

任务 24 人性化的为候机期间的 VIP 提供服务

地面头等舱休息室服务是航空公司在提升高品质服务的趋势下，将更具人性化和更佳优质的服务水平加入到头等舱休息室的服务中，为高端旅客提供的休息场所。

一、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。

二、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。
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。

三、进舱服务

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。

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。

1、贵宾室餐食服务之西餐：



西餐菜单上有四或五大分类，其分别是开胃菜、汤、沙拉、海鲜、

肉类、点心等。

应先决定主菜。主菜如果是鱼，开胃菜就选择肉类，在口味上就比较富有变化。除了食量特别大的外，其实不必从菜单上的单品菜内配出全餐，只要开胃菜和主菜各一道，再加一份甜点就够了。可以不要汤，或者省去开胃菜，这也是很理想的组合（但在意大利菜中，意大利面被看成是汤，所以原则上这两道菜不一起点）。

2、餐具摆放及分类



3. 托盘的种类有哪些？

(1) 按照托盘的制作原料，餐厅中的托盘一般为金属、木制或塑胶，金属的又可分为银、铝、不锈钢等。

(2) 按托盘形状可分为圆形托、方形托及大、中、小数种。

①大、中、小形圆盘通常用于斟酒、送菜、分菜、展示饮品等，小圆盘使用的频率最高。

②大、中方盘通常用于装送菜点、酒水和盘碟等分量较重的物品。

③15cm×10cm 或 15cm 的小银盘主要用来送账单、收款、递信件等小物品。

2. 托盘的操作步骤

(1) 理盘、首先要根据所运送的物品选择大小合适的托盘，将盘底擦干净，然后用垫布或湿毛巾垫在托盘上，并用手铺平拉直，使垫布或毛巾的四边与盘底对齐。

(2) 装盘、装盘时要根据托送物品的体积、轻重、使用的先后顺序，将所要运送的物品安放于托盘之上。

(3) 托盘、餐厅员工不应将托盘从台面直接托起，而应先将托盘从台面轻轻拖出，使托盘保留约 15 厘米的长度搁在台面上。然后将手放至托盘中心，用右手扶住托盘边，协助左手将托盘托起。如果托盘中物品较重，不宜用臂力将托盘直接用力托起，而应当弯曲双膝，利用腿部直起的力量将托盘托起。

(4) 行走

① 员工托起托盘行走时，眼睛要目视前方，身体端正，不要含胸弯腰。脚步要轻快匀称，步态稳健。

② 行走的时候要注意控制所托物体的运动惯性，如果遇到情况需要突然停下来时，应当顺手向前略伸减速，另一只手及时伸出扶住托盘，从而使托盘及托盘中的物品均保持相对平稳。

(5) 卸盘

① 如果所托物品较轻，可以用右手将物品从托盘中取下来递给客人，或者可以托住托盘，让客人自取，物品取走部分之后，餐厅员工应及时用右手对托盘位置或盘中物品进行调整，使托盘保持平衡。

② 如果托送的物品较为沉重时，餐厅员工可以将托盘放在邻近的桌面或菜台上，然后将所托物品依次递给客人。

3. 端托盘行走的步法：员工在端盘、托盘行走时身体略向前倾，步态稳健，精神饱满，目视前方，视野开阔，反应灵活，注意力集中。端盘、托盘行走时有以下四种步伐：

(1) 常步：即按照正常的步速和步距迈步行走，要求步速均匀，不可急快急慢，步距适中。

(2) 快步：这是餐厅员工运送一些比较特殊的菜所运用的步伐，主要是需要热吃的菜肴，如果不采用快步走的方式，就会影响菜肴的质量。快步走时，较之常步，步速要快一些，步距要大一些，但应保持适宜的速度，不能表现为奔跑，否则会影响菜形或使菜肴发生意外的泼洒。

(3) 碎步：这种步法较适用于端汤行走，步速较快，但步距较小。运用碎步，可以使上身保持平稳，使汤汁避免溢出。

(4) 垫步：通常的步态都是左右脚前后交替运动，而垫步则是前脚前进一步，后脚跟进一步。这种步法可以在两种情况下运用：

①当餐厅员工在狭窄的过道中间穿行时。

②餐厅员工在行进中突然遇到阻碍时应怎么做？