

任务 13 问候、示意旅客，询问其需求

航空公司的旅客运输服务有关部门为旅客办理乘机手续的整个服务过程，其主要包括办理乘机手续前的准备工作、查验客票、安排座位、收运行李及旅客运输服务和旅客运输不正常情况的处理。值机是民航旅客地面服务的一个重要组成部分，民航运输生产的一个关键性环节。其工作内容包括办理乘机手续、办理行李托运、查验旅客机票和身份证件、回答问讯、特殊旅客保障服务、拍发业务电报等。



一、值机基本要求

- 1、见到乘客要主动打招呼，使用敬语，然后开始办理值机手续。
- 2、主动询问乘客航班号、身份证号、姓名。
- 3、主动征求乘客的意见，尽量满足乘客选择座位的要求。
- 4、耐心听取乘客提出的各类问题，热心帮助解决疑难问题。
- 5、积极为乘客办理登记手续，不拖延，争取娴熟、精准地在 30 秒到 1 分钟内完成。
- 6、双手递接证件、行程单、客票等物品时，应当正面朝上，以字体正面面对乘客，并交于乘客手中，保持面带微笑或与乘客目光交流。

二、值机标准用语

- 1、您好，请问您到哪里？
- 2、请出示您的有效证件，谢谢。
- 3、先生（女士），今天是您的生日，祝您生日快乐！

- 4、请问您对座位有什么需求？
- 5、请问您是否有托运行李？共几件？到哪里？
- 6、行李中是否有易碎/贵重/危险品？
- 7、根据航空公司的规定，易碎物品托运是免责的，请在这里签字确认，谢谢。