

任务40:

职业发展的礼仪素养提高意愿



职业发展的礼仪素养提高意愿

一、空乘人员必备的职业素质

(一) 基本素养

1. 良好的服务意识
2. 敬业乐业的精神
3. 严格的纪律观念
4. 充分的团队协作精神

职业发展的礼仪素养提高意愿

（二）职业能力

- 1.良好的亲和力
- 2.语言理解沟通力
- 3.观察应变力
- 4.心理承受力

职业发展的礼仪素养提高意愿

(三) 专业知识

1. 专业基础知识
2. 客舱服务及安全技能

职业发展的礼仪素养提高意愿

二、空乘人员职业素质的提升策略

- 1、扩大知识视野，重视文化背景及地域差异
- 2、讲究语言服务艺术的培养
- 3、注重对乘务员判断等能力的培养
- 4、注重外语能力的培养
- 5、服务人员旅客的关怀应无微不至

职业发展的礼仪素养提高意愿

Thank you !