

## 送客阶段

### 学习资源

#### 一、送客概述

送客一环很重要，他们是在亲切的问候下进客舱的，也不要忘了让他们带着愉快的心情离开。比如下登机桥登机梯的提醒，特别是雨天的防滑提醒，老年旅客小旅客的帮扶，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，还要一心一意为旅客着想，这每一项旅客都看在眼里记在心里，我们尊敬他们，重视他们，语言照样到位，形象保持优美，他们能感同身受。旅客的旅程画上完美的句号，记住了我们，我们很感谢他们乘坐我们的航班，同时旅客有一种期待再见的感觉，说明我们以客为尊的理念贯穿在航班当中，那我们的服务就成功了。

#### 二、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。