

# 任务23

## 人性化的为候机期间的VIP提供服务



## 人性化的为候机期间的VIP提供服务

01

仪容仪态规范

02

准备工作

03

人性化服务内容

## 人性化的为候机期间的VIP提供服务

# 着装规范

### 仪容规范之

#### (一)

- 着本岗位规定制服，制服应干净、平整，无明显污迹、破损。
- 制服穿着按照公司规定执行，不可擅自改变制服的穿着形式、私自增减饰物，不敞开外衣、卷起裤脚、衣袖。
- 制服外不得显露个人物品，衣裤口袋平整，勿显鼓起。
- 统一穿黑色皮鞋或布鞋，其它颜色鞋子均不得在工作期间穿着（特殊岗位除外）。
- 工作时间须按规定佩带工作牌，一般佩带在左胸显眼处，挂绳式应正面向上挂在胸前，保持清洁端正。

# 个人仪容

- 发式：头发需勤洗，无头屑，且梳理整齐；禁止烫染夸张的发型及颜色。男士不留长头发，定期修剪，以前不遮额，侧不盖耳，后不触领为宜；女士长发应盘于脑后并用公司统一配发的发夹进行装饰；短发应拢于耳后，不得遮面。
- 面容：面部应保持清洁，眼角不可留有分泌物，鼻孔清洁；如需戴眼镜，应保持镜片的清洁。男士忌留胡须，养成每天修面剃须的良好习惯；女士工作时应化淡妆，以淡雅、自然为宜，不得使用色彩夸张的口红、眼影。
- 手部：保持手部的清洁，要养成勤洗手勤修剪指甲的良好习惯；保持指甲干净，不留长指甲及涂有色指甲油。
- 体味：勤换内外衣物，保持清新、干净，给人良好的感觉。女士可喷洒适量香水但忌使用味道过于浓烈的香型。

# 人性化的为候机期间的VIP提供服务

## 基本要求

- 1. 了解民用航空运输业务的一般知识，熟悉每日航班动态及实时信息，目的地天气情况，掌握日常英语会话。
- 2. 了解提供给头等舱旅客的各类食品，饮料的商品知识。
- 3. 凡经手的食品，饮料必须查看保质期，严禁将过期食品及饮料提供给旅客。
- 4. 了解头等舱卫生消毒标准及相关规定。

## 人性化的为候机期间的VIP提供服务

### 班前准备

- 1. 检查头等舱内所有设施、设备是否正常，清洁工作是否达到标准，调节室内温度。
- 2. 检查头等舱所需供应品是否准备充足，饮料、点心是否在保质期内。
- 3. 检查头等舱内所需各类单据是否充足。

## 人性化的为候机期间的VIP提供服务

### 班前准备

- ☁ 4. 检查杯具是否有水渍、污渍、茶渍，是否符合卫生标准。
- ☁ 5. 查看前日值班记录，有无未完成以及需要特别注意的交接事项。
- ☁ 6. 检查自己仪容仪表是否按规定着装，妆容是否完好，是否保持精神饱满。

## 人性化的为候机期间的VIP提供服务

### 服务内容

- 1.当旅客进入头等舱休息室时，要主动起身并迅速转移至吧台外侧，笑容亲切问候“您好”表示欢迎。在确认旅客身份后录入旅客信息，引导旅客入座，询问旅客是否需要将行李及外套放置衣帽间，制作号码牌并记录方便旅客存放。
- 2.旅客入座后，主动询问旅客需求，用托盘为旅客送上饮料或茶水，双手端杯轻放至旅客面前，茶水、饮料应斟至杯的三分之二处，并及时添加。



## 人性化的为候机期间的VIP提供服务

### 服务内容

- 3. 随时巡视查看旅客需求，及时回答旅客问题。
- 4. 了解进入头等舱休息室内旅客所乘坐航班信息，登机时主动提醒旅客登机，站至门侧，对每位旅客的离开应微笑并指引送别。
- 5. 旅客离开后及时清理桌面及地面卫生，随时保持室内的清洁美观。及时检查有无旅客遗留物品，有无烟头等，防止隐患。

人性化的为候机期间的VIP提供服务

谢谢！