

书名：民航服务礼仪（四色）

ISBN：978-7-313-16466-7

作者：刘春林

出版社：上海交通大学出版社

定价：59.80元

# PREFACE

## 前 言

伴随着现代航空运输业的激烈竞争,旅客对民航服务的要求越来越高,如何做到让旅客满意已成为民航服务水平的重要体现。

通过对本书的学习,可使学生对航空职业的特点及行为准则有进一步的了解和认识,并有助于学生在整个学习期间愿意接受航空礼仪培训与教育,愿意用民用航空礼仪标准严格要求自己,自觉规范自己的行为举止,逐步克服自身的不良习惯,从最普通的穿衣戴帽开始,注重标准站立坐行的训练、文明礼貌语言的运用,掌握职业化妆的方法及学会待人接物的基本原则,最终把自己塑造成合格的航空人。

根据民航服务的特点,本书将重点放在了民航员工与旅客直接接触而涉及最多的礼仪方面。全书坚持“先进、精简、适用”的原则,注重实践与理论相结合,突出可操作性,深入浅出,实用性强。

全书共分七章,内容分别为礼仪的基础知识;民航服务礼仪概述;民航服务人员形象设计;民航服务人员语言礼仪;航空服务接待礼仪;宴请礼仪;民航服务人员求职礼仪等。

本书适合高等院校民用航空专业的学生使用,还可以作为各类民航企业有关人员的培训、自学用书。

本书在编写过程中,我们对民航的相关企业进行了调研和咨询,得到了有关专业人士的指导,同时借鉴和吸收了国内外许多专家学者的有关论著,在此表示衷心的感谢。

由于编写时间仓促,水平有限,书中存在的不足和疏漏之处,恳请广大读者批评指正。

# CONTENTS

## 目 录

<b>第一章</b>	<b>礼仪的基础知识</b>	1
第一节	礼仪的概述	1
第二节	礼仪的原则	6
<b>第二章</b>	<b>民航服务礼仪概述</b>	13
第一节	了解民航	13
第二节	民航服务礼仪基础	15
第三节	民航服务意识与职业道德	22
第四节	民航服务中的心理效应	28
<b>第三章</b>	<b>民航服务人员形象设计</b>	34
第一节	护肤	34
第二节	化妆技巧	53
第三节	发型练习	88
第四节	仪容、仪态与服饰	99
<b>第四章</b>	<b>民航服务人员语言礼仪</b>	122
第一节	民航服务工作语言	122
第二节	化解冲突的语言技巧	137
<b>第五章</b>	<b>航空服务接待礼仪</b>	150
第一节	迎送乘客	150
第二节	乘客的称呼	152
第三节	鞠躬、拱手	155



第四节	握手、拥抱、与吻礼 .....	158
第五节	介绍 .....	163
第六节	名片礼仪 .....	166
第七节	电话礼仪 .....	168
第八节	乘电梯礼仪 .....	170
第九节	告别 .....	170
<b>第六章</b>	<b>宴请礼仪</b> .....	172
第一节	宴请介绍 .....	172
第二节	中餐礼仪 .....	178
第三节	西餐礼仪 .....	185
第四节	中西宴请礼仪的差异 .....	193
<b>第七章</b>	<b>民航服务人员求职礼仪</b> .....	197
第一节	求职途径 .....	197
第二节	面试的准备 .....	198
第三节	面试礼仪 .....	206
<b>附录一</b>	<b>中国传统节日</b> .....	215
<b>附录二</b>	<b>少数民族主要节日</b> .....	219
<b>附录三</b>	<b>西方国家主要节日</b> .....	223
<b>参考文献</b>	.....	228

## 第一章 礼仪的基础知识

### 【案例导入】

#### 令人遗憾的一幕

一次，在执行飞行任务前，机组人员排队穿过候机楼。由于时间尚早，没有乘坐自动步行道，也不想与其他旅客挤做一团。

然而，他们却无奈地看到另一个机组，十几个人站在自动步行道上，旁边不规则地放着硕大的出差箱，这些人或左或右地堵满了通道，而身后急于赶飞机的乘客只能看着干着急，想借道过去，但显然人太多，很难通过。

其实，作为空乘人员，早该知道走路要靠右侧，这一条甚至已被写进了《乘务员行为规范》手册里，可是在候机楼的步行道上，却仍然看到了令人遗憾的一幕。从中可以看出，礼仪问题是无处不在的，日常的很多行为举止都与“礼仪”有着直接的关系。

### 第一节

#### 礼仪的概述

##### 一、礼仪的起源

礼仪是人类为维护社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范，它是人们长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来。对一个人来说，礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现，对一个社会来说，礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。

从字面上看我们都知道礼仪是一个复合词，它包括“礼”和“仪”两部分。在我们的古辞书《说文》找到了这样的解释：“礼也，所以事神、致福也”，即礼是用来“事神”、“致福”的形式，如跪拜、鞠躬、点头都是在致礼或行礼。

人类最初的“礼仪”，主要是对神秘不可知的自然界表示出敬畏和祈求。后来逐渐把这种敬畏扩展到人类自身，首先转到那些由于在人类与自然界斗争中



创造了奇迹、做出了贡献的先贤先哲。接下来让我们看看东西方对礼仪的渊源是如何解释的？

中国古代，对伏羲氏和神农氏的崇敬，是因为他们在人类与自然界的斗争中，教会人们种植农作物；人们崇敬大禹，是因为他为人民治水；人们崇敬尧、舜，是因为他们率领人们与自然斗争且形成了人类最初的“社会秩序”，接着又由对龙的崇敬扩展到对君王的崇敬。从人类把对神、对自然力的恐惧和敬畏转向人类自身之后，随着人类社会生活的发展，人们表达敬畏、祭祀的活动日益纷繁，逐步形成种种固定的模式，最后终于形成礼仪规范。

从历史发展的角度看，中国古代礼仪演变可分为四个阶段，如图 1-1 所示。

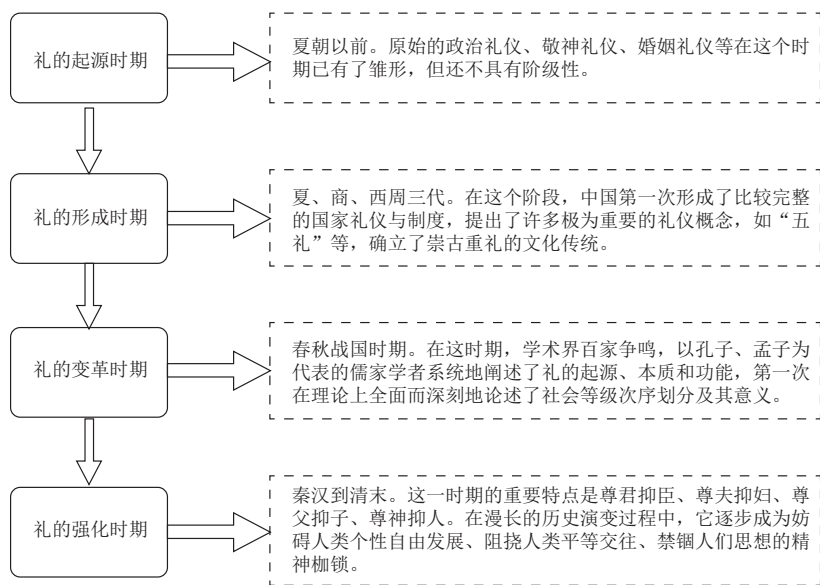


图 1-1 中国古代礼仪演变

辛亥革命以后，西方文化大量传入中国，传统的礼仪规范、制度逐渐被时代抛弃，科学、民主、自由、平等的观念日益深入人心，新的礼仪标准、价值观念得到推广和传播。从世界范围看，资产阶级登上历史舞台，在经济基础和上层建筑各个领域进行了深刻的变革，这是礼仪发展的有个重要阶段。今天国际上通行的一些外交礼仪绝大部分就是这个时期留下来的。



1-1

### 礼仪故事

汉武帝喜欢微服私访，体察民情。有一次，汉武帝微服私访，晚上在一个叫恒谷发的村子投宿。汉武帝感到十分疲惫，很想喝两杯解乏。他问开店的老翁：“请问这里有酒吗？”



老翁不耐烦的回答：“没有酒，只有尿！你喝吗？”

老翁觉得汉武帝不像一个好人，像一个窃贼。到了半夜，他召集村里的年轻人，准备将汉武帝揍一顿。

老翁的妻子却觉得汉武帝虽然身着布衣，但他器宇轩昂，仪态举止与一般人不同。于是劝老翁：“这个客人不是寻常人，我们应该好好招待他，以礼代之，视为上宾。”

老翁不听妻子的劝告，仍固执己见，老妇左思右想后，将老翁灌醉，用绳子捆起来，并打发村中的年轻人各自回家去了。

老妇杀鸡烹煮，用好酒招待汉武帝。

汉武帝回去之后，专门召见老妇，赏赐黄金，并封老翁为羽林郎。

西方的文明史，同样在很大程度上表现着人类对礼仪追求及其演进的历史。西方礼仪最早萌芽在中古世纪的希腊。人类为了维持与发展血缘亲情以外的各种人际关系，避免“格斗”或“战争”，逐步形成了各种与“格斗”“战争”有关的动态礼仪。如为了表示自己手里没有武器，让对方感觉到自己没有恶意而创造了举手礼，后来演进为握手。为了表示自己的友好与尊重，愿在对方面前“丢盔卸甲”，于是创造了脱帽礼等。

中世纪更是礼仪发展的鼎盛时代。文艺复兴以后，欧美的礼仪有了新的发展，表现为从上层社会对遵循礼节的烦琐要求到20世纪中期对优美举止的赞赏，再到适应社会平等关系的比较简单的礼仪规则。西方现代学者编撰、出版了不少礼仪书籍，其中比较著名的有：法国学者让·赛尔著的《西方礼节与习俗》、英国学者埃尔西·伯奇·唐纳德编的《现代西方礼仪》、德国作家卡尔·斯莫卡尔著的《请注意您的风度》、美国礼仪专家伊丽莎白·博斯特编的《西方礼仪集萃》以及美国教育家卡耐基编撰的《成功之路丛书》等。

## 案例

1-2

### 向国徽敬礼？

第一次世界大战中，有一次在美军军营里，一名黑人少校军官和一名白人士兵在路上相遇。士兵见对方是黑人，就没有敬礼，当这名士兵擦身而过时，背后传来一个低沉而坚定的声音：“请等一下！”黑人军官对他说：“士兵，你刚才拒绝向我敬礼，我并不介意。但你必须明白，我是美国总统任命的陆军少校，这顶帽上的国徽代表美国的光荣和伟大。你可以看低我，但必须尊敬它。现在，我把帽子摘下来，请你向国徽敬礼！”士兵只得向军官行了军礼。

这位黑人少校，就是后来成为美国历史上第一位黑人将军的本杰明·戴维斯。

历史发展到今天，传统的礼仪文化不但没有随着市场经济发展和科技现代



化而被抛弃，反而更加多姿多彩，如国家有国家的礼制，民族有民族独特的礼仪习俗，各行各业都有自己的礼仪规范程式，国际上也有各国共同遵守的礼仪惯例等。

尽管中外礼仪起源有所不同，但它们都有异曲同工之处。从表面上看，礼仪有着无数的清规戒律，但其根本目的却在于使世界成为一个充满生活乐趣的地方，使人变得平易近人。在日常生活和工作中，礼仪每时每刻都发生于我们的周围。我们要理解礼仪的内涵，把握礼仪的实质和精髓。在当代，要进入文明社会，我们每一个人都要拥有良好的礼仪风范。

## 二、什么是礼仪？

礼仪是一种典章、制度，包括人的仪表、仪态、礼节等，用以规范人的行为、举止，调整人与人之间的关系。

礼仪是一个人的立身之本，也是国家的治理之策。公民道德建设实施纲要把“明理诚信”列为基本的道德规范，就是要求每个人通过自身道德修养让个人的言谈举止符合社会规范。

孟子曰：君子以仁存心，以礼存心。仁者爱人，有礼者敬人。爱人者，人恒爱之，敬人者，人恒敬之。

用当今的话语解释是这样的：君子与一般人不同的地方在于，他内心所怀的念头不同。君子内心所怀的念头是仁，是礼。仁爱的人爱别人，礼让的人尊敬别人。爱别人的人，别人也经常爱他；尊敬别人的人，别人也经常尊敬他。假定这里有个人，他对我蛮横无理，那君子必定反躬自问：我一定不仁，一定无礼吧，不然的话，他怎么会对我这样呢？如果反躬自问是仁的，是有礼的，而那人仍然蛮横无理，君子必定再次反躬自问：我一定不忠吧？如果反躬自问是忠的，而那人仍然蛮横无理，君子就会说：这人不过是个狂人罢了。这样的人和禽兽有什么区别呢？而对禽兽又有什么可责难的呢？所以君子有终身的忧虑，但没有一朝一夕的祸患。

### 案例

1-3

### 两声口哨

1786年，法国国王路易十六的王后玛丽·安东尼到巴黎戏剧院看戏，全场起立鼓掌。放荡不羁的奥古斯丁为了引起王后的注意，面向王后吹了两声很响的口哨。当时吹口哨视为严重的调戏行为，国王大怒，把奥古斯丁投入监狱。而奥古斯丁入狱后似乎就被遗忘了，





既不审讯，也不判刑，就日复一日地被关押着。后因时局变化，曾有过两次出狱的机会，但阴差阳错，终究还是无人问津。直到 1836 年，老态龙钟的奥古斯丁才被释放，当时已经 72 岁。两声口哨换来 50 年的牢狱之灾，实在是天大的代价。

纵观礼仪的产生和发展，我们将礼仪的涵义概括为：礼仪是指一定社会结构中，在国际交往、社会交往和人际交往中，表示尊敬、善意、友好的方式、程序、行为、规范和惯用形式，以及实施交往行为过程中体现于语言、仪表、仪态、气质、风度等外在表象。

礼貌是人与人的交往中，通过言谈、表情、举止等表示敬重和友好的行为，体现了一个人的修养、文化层次和文明程度；礼节是礼貌的具体表现，它是人们在日常生活中，特别是交际场合中，相互问候、致意、祝愿及表示相互尊重的惯用形式，如握手礼、鞠躬礼、迎宾礼的惯用程序等都属礼节范畴；礼仪是人们对较大或较隆重的场合共同认可的程序，包括在礼遇规格、礼宾秩序等方面应遵循的礼貌、礼节要求。

礼仪的内容涵盖着社会生活的各个方面。从内容上看有仪容、举止、表情、服饰、谈吐、待人接物等；从对象上看有个人礼仪、公共场所礼仪、待客与做客礼仪、餐桌礼仪、馈赠礼仪、文明交往等。在人际交往过程中的行为规范称为礼节，礼仪在言语动作上的表现称为礼貌。加强道德实践应注意礼仪，使人们在“敬人、自律、适度、真诚”的原则上进行人际交往，告别不文明的言行。

礼仪、礼节、礼貌内容丰富多彩，但它有自身的规律性，其基本的礼仪原则：一是敬人的原则；二是自律的原则，就是在交往过程中要克己、慎重、积极主动、自觉自愿、礼貌待人、表里如一，自我对照，自我反省，自我要求，自我检点，自我约束，不能妄自尊大，口是心非；三是适度的原则，适度得体，掌握分寸；四是真诚的原则，诚心诚意，以诚待人，不逢场作戏，不言行不一。



## 第二节

### 礼仪的原则

#### 一、遵守原则

在交际应酬中，每一位参与者都必须自觉、自愿地遵守礼仪，以礼仪去规范自己在交际活动中的一言一行。对于礼仪，不仅要学习、了解，更重要的是学以致用，付诸实践。任何人，不论身份高低、职位大小、财富多寡，都有自觉遵守、应用礼仪的义务，否则就会受到公众的指责，这就是遵守的原则。不遵守，就谈不上应用、推广。

#### 案例

1-4

#### 我是全德国孩子的母亲

在法兰克福小镇上，一天傍晚7点多钟，一位德国妈妈独自一人走在回家的路上。

当时夜幕即将降临，各家小洋楼透露出一缕一缕明亮的灯光。在这座宁静的小镇里，本身人口就不算多，连白天大街上汽车、行人都很少，到了傍晚，就更难见到人影了。

此时，我和乘务组的姐妹们无聊地在马路上散步，跟在这位50多岁的妇女后面，只见她自觉地遵守着“红灯停，绿灯行”的规则，一条一条马路地通过。尽管没有一辆车，却依然要耐心地等到绿灯亮起。我们边走边观察，议论说，“别说汽车了，连个人影都没有，要在别处，大家早就不知道闯了多少个红灯！”德国人怎么就这么自觉呢？

这时，我们已经和她并肩在一个路口等候红绿灯了，我实在忍不住，好奇地问她为什么要这样。她笑着说：“如果我闯红灯，万一哪家的孩子正好从窗户里看到我那样做，会给他带来错误的影响。我不仅仅是我儿子的妈妈，也是全德国孩子们的妈妈！应该这样做。”

我听完后，先是吃惊，后是感慨。一位多么普通的母亲，就是这样自觉遵守德国法律规定的啊！这位母亲是一位优秀的母亲，她用自己的实际行动告诉了我们一个道理：社会文明、良好的社会行为准则，是靠每个人自觉遵守搭建起来的。

#### 二、尊重原则

尊重是礼仪的本质，也是礼仪的情感基础，尊重包括自我尊重和尊重他人。



尊重是相互的，只有懂得尊重他人的人，才能赢得他人的尊重。孟子云：“仁者爱人，有礼者敬人，爱人者人恒爱之，敬人者人恒敬之。”尊重他人是一种美德，它意味着超越了偏见、虚荣、敌意，客观公正地正确认识、评估对方。

对于航空人员而言，尊重乘客，首先要尊重乘客的人格、劳动和价值，以平等的身份与乘客交往，同时要一视同仁，不能因人而异，厚此薄彼，区别对待；其次要尊重乘客的爱好、习惯和感情。在长期生活中，每个人的性格、特点、生活阅历都不太一样，会形成千差万别的爱好和习惯。理解并尊重乘客的习俗，是一个航空人员自身文明、进步的标志，也是民航行业进步、文明的标志。

尊重乘客的前提是理解乘客，不强求乘客按自己的爱好和志趣来生活和做事，只有理解乘客才能与乘客和谐相处，才能使自己的人格魅力绽放光彩，同时乘客的尊重。

### 案例

1-5

#### 在大学生身上缺什么？

一批应届毕业生 20 人，被导师带到国家某一部委实习参观。全体人员坐在会议室等部长的到来。这时，办公室主任进来，忙着为大家倒水接待，同学们的表情很木讷，没有任何表示。其中还有一人问：“有绿茶吗？天太热了。”

办公室主任回答：“抱歉！刚刚用完了。”这时，一名叫陈玲的学生看着有点别扭，心里想：“人家给你倒水还挑三拣四”，轮到她时，她轻声地说：“谢谢！大热的天您辛苦了！”办公室主任抬起头来看了看她，满含惊奇的目光。虽然这只是简单、普通的一句客气话，却是她今天听到的第一句感觉很开心的语言。

门开了，部长走了进来。部长微笑地向大家打招呼，不知怎的，20 名同学静悄悄地，没有一个人回应。陈玲左右看看，犹豫地鼓了几下掌，同学们这才反应过来，稀稀拉拉地跟着拍手。由于掌声不整齐，越发感到零乱。部长挥了挥手说：“同学们好！欢迎你们来这里参观。平时接待是由办公室负责，但是今天，因为我和你们的导师是非常要好的老同学，他希望我来给大家讲讲。我看大家好像没有带笔和纸，这样，我让办公室负责人送给大家我们这里的纪念手册留作纪念。”

接下来更尴尬的事情发生了。同学们坐着，很随意地用单手接过部长双手递过来的手册，部长的脸色越来越不好看，眼看发到陈玲面前。就在这时，陈玲礼貌地站立起来，身体微微前倾，双手接过小册子，恭敬地说了一声：“谢谢您，”部长听到此话，不由得眼前



一亮，伸手拍了拍陈玲的肩膀说：“你叫什么名字？”陈玲照实回答，部长微笑地点点头，回到自己的座位上。早已汗颜的导师看到此景，才微微地松了一口气。

两个月后，同学们各奔东西，学校分配去向栏里赫然写着通知陈玲到国家某部委就职。有几位同学看到后颇感不满，找到老师：陈玲学习成绩中等，凭什么推荐她！老师看着这几张稚嫩的脸，笑道：“是人家点名要的，其实你们的机会完全一样，学习成绩甚至比陈玲还好，但是你们除了学习好之外，需要学习的东西太多了，礼仪修养是第一课啊。”

### 三、适度原则

适度礼仪就是把握分寸。无论做什么事情，都要把握分寸、认真得体、不卑不亢、热情大方，有理、有利、有节，避免过犹不及。礼仪无论是表示尊敬还是热情，都有一个“度”的问题。如果没有“度”，施礼就可能进入误区。

例如：应该在意每一个细节！

(1) 进入公共场所需要控制好自己的说话音量，切勿大声说笑、吵闹或高声接听电话，否则会遭人反感。我们乘坐公交车时会深有感触，有的人操着外地口音，毫无顾忌地大声接听电话，大聊特聊，遭到周边很多人的反感和厌恶。

(2) 公共场合中，切勿隔着 2~3 米远大声呼喊他人，否则容易失态而不得体。

(3) 在任何时间段、任何场合与对方沟通时，音量一定要控制在不打扰第三者为宜。特别是在飞机上，乘务员与乘客对话时，要保持合适的距离，不可过于贴近或过于疏远。

(4) 初次见面握手要适度，握两下即可。

(5) 办理银行业务时需要排队；站在 ATM 机前时，一定要保持 1 米远的距离。

(6) 机场排队办理出入境手续时，要站在 1 米线外等候，按顺序办理。

(7) 在办公室、教室、公共场所中，异性之间接触要有度，不应有过分举止和言语。即使是情侣，谈情说爱也不应在公共场合。当众有过于亲密的举动是对他人的不尊重，是失礼的。

### 四、自律原则

从总体上来看，礼仪规范由对待个人的要求与对待他人的做法两部分所构成。对待个人的要求，是礼仪的基础和出发点。学习、应用礼仪，最重要的就



是要自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点，这就是自律原则。古语云：“己所不欲，勿施于人。”若是首先没有对自己的要求，只求诸人，不求诸己，不讲慎独与克己，遵守礼仪就无从谈起。

在现实生活中，在校园里，在学生宿舍区，依然有许多大学生用完卫生间不冲厕所，无论门上写多少提示（幽默的、警示的话语），都无济于事，依然坦然扬长而去。还有的人吃过口香糖乱丢、乱粘，造成公害，损人不利己。有些人乘车时随意向车窗外抛物，随地吐痰，乱扔果皮、烟头、塑料袋。有些人横穿马路，不走人行横道线等。这些均是不文明、缺教养、低素质的表现。

我们要学会反思、自我反省、自我检查，要克服生活中的种种陋习，改正不文明的行为，为国家、为城市增加文明度做出自己的贡献。

### 案例

1-6

#### 错在哪儿了？

出国或到港澳台旅行时，应当注意自己的言行，不要因为自己的言谈举止不雅影响了国人的形象。在巴黎旅游期间，看到大部分国人在外面已经开始像其他国家的人们一样遵守秩序小声说话了，没有随地吐痰、乱丢垃圾。但是还有很多做得不够好的地方，不尽如人意，引发当地人的不满。例如：2014年年初，内地一家小两口带着两岁半的孩子到香港旅游，突然孩子想尿尿，家长毫不犹豫、毫不遮掩地让孩子在大街上脱了裤子就在马路边上尿尿。当时，香港市民看到此景，极为不满，当场对监护人提出了批评。该大人不仅不接受批评，而且还与对方争吵起来，说“你管不着”。由此引发了许多网友、新闻媒体的争议。

其实在香港，对于“公共场合不允许任何人随地大小便”，法律里早已明确规定了。香港市民一直自觉遵守，故而看到个别内地人不遵守时，会感到非常诧异和愤慨。

虽然在内地人眼里看起来小事一件，但在港人的眼里，那的确是不拘小节、破坏公共环境、违法的大事儿。

### 阅读理解

#### 礼仪赢得好人缘

好人缘是一个人的巨大财富，有了它，事业上会顺利，生活上会如意。但它不会从天上掉下来，而是需要我们的辛勤努力。



### 1. 尊重别人

俗话说：“种瓜得瓜，种豆得豆”把这条朴素哲理运用到社会交往中，尊重别人其实就是尊重你自己。

### 2. 乐于助人

人是需要关怀和帮助的，尤其要十分珍惜在自己困境中得到的关怀和帮助，并把它看成是“雪中送炭”，视帮助者为真正的朋友，最好的朋友。

马克思在创立政治经济学时，正是他在经济上最贫困的时候，恩格斯经常慷慨解囊帮助他摆脱经济上的困境。对此，马克思十分感激。当《资本论》出版后，马克思写了一封信表示他的衷心谢意：“这件事之所以成为可能，我只有归功于你！没有你对我的牺牲精神，我绝对不能完成那三卷的巨著。”两人友好相处，患难与共长达40年之久。列宁曾盛赞这两位革命导师的友谊“超过了一切古老的传说中最动人的友谊故事”。

帮助别人不一定是物质上的帮助，简单的举手之劳或关怀的话语，就能让他人产生久久的激动。如果你能做到帮助曾经伤害过自己的人，不但能显示出你的博大胸怀，而且还有助于“化敌为友”，为自己营造一个更为宽松的人际环境。

### 3. 心存感激

生活中，人与人之间的关系最微妙不过，对于别人的好意或帮助，如果你感受不到，或者冷漠处之，因此生出种种怨恨来则是可能的。

经常想一想吧：你在工作中觉得轻松了，说不定有人在为你负重；你在享受生活赐予的甜蜜时，说不定有人在为你付出辛劳……生活在社会大群体中的你我，总会有人为你担心，替你着想。享受着感情雨露的人们不要做“马大哈”，常存一份感激之心，就会使人际关系更加和谐。情感的纽带因为有了感激，才会更加坚韧；友谊之树必须靠感激来滋养，才会枝繁叶茂。

### 4. 同频共振

俗语说：“两人一般心，有钱堪买金；一人一般心，无钱堪买针。”声学中也有此规律，叫“同频共振”，就是指一处声波在遇到另一处频率相同的声波时，会产生更强的声波振荡，而遇到频率不同的声波则不然。人与人之间，如果能主动寻找共鸣点，使自己的“固有频率”与别人的“固有频率”相一致，就能够使人们之间的友谊增进结成朋友，发生“同频共振”。

共鸣点有哪些呢？比如说：别人的正确观点和行动，有益于身心健康的兴趣爱好等，都可以成为你取得友谊的共鸣点，支撑点，为此，你应响应，你应沟通，以便取得协调一致。当他人飞黄腾达，一帆风顺时，你应为其欢呼，为其喜悦；当他人遇到困难、不幸时，你应把他人的困难、不幸当作你自己的困难和不幸……这些就是“同频共振”的应有之义。

### 5. 真诚赞美





林肯说过：“每个人都喜欢赞美。”赞美之所以得其殊遇，一在于其“美”字，表明被赞美者有卓然不凡的地方；二在于其“赞”字，表明赞美者友好，热情的待人态度。人类行为学家约翰·杜威也说：“人类本质中最深远的驱策力就是希望具有重要性，希望被赞美。”因此，对于他人的成绩与进步，要肯定，要赞扬，要鼓励。当别人有值得褒奖之处，你应毫不吝嗇地给予诚挚的赞许，以使得人们的交往变得和谐而温馨。

在历史上，戴维和法拉第的合作是一个典范。虽然有一段时间，法拉第的突出成就引起戴维的嫉妒，但其二人的友谊仍被世人所称道。这份情缘的取得少不了法拉第对戴维的真诚赞美这个原因。法拉第未和戴维相识前，就给戴维写信：“戴维先生，您的演讲真好，我简直听得入迷了，我热爱化学，我想拜您为师……”收到信后，戴维便约见了法拉第。后来，法拉第成了近代电磁学的奠基人，名满欧洲，他也总忘不了戴维，说：“是他把我领进科学殿堂大门的！”可以说，赞美是友谊的源泉，是一种理想的黏合剂，它不但会把老相识，老朋友团结得更加紧密，而且可以把互不相识的人连在一起。

## 6. 诙谐幽默

人人都喜欢和机智风趣、谈吐幽默的人交往，而不愿同动辄与人争吵，或者郁郁寡欢，言语乏味的人来往。幽默，可以说是一块磁铁，以此吸引着大家；幽默也可以说是一种润滑剂，使烦恼变为欢畅，使痛苦变成愉快，将尴尬转为融洽。

美国作家马克·吐温机智幽默。有一次他去某小城，临行前别人告诉他，那里的蚊子特别厉害。到了那个小城，正当他在旅店登记房间时，一只蚊子正好在马克·吐温眼前盘旋，这使得职员不胜尴尬。马克·吐温却满不在乎地对职员说：“贵地蚊子比传说不知聪明多少倍，它竟会预先看好我的房间号码，以便夜晚光顾，饱餐一顿。”大家听了不禁哈哈大笑，结果，这一夜马克·吐温睡得十分香甜。原来，旅馆全体职员一齐出动，驱赶蚊子，不让这位博得众人喜爱的作家被“聪明的蚊子”叮咬。幽默，不仅使马克·吐温拥有一群诚挚的朋友，而且也因此得到陌生人的“特别关照”。

## 7. 大度宽容

人与人的频繁接触，难免会出现磕磕碰碰的现象。在这种情况下，学会大度和宽容，就会使你赢得一个绿色的人际环境。要知道，“人非圣贤，孰能无过。”因此，不要对别人的过错耿耿于怀，念念不忘。生活的路，因为有了大度和宽容，才会越走越宽，而思想狭隘，则会把自己逼进死胡同。

在《三国演义》中，周瑜是个才华横溢，心胸狭窄的英雄人物，而据史书记载，周瑜并不是小肚鸡肠。比如说，东吴老将程普原先与周瑜不和，关系很不好。周瑜不因程普对自己不友好，就以其人之道还治其人之身，而是不抱成见，宽容待之。日子长了，程普了解了周瑜的为人，深受感动，体会到和周瑜交往，“若饮醇醪自醉”就像喝了甘醇美酒自醉一般。



## 8. 诚恳道歉

有时候，一不小心，可能会碰碎别人心爱的花瓶；自己欠考虑，可能会误解别人的好意；自己一句无意的话，可能会大大伤害别人的心……如果你不小心得罪了他人，就应真诚地道歉。这样不仅可以弥补过失，化解矛盾，而且还能促进双方心理上的沟通，缓解彼此的关系。切不可把道歉当成耻辱，那样将有可能使你失去一位朋友。

英国首相丘吉尔起初对美国总统杜鲁门印象很坏，但是他后来告诉杜鲁门，说以前低估了他，这是以赞许的方式表示道歉。解放战争时期，彭德怀元帅有一次错怪了洪学智将军，后来彭德怀拿了一个梨，笑着对洪学智说：“来，吃梨吧！我赔礼（梨）了。”说完两人一起哈哈大笑起来。

当然，一个人要想保持良好的人际关系，最好尽量减少自己的过失。曾子讲：吾日三省吾身。为拥有好人缘，一个人应不断检讨自己的过失，提高个人的修养才是。

资料来源：<http://zhidao.baidu.com/question/17143146.html>



### 复习题

- (1) 什么是礼仪？
- (2) 基本礼仪原则有哪些？



## 第二章 民航服务礼仪概述

### 【案例导入】

在一次国内航空公司面试中，其中有一组同学面试完准备退出面试室，有一个小小的细节让考官特别留意。一位同学先向考官示意退出，然后轻轻走到门口为这一组的同学们打开门，同学们依次走出面试室，没有人停下来。她最后一个离开面试室，离开时先向考官深深鞠了一躬然后退出面试室。在这一组结果公布时并没有那一位开门的同学。就在这时，其中一位考官出来说：“李老师，请您把刚才那位同学叫进来。”最终这位同学被航空公司录用了。

### 第一节

#### 了解民航

#### 一、民航的定义

在发展的初期，航空业只是一个单一的行业。随着航空制造技术的不断发展，航空应用到各个领域，到了 20 世纪 20 年代航空业形成了三个相对独立而又紧密联系的行业。它们是航空器制造业、军事航空和民用航空。

航空器制造业也称航空制造业，是整个航空业的基础。军事航空是为了保卫国家以及维护国家内部安定而进行的军事性质的航空活动。民用航空则是使用航空器从事民间性质的活动。

民用航空的定义：使用各类航空器从事除了军事性质（包括国防、警察和海关）以外的所有的航空活动称为民用航空。

这个定义明确了民用航空是航空的一部分，同时以“使用”航空器界定了它和航空制造业的界限，用“非军事性质”表明了它和军事航空的不同。

#### 二、民航的分类

民用航空（以下简称民航）分为两大部分。一部分是航空运输，另一部分是通用航空。



### 1. 航空运输

航空运输也称为商业航空。它是指以航空器进行经营性的客货运输的航空活动。它的经营性表明这是一种商业活动，以盈利为目的。它又是运输活动，这种航空活动是交通运输的一个组成部门，与铁路、公路、水路和管道运输共同组成了国家的交通运输系统。尽管航空运输在运输量方面和其他运输方式比是较少的，但由于快速、远距离运输的能力及高效益，航空运输在总产值上的排名不断提升，而且在经济全球化的浪潮中和国际交往上发挥着不可替代的、越来越大的作用。

### 2. 通用航空

航空运输作为民航的一个部分被划分出去以后，民航的其余部分统称为通用航空，因而通用航空包罗多项内容，范围十分广泛，按照国际民航组织（International Civil Aviation Organization, ICAO）的分类，通用航空可以划分为航空作业和其他类通用航空两个部分。有些国家把航空作业单独作为一类航空，其他类的通用航空称之为通用航空。

## 三、民航系统的组成部分

从组织结构看，民航由下面的四大部分组成。

### 1. 政府部门

民航业对安全的要求高，必须进行严格管理，涉及国家主权和交往的事务多，要求迅速的协调和统一的调度，因而几乎各个国家都设立独立的政府机构来管理民航事务，我国是由中国民用航空局（Civil Aviation Administration of China, CAAC）来负责管理。政府部门管理的内容主要是：

- (1) 制定民航各项法规、条例，并监督这些法规、条例的执行。
- (2) 对航空企业进行规划、审批和管理。
- (3) 对航路进行规划和管理，并对日常的空中交通实行管理，保障空中飞行安全、有效、迅速的实行。
- (4) 对民用航空器以及相关技术装备的制造、使用制定技术标准并进行审核、发证、监督安全，调查处理民用飞机的飞行事故。
- (5) 代表国家管理国际民航的交往、谈判，参加国际组织，监督外国航空企业在国内的活动，维护国家的利益。
- (6) 对民航机场进行统一的规划和业务管理。
- (7) 对民航的各类专业人员制定工作标准，并进行考核、颁发执照，培训民航工作人员。



## 2. 民航企业

指从事和民航业有关的各类企业，其中最主要的是航空运输企业，即我们常说的航空公司，它们掌握航空器从事生产运输，是民航业生产收入的主要来源。其他类型的航空企业如油料、航材、销售等，都是围绕着运输企业开展活动的。航空公司的业务主要分为两个部分：一是航空器（飞机）的使用维修和管理，另一部分是公司的经营和销售。航空公司必须安全飞行和占有市场才能获得利润。

## 3. 民航机场

机场是民航和整个社会的结合点，也是一个地区的公众服务设施。因此，机场既带有营利的企业性质同时也带有为地区公众服务的事业性质，因而世界上大多数机场是地方政府管辖下的半企业性质的机构，主要为航空运输服务的机场称为航空港或简称空港，使用空港的一般是较大的运输飞机，空港要有为旅客服务的地区建筑（候机楼）、相应设施（跑道）和空中交通管理系统。

## 4. 参与通用航空各种活动的个人和企事业单位

参与通用航空各种活动的个人和企事业单位包括飞行学校、通用航空公司、为通用航空服务的各类企业、航空研究单位、航空体育活动单位以及拥有飞机的个人和企事业单位。这是一个庞杂的群体，其活动形式多样，满足人们对航空活动的多种需要。

民航是一个庞大复杂的系统，其中有事业性的政府机构，有企业性质的航空公司，有半企业性质的空港以及大量的参与通用航空活动的个人和企事业单位，只有这个四个部分协调运行才能够保证民航事业的迅速发展。

## 第二节

### 民航服务礼仪基础

#### 一、民航服务礼仪的含义

礼仪作为一种行为规范和行为模式，在人类社会生活的各个方面都发挥着重要作用，同样在民航服务过程中也彰显出它不可替代的功能。

民航服务礼仪是指民航工作人员在提供服务工作中应遵守的行为规范。它涉及民航工作的各个环节，包括机场地面的售票、问询、值机、安检、旅客登



机到飞行中的供餐、特殊旅客服务等。

民航服务礼仪包括民航企业和员工的服务态度以及民航单位、民航员工所表现出来的形象。

## 二、学习民航服务礼仪的作用

服务是企业的软实力，体现企业服务水平的服务礼仪尤其不可或缺。

具体来说，学习民航服务礼仪的作用主要体现在以下几点：

- (1) 有助于提升民航整体服务质量和水平。
- (2) 有助于提高民航员工的个人素质。
- (3) 有助于对旅客的尊重。
- (4) 有助于塑造民航行业、航空公司、机场等的整体形象。
- (5) 有助于提高民航企业的经济效益和社会效益。

### 案例

2-1

#### 待旅客如亲人

一次为旅客办理登记手续时，一位年过古稀的老人，在办理柜台前久久地盯着我看，看得我有点不好意思，我正纳闷，他掏出一张照片递给我看，并告诉我：“这是我的孙女，和你长得多像！”我细看了照片，真和我十分相像，我将照片还他时，他颤抖的双手紧紧握住我的手，激动不已。眼里噙着泪花说：“我两年多没见她了，真想她呀！”我被他的情绪感染了，一边拿着纸巾为他擦泪，一边亲切地说：“爷爷，您马上就要见到她了，应该高兴啊。”他突然问我：“你叫我什么？”“爷爷。”我提高嗓门又亲切地喊了一声。他拍着我的后背，连连说：“多懂事的孩子……”仅仅是一声简单的称呼，却让老人的心理得到了极大的慰藉和满足，缩短了我们之间的距离。

## 三、民航服务礼仪的内容

(1) 服务态度。是否用心为旅客服务，是否真正为旅客的利益着想，是否有爱岗敬业的工作热情是民航服务礼仪的首要内容。

(2) 服务形象。这个形象很多时候通过民航设施、设备的安全性，通过民航机场、航空公司的物质外形，通过民航员工的仪容仪表等展现。

(3) 服务仪态。民航服务礼仪更多的时候通过民航一线员工的言谈、举止、



音容笑貌和敬人、敬己的行为准则来体现。所以，对员工进行基本的服务礼仪知识的训练是提升民航服务礼仪水准的最直接和最有效的手段。

#### 四、民航服务礼仪的基本原则

##### 1. 服务有度

“服务有度”是指提供服务过程中，把握好分寸，指的就是所谓“服务有度”之中的“度”。

因此，服务人员必须对自己的一切服务行为进行“度”的拿捏，使自身的服务行为均应以不影响和不妨碍对方、不给对方添麻烦、不令对方感到不快或不便、不干涉对方的私人生活、不损害对方的个人尊严为限。假若服务过“度”热情，就有可能使自己不适当地“越位”，导致好心办坏事。

“服务有度”，关键包括以下几点。

(1) 距离有度。就服务人员来说，在自己的工作岗位上所需要与服务对象彼此保持的常规的人际距离，大致可分为五种，如图 2-1 所示。



图 2-1 空间距离分类

①服务距离。服务距离即服务人员与服务对象之间所保持的一种最常规的距离。一般情况下，服务距离以 0.5~1.5 米为宜。具体的服务距离还应根据服务的具体情况而定。

②展示距离。展示距离是服务距离的一种较为特殊的情况。展示距离即服务人员需要在服务对象面前进行操作示范，以便使后者对服务项目有更直观、更充分、更细致的了解。展示距离以 1~3 米为宜。

③引导距离。引导距离即服务人员为服务对象带路时彼此之间的距离。据惯例，服务人员行进在服务对象左前方 1.5 米左右最合适。

④待命距离。待命距离特指服务人员和服务对象尚未传唤自己、要求自己提供服务时，需要与对方自觉保持的距离。正常情况下，应当在 3 米以外。只要服务对象视线所及即可。

⑤信任距离。信任距离即服务人员为了表达自己对服务对象的信任，同时使对方对服务的浏览、斟酌、选择或体验更为专心而采取的一种距离。即离开



对方而去，在对方的视线中消失。但采取这种距离时，应注意两点：一是不要躲在附近，似乎在暗中监视；二是不要去而不返，令服务对象在需要服务时找不到人。

案例

2-2

### 距离实验

一位心理学家做过这样一个实验。在一个刚刚开门的大阅览室里，当里面只有一位读者时，心理学家就进去拿椅子坐在他或她的旁边。实验进行了整整80人次。结果证明，在一个只有两位读者的空旷的阅览室里，没有一个被试者能够忍受一个陌生人紧挨自己坐下。在心理学家坐在他们身边后，被试者不知道这是在做实验，更多的人很快就默默地远离到别处坐下，有人则干脆明确表示：“你想干什么？”

这个实验说明了人与人之间需要保持一定的空间距离。任何一个人，都需要在自己的周围有一个自己能够把握的自我空间，它就像一个无形的“气泡”一样为自己“割据”一定的“领域”。而这个自我空间被人触犯就会感到不舒服、不安全，甚至恼怒。

(2) 交往有度。所谓交往有度，具体是指服务人员与任何旅客进行接触时，不论双方之间的关系如何，均应给对方一定的个人自由的空间。唯有这种保有自由空间的服务才是适当的，服务人员与旅客的关系才能够保持正常。具体而言，交往有度在民航服务中的主要要求是：不妨碍对方的工作，不妨碍对方的休息。

①不妨碍对方的工作。给旅客提供服务时（特别是公务客），一定要以不妨碍对方的工作为前提。

②不妨碍对方的休息。在飞行中，许多旅客需要在仅仅属于自己的私人空间里松弛身心、调整状态。因此，要尊重他人，尽量不要影响对方的休息，不要打扰对方的安宁。

(3) 关心有度。在服务工作中，对待旅客理应表示出必要的关心。但考虑到“热情有度”的因素，服务人员对旅客所表示的关心没有必要“无微不至”，而是应当有意识地加以一些限制。此即所谓“关心有度”，它主要体现在以下三个方面。

①不令旅客感觉不便。对旅客表示关心时，无论如何都不应使对方产生“多此一举”的感觉。因此，在对旅客表示关心之前，服务人员务必要弄清楚，





“应当关心什么”，“不应当关心什么”。就客观效果而论，服务人员旅客所表示的关心，理应在某些方面有利于旅客，而不应令旅客感觉不便，更不应在一定程度上为之平添一些毫无必要的麻烦。

②不使旅客勉为其难（不轻易涉及旅客隐私）。对别人所表示的关心，在任何情况下都应恰到好处，令旅客愉快接受，甚至感到幸福。只有恰当地给予旅客当时最为迫切需要的关心，才会有如此功效。旅客所不需要的关心，再多往往也没有任何益处。服务人员对此一定要加以注意。万一发现自己给予旅客的关心不受欢迎，最好适可而止，千万不要“再接再厉”，硬是强加于旅客。

③不影响旅客的个人自由。在一些国家，人们对个性独立十分推崇。在很多外国人眼里，没有任何东西可以与其个人自由相提并论。没有个性独立、没有个人自由，对他们而言，实际上就等于没有任何个人尊严。因此，服务人员旅客所表示的关心，在任何时候都应以不影响其个人自由为前提。

## 案例

2-3

### 兰妹的委屈有道理吗？

下岗女工兰妹通过中介公司找到一份在外国专家家里做保姆的工作。兰妹热情活泼，精明能干，第一天就给对方留下了不错的印象。她的主要工作之一是打扫房间，包括布朗夫人的卧室。细心的布朗夫人特意给兰妹定制了一份时间表，上面规定每天上午8点清理卧室，让兰妹按照上面的计划严格执行。

开始几天，兰妹都干得相当好，很令布朗夫人满意。直到有一天，兰妹照例去清理布朗夫人的卧室，却发现布朗夫人并没有像往常一样外出，而是仍在休息。兰妹心想，我按照计划办事，我打扫也不会影响她休息。热情的兰妹认真地干起活儿来。这时，布朗夫人突然醒了，发现兰妹在她的房间里，很惊讶，马上用不是很流利的汉语叫起来：“你来干什么？请出去！”兰妹仍是一片好心，“您接着休息吧，我一会儿就打扫完了。”布朗夫人提高了嗓门，一字一顿地说：“请—你—出—去！”并且用手指着门。兰妹不明白自己哪里惹了布朗夫人，怎么这种态度？她心想，不是你叫我按时打扫的吗？满肚子委屈地走了。

#### 2. “3A”原则

“3A”原则是指：接受服务对象、重视服务对象和赞美服务对象。其基本要求包括以下内容。

(1) 接受服务对象（Accept）。由于历史的原因，在相当长的时间内，民航一直是特权的产物，不是普通大众能够消费的交通工具。所以，从一开始，我国



民航就具有浓厚的“贵族”之气。这也使民航人有着非常强的职业优越感。

民航业的改革以及飞跃式的发展，已经使民航业实现了“贵族—平民”的转变。变成大众交通工具的民航业面对着民航旅客的“平民”化趋势（旅客的素质参差不齐），部分民航干部和员工仍然沿用过去服务的思维、习惯和方式。因此，指责、抱怨旅客素质已经成为这部分人的习惯，而接受服务对象、改变服务观念、调整服务心态、寻找旅客满意的方式去解决问题的努力还是微乎其微。

接受服务对象，要求我们不论旅客是谁，不论旅客的素质如何，我们都应积极、热情、主动地去接近旅客，亲和友善地接受旅客，不能怠慢、冷落旅客，更不能挑剔、排斥服务对象。这不仅体现在思想上，更应该体现在实际行动上。

### 案例

2-4

## 一 视 同 仁

在一班由约翰内斯堡起飞的班机上，一名看起来经济条件不错的中年白人妇女被安排坐在一名黑人旁边。她发现了之后马上把乘务员叫来，抱怨不已。

“请问有什么问题吗？”乘务员问道。

“你没看到吗？安排我坐在这里，我可受不了坐在这种令人倒胃口的人旁边。请给我找个位子！”

“请冷静，女士，”乘务员回答，“今天班机客满，但是我可以去为您查查经济舱还有没有位置。”

几分钟后，乘务员微笑着向这位女士走了过来，看样子是带着好消息回来了。那名女士沾沾自喜地看着周围的旅客。

乘务员微笑着说：“女士，很抱歉，经济舱已经客满了，我也向机长报告了这个消息，发现只剩头等舱还有一个空位。”

不等那位女士说话，乘务员又接着说：“在这种情况下将旅客提升到头等舱，的确是我们从未遇见过的状况。不过，我已经获得乘务长的特别许可，同意让这位男士离开您的邻座，以免给您带来不便。”

乘务员接着转向那名黑人说：“对不起，先生，如果您不介意的话，我们已经准备好头等舱的位置，请您移驾过去，好吗？”这时响起热烈的掌声，那名黑人就在一片掌声中移到了头等舱。

(2) 重视服务对象 (Attention)。重视服务对象，让他觉得像大人物一样





被尊重。但这绝不仅指“礼貌服务”“微笑服务”，旅客希望我们认真对待和仔细聆听他们的要求，向他们提供详细的信息并正确回答他们的问题；留意他们心中的想法，留意他们想说而没有说出来的话。其具体方法有：

①记住旅客的姓名。对方能记住并称呼自己的名字，对旅客而言是语言中最甜蜜、最重要的声音。不论面对的是大人物或小人物，记住对方的姓名，就容易赢得好感，因为姓名代表一个人的自我，而在自我受到尊重的时候，人们会倍感快乐。

②善用尊称。在提供服务的过程中，始终要用尊称称呼服务对象。善用尊称要求我们尽量了解旅客所处国家和地区的习惯性称谓，用他们熟悉而不是我们认为合理的称谓来称呼旅客。同时，还必须了解在称谓上的一些禁忌，以避免由于不得体的称呼而导致旅客的不满。例如，在我国不能直呼祖先的名字和长辈的名字，即使同辈人之间，也一般不直呼其名。在必须问到对方名字时，还得客气地说：“请问尊姓大名？”或“请问尊称？”等。称呼女性，如果对方是已婚，可以称呼太太或“某夫人”等。如果不明确对方的婚姻状况，可以用“女士”来称呼她。

③用对方的母语打招呼。对旅客服务的第一句问候语有特别的意义，对任何国家的旅客都用“您好！”来问候，通是能通，但是旅客的亲切感和满意度将不会太好。如果初次的问候是旅客的母语，那么旅客将会感到多么的意外和感激。所以，你如果经常要为不同国家和民族的人服务，那么多学几种问候语十分必要，哪怕只是只言片语，有点差错而显得笨拙也没有关系。

(3) 赞美服务对象 (Admire)。欣赏、赞美旅客会让旅客获得极大的快乐。赞美符合人性的法则。每人都渴望掌声与赞美，一句简单的赞语，都会给人带来无比的温馨和振奋。

当在赞美服务对象的时候，要注意以下两点原则。

①适可而止。赞美对方应把握好分寸，否则，会使赞美本身贬值。适可而止的赞美能够让服务对象感受到我们的服务真心。而过度的赞美就是吹捧。吹捧则是无中生有或夸大其词地对他人进行恭维和奉承。

②因人而异。对赞美的渴望程度是有个体差异的，对赞美的内容要求更是因人而异。面对一位真正美丽的姑娘，才能夸她“漂亮”；面对相貌平平的姑娘，应该称赞她“气质好”才得体；而“很有教养”这一类赞语，则只能用来对长相实在无可称道的人。要善于发现对方的优点进行赞美，而不能不看对象，



胡乱赞美一通。只有因人而异的赞美，才能取得更好的效果。

表 2-1 列出一部分最受人欢迎的赞美项目。

表 2-1 肢体语言的沟通渠道

序号	年轻人	男人	女人
1	性格	努力过程	外形
2	能力	工作成果	能力
3	努力	实力	先生、小孩
4	仪容	社会地位	品味
5	判断力	事业	保养
6	工作	气度	事业成就
7	诚意	家庭	感觉
8	两性朋友	信用	只能

### 第三节

## 民航服务意识与职业道德

### 一、民航服务意识

#### 1. 民航服务意识的概念

民航服务意识是指民航企业员工在和一切与企业利益相关的人或企业的交往中所体现的为其提供热情、周到、主动的服务的欲望和意识。即自觉主动做好服务工作的一种观念和愿望，它发自民航服务人员的内心。

民航服务意识的内涵是：它是发自民航服务人员内心的；它是民航服务人员的一种本能和习惯；它是可以通过培养、教育训练形成的。

民航服务技能和技巧只能是在具有服务意识的基础上才能够有效，只有“服务意识+服务技能+服务技巧”的民航服务才能够实现真正意义上的旅客满意和民航和谐。

民航服务意识涉及以下几个方面。

(1) 民航服务态度。是指民航服务人员在服务工作中表现出的积极、主动的工作态度，用心为旅客服务，以旅客的快乐为服务工作的出发点。

(2) 民航服务仪表。是指民航服务人员在服务中的精神面貌、容貌修饰与着装服饰的要求和规范。

(3) 民航服务言谈。是指民航服务人员在服务中语言谈吐方面的具体要



求。

(4) 民航服务仪态。是指民航服务人员在工作中的行为、动作方面的具体要求。

(5) 民航服务礼仪。是指民航服务人员在工作岗位上通过言谈、举止、行为等，对客户表示友好和尊重的行为规范和惯例。简单地说就是服务人员在工作场合使用的礼仪规范和工作艺术。

## 2. 民航服务意识的内容

从旅客的角度看，旅客花上比坐汽车、火车高许多的价钱坐飞机出行的目的，不外乎有三个方面：一是安全，二是快捷省时，三是舒适。可一旦服务不能够让旅客实现这样的目的，旅客就会不满甚至抗议。所以，民航服务意识最基本的要求是：先做好服务工作，解决旅客的实际问题，规定、报酬和责任，应该放在服务之后来解决；为旅客服务的目标是让旅客满意，企业的最终追求是企业的利润和发展；信守服务承诺，用心服务并乐于为旅客服务，以给他们带来欢乐。

积极、主动、用心地为旅客服务，服务人员同时也在逐渐成长，收获发展的机会，这是民航企业倡导的服务意识。在这一服务意识下，不管旅客需要什么服务，只要旅客的要求和行为不违反法律、不违背社会公共道德以及不涉及飞行安全，服务人员都必须表现出对旅客服从，这就是民航服务中最正确的服务意识。提供服务的人员必须暂时放下自我个性，全心全意去遵从旅客的价值观念，提供其所需的服务。

**专家提示：**管理者对员工的要求（或企业规章制度）与旅客对服务的期望发生矛盾甚至冲突时，在保障旅客生命、财产安全的前提下，员工应该尽量满足旅客的期望，为旅客提供满意的服务。

民航服务意识的内容包括以下几个方面。

(1) 以旅客需求为中心。“以旅客需求为中心”是指在服务工作中，服务产品设计的出发点是客人的需求，而不是服务提供者的生产能力。每位旅客在思想、爱好、价值观、情绪等方面存在很大的差异。民航服务应围绕旅客的不同需求展开工作，力求每位旅客都感到满意。

(2) 客人永远都是对的。“客人永远都是对的”这句话并不是对客观存在的事实所作出的判断，它只是对服务人员应该如何去为旅客服务提出了一种要求，提出了一个口号。它是民航业对服务的一种理解，意思要把“对”留给旅客，



即把“面子”让给旅客，但事实上旅客不一定都是对的。

“客人永远都是对的”具体体现在以下几个方面。

①要充分理解旅客的需求。如果旅客提出超越民航服务范围，但又是正当的需求，这并不是旅客的过分，而是服务产品的不足，所以尽量作为特殊服务予以满足，如果确实很难满足，必须向旅客表达歉意，获得旅客的谅解。

②要充分理解旅客的想法和心态。对于旅客在民航外受气而迁怒民航，或因身体、情绪等原因而大发雷霆，对此出格的态度与要求，我们应该给予理解，并以更优的服务去感化旅客。

③要充分理解旅客的误会。由于文化、智商、地位等差异，旅客对民航的规则或服务不甚理解而提出的种种意见，或拒绝合作，我们必须做出真诚的解释，并力求给旅客以满意的答复。

④要充分理解旅客的过错。由于种种原因，有些旅客故意找茬，或强词夺理，必须秉承“旅客都是对的”的原则，把礼让给旅客，给旅客以面子。

### 案例

2-5

2016年3月20日，某机场因天气原因造成航班大面积延误，随着天气情况转好，部分航班开始陆续起飞。一位姓李的旅客到机场问询柜台询问航班情况，于是有了下面一段对话：

“我的航班什么时候才能起飞啊？”

“天气不好，很多航班都延误了，我也不知道具体情况。”

“别人的航班都可以起飞了，我的怎么还不能飞啊？你帮我问问。”

“我也没地方问，你看现在很多班都还在延误，谁也不知道什么时候能飞！”

“那总不能让我们这样一直等着啊，天都黑了，你总该让我知道到底今天能不能走啊？”旅客有些激动。

“你冲我吼也没有用，我说了我也不知道。”工作人员一说完就坐下了。

例中服务人员的问题出在哪里？在这种情况下，应该如何使用恰当的语言安抚旅客情绪？

(3) 民航服务白金法则。服务白金法则是美国托尼·亚历山德拉博士与迈克尔·奥康纳博士研究的成果。其精髓就在于“别人希望你怎样对待他，你就怎样对待他”。运用到民航服务中，其本质是以旅客为中心，满足旅客的消费需求，为旅客创造价值，使旅客价值最大化、旅客成本最小化。这就是民航服务



的白金法则。

民航服务在运用白金法则时，有三个要点必须注意：

①旅客行为合法。旅客行为合法是前提，法律是民航服务的底线。当然，由于民航服务的特殊性，安全是民航所有工作的重中之重，所以，旅客的行为还要符合民航安全的需要，符合社会道德规范，不能旅客要什么，就简单地给什么。

②服务应以旅客为中心，服务产品的设计以旅客需要为出发点，服务质量标准以旅客满意为起点，客服规定及服务礼仪以方便旅客为前提。

③旅客的需要是基本的标准，而不是说想干什么就干什么。

**专家提示：**一个人的服务意识有多少，就会得到多少回报。如果一点都没有，或是一点也不肯付出，而是工作散漫，以自我为中心，甚至孤傲自大，任何一个企业都不会把这样一个“毫无服务意识”的员工留在企业里的。

### 案例

2-6

赵小姐乘坐航班去上海，担心来不及办理乘机手续，便将车临时停在候机厅外，带着行李先到柜台办理乘机手续。因为排队人多，王小姐怕车被抄单，与值机员商量可否先办，遭到值机员冷冷地拒绝，并且值机员回答：还有15分钟，可以先停车再来办手续。王小姐于是同值机员商量能否帮忙照看下柜台旁的行李，工作人员再次拒绝。当王小姐办完乘机手续过安检时已经听到催促登机的广播了。事后王小姐要投诉工作人员不能急旅客之急，服务态度恶劣。案例中工作人员的问题出在哪里？如何进行改进？

## 二、民航职业道德

职业道德是指人们在职业生活中应遵循的基本道德，即一般社会道德在职业生活中的具体体现。它是职业品德、职业纪律、专业胜任能力及职业责任等的总称，属于自律范围，并通过公约、守则等对职业生活中的某些方面加以规范。

民航业是一个特殊的行业，其安全性关系到人民群众的人身安全和经济安全，为此民航人的职业道德就显得尤其重要。民航业这个庞大的系统，每个分支都需要工作者认真细心，不能有半点马虎，其根本就是提高工作人员的职业道德。



## 1. 民航职业道德的宗旨

民航职业道德的宗旨是“人民航空为人民”，除应该遵守的共同职业道德规范外，其特殊性表现在：

(1) 高质量的服务。民航属于服务型行业，它通过改变旅客和货物的空间位置来创造“客公里”、“吨公里”为广大客户提供高质量的服务。

(2) 高保险的安全。民航的运输和作业是在“空中”进行的，安全是各工作岗位的核心内容，职业责任感要求每一成员、每一环节不得有任何失误。保证安全是民航最关键的职业道德规范。

(3) 高水平的技能。民航的运输活动点多、线长、面广，飞行速度快、时效高，机动灵活性强，属于现代知识密集型和技术综合性的企业，要求从业人员具有高水平的职业技能。

(4) 高自律的素养。民航在目前处于优越的“卖方市场”，多数岗位都对客户有制约权，这就更要求职工有高度自律的职业道德素养，自觉地履行职业道德行为规范。

## 2. 有助于提高职业道德素养的几种技能

加强职业道德的最有效的途径之一，是通过自我修养，提高自身的职业道德素质。而自我修养与提高职业技能是密不可分的，特别是职业技能中有关人际交往的管理技能，对于搞好运输服务、安全检查和航行管制工作，提高服务质量、确保飞行安全，都很重要。这里简要介绍几种管理技能。

(1) 社会知觉技能。指与人最初交往时的直觉判断能力。人的社会知觉往往带有片面性，但会对人后来的态度、行为产生影响。例如，首次印象、归因趋势都会对交往效果产生暗示作用，所以要避免这种“先入之见”。

(2) 印象管理技能。指控制人、影响人，使交往者在头脑中形成对自己某种预期印象的过程。研究发现，交往者的倾向、团体任务、群体声誉、寻求一致和寻求社会肯定等社会因素对人的印象管理有导向的影响作用。印象管理技能可以服务于不同的目的，它可以增强民航服务人员的鉴别能力，也有助于服务质量的提高。

(3) 心理咨询技能。民航工作要与人交往，解除旅客的苦恼与疑惑，掌握一些与人谈话、咨询服务技能可以消除双方的心理障碍，为对方排忧解难。应注意的实施程序是：建立信任、善于倾听、因势利导、应对审慎。

心理咨询是一种“听和说的艺术”，应采用“不批判、不指导”原则，以提





高对方对各种情境的适应能力。

(4) 人际交往技能。一方面需要把自己的观点明确表述出来,并使对方信服和接受,这里需要掌握一些沟通方式,并善于利用一些宣传效应,如威信效应、名片效应和自己人效应来提高效果;另一方面,可借助人的非言语行为,如目光、面部表情、手势、体势和空间距离来判断对方的内部动机,掌握这些技巧对于安全检查至关重要。

(5) 情绪调控技能。在服务工作中,常常会因与对方观点不一致而遇到麻烦,表现为攻击、固执等心态。民航职工应学会一些疏导方法,如耐心引导、宽宏大忍、改变情景等。如果遇到紧张情景则要镇定自若,可采取言语调节、降低强度、转移注意等方法进行情绪调控。

另外,民航职业道德还具有适用范围的有限性、发展的历史继承性、表达形式的多样性以及兼有强烈的纪律性。民航职业道德是社会道德体系的重要组成部分,它一方面具有社会道德的一般作用,另一方面它又具有自身的特殊作用,具体表现在:调节职业交往中从业人员内部以及从业人员与服务对象间的关系,有助于维护和提高本行业的信誉,促进本行业的发展,进而有助于提高全社会的道德水平。

## 阅读理解

### 种瓜得瓜,种豆得豆

在一个又冷又黑的夜晚,一个老人的汽车在郊区的道路上抛锚了,她等了半个多小时,好不容易有一辆车经过,开车的男子见此情况二话没说便下车帮忙。

几分钟后,车修好了,老人问他要多少钱,那位男子回答说:“我这么做只是为了助人为乐。”但老人坚持要付些钱作为报酬。中年男子谢绝了她的好意,并说:“我感谢您的深情厚谊,但我想还有更多的人比我更需要钱,您不妨把钱给那些比我更需要的人。”最后,他们各自上路了。

随后,老人来到一家咖啡馆,一位身怀六甲的女招待员即刻为她送上一杯热咖啡,并问:“夫人,欢迎光临本店,您为什么这么晚还在赶路呢?”于是老人就讲了刚才遇到的事,女招待员听后感慨道:“这样的好人现在真是难得,您真幸运碰到这样的好人。”老人问她怎么工作到这么晚,女招待员说为了迎接孩子的出世而需要第二份工作的薪水。老人听后执意要女招待员收下200美元小费。女招待员惊呼不能收下这么一大笔小费。老人回答说:“你比我更需要它。”



女招待员回到家，把这件事告诉了她丈夫，她丈夫大感诧异。世界上竟有这么巧的事情，原来她丈夫就是那个好心的修车人。这故事讲出这样一个道理：“种瓜得瓜，种豆得豆。”我们在“播种”的同时，也种下了自己的将来，你做的一切都会在将来某一时间、某一地点，以某一方式在你最需要它的时候回报给你。

## 第四节

### 民航服务中的心理效应

#### 一、民航服务首因效应

作为一名民航员工，是直接与旅客接触并为旅客服务的人，旅客对民航服务的评价多数时候来源于民航员工的服务表现，也包含了旅客的许多心理效应的影响。所以掌握民航服务礼仪的心理效应对一名合格的员工来说是非常重要的。

##### 1. 首因效应的定义

首因效应，也称为第一印象作用，或先入为主效应。首因，是指首次认知客体而在脑中留下的“第一印象”。首因效应，是指个体在社会认知过程中，通过“第一印象”最先输入的信息对客体以后的认知产生的影响作用。

##### 2. 首因效应的理论解释

首因效应本质上是一种优先效应，当不同的信息结合在一起的时候，人们总是倾向于重视前面的信息。即使人们同样重视了后面的信息，也会认为后面的信息是非本质的、偶然的，人们习惯于按照前面的信息解释后面的信息，即使后面的信息与前面的信息不一致，也会屈从于前面的信息，以形成整体一致的印象。

第一印象，是在短时间内以片面的资料为依据形成的印象，心理学研究发现，与一个人初次会面，45秒钟内就能产生第一印象。这一最先的印象对他人的社会知觉产生较强的影响，并且在对方的头脑中形成并占据着主导地位。在生活节奏如同飞快奔驰列车的现代社会，很少有人会愿意花更多的时间去了解、证实一个留给他第一印象不美好的人。

尽管有时第一印象并不完全准确，但第一印象总会在决策时，在人的情感因素中起着主导作用。在民航服务中，可以利用这种效应，展示给人一种极好的形象，为民航的健康发展打下良好的基础。这就需要加强在谈吐、举止、修养、礼





节等各方面的素质培养，不然则会导致另外一种效应的负面影响。

## 二、民航服务近因效应

### 1. 近因效应的定义

所谓近因效应：与首因效应相反，是指在多种刺激一次出现的时候，印象的形成主要取决于后来出现的刺激，即交往过程中，对他人最近、最新的认识占了主体地位，掩盖了以往形成的对他人的评价，因此，也称为“新颖效应”。近因效应指在总体印象形成过程中，新近获得的信息比原来获得的信息影响更大的现象。

### 2. 近因效应的实验

心理学者洛钦斯做了这样的实验，分别向两组被试者介绍一个人的性格特点。对甲组先介绍这个人的外倾特点，然后介绍内倾特点；对乙组则相反，先介绍内倾特点，后介绍外倾特点。最后考察这两组被试者留下的印象，结果与首因效应相同。洛钦斯把上述实验方式加以改变，在向两组被试者介绍完第一部分后，插入其他作业，如做一些数字演算、听历史故事之类不相干的事，之后再介绍第二部分。实验结果表明，两组的被试者，都是第二部分的材料留下的印象深刻，近因效应明显。

### 3. 近因效应对民航服务的影响

心理学的研究还表明，在人与人的交往中，交往的初期，即在延续期还生疏阶段，首因效应的影响重要；而在交往的后期，就是在彼此已经相当熟悉时期，近因效应的影响也同样重要。一般心理上开放、灵活的人容易受近因效应的影响；而心理上保持高度一致，具有稳定倾向的人，容易受首因效应的影响。

民航服务中的负性近因效应，大多产生于员工在服务体验中遇到与愿望相违背，愿望不遂，或感到自己受屈、善意被误解时，其情绪多为激情状态。在激情状态下，人们对自己行为的控制能力，和对周围事物的理解能力，都会有一定程度的降低，容易说出错话，做出错事，产生不良后果，形成近因效应。因此，在对旅客服务时，注意礼仪，多加忍让，防止矛盾激化。

## 三、“自己人”效应

“自己人”效应就是把对方当作自己人看待，必须同对方保持“同体观”的关系。即把对方与自己视为一体，在对方看来，是在为他们说话，或所做的一



切是为他们好的。这样，双方的心理距离就近，对方不会感到某种心理压力的存在，也无须有戒心。

如何在民航服务中让旅客产生自己人效应呢？主要看自己的服务态度。是否将旅客当作自己人看待？是否为他们利益着想？所表现出来的礼仪风貌、服务形象是否给他们可亲、可信、可依赖之感？

## 四、晕轮效应

### 1. 晕轮效应的由来

晕轮效应最早是由美国著名心理学家爱德华·桑戴克于20世纪20年代提出的。他认为，人们对人的认知和判断往往只从局部出发，扩散而得出整体印象，也即常常以偏概全。一个人如果被标明是好的，他就会被一种积极肯定的光环笼罩，并被赋予一切都好的品质；如果一个人被标明是坏的，他就被一种消极否定的光环所笼罩，并被认为具有各种坏品质。这就好像刮风天气前夜月亮周围出现的圆环（月晕），其实呢，圆环不过是月亮光的扩大化而已。据此，桑戴克为这一心理现象起了一个恰如其分的名称“晕轮效应”，也称作“光环作用”。

所谓晕轮效应，就是在人际交往中，人身上表现出的某一方面的特征，掩盖了其他特征，从而造成人际认知的障碍，通俗地说就是以点概面。

### 2. 晕轮效应弊端

晕轮效应的最大弊端就在于以偏概全，其特征具体表现在以下三个方面。

(1) 遮掩性。有时抓住的事物的个别特征并不反映事物的本质，可我们却仍习惯于以个别推及一般、由部分推及整体，势必牵强附会地误推出其他特征。

(2) 表面性。晕轮效应往往产生于自己对某个人（或事物）的了解还不深入，也就是还处于感、知觉的阶段，因而容易受感觉的表面性、局部性和知觉的选择性的影响，从而对于某人（或事物）的认识仅仅专注于一些外在特征上。

(3) 弥散性。对一个人（或事物）的整体态度，会连带影响到跟这个人（或事物）的具体特征有关的事物上。成语中的“爱屋及乌”“厌恶和尚，恨及袈裟”就是晕轮效应弥散的体现。

### 3. 民航服务如何克服晕轮效应的弊端

(1) 注意“投射倾向”。有些人总是从好的一面来解释别人，因为他本人就是一副菩萨心肠。而有些人则总是以恶意来判断他人的行为，即使是好事，他



也会认为是“别有用心”，这是因为他本人猜疑心重。这种把自己的某些心理特点附加给对方的现象，即“投射倾向”。所以，在对旅客服务时，对旅客行为的评价一定要注意自己的“投射倾向”，清醒地、理智地经常进行自我反思，避免制造出晕轮效应，避免出现各种对旅客认识的偏见。

(2) 注意留给旅客的“第一印象”。第一印象一旦形成，以后的信息常常只扮演补充和解释的角色，这就是产生晕轮效应的“温床”了。因此，注重服务过程、重视服务礼仪，尽可能给旅客留下良好的民航服务第一印象非常重要。

(3) 注意“刻板印象”。刻板印象就是所谓类化作用，按照预想的类型将人分为不同种类，然后贴上标签，按图索骥。比如，提起教师便想到“文质彬彬”，说到商人，总和“唯利是图”挂起钩来等。刻板印象的形成，往往始于对某一类人普遍特征的归类，这是一种简单的认识，虽然有利于对某一群人做概括的了解，但也很容易产生偏差。在民航服务中，不但要克服“中国旅客素质差”“民航服务冷漠、傲慢”的刻板印象，还要通过有礼仪的民航服务，让旅客体会到民航服务“职业、高贵、礼貌”，从而形成良性的、好的刻板印象。

(4) 利用旅客“以貌取人”的心理提高服务质量。一项心理实验中显示，当人们被要求在一堆他们不认识的照片中分别找出“好人”与“罪犯”时，总会受到外貌晕轮效应的影响，即表现出按外貌分类的倾向。苏联心理学家鲍达列夫曾向72人调查，他们是怎样理解人的外貌的。其中9人回答，方方的下巴是意志坚强的标志，宽大的前额是智慧的标志，3人认为粗硬的头发表示倔强的性格，14人认为人胖表示心地善良，2人认为肥厚的嘴唇是憨厚朴实的标志等。这个调查结果是有意义的，也具有一定的普遍意义。尽管这种“由表及里”的推断，含有很大的偏见成分，但人都有这样的心理表现。为此，我们要在服务礼仪中，重视仪容、仪表，重视服务员的穿衣打扮，重视我们的形象。

晕轮效应，不但常表现在以貌取人上，而且还常表现在以服装定地位性格、以初次言谈定位人的才能与品德等方面。在对不太熟悉的人进行评价时，这种效应体现得尤其明显。所以，服务礼仪知识的掌握和灵活运用能够更有效地避免旅客对民航形成不良的晕轮效应。



## 复习题

- (1) 民航服务礼仪的基本原则是什么？
- (2) “3A”原则内容是什么？
- (3) 民航员工应该具备怎样的服务意识？
- (4) 首因效应对服务工作有什么影响？怎样在民航服务中充分利用首因效应的积极作用？
- (5) 我们在服务工作中为什么要把旅客看成“自己人”？
- (6) 案例：

### 空中“热情服务”对我的启发

常坐飞机出差、旅行，对空姐的常规问候式的服务，没有留下什么值得回味的记忆。可前不久坐了一次飞机，有一位空姐的服务及她对服务理念的理解却给我留下深刻的印象。

当时，乘坐的是北航大连公司的航班，从杭州飞往大连。刚进客舱，一位乘务员就接过我的行李包，帮助找座位，很快把我安顿好。飞机起飞后，她看我大汗淋漓的样子，马上拿来热毛巾对我说：“一路上辛苦了，擦把脸吧。”几句暖心的话，一扫我旅途的劳累。这时，邻座的一个小女孩不知何故啼哭不止，孩子的母亲怎么哄也不行，还是这位乘务员走过去三言两语就和这个小乘客做起了游戏，顿时客舱里洋溢着小女孩的笑声。

一切安顿好了，大概这位乘务员看我年岁已高，怕我汗消了着凉，又及时拿来毛毯盖在我的身上，我深深地感动了，我看了她的胸牌，她叫岳红。我问她：“刚才那位小乘客为什么你一过去她就不哭了？”岳红告诉我，她是一位做了母亲的乘务员，她的女儿在幼儿园学了很多游戏，回家她就让她的女儿教她，她在航班中常常和淘气的小乘客玩游戏，效果非常好。

这位乘务员对乘客的热情服务，引起我对我们商场正在推行的人性化服务的深深思考，我在与她的交谈中，受到很深的启发，我对她说：“你们的服务很有人情味，我真的企盼今后出差次次都能坐上你们的飞机。但是这样的服务的确也是很辛苦的。”她却微笑着对我说：“乘客坐我们的飞机就是我们请进家门的客人，对到自己家的客人，哪有不殷勤款待的道理。”短短的一句话，使乘客与乘务员之间有了种与生俱来的亲和力。

身为全国四大名店之一的大连于云盛体育用品商场总经理的我，乘坐此次航班收获真是太大了。因为我们也正在实施人性化服务，以抵御市场的风浪。这次亲身感受北航的服务理念，为我们的人性化服务活动注入了活力。我又请这位乘务员对我们商场如何搞好服



务提点建议，她告诉我：“其实搞好服务不用更多的新花样，对客人真诚一些，亲切一些，周到一些，这些只要做得自然而不做作就足够了。”听了岳红对服务朴实的诠释，使我这个在服务战线干了多年的人茅塞顿开，是啊，在商品经济大潮中，市场是无情的，然而人性化的有情服务定能抗击市场经济的无情风浪。

很快，飞机到达大连。当我起身去拿笨重的行李包时，不知何时，在捆行李的绳子上捆上小毛巾，我走到机舱口，岳红轻轻地说：“这样就不勒手了”。北航人的服务真让我对我们服务行业的发展充满信心，提着行李走出机舱外，虽然外面已是寒气袭人，但我内心却感到春天般和煦的温暖。

资料来源：<http://www.cgzc.cn/newsfile.asp?newssid>