

任务 31 以正确的仪态进行客舱巡视

客舱巡视(空中实施阶段)是体现空乘人员服务技能和服务技巧的重要环节,直接关系到航空公司的服务质量和声誉。文明的礼仪、规范的动作、熟练的业务是服务的基本。乘务员应该把自己的职业形象和精神状态调整到最好,整齐的制服、完美的妆容、真诚的微笑,贴心的问候,以正确的仪态进行客舱巡视,在短短的几秒钟、甚至是擦身而过的一刹那,都能给旅客留下如沐春风般美好的第一印象。在此基础上,客舱服务应做到主动、贴心,将服务做在旅客开口之前。客舱巡视时要注意监控客舱温度,洗手间的保洁,及时增补卫生用品,注意音频的调控,娱乐旅客和休息旅客的调节,做到互不干扰,空乘人员要随时掌控这些情况,指定应对措施。主动为正在看书的旅客开启阅读灯,为正在睡觉的旅客盖上毛毯,还不要忘了老年幼的旅客,生病旅客等特殊群体,多关心多陪伴,使之不孤独不无聊。严格落实安全检查,安全带管理等等,同时注意监控客舱,阻止旅客不安全行为。保证旅客有舒适安全的旅程在这个阶段得到充分体现,为此我们必须坚决执行相关的安全服务规定,不能马虎大意,空乘人员责任心要强,需要有足够的耐心、热心、信心去面对一切问题,全心全意保障旅客的合理合法利益为最终目的。

一、与旅客沟通礼仪

与旅客沟通,首先我们要明确一个概念:服务意识,即在服务过程中,设身处地地考虑服务对象的感受、立场、利益、需求的良好服务习惯。

服务意识是认识问题,认识到了,在实践中自觉注意到了,服务意识就体现出来了。意识可体现在态度、服务过程、沟通过程及服务结果等细节之中,沟通是实践问题,受对象、环境、能力和技巧的影响。在良好服务意识指导下的沟通能够很好地促进服务,促进与旅客关系的建立。

可见,服务沟通在服务中起到的作用是巨大的,甚至是起决定意义的。

与旅客沟通应注意:

1、正确的走姿、站姿与蹲姿。



在客舱内行走时头正、肩平、躯挺、步幅适度、步速平稳、方向明确、重心放准、身体协调、造型优美。女士行走时，双脚内侧在一条直线上，优雅轻盈，男士行走时，双脚在两条平行线上，稳健流畅。

在客舱站立时头部要端正，目光平视正前方，下颌微微内收；颈部保持正直，双肩要平展，上体挺拔，腰部直立，呼吸自然。双臂自然下垂，贴于身体两侧，拇指内收，虎口向前，手指向下。收腹、提臀、两腿立正，双膝靠拢，并向上提膝。两脚后跟并拢，脚尖分开，呈 45-60 夹角。脚趾抓地，重心移至双脚掌上。

（落在两脚之间）从侧面看，头部肩部、上体与下肢应在一条垂直线上。形成三个对抗力：脚掌与头顶向两极延伸；臀部与腹部向中间夹紧；髌骨向上提，双肩向下沉。

下蹲拾物时，应自然、得体、大方，不遮遮掩掩。下蹲时，两腿合力支撑身体，避免滑倒。下蹲时，应使头、胸、膝关节在一个角度上，使蹲姿优美。女士无论采用哪种蹲姿，都要将腿靠紧，臀部向下。

服务注意仪态优雅，客舱巡视时注意步履轻盈，保持良好的专业形象和饱满的精神状态，不能因巡舱服务影响旅客休息。

2、沟通中的微笑礼仪。



客舱巡视时，应面带微笑，亲切、自然，注意与旅客的目光交流，对旅客的配合要表示感谢。

3、及时了解旅客需求并进行处理。

空乘人员要善于察言观色，有很好的听话能力，能迅速判断乘客的情况、心理和服务需求，尽量站在旅客的立场上，力求听懂旅客的话外之音或欲言又止之处。不看对象、场合，千篇一律地应答或服务是非常不合适的，空乘人员面对的客人来自不同国家、不同地区，文化层次不同，职业、年龄、地位不同，风俗习惯不同，因此必须注意分别对待，以满足每位旅客的心理需求和服务需求。

二、书报杂志服务礼仪



- 1、将报纸叠好后，相同的报纸摞在一起；杂志要每本分开排列成扇形。
- 2、一只手四指并拢，手心向上拖住报纸或杂志底部，拇指在里侧，另一只手并拢扶在报纸或杂志的左（右）上角。
- 3、单独为旅客提供书报时，用不垫垫纸的小托盘送出。
- 4、空乘人员身体呈 45° 对准旅客，眼睛对着旅客，面带微笑。
- 5、询问旅客是否需要打开阅读灯。

三、发送、回收物品礼仪

- 1、拿杯子时，无名指和小指托住杯底，其余三个手指并拢扶住杯身的三分之一处。拿酒瓶时，拇指张开，其余四指并拢握住瓶身下三分之一处。
- 2、为公务舱旅客送礼品：用大托盘，航徽或者标记正面对着客人，要留有至少一份的余地。
- 3、收物品按照先外后里的顺序，与送的顺序相反。
- 4、收杯子：使用托盘，事先在托盘内铺好托盘垫纸。左边的旅客用右手收，右边的旅客用左手收，在托盘内将杯子由里向外摆放，每摞高度最多不超过 5 个。
- 5、收餐盘：用服务车收，在服务车内的顶部摆放两个铺好托盘垫纸的大托盘，用来放餐盒等杂物，餐盒放入服务车内，按照从上往下的顺序逐格摆放。
- 6、回收时应遵循先外后里的原则。
- 7、回收物品时应征求旅客意见；旅客主动递出时，应表示感谢。
- 8、主动为旅客递送干、湿纸巾。

四、让路礼仪

空乘人员在客舱巡视时，遇见客人需要礼让客人。

1. 迎面遇到客人时，应注意：靠右边行，右脚向右前方迈出半步；身体向左边转；右手放在腹前，左手指引客人前进的方向；30度鞠躬，并问候客人

2. 背后遇到客人时，应注意：停步，身体向左边转向客人，向旁边稍后退半步；左手放在腹前，右手指引客人前进的方向；30度鞠躬，并问候客人。

五、特殊旅客服务礼仪

空乘人员为特殊旅客服务时，应特别注意这类人群的特殊性，充分考虑其自身的要求，提供最合适最贴近这类旅客的服务。

1、病、残旅客

病、残旅客，是指生理缺陷的旅客及在乘机过程中发病的旅客。这些旅客较之正常旅客自理能力差、有特殊困难，迫切需要他人帮助。但是他们自尊心都极强，一般不会主动要求空中空乘人员去帮助，总是要显示他们与正常人无多大区别，不愿意别人讲他们是残疾人，或是把他们看成残疾人，对此，作为空中空乘人员，就要特别了解这些旅客的心理，特别注意尊重他们，最好是悄悄的帮助他们，让他们感觉到温暖。

2、初次乘机旅客

初次乘机的旅客，一般来讲主要是好奇和紧张，因为民航运输毕竟不是汽车、火车、轮船的运输，人们一般不常见，也不常坐。因此，一般初次乘坐飞机的乘客对对机上的设施、设备非常感兴趣，并带着一些好奇心去探索这一切。为满足初次乘机的旅客的新奇感，空中空乘人员要主动为他们介绍本次航班的情况，如机型、飞机高度、地标等，以满足他们的好奇心。应该注意的是，初次乘机旅客缺少乘机知识，做为空中乘务人员要主动、耐心介绍，不要职责或是嘲笑他们，避免使旅客感到内疚或尴尬。在飞机起飞和下降过程中，这些乘客又不免会非常的紧张。他们对飞机飞在高空的安全性不是很放心，针对这一心理，空中乘务人员一方面要介绍飞机这种交通工具的安全性，请他们放心，另一方面，亲切的和他们交谈，询问他们此行的目的，以分散他们的紧张心情，使他们感觉乘坐飞机是非常安全舒适的。

3、挑剔旅客

在飞机上难免会遇到个别比较挑剔的旅客。他们往往对服务、设备和餐食、饮料等提出一些可能达不到的要求。这些主要是由旅客本身的性格因素决定，有时旅客在上机前遇到了不愉快的事，未能得到解决而发泄。这时，这些旅客的心理是要求受到尊重、要求补偿、要求发泄，对此，空中空乘人员的服务更是要耐心、不急噪，以一颗平静的心情来倾听客人的倾诉，不要急于解释和辩解，避免再次引起旅客心理上更大的反感。以耐心、热心、周到的服务，使旅客的心情慢慢自然的平静下来。

4、民航内部旅客

内部旅客大多对航空公司及与飞行和飞机有关的事情都比较的了解，大部分人愿意主动和空中乘务人员聊天，聊一些有关民航内部的事情，对服务的要求是希望被照顾，希望与其他旅客不同。满足其要求很高兴，个别内部客人不能满足要求的会不高兴，很容易挑剔空乘人员的毛病。这种情况下，空乘人员服务要特别注意有理、有利、有节。

有理：航空公司对各个舱位有明确的规定，如果不能满足内部旅客升舱的要求，要心平气和、实事求是的说明情况，以求得旅客理解。

有利：内部旅客中有一些是很有影响的人物，对于这些旅客要懂得灵活处理，对他们的服务要有利于公司的利益。

有节：内部旅客由于对民航内部和公司都有很深刻的了解，有时提出一些无理的要求，应当适时制止，不能盲目为了拉关系、套好感而为其提供违反公司规定和有损公司利益的服务。