

### 任务3 合格空乘应具备的素质

#### 一、空乘的职业道德

飞机客舱服务是民航运输服务的重要组成部分，它直接反映了民航公司的服务质量。在激烈的民航市场竞争中，直接为旅客服务的空乘的形象和工作态度，对民航公司占领市场，赢得更多的回头客起着至关重要的作用。高雅、端庄、美丽、大方是人们对空乘的一致认同，但光有前面的标准是远远胜任不了空乘这个职业的，空乘最重要的是要具有相当的职业道德。作为一名合格的空乘，她需要的职业道德包含着哪些内容呢？

1 . 首先要热爱自己的本职工作。对空乘工作的热爱不是一时的，当自己理想中的美好的空乘生活被现实辛苦的工作打破后，还能一如既往地主动、热情、周到、有礼貌、认真负责、勤勤恳恳、任劳任怨做好工作。

2 . 有较强的服务理念和服务意识。在激烈的市场竞争中，服务质量的高低决定了企业是否能够生存，市场竞争的核心实际上是服务的竞争。民航企业最关心的是旅客和货主，要想在市场竞争中赢得旅客，就必须提高服务意识和服务理念。服务意识是经过训练后逐渐形成的。意识是一种思想，是一种自觉的行动，是不能用规则来保持的，它必须融化在每个空乘的人生观里，成为一种自觉的思想。

3 . 有吃苦耐劳的精神。空乘在人们的眼中是在空中飞来飞去的令人羡慕的职业，但在实际工作中却承担了人们所意想不到的辛苦，飞远程航线时差的不同，飞国内航线各种旅客的不同，工作中遇到的困难和特殊情况随时都会发生，没有吃苦耐劳的精神，就承受不了工作的压力，做不好服务工作。

4 . 热情开朗的性格。空乘的工作是一项与人直接打交道的工作，每天在飞机上要接触上千名旅客，所以她随时需要与旅客进行沟通，没有一个开朗的性格就无法胜任此项工作。

5 . 刻苦学习业务知识。作为一名空乘，她在飞机上不仅仅是端茶送水，而是需要掌握许多的知识，比如，我们的航班今天是飞往美国，我们的空乘首先要掌握北京和美国的国家概况、人文地理、政治、经济，航线飞越的国家、城市、河流、山脉以及名胜古迹等。还要掌握飞机的设备、紧急情况的处置、飞行中的服务工作程序以及服务技巧等等。可以说，空乘上要懂天文地理、下要掌握各种

服务技巧和服务理念，不但要有漂亮的外在美，也要有丰富的内在美。

6. 学会说话。语言本身代表每一个人的属性，一个人的成长环境会影响每个人的说话习惯，作为一名乘务员要学会说话的艺术。不同的服务语言往往会得出不同的服务结果。一名空乘要掌握不同的说话技巧，如：对老年旅客的说话技巧、对儿童旅客的说话技巧、对特殊旅客的说话技巧、对发脾气旅客的说话技巧、对重要旅客的说话技巧、对第一次乘飞机的旅客的说话技巧、对航班不正常时服务的说话技巧。在我们的服务中，往往由于一句话，会给我们的服务工作带来不同的结果。一句动听的语言，会给民航公司带来很多回头客；也可能由于你一句难听的话，旅客会永远不再乘坐这家民航公司的飞机；他可能还会将他的遭遇告诉其他旅客，所以得罪了一名旅客可能相当于得罪十名或上百名旅客。例如，在一个航班上空乘为旅客提供正餐服务时，由于机上的正餐有两种热食供旅客选择，但供应到某位旅客时他所要的餐食品种刚好没有了，我们的空乘非常热心到头等舱找了一份餐送到这位旅客面前，说：“真对不起，刚好头等舱多余了一份餐我就给您送来了”。旅客一听，非常不高兴地说：“头等舱吃不了的给我吃？我也不吃。”由于不会说话，空乘的好心没有得到旅客的感谢，反而惹得旅客不高兴。如果我们的空乘这样说：“真对不起，您要的餐食刚好没有了，但请您放心我会尽量帮助您解决”。这时，你可到头等舱看看是否有多余的餐食能供旅客选用。拿到餐食后，再送到旅客面前时，你可这样说：“您看我将头等舱的餐食提供给您，希望您能喜欢，欢迎您下次再次乘坐我们民航公司的飞机，我一定首先请您选择我们的餐食品种，我将非常愿意为您服务。”同样的一份餐食，但不同的一句话，却带来了多么不同的结果。这就是说话的艺术，作为一名合格的空乘，说话真是太重要了。



## 二、空乘的专业化形象

空乘美丽、端庄、大方的外表给人们留下了她固定的形象特征，那么作为一名合格的空乘，怎样才能形成自己的形象特征呢？首先，空乘的专业化形象是在日常的生活逐渐学习和养成的，不能指望上几天课，就会将自己培养成一名气质出众的空乘。学习礼仪的目的就是要树立和塑造空乘的形象，这包括外在和内在两个方面的内容，内在的包括素质的提高、心灵的美和丑。外在的提高包括仪容仪表、语言行为等。外在形象作为内在素质的体现，是以内在素质为基础的，所以只有加强自身的修养，才能做到“内慧外秀”，真正树立起空乘的形象。

### （一）、民航服务礼仪

民航服务礼仪是一种行为规范，是指空乘在飞机上的服务工作中应遵守的行为规范，它具体是指空乘在客舱服务中的各服务环节，从在客舱迎接旅客登飞机、与旅客的沟通，到飞机飞行中的供餐、送饮料，为特殊旅客提供特殊服务等都有一整套空乘的行为规范。学习民航礼仪的意义在于：

1. 有助于提高空乘的个人素质；
2. 有助于对旅客的尊重；
3. 有助于提高民航公司的服务质量和水平；
4. 有助于塑造民航公司的整体形象；
5. 有助于提高企业的经济效益和社会效益。

作为一名空乘，首先要掌握民航服务的礼仪，才能做好服务工作。空乘是直接和旅客接触并为旅客服务的人，俗话说：“你不会有第二次机会来留下良好的第一印象。”这第一印象对空乘来说是至关重要的，一位旅客也许一生就乘坐一次飞机，你的第一印象将永远留在他的心里，所以掌握民航礼仪对一名合格的空乘来说是非常重要的。

### （二）、语言谈吐礼仪

俗话说“良言一句冬暖，恶语伤人六月寒”，可见语言使用是否得当，是否合乎礼仪，会产生迥然不同的效果。日常生活中，人们运用语言进行交谈、表达思想、沟通信息、交流感情，从而达到建立、调整、发展人际关系的目的。一个人的言谈是考察一个人人品的重要标志。

1. 言谈的仪态。不论是作为言者还是听者，交谈时必须保持精神饱满，表情自然大方、和颜悦色，应目光温和，正视对方。

2. 话题的选择。首先要选择对方感兴趣的话题，比如与民航有关的话题，飞机飞多高，我们航班飞过的航线地标，在飞行中需注意的问题等。

3. 言者的表现。空乘在与旅客谈话时，语言表达应准确、语意完整、语声轻柔、语调亲切、语速适中。同时要照顾旅客的情绪和心情，不可自己滔滔不绝说个没完，也要给旅客留下说话的机会，做到互相的沟通。

4. 做一名耐心的听众。在与旅客谈话中，要注意耐心听取旅客的讲话，对谈话的内容要做出积极的反应，以此来表现你的诚意，如点头、微笑或简单重复旅客的谈话内容。同时恰如其份的赞美是必不可少的，它能使交谈气氛更加轻松、友好。



### 三、空乘的外在形象

#### (一)、空乘的仪表

是指包括人的容貌、姿态、服饰和个人卫生等方面，它是空乘精神面貌的外观表现。由于人的性格、气质不同，内在修养不同，行为习惯的不同，每个人以个人良好的文化素养、渊博的学识、精深的思维能力为核心，形成一种非凡的气质。良好的风度需要很长的时间来培养和锻炼，尤其作为一名合格的空乘，更需要在长期的飞行中加强自己文化素质的提高、本身性格的培养和自身的修养，将外在的美和内在的美相结合形成空乘的气质。

#### (二)、面容的要求

1. 空乘在执行航班任务时化妆应以淡雅、清新、自然为宜。一些简单的化妆方法有：先用清洁霜清洁皮肤；用粉底霜打底，改善脸的肤色；眼的化妆，先从眼睑开始，在眼皮折线以下，从内眼角到外眼角施上眼影粉，要使用柔和的色彩，如淡紫色或棕色，最后用海绵球将眼影粉的边缘涂开一些，以显得柔和。用眼线笔在眉毛下勾出与眼影相协调的眼线，然后在上眉毛的根部用深棕色、灰色或黑色眼线笔淡淡地点出一条虚线，再用潮湿的小刷子将这些虚点刷成一条柔和的线。用棕色或黑色睫毛油施到睫毛端部，先从内向外刷，然后再从下向上刷。抹胭脂的时候，在涂抹胭脂前，先对镜子笑一笑，将胭脂涂抹在双颊高起的部位，然后以手指轻轻向眼角拍上去，这样会产生类似天然红润的效果。工作妆决不可浓妆艳抹，口红也不可涂得过于鲜红。在飞行中应注意随时补妆，这样可以给旅客一种饱满的精神状态。

2. 空乘在面部修饰时要注意卫生问题，认真保持面部的健康状况，防止由于个人不讲究卫生而使面部经常疙疙瘩瘩的或长满痤疮。

3. 注意面部局部的修饰，保持眉毛、眼角、耳部、鼻部的清洁，不要当众擤鼻涕、挖耳朵。

4. 注意口腔卫生，坚持刷牙、洗牙，在上飞机的前一天不吃带味的食物。

5. 注意手部的美化，手和手指甲应随时保持清洁，要养成勤洗手的好习惯，尤其在飞机上进卫生间后一定要洗后，手上要经常擦润肤霜，以保持手部的柔软，要养成经常剪指甲的好习惯，不要将指甲留得过长，给旅客一种不卫生的感觉。

#### (三)、服饰的要求

服饰是人的外在包装，它包括衣、裤、裙、帽、袜、手套及各种服饰。服

饰是一种无声的语言，它体现了一个人的个性、身份、涵养及其心理状态，直接代表了一个人的品格。空乘必须对个人的服饰予以重视，它关系到个人的形象和民航公司的形象。所以空乘在飞机上必须遵守民航公司有关服饰的规定，做到飞行时按规定着装。空乘在着工作服时，应保持工作服干净整洁，每次上飞机前，应将工作服熨烫平整，工作装不允许出现布满皱纹、残破、污渍、脏物、异味、干净整洁的服装会给旅客带来清新舒服的感觉。



#### 四、空乘的工作态度

“态度”是服务行业中制胜法宝之一。尤其对于民航运输来讲，至为重要。亲和的微笑就是空乘最佳态度的表现形式，易于乘客接纳，产生宾至如归之感，同时树立了行业良好形象，为企业打开声誉与关注的窗口。随着国民经济的发展，民航作为交通工具适应了中高层次的消费人群。在运输行业竞争如火如荼的今天，态度决定成败，微笑战胜一切。所以要掌握八个正确微笑原则（1）主动微笑原则，以此主动营造友好热情并对自己有利的氛围与场景，赢得对方满意的回报。

（2）自然大方的微笑原则。（3）眼中含笑原则（4）真诚微笑原则。（5）健康微笑原则。（6）最佳时机和维持原则（7）一视同仁原则，切莫以貌取人。（8）天天微笑原则，养成良好习惯。态度意为静与动的化身，静动合二为一，方显内在与外在自然流露之美，源于微笑，亦为二者综合。

空乘的气质与涵养与民航运输形象息息相关，间接影响企业发展，意味深长。空乘服务涉及广博得知识，要掌握、运用、表达及交际，以此才可成为通古博今、熟知中外时时散发完美气质具备涵养的空乘。所以注重广泛积累，增加道德水平和智慧厚度，展示开朗个性，广交各界朋友，待人和善，处世大度。感受性、灵敏性不宜太高，忍耐性与情绪兴奋不能低。吸取工作经验，善于总结结晶。开发良好情绪，调试自我性格。增强心理适应能力。“浓墨书卷”于循循渐进中，气质与涵养得以进化，进而提炼中升华。成为高素质的服务人员乃时代所需，感染身边乘客畅然，排解旅途劳顿，张扬婉约浓墨书卷之气，才当为合格空乘。

空乘必须具备健康心态。在航班乘务工作时，健康良好心态甚为重要，它直接影响乘客乘机情绪以及于公于私的形象、声誉。同时摒弃‘金玉其外，败絮其中’，勿让精神美感大打折扣。所以要保持个人良好卫生，整体效果美观；如果不顾自己特点去模仿别人，难免会俗不可耐，有“东施效颦”之嫌。追求秀外慧中，诚于中而行与外，达到和谐统一。加强组织表达能力，给乘客舒适语言环境。现实理想化，尽量与乘客进行积极的交流沟通。化小爱为大爱，视机舱为家，客为友。空乘高雅的仪表，积极乐观的精神，用心的服务，整个旅途会因为天使CC的存在而熠熠夺目。

在乘务工作中，空乘在航班中面对不同类型乘客，会遇到各种特殊事情，如航班延误时，要面对乘客尖刻语言；在服务中，会遇到百般挑剔的乘客，甚至无理取闹。空乘在承受压力，处理矛盾，做好工作时，亦称为一种考验。所以要掌

握丰富服务技能，并注意在以下几个方面锻炼提高自己：（1）遇事不慌，沉着稳定；当遇到突如其来的事情或问题时，要保持镇静，不惊慌失措，并且迅速地处理问题的对策。（2）思维敏捷；应变不应是被动，而应是主动，能防患于未然。

（3）机智幽默；此为交际上的润滑剂，要灵活运用它处理交际可能出现的各种难以处理的问题，以缓和局面，是双方变得轻松愉快。（4）忍耐性要强；要有较强驾驭能力和克制能力，做好耐心、细致的说服和解释工作，有条不紊地冷静处理突发事件。与乘客之间的沟通交流不需要太多言语，也许只是普通眼神，简单暗示，便可心领神会，这称之为心灵召唤。另一面又体现空乘人员的人情处世及应变能力。掌握熟悉操作技能，是每位 CC 的必要之行。在航班中，空乘与乘客间陌生距离忽远，而油然滋生的温暖增多，这就称为‘召唤’，暗喜的是有了归处。

