摄氏度，飞机正在滑行，为了您和他人的安全，请先不要站起或打开行李架。等飞机完全停稳后，请你再解开安全带，整理好手提物品准备下飞机。从行李架里取物品时，请注意安全。您交运的行李请到行李提取处领取。需要在本站转乘飞机到其他地方的旅客请到候机室中转柜办理。

感谢您选择XX航空公司班机！下次路途再会！

送客服务规范训练

女士们，先生们：**4.旅客下飞机广播**

本架飞机已经完全停稳（由于停靠廊桥），请您从前（中，后）登机门下飞机。谢谢！

五、送客服务规范训练

一) 送客规范

- 1、调整客舱灯光；
- 2、交还为旅客保管的行李；
- 3、要求旅客在飞机未停稳前坐在座位上；
- 4、飞机完全停稳后，下达解除滑梯预位指令；
- 5、确认滑梯手柄解除预位（DISARMED）；
- 6、等待开门信号，打开机门；
- 7、协助老弱妇幼及需要帮助的旅客下机；
- 8、检查客舱内有无遗留物品；
- 9、办理供应品交接手续；
- 10、关闭客舱音乐和客舱主灯光；
- 11、离机。

送客服务规范训练

二) 学生分组按照“送客规范”训练

要求

仪容仪态

微笑 目光

准确位置

服务旅客

注意

主动服务旅客



送客服务规范训练



教师点评



送客服务规范训练

Thank you !