

表情

一、练习迎接乘客时的目光礼

目光又称眼神，是对眼睛活动的一种统称。在客舱迎客过程中，乘务员首先以闪烁发亮的目光注视对方片刻，面带微笑，显示出喜悦热情的神情。

1) 注视的部位

(1) 当客人出现在 5 米以外，目光注视客人的整体身形，逐渐将视线集中于肩部以上。

(2) 当客人出现在 3 米以外时，目光注视客人肩部以上部位，即：两肩至头顶“大三角”区域。

(3) 当客人出现在 1.5 米以内时，目光注视客人眉、眼与口部之间，即：双眉至口唇“小三角”区域。

2) 注视的角度

(1) 俯视：迎送儿童时，应以俯视的目光关注儿童。

(2) 仰视：为老人服务时，应以仰视的目光交流。

(3) 散点柔视：面对众多客人时，以“散点柔视”的目光与大家交流。

(4) 正视略带仰视：为要客服务时，应以“正视略带仰视”的目光与要客交流。

注意：无论目光从哪个角度接触乘客，都要目光柔和亲切，充满诚意。

3) 训练目光

(1) 训练目光“正视”，即：视线呈水平线状态，视角与鼻尖同方

向。民航服务人员与服务对象交流时，首先要以正视的目光注视对方的眼部至唇部，即：“社交注视区间”，且面带微笑，来准确表达重视对方、乐于服务的诚挚情感。

“正视”练习：头部端正，目光与鼻尖方向一致。调整呼吸，眉宇舒展，上眼角打开，目光集中注视正前方4米以外的一个目标。如见久别的朋友状，目光柔和发亮，充满愉悦之情。

(2) 训练目光“仰视”：即主动居于低处，眼神向上注视他人。民航服务人员与服务对象——尤其是老人或身份高者——交流时，以略带仰视的目光注视对方，认真聆听，以表达尊敬有加、乐于服务的敬畏情感。

“仰视”练习：头部端正。目光正视前方，下颚略下压，深呼吸，面带微笑，目光的角度由水平面向上（约10毫米）仰视对方，眼神柔和而有神，充满恭敬之意。

(3) 训练目光“俯视”：身体前倾，目光向下注视对方，面带微笑，以示怜爱幼小和关怀有加的亲和之感。

“俯视”练习：头部端正，身体前倾15°，目光的视角处于水平面以下，呼吸放松，柔和而关切的注视交往对象。

(4) 训练目光“散点柔视”：民航服务人员在接待众多乘客时，目光关注每一位乘客，面带微笑，以示“一视同仁”，对所有人的关注。如：一对一、一对二、一对多等。

注意：练习时头要端正。面对众多宾客，调整呼吸，眉宇舒展，以正视或仰视的目光、柔和友善的眼神，与众人目光一一交流，同时面带微笑，点头致意。忌与客交流时目光游离、散漫，左顾右盼，挤眉弄眼；忌上下

打量对方或长时间盯视对方的眼睛；忌目光咄咄逼人，自以为是，唯我独尊；忌目光躲躲闪闪，给人以不自信、唯唯诺诺之感。

二、练习迎接乘客时的微笑

1) 真诚

迎客微笑要真诚，发自内心，保持良好的心境与情绪。

训练方式：面对镜子或两人面对面目光相视，先做深呼吸，以调整身体各部位的放松，提升舒适度。然后，以音乐调整好情绪，想象美好的未来，调动情绪的兴奋点，展示一个充满自信的幸福笑容。

2) 甜美

迎客微笑要自然甜美。

训练方式：面对镜子，面部五官放松，然后开启嘴唇，口角向上，笑意自然从眼中流露。可采用“含箸法”（口含筷子，在优美的音乐声中放松心境，绽放笑容）。

3) 适度

迎客微笑要有分寸，不可发出朗朗的笑声，或毫无顾忌地张嘴大笑。

训练方式：面对镜子或两人面对面站立，保持 1.5 米距离。说欢迎词、问候语等礼貌语言，绽放微笑。

4) 适时

微笑要适时。微笑应注意对象和场合，要善解人意。

三、展示“三度微笑”

1) 展示“一度”微笑：呈现和颜悦色的面容，眉宇舒展，目光明亮而柔和，口角微微上翘。内心充满喜悦和自信。面部显露出轻松愉悦的浅

浅笑意。

2) 展示“二度”微笑：呈现甜美自然的面容，眼含笑意，口唇微启。这是喜悦心情特有的流露方式。

3) 展示“三度”微笑：呈现满面春风的面容，微露皓齿，眉眼间洋溢着喜气，内心充满幸福感，绽放甜美的笑容。

四、微笑服务的标准

1) 要有发自内心的微笑。微笑是一种愉快心情的反映，也是一种礼貌和涵养的表现。

2) 要排除烦恼。一位优秀的服务人员脸上总是带着真诚的微笑。服务人员必须学会分解和淡化烦恼与不快，时时刻刻保持一种轻松的情绪，把欢乐传递给顾客。

3) 要有宽阔的胸怀。服务人员要想保持愉快的情绪，心胸宽阔至关重要。接待过程中，难免会遇到出言不逊、胡搅蛮缠的顾客，服务人员一定要记住“忍一时风平浪静，退一步海阔天空”。

4) 要与顾客进行感情沟通。微笑服务，并不仅仅是一种表情，更重要的是与顾客进行感情上的沟通。当你向顾客微笑时，要表达的意思是：“见到你我很高兴，愿意为你服务。”

1) 面部表情标准

(1) 面部表情和蔼可亲，伴随微笑自然地露出 6-8 颗牙齿，嘴角微微上翘；微笑注重“微”字，笑的幅度不宜过大。这也是不成文的“工业化标准”，必须在营业员和顾客面对面 3 米左右“能见度”内。

(2) 微笑时真诚、甜美、亲切、善意、充满爱心。

(3) 口眼结合，嘴唇、眼神含笑。

2) 眼睛眼神标准

(1) 面对顾客目光友善，眼神柔和，亲切坦然，眼睛和蔼有神，自然流露真诚。

(2) 眼睛礼貌正视顾客，不左顾右盼、心不在焉。

(3) 眼神要实现“三个度”

①眼神的集中度：不要将目光聚集在顾客的脸上的某个部位，而要用眼睛注视于顾客脸部三角部位，即以双眼为上线，嘴为下顶角，也就是双眼和嘴之间；

②眼神的光泽度：精神饱满，在亲和力理念下保持慈祥的、神采奕奕的眼光，再辅之以微笑和蔼的面部表情；

③眼神的交流度：迎着顾客的眼神进行目光交流，传递你对顾客的敬意与你的善良之心。眼睛是心灵的窗户。心灵在有了亲和力的理念，就会自然发出神采奕奕的眼光，就很容易形成具有磁性的亲和力的眼神，这样可以拉近与顾客间的距离。

3) 声音语态标准

(1) 声音要清晰柔和、细腻圆滑，语速适中，富有甜美悦耳的感染力；

(2) 语调平和，语音厚重温和；

(3) 控制音量适中，让顾客听得清楚，但声音不能过大；

(4) 说话态度诚恳，语句流畅，语气不卑不亢。

五、面部表情

1) 眼神

眼神一向被认为是人类最明确的情感表现和交际信号，在面部表情中占据主导地位。眼神能够表达出千变万化的含义，具有传情达意的微妙作用。

（1）注视的时间

在与人交谈过程中，与对方目光接触的时间超过全部谈话时间的 $1/3$ 时，被认为很吸引人或怀有敌意；不到全部谈话时间的 $1/3$ 时，被认为不被重视、不被信任；当目光接触的时间占全部谈话时间的 $1/3 \sim 2/3$ 时，容易建立良好默契。

以上是一般情况，还要注意考虑文化背景的不同。比如：日本人认为直视对方的脸是施礼的，他们习惯看对方的脖子；南美洲印第安人在交谈时，务必东张西望，当面对三个以上的听众讲话，必须背对听众，目视远方侃侃而谈。

与旅客交流时，要注视对方的眼睛，表示自己对旅客的全神贯注，认真聆听。问候旅客、听取诉说、征求意见、强调要点、表示诚意、向旅客道贺或与旅客道别，都应注视旅客的双眼，但是时间不宜过久，否则双方会较为难堪。

（2）注视的位置

根据场合的不同，注视的位置也不同，一般分为公务凝视、社交凝视、亲密凝视。

①**公务凝视**：注视位置稍高，位于两眼至眉之间，适用于洽谈、磋商、谈判等严肃场合。这种注视方式给人一种严肃认真的感觉。

②**社交凝视**：各种社交场合使用的注视方式，注视的位置在对方唇心

到双眼之间的三角区域，当你的目光看着对方脸部这个区域时，会营造出一种社交气氛，让人感到轻松自然。这种凝视主要用于茶话会、舞会及各种类型的友谊聚会。

③亲密凝视：是亲人之间、恋人之间、家庭成员之间使用的注视方式。凝视的位置在对方双眼到胸之间。

民航服务人员与旅客交流时，应选择社交凝视，便于轻松自然地交流。目光最好采用散点柔视为宜，不宜聚焦于对方面部或身体某一点，这是不礼貌的行为。

（3）注视的方式

注视的方式有很多种类，比如直视、凝视、扫视、环视等，根据注视的角度还分为平视、俯视和仰视。民航服务人员在与旅客交流时，要直视旅客，表示对对方的重视，不要斜视、扫视、窥视，让旅客产生被瞧不起而受辱的感觉。注视的角度要平视，以示双方地位的平等与本人不卑不昂的态度。不允许上上下下反复打量旅客，这种扫视旅客的做法，会使旅客感到被侮辱、被挑衅。

2) 微笑

（1）微笑服务的作用

在工作中，微笑是有效沟通的法宝，是人际关系的磁石。没有亲和力的微笑，无疑是重大的遗憾，甚至会给工作带来不便。微笑服务，是一个人心真诚的外露，它具有难以估量的社会价值，正如一位哲人所说：“微笑，它不花费什么，但却创造了许多成果。它丰富了那些接受的人，而又不使给予的人变得贫瘠。他在一刹那间产生，却给人留下永恒的记忆。”

在服务岗位以微笑示人，可以创造出一种和谐、融洽的服务氛围，可以感染旅客，使其顿感愉快和亲切。民航服务人员真诚的微笑可以调节情绪、消除隔阂，给旅客留下美好的心理感受，反映民航服务人员高超的修养以及航空公司的良好形象。

（2）正确微笑的注意事项

①注意面部整体配合。

一个人在微笑时，应目光柔和，眼含笑意，双眼略为睁大，眉头自然舒展，眉毛微微向上扬起，避免耸动鼻子与耳朵，宜将下巴向内自然地稍许含起。

②把握微笑的时机

在与对方交谈中，最好的微笑时机是在与对方目光接触的瞬间展现微笑，这样能够促进心灵的友好互动。

③把握微笑的层次变化

微笑有很多层次，有浅浅一笑，眼中含笑，也有哈哈大笑。在整个交谈过程中微笑要有收有放，在不同时候使用不同的笑，如果一直保持同一层次的笑，表情会显得僵硬、呆板，被对方认为是傻笑。

④注意微笑维持的长度

微笑的最佳时间长度以不超过 3 秒钟为宜，时间过长会给人假笑或不礼貌的感觉，过短则会给人皮笑肉不笑的感觉。

微笑的表情更有讲究，不同的场合适合不同深度的微笑。不同的笑，也可以显示不同的思想态度和感情色彩，产生不同的影响。在与别人交谈中，放声大笑或傻笑，都是非常失礼的。工作中把握好微笑的尺度，更能

显示自己的内在修养。

3) 眉毛

眉毛同样能传递信息，虽然不如眼睛表达丰富，但也能表露人的真情实感。眉毛不同的动作和状态，代表了不同的信息。眉头皱起表示困窘、不赞成、不愉快；眉毛耸起表示恐惧、惊讶、欣喜；眉毛竖起表示气恼、愤怒；眉稍微挑表示询问。

4) 嘴

嘴传情达意的作用仅次于眼睛，在谈话时，嘴上下唇应自然开合，不要努嘴和撇嘴。安静时，嘴可以微闭，保持微笑状。不同的嘴部动作，也会表达不同的含义。突然张开嘴表示惊讶、恐惧；抿嘴表示努力、坚持；撅嘴表示生气、不满；撇嘴表示鄙夷、轻视。