

任务 22 用引领手势将 VIP 引领至休息室

一、重要旅客的范围

- 1、省、部级（含副职）以上的负责人
- 2、各大军区级（含副职）以上的负责人
- 3、公使，大使级外交使节
- 4、由各部、委以上单位或我驻外使领馆提出要求重新按重要旅客接待的客人。
- 5、承运人认为需要给予此种礼遇的旅客。

二、重要旅客的种类

- 1、最重要旅客（VVIP）
- 2、一般重要旅客（VIP）
- 3、工商界重要旅客（CIP）

三、为重要旅客办理乘机手续时的注意事项

- 1、设置专柜。
- 2、为重要旅客预留较好的座位或按旅客要求办理。
- 3、在重要旅客的登机牌上注明“VIP”的字样，便于做好服务工作。
- 4、行李栓挂“VIP”行李标志牌，或“小心轻放”的标贴。
- 5、航班关闭时，如还有 VIP 没有办理手续，应报调度。
- 6、如航班延误，考虑优先为 VIP 旅客改签后续最早的航班，并把情况报告有关部门。
- 7、航班起飞前，准确填写“重要旅客通知单”、“特殊服务通知单”，主动向机组交待 VIP 的身份和要求的特别服务事项。
- 8、托运行李，应装在货舱舱门口附近。

四、贵宾进出港流程

1、进港流程

贵宾抵达

专用贵宾通道

贵宾休息室休息

礼宾引导贵宾休息室休息

前往专用停车场乘车

贵宾离开

2、出港流程

宾所乘专车前往贵宾专用停车场

礼宾引导客人前往贵宾休息室休息

专用贵宾通道登机

贵宾离开

五、迎送礼仪

1、为贵宾开辟金色通道，让其缓步通过贵宾通道前往登机，或者乘坐 VIP 专用车到达飞机云梯登机。

2、接机服务员提前安排贵宾车辆在飞机下恭候。

3、主动为贵宾打开车门，协助上下车，提拿行李。

4、热情称呼，主动问候，礼貌道别。

5、国内航班到达后，贵宾从地坪云梯走下飞机，由地面服务员引导，乘坐 VIP 专用车前往贵宾室休息。国际航班到达后，服务人员在廊桥口迎接，协助办理手续后，用专用车辆把贵宾送到贵宾室与接机人员会面。

6、全程陪同，全方位服务，使贵宾从心里得到非同一般的自尊和雍容华贵的享受。

六、贵宾室服务礼仪

1、服务员按照规范标准站姿，站立在贵宾室门口，面带微笑，鞠躬行礼（30°），并使用敬语，如“您好，欢迎您”或“再见，请您拿好全部手提行礼，希望再次见到您！”等，举起右手或左手示意，引导进入或乘车离开。

2、自我介绍，表达“愿意为您服务”的愿望。

3、引导乘客进入时，把右侧让给乘客，自己站在左侧，不走中间，不从乘客中间穿行。

4、到门口时，主动开门让乘客先行。

5、迎客时服务员走在前面，送客时服务员走在后面。

6、上楼时乘客在前，下楼时乘客在后。

7、提供小毛巾。

8、介绍饮料服务，适时提供添加。

9、主动介绍免费自助餐的种类。

10、协助办理填写申报单、办理行礼托运、换取登机牌等，用贴心的服务和舒适的等待来替换贵宾的自行奔波。

11、把登机时间放心地交给服务人员，让贵宾安心享受甜美的提醒，及时掌握航班动态。

12、服务员应当步态轻盈稳重、语言和藹可亲、表情温柔甜美、神态成熟自信、行动快速敏捷、举止优雅大方。