

任务 28 正确使用服务手势指引旅客登机

一、预先准备阶段

航前预先准备，一般应在航班起飞前 1:30 至 2:00 进行，如临时接受任务，可根据实际情况调整预先准备是保证圆满完成任务及保证客舱安全和提高机上服务质量的重要阶段。

1、任务前准备

了解自己的飞行动态；

确认航班情况及报到时间等；

准备次日任务所需制服、资料、管理文件及驻外站时所需衣物用品；

了解所在国家 CIQ 规定；

准备个人应携带的物品；

检查个人证件及证件有效期（黄皮书，体格检查合格证，空勤登记证，客舱乘务员合格证等），接待走时准备的手表；

复习所飞机型的应急设备及使用方法；

保证充足的睡眠；

遵守空勤人员出任务前的有关个人作息的规定。

2、报到及准备会

检查个人信息箱；

工作包、箱按规定位置摆放整齐；

解各项规定和工作标准；

确认签到、准备会和乘车时间；

提前 1:40 分报到，接受检查；

领取资料包；

进入准备室准备；

乘务长主持航前准备会及任务分配。

3、乘车

组员应该乘坐本单位安排的专用车进入机坪；

组员需按开车时间，提前在乘车地点等待；

上车后需确认自己的物品已在车上；

临时改乘其他车辆进入机坪需要预先向乘务长请假；

上车后由乘务长清点核实人数；

自然列队，女乘务员右肩背包，左手拉车或提工作箱，男乘务员右手提工作箱，走在队伍最后。

4、组员行李存放位置

组员的手提行李（工作包）可存放在机上的前后衣帽间内，衣袋可挂在衣帽间里面挂衣杆上；

组员的工作箱（包）禁止存放在旅客座椅上及紧急出口附近和影响旅客座椅倾倒的地方。

二、直接准备阶段

飞行前直接准备，是执行空中乘务工作的最后准备，直接关系到乘务工作实施和服务质量。空乘组应当按时到达现场，认真做好各项准备工作。到达现场时间一般应在起飞前 1：00。

向机长汇报预先准备的情况，提出工作中需要机组配合的问题，听取机长的提示和要求；

检查责任区各项紧急设备；

检查示范用的氧气面罩及救生衣、安全须知、安全带等；

签收紧急医疗箱；

检查旅客娱乐系统和服务系统，发现问题及时向乘务长报告；

检查及签收机上供应品；

整理报刊杂志；

签收耳机；

签收卫生用品；

检查卫生间；

驾驶舱饮料提供；

签收免税品及有关表格、封条等；

餐食：a 签收特殊餐食；b 餐车安全检查；c 根据配餐单详细清点餐点；d 餐车内干冰需妥善放置，以确保食物新鲜；e 面包数量及存入位置；f 了解餐食数量及分布确切位置；g 向乘务长报告所配餐食的情况。

组员整理仪表、仪容及再检查一遍客舱环境是否清洁；
清舱完成后和空中保卫员协调向机长报告旅客可以登机。

三、迎客概述

在旅客见到我们第一眼时我们要及时给以一声亲切的问候，会心的一笑，这会让他们感觉到浓浓的亲情，化解旅途的疲劳。在客舱引导时快速疏通过道，让旅客尽快入座，行李到位，旅客会在心里默认我们。与此同时进行的特殊旅客交接（包括晕机旅客的服务，有染疾病的旅客服务等等），需要调整座位的旅客服务，应急出口管理，刷卡服务，VIP，VVIP的服务等一些同时出现的环节，乘务员就得做好分工，坚决按照规范的程序进行，各司其责。让旅客在旅途开始之时就能对我们的服务有一种归属感，让他们觉得他们所急就是我们所急，他们所需就是我们所需，处处体现我们的热情，体现我们帮助他们解决问题的真诚姿态，使他们期待着温馨旅途的开始。这些就要求我们必须具备良好的职业化形象，因为美丽得体的形态，一路的美景，加上优美的礼仪服务，给旅客的感觉将是赏心悦目。同时我们必须具备相关的业务知识以回答旅客的问询，在最短的时间内解决旅客的疑难，让旅客真正身临其境的感受的专业化水准，再就是乘务组的配合，合理分工，结合团队的力量把自己的职责做到最漂亮，顺利完成旅客交代的工作，这更给他们的旅程给以安全舒心之感。若遇到航班等待及时广播通知旅客并把航班发展情况最快告知旅客。在有限的30分钟上客时间内让旅客感觉到我们无尽的热忱，使他们觉得我们心里是装着他们，尊敬他们的。

四、迎客规范

- 1、乘务员在迎客位置，面带笑容，主动协助旅客找座位，并协助安置旅客的手提行李；
- 2、注意同一排座位的旅客人数不能超过氧气面罩的数量；
- 3、残障及老弱旅客不能坐在紧急出口旁；
- 4、任何行李均不能防止在紧急出口处及紧急设备存放处；
- 5、随时注意有没有旅客吸烟及使用手提电话等；
- 6、大件手提行李可存放在衣帽间内，如放不下向乘务长报告，转交地面工作人员处理。

五、迎客仪态

- 1、站姿：双腿并拢与机门成 45° 角
- 2、眼睛：目视客人的眼睛
- 3、鞠躬：15°
- 4、手势：微笑
- 5、语言：问候语