

客舱服务技能实训

主编 廖韵如 李乐 叶玉洁

 上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

书名：客舱服务技能实训（四色）

ISBN：978-7-313-15496-5

作者：廖韵如

出版社：上海交通大学出版社

定价：45.80元

PREFACE

前 言

随着生活水平和旅游业的不断发展,航空旅客运输需求量日益增加,航空公司竞争不断加剧,而客舱服务水平是竞争中的重要因素。空中乘务员不仅是提供客舱服务的主体,同时其素质也代表着企业形象。在这样的环境背景下,我们编写了“全国高等院校民航专业应用型人才培养规划教材”之《客舱服务技能实训》。

本书以空中乘务人员在客舱中的工作流程为主线,强调客舱服务技能的实际操作,对航前准备至应急处理等所有环节进行了详细的理论及动作技能说明,并辅助以航空公司运营中发生的典型案例及动作实操训练。本书每一动作要领中都配有相关图片,既可作为航空服务类专业的实训用书,也可作为航空公司或行业协会对空中乘务员的培训用书。

本书共九章。包括:空中乘务员基本要求、客舱服务与设备管理训练、航前准备阶段、飞行实施阶段、航后讲评阶段、国际航班客舱服务、机上免税商品服务、客舱安全及特殊旅客管理、客舱应急处理。

本书在编写过程中,参阅了大量相关书籍文献,在此,谨向所有相关作者表示由衷感谢!由于编者学术水平有限,书中存在的疏漏和不足,恳请各位专家和读者予以批评和指正。

第一章	空中乘务员基本要求	1
第一节	空中乘务员定义	1
第二节	空中乘务员职业素养	4
第三节	空中乘务员主要岗位工作职责	14
第二章	客舱服务与设备管理训练	20
第一节	客舱服务概述	20
第二节	主要客机机型及客舱布局	25
第三节	舱内设备	29
第三章	航前准备阶段	50
第一节	预先准备阶段	50
第二节	直接准备阶段	53
第四章	飞行实施阶段	63
第一节	迎客	63
第二节	机上广播及安全演示	69
第三节	餐饮服务	75
第四节	娱乐服务	86
第五节	飞机着陆前工作	89
第六节	送客	91
第五章	航后讲评阶段	97
第一节	讲评的意义	97



第二节	航后讲评会的内容	98
第三节	客舱服务综合训练	99

第六章 国际航班客舱服务 107

第一节	国际航班概述	108
第二节	国际航班客舱服务基本内容	111

第七章 机上免税商品服务 126

第一节	机上免税商品基本概述	126
第二节	机上免税商品服务工作内容	128

第八章 客舱安全及特殊旅客管理 132

第一节	客舱安全管理	132
第二节	不正常航班服务	136
第三节	突发事件处理	139
第四节	特殊旅客服务	141

第九章 舱应急处理 151

第一节	客舱失火	152
第二节	客舱释压	154
第三节	紧急迫降与撤离	157
第四节	机上急救	163
第五节	危险品	166

附录一 《中华人民共和国公民出境入境管理法》 173

附录二 《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》 185

参考文献 194

第一章 空中乘务员基本要求



学习目标

- (1) 了解空中乘务员的定义。
- (2) 熟悉空中乘务员的职业素养。
- (3) 掌握空中乘务员的工作职责。



>>> 引入案例

某航班上，一位旅客用完餐后向乘务员反映：米饭内的蔬菜一点也不新鲜。乘务员见餐盒内的食物都已经用完，便很随意地说：“蔬菜不新鲜你怎么都吃完了？”顿时这名旅客感到很尴尬，怒气冲冲地问这名乘务员是怎么说话的。这时乘务员才觉得自己刚才说的话不对，只得赔礼道歉。虽然这名旅客接受了他的道歉，但是刚才那番话语已伤害了这名旅客。

思考：空中乘务员应具备怎样的职业素养？

第一节

空中乘务员定义

一、名词解释

空中乘务员（flight attendant），是指在民航飞机上为确保乘客旅途中的安全和舒适，而提供客舱服务的人员。



知识链接1-1

闲聊中诞生新行业

1930年，波音航空公司驻旧金山董事史蒂夫·斯廷普森（Steve Stimpson）和护士艾伦·丘奇（Ellen Church）在一次闲聊中讨论，将医学护理服务项目带到飞机上，可以发挥护士的技能和女性温柔细腻的性格，更好地照顾乘客身体健康，稳定旅



容情绪。公司决策层认为，这可以将飞机副驾驶员从充当服务员的苦恼中“解救”出来，更有利于飞行安全。就这样，艾伦·丘奇成为历史上第一位空中乘务员。随后，又有几位护校毕业生加入到了空姐的队伍中。

聘用空姐的尝试在波音航空公司取得了成功。当时，空姐的服务项目包括飞机客舱乘务员、勤务、机务、航油等多个岗位的工作，如清扫机舱、擦地板、整理座位、紧急出口管理、为飞机加油、协助飞行员将飞机推入机库等。在此后的3年时间里，瑞士、荷兰、德国等世界上大多数国家的航空公司也都效仿波音航空公司，开始聘用女性作为乘务员。空姐一时成为引人注目的新星，成为“飞向蓝天”的代名词。

二、乘务员入职要求

乘务员在一定程度上代表了所在航空公司的形象，因此各航空公司在招聘中都有严格的面试条件。乘务员基本要求如下：

1. 视力

女生矫正视力《C字表》不低于0.5，男生裸眼视力《C字表》不低于0.7，无斜视、无色盲、无色弱。

2. 身高

女生在163~175 cm之间，男生在172~184 cm之间。体重：女生为[身高(cm) - 110 (cm)] (kg) (1±10%)，男生为[身高(cm) - 105 (cm)] (kg) (1±10%)。

3. 符合中国民用航空局颁布的空中乘务员体检标准

- (1) 无“X”形腿、“O”形腿、无四环素牙、纹身等形体特征。
- (2) 身体裸露部分无疤痕，无传染性疾病、无腋臭。
- (3) 无口吃，无晕车、晕船史。
- (4) 无慢性病史、无精神病家庭史、无遗传病史、无癫痫病史。
- (5) 无久治不愈的皮肤病，无骨与关节疾病或畸形。
- (6) 无肝炎或肝脾肿大。

4. 其他条件

- (1) 五官端正，身材匀称，举止端庄，微笑甜美，语言流畅，气质较好，有较强的亲和力。
- (2) 具有良好的外语（英语、日语、韩语）听、说、读、写能力。

5. 培训要求

面试合格者还需通过局方批准的训练大纲所规定的训练科目并经合格证持有人检查合格，才能担任空中乘务员。

此外，空中乘务员在执行航班任务时，应携带《航空人员体检合格证》《中国民航勤登机证》《中国民用航空客舱乘务员训练合格证》《客舱乘务员手册》《客舱乘务员广播手册》《服务规范手册》及个人用品；国际航班还需携带《中华人民共和国因公护照》；港澳台航班需携带《因公往来香港、澳门特别行政区通行证》或《中华民国台湾地区入出境许可证》。



知识链接1-2

中国“空姐”的诞生

1929年,美国寇蒂斯·赖特飞机公司与中国政府合作,成立了民国第一家航空公司。中国最早的空姐诞生于1938年前后,而那时空姐招聘的条件,也有着鲜明的时代印记。

1937年,中国历史上第一次公开招聘空姐。据上海《申报》记载,1937年,欧亚航空公司(中央航空公司的前身)招聘空姐的条件是:年龄20~25岁,体貌端正,身高1.5~1.7 m,体重40~59 kg,能讲国语、粤语、英语,并能读写中英文。由于条件的限制,直到1938年1月才招聘到了6名合格的空中小姐。

此后,直到新中国成立前,空姐招聘的条件都大同小异,即年龄在25岁左右,有一定学历,至少能熟练地讲国语和英语。

1948年,中航的空姐数量达到历史最高水平,但也只有20多人。当时,中航和央航的空姐总共加起来也就几十人,像C-200这样的大型客机有2名空姐服务,一般的飞机只有1名空姐提供服务。

1955年8月,在北京进行了新中国成立后第一批空姐的招收工作。与新中国成立前的“登报招考”不同,这次招收充满了神秘色彩。除了2名来自民航局的工作人员外,剩下的16名入选者均来自北京各中学,年龄都在十八九岁,这就是有名的“十八姐妹”。而此次空乘招收,政治条件被放在了第一位:首先家庭出身、社会关系必须合格,共青团员尤其受欢迎;其次是本人是否品学兼优,能否吃苦耐劳。至于外表、长相,则被放在后面考虑。同年底,中国民航局在北京市教育局的配合下,经过精挑细选,共选中18人,新中国第一代空姐由此诞生(见图1-1)。

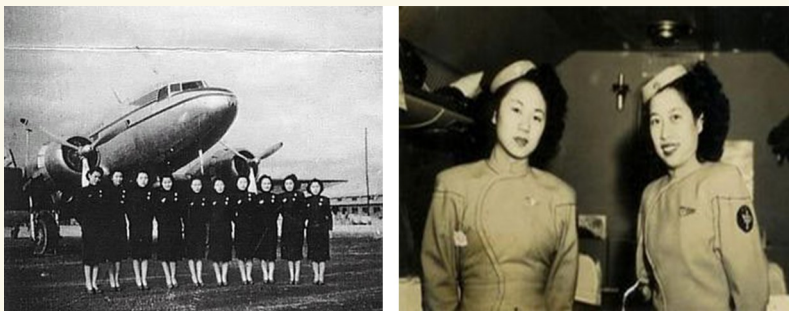


图1-1 新中国第一批空姐

1956年初,这18名空姐集中进行了半年的培训。培训的内容是先地面,后空中。地面服务知识包括值机、配载、气象、航行、运输、旅客接送等,礼节、服饰方面,则请了外交部礼宾司工作人员讲课。接着上飞机进行实习,在本场随机做几十个起落,以适应空中反应。

据“十八姐妹”中的李士云回忆:“20世纪五六十年代的飞机及机上的供应物品同现在相比简直是天壤之别。那个时期的飞机小,多半是苏式前三点和后三点的伊尔-14及立二机型,旅客座位只有十几个,最多24个,每架飞机上只有1名乘务员。



因为客舱不是密封的，受气流影响很大，所以一遇到坏天气，如雷电厚积云时，飞机就会严重颠簸，旅客也会因颠簸缺氧而呕吐。而且，那时旅客及机组人员不能在机上用餐，只能通过其他工作人员在中途航站处事先准备好空勤灶及旅客的餐食。由于条件恶劣，那时飞行一天下来，机组工作人员累，空姐更累，旅客也不舒适。特别是飞西北航线，那里多是沙漠地区，气流很不稳定，飞机就像在茫茫大海中的一叶孤舟，上下颠簸着与雷鸣电闪搏斗。飞行员如果没有高超的技术和丰富的飞行经验，判断稍有失误，就会造成机毁人亡。”

正是在这样艰苦的条件下，新中国的首批空姐得到了锻炼，增长了为旅客服务的经验。在航路天气不好飞机严重颠簸时，依然能来往于客舱间，给旅客送去温暖和真诚的微笑。

第二节

空中乘务员职业素养

随着我国经济的发展，中国航空运输业正以 10% 的年增长速度稳步发展，到 2020 年，我国每百万平方千米拥有机场数量将大幅度增加，航班密度、旅客客运量等各项指标都将快速增长，中国将成为亚太地区乃至全球范围内最重要的航空市场。伴随着民航运输业需求的不断增长，市场竞争也与日俱增，各大航空公司纷纷推陈出新，希望在激烈的市场竞争中保有不败之地。其中，优质的客户服务、良好的顾客满意度是航空公司竞争的关键。而这一竞争优势的关键点就是直接为旅客服务的空中乘务人员。因此，航空公司要想获得更多的市场份额，就应该以旅客需求为中心，可持续性地提高空中乘务员的职业素养。良好的职业素养不仅有利于提高客户的忠诚度，对提高航空公司形象和知名度也有促进作用。



案例1-1

最忠实的乘客

在一个航班的登机阶段，乘务长在迎客时发现了一张熟悉的脸，那是一位经常乘坐该公司航班的旅客，乘务长曾多次为他服务。旅客入座后，乘务长笑意盈盈地送上一杯加冰的可乐，又送上一份《新闻晨报》和《21 世纪财经日报》。旅客疑惑着问道：“你怎么知道我想喝可乐，而且还是加冰的？又怎么知道我想看这两种报纸？这么神？”乘务长笑着说：“这不是您上机后的习惯吗？您是我们的常旅客啊。”供餐时，有中式和西式的选择，乘务长贴心地送上他喜爱的中式点心和苹果汁。下降时，这名旅客交给乘务长一封表扬信，说道：“谢谢你的服务，没想到你这么细心，我很感动。就冲着你对工作的这份认真和仔细，我将是你们公司最忠实的乘客。”

思考：如何提高顾客忠诚度？

职业素养包括职业素质和个人修养两个方面，是劳动者对所从事职业了解与适应能力



的一种综合体现，主要表现在职业道德、心理素质、服务礼仪和专业能力四个方面。

一、职业道德

职业道德是社会上占主导地位的道德在职业生活中的具体表现，是人们在履行本职工作中所遵循的行为准则和规范的总和。航空运输业作为第三产业，其经济效益与空中乘务员素质直接挂钩，而良好的职业道德修养是高素质的基础。因此，职业道德是空中乘务员必须具备的职业素养之一。其作用主要有以下几个方面：

(1) 有利于调整空中乘务员的内部关系。职业道德规范要求空中乘务员要团结互助、爱岗敬业、齐心协力地做好本职工作；这不仅可以调动个人的工作积极性和创造性，同时能拉起一道思想防线，防止各种负面情绪的产生，有利于形成良好的风气。

(2) 有利于改善空中乘务员与旅客的关系。随着航空旅客数量的不断增多，空中乘务员每天所面对的旅客千差万别，如何让每一位旅客满意，这就需要空中乘务员有足够的耐心和对工作的认真负责。通过对职业道德规范的学习，每位员工清楚地意识到哪些行为不可以做，哪些行为可以做，时刻保持警惕，全心全意为旅客服务。

(3) 有利于航空旅客运输业的发展。空中乘务员的工作既是服务工作，更是安全工作，既关系到航空公司服务水平的高低，更关系到旅客生命和国家财产的安全，责任重大。职业道德对每一位空中乘务员形成了行为约束，大家严格按照道德规范办事，讲原则，顾大局，兢兢业业，以极强的责任心为旅客服务，客舱服务水平提高，顾客更加满意，航空旅客运输业的发展也将稳步提升。

根据对航空业及客舱服务的调查，空中乘务员应该具备的职业道德有以下几个方面：

(1) 热爱工作。要持之以恒地做好一份工作，首先是要热爱它，不因外界变化而改变初衷，发自内心的喜爱是工作不断进步的源泉。要保持这份热情，除了不断地学习新的知识充实自己，还要拥有一颗年轻的心，积极地面对生活，面对工作。

(2) 吃苦耐劳。要做好任何一个工作，从长期来看都是困难的。职业道德要求自觉履行对社会和旅客应尽的义务，不畏惧工作中的艰苦，一如既往、主动热情、认真负责、任劳任怨地做好本职工作。

(3) 服务意识。对于航空公司而言，服务质量是其参与市场竞争的关键因素，要赢得市场和旅客，就必须提高服务意识。这是空中乘务员最重要的职业道德之一，包括在正常飞行中对旅客的服务，以及在遇到特殊情况时，要以国家和旅客的人身及财产安全为第一的服务意识。

(4) 团队精神。良好的团队精神是空中乘务员应具备的职业道德之一。客舱服务具有其特殊性，营造和谐的工作氛围对于飞行是非常重要的。因此，这就要求空中乘务员要遵循职业道德规范，平等尊重、相互学习、良性竞争，组建和谐的团队，用团队精神为旅客提供舒适的服务。

二、心理素质

心理素质是以生理素质为基础，在实践活动中通过主体与客体的相互作用而逐步发挥和形成的心理潜能、能量、特点、品质与行为的综合。空中乘务员作为一个特殊的工作团体，在飞行中所遇到的特殊情况，大多是在其毫无准备的情况下发生的，而处理这些问题的不同时机、方法和态度，结果也会千差万别。如何减少和避免特殊事件给飞机和旅客



带来的危害，空中乘务员的心理素质就尤为重要。良好的心理素质具体表现为以下几个方面：

(1) 情绪控制。在飞行中，常会遇到飞机延误、气流不稳等问题。空中乘务员首先要能够调节和控制自己的情绪，以沉着冷静的心态与旅客进行沟通，平复旅客的不良情绪。反之，若乘务人员自身心理承受能力弱，惊慌失措，思绪混乱，语调失控，极易导致旅客的情绪失控，从而引发不安全事件。

(2) 突发应变。面对飞行中的突发事件，例如发动机停车、起落架卡阻、无线电失效等。除了快速调节自身沉着的情绪及安抚旅客之外，应及时面对突发事件，快速分析现状，配合机组人员妥善处理。

(3) 沟通能力。沟通是人与人之间交流的一种工具，语言是沟通的桥梁，是让对方了解你的方式，是说服对方合作的基础，也是一个人职业素养、专业知识、经验阅历的综合体现。空中乘务人员在工作中主要依赖语言与乘客沟通，较强的沟通能力能更清晰地表达意思，温柔细腻的语言能让旅客迅速产生好感并信任对方，掌握语言交流艺术能巧妙地化解矛盾。因此拥有良好的沟通技能是空中乘务员不可缺少的工作能力。

空中乘务员要具备以上心理素质，不仅取决于先天的本能，更多的可以通过后天训练。例如：进行幸福的心理暗示；给自己营造一个幽默的环境；通过正能量的同事来影响自己等。



案例1-2

换一种方式说

在一架航班上，一排三个座位上坐着一对带婴儿的夫妻和一位旅客，那个婴儿正在母亲的怀抱里熟睡。乘务员见状不由得想，今天航班不满客，如果把坐在旁边的这位旅客调整到其他座位，孩子就可以平躺下来，这样不仅孩子能休息得更好，母亲也不用那么劳累了。于是，热心的乘务员走上前跟旁边的这位旅客客气地协商：“先生，您看，这位母亲抱着孩子太辛苦了，今天航班中还有空座位，我帮您调换一下，可以吗？”没想到这个建议竟然被旅客断然拒绝：“我只喜欢坐自己的座位。”乘务员愕然，悻悻地想：怎么遇到这样不知道体谅别人的旅客啊，真不好说话！乘务员却没想到问题是出现在自己的说话方式上。同样的场景，一位经验丰富的优秀乘务员是这样说的：“先生，旁边这位母亲抱着孩子，你们坐得都比较挤，今天航班中还有空座位，我帮您调换一下，您可能会休息得更好些，您愿意吗？”这位旅客不仅欣然同意，还称赞乘务员想得真周到，而那位母亲也一个劲儿地向乘务员致谢。

思考：同样的场景，为什么沟通的结果完全不同？

三、服务礼仪

1. 职业形象

空中乘务员的整体形象应该是自然清新、大方得体、充满活力。因此在着装、发型、妆容、饰物佩戴等方面都有严格的要求。

(1) 着装。空中乘务员在客舱服务中应根据服务阶段的不同穿着企业统一下发的制服



和配饰。女性包括帽子、衬衣、套裙、外套、大衣、皮鞋、丝巾、姓名牌；男性包括帽子、衬衣、西裤、外套、大衣、领带、领带夹、皮带、皮鞋、姓名牌。

制服及配饰应干净整洁；帽子需带在眉上方 1~2 指处；衬衣应束于裙或西裤内；女性丝袜无勾丝；皮鞋保持光亮无破损；姓名牌佩戴在制服的左上侧（见图 1-2）。



图 1-2 着装要求

(2) 发型。女性乘务员的发型必须大方整洁。若是长发须束起来，佩戴统一头花盘于脑后；碎发需用啫喱水和发卡进行固定；长发刘海不能遮住眉毛；头发只能染成自然的棕黑色。

若是短发，切忌发型奇特。短发长度不能过肩，两侧短发不能遮住脸颊，刘海不能遮住眉毛（见图 1-3）。

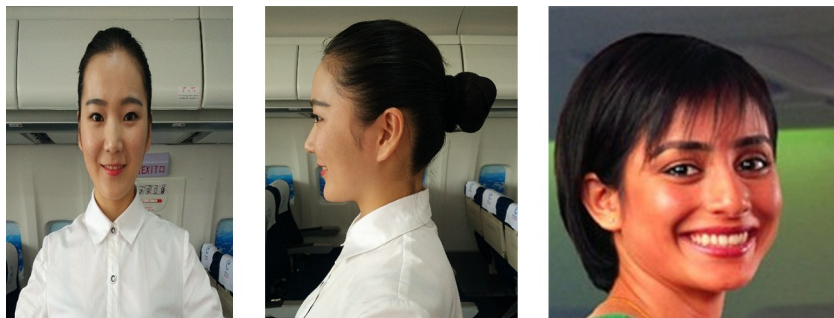


图 1-3 女乘务员长发与短发发型

男乘务员头发注意保持整洁美观、大方自然、长度不短于 1 cm，不留鬓角，不留怪异发型、不染发；保持眉毛、眼角、耳部、鼻部的清洁（见图 1-4）。

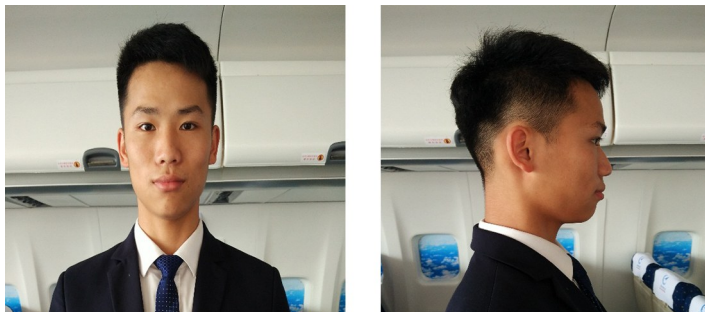


图 1-4 男乘务员发型

(3) 妆容。在执行航班任务时化妆应以淡雅、清新、自然为宜。

①粉底应选用与肤色接近的颜色，并确保脸和脖颈之间无明显色差。

②眉形柔和，眉毛的颜色应与头发颜色相近。

③睫毛膏可选用黑色或棕色，不宜太浓；眼影颜色应与制服颜色相搭配，不宜选用亮度过高的眼影。

④口红一般选用大红、深红、桃红或玫红，不宜过于鲜红；腮红应与之搭配。

⑤飞行中应注意随时补妆，时刻展现出饱满的精神状态。

(4) 饰物佩戴。飞行中，因工作需要，乘务员常需佩戴手表以掌握服务时间。手表样式应简单，不可佩戴装饰表；表带以黑色或棕色皮质为宜，宽度不超过 2 cm。此外，乘务员可佩戴一枚戒指，镶嵌物直径不超过 5 mm，样式简单；项链不能露在衬衣外；不可佩戴手链、手镯、脚链等饰品。

2. 行为规范

(1) 站姿。

女乘务员：身体立直，抬头挺胸，下颌微收，双目平视，嘴角微闭，面带微笑，两脚尖略分开，右脚在前，将右脚跟靠在左脚脚弓处，两脚尖呈“V”或“Y”字型，双手自然并拢，右手搭在左手上，轻贴于腹前，身体重心可放在两脚上，也可放在一脚上，并通过重心的移动减轻疲劳。

男乘务员：身体立直，抬头挺胸，下颌微收，双目平视，嘴角微闭，双脚平行分开，两脚之间距离不超过肩宽，一般以 20 cm 为宜，双手在身后交叉，右手搭在左手上，贴于臀部（见图 1-5）。

注意事项：站立时，切忌东倒西歪，无精打采，懒散地倚靠在机舱内；不要低着头、歪着脖子、含胸、端肩、驼背；身体不要下意识地做小动作；男子双脚左右开立时，注意两脚之间的距离不可过大（见图 1-6）。

(2) 坐姿。入座后上体自然挺直，挺胸，双膝自然并拢，双腿自然弯曲，双肩平整放松，双臂自然弯曲，双手自然交叉放在双腿上、掌心向下，坐满椅子的 2/3，脊背轻靠椅背。双目平视，面容平和自然。男乘务员双手平放于双腿上，两脚与肩同宽（见图 1-7）。

(3) 蹲姿。下蹲时应直蹲直起，尽量保持上身垂直，双腿紧靠，避免深弯腰。蹲姿一般分为高低式、交叉式、半蹲式和半跪式等（见图 1-8、图 1-9）。



图 1-5 站姿



图 1-6 不正确站姿



图 1-7 坐姿



图 1-8 蹲姿



图 1-9 不正确的蹲姿

(4) 走姿。行走时头正肩平、收腹立腰、双臂自然摆动、步幅适度、步速平稳，切忌“内八字”或“外八字”。在客舱内乘务员相遇时，应采用“交叉走”，背对背而过（见图 1-10）。

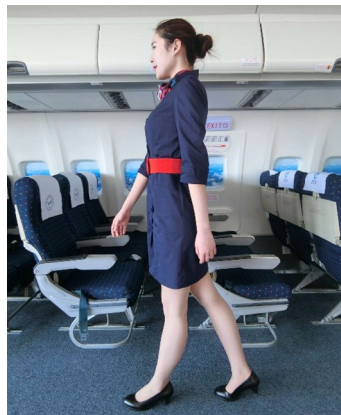


图 1-10 走姿



(5) 鞠躬。在客舱迎客时，为表达对旅客的尊敬与欢迎，乘务员会行鞠躬礼，鞠躬时，在基本站姿的基础上上身前倾 15° 、 30° 或 45° 。面带微笑，速度均匀（见图 1-11）。



图 1-11 鞠躬



知识链接1-3

鞠躬礼仪

鞠躬，意思是弯身行礼，是表示对他人敬重的一种郑重礼节。此种礼节一般是下级对上级或同级之间、学生向老师、晚辈向长辈、服务人员向宾客表达由衷的敬意。

鞠躬是中国、日本、韩国、朝鲜等国家传统的一种礼节。鞠躬主要表达“弯身行礼，以示恭敬”的意思。如今的日本，鞠躬礼是最讲究的。所以我们在同日本人打交道时要懂得这一礼节。对日本人来说，鞠躬的程度表达不同的意思。如：弯 15° 左右，表示致谢；弯 30° 左右，表示诚恳和歉意；弯 90° 左右，表示忏悔、改过和谢罪。鞠躬对韩国和朝鲜人来说也很讲究。我们可以经常看到，韩国和朝鲜妇女在会谈、宴会或做客时，一手提裙，一手下垂鞠躬，告别时面对客人慢慢退去，表示一种诚恳和敬意。

(6) 手势。客舱服务中手势一般分为引导手势和指示手势。运用引导手势时目光与所指方向保持一致，面带微笑，身体前倾，大小臂之间成 140° ，手心与地面成 45° 。运用指示手势时身体直立，五指并拢指向所指示位置（见图 1-12、图 1-13）。



图 1-12 引导手势

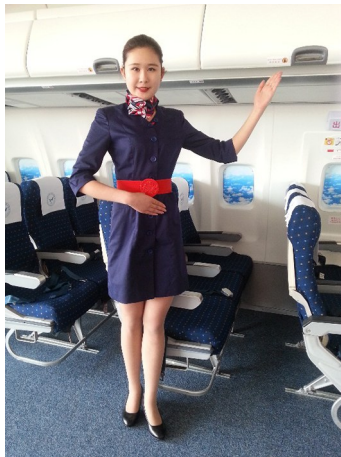


图 1-13 指示手势



知识链接1-4

嘴角上扬的“筷子训练法”

微笑是沟通最重要的法宝，乘务员的微笑在万米高空给旅客带来温暖。如何保持嘴角上扬的角度，“筷子训练法”不失为一个好方法（见图 1-14）。

(1) 用上下两颗门牙轻轻咬住筷子，看看自己的嘴角是否已经高于筷子了。

(2) 继续咬着筷子，嘴角最大限度地上扬。也可以用双手手指按住嘴角向上推，上扬到最大限度。

(3) 保持上一步的状态，拿下筷子。这时的嘴角就是你微笑的基本脸型。能够看到上排 8 颗牙齿就可以了。

(4) 再次轻轻咬住筷子，发出“YI”的声音，同时嘴角向上向下反复运动，持续 30 s。



(5) 拿掉筷子，察看自己微笑时基本表情。双手托住两颊从下向上推，并要发出声音反复数次。

(6) 放下双手，同上一个步骤一样数“1、2、3、4”，也要发出声音。重复 30 s 结束。



图 1-14 筷子训练法

四、专业能力

空中乘务员的工作职责是保证旅客安全及提供优质服务。要完成在这两个服务目标，乘务员一方面要按照客舱服务要求从迎接旅客开始至送别旅客为止，全程提供旅客满意的服务，能熟练操作客舱设备，具备良好的餐饮及机上娱乐设施服务礼仪。另一方面要掌握急救基本知识和逃生基本技能，在飞机遇到紧急突发或特殊事件时，能及时妥善地进行处理。

良好的专业技能不仅是依靠空中乘务员的自我提升，更重要的是航空公司对其进行的培训、考核与监督。根据民航局批准的《乘务员训练大纲》，航空公司必须对其录用的所有乘务员进行专业能力训练，使其获得胜任岗位资质。

1. 新乘务员训练

航空公司对其新录用的乘务员 [包括从其他航空公司调入该航空公司的空中乘务员、中断空中乘务员工作超过连续 30 个日历月 (不含) 的原训练合格的空中乘务员] 必须进行安全、服务和综合训练，训练项目包括：危险品运输、安全规则、机型训练、应急程序、机上急救、服务理念、职业形象、服务程序、特殊服务、服务心理、乘务英语、企业文化教育、航班模拟训练、安保训练、案例教学等。

2. 在职乘务员训练

在职乘务员训练视情况不同分为：定期复训、转机型训练、差异训练及重新获得资格训练。训练课程结束后，均需通过考核，达标者才能保持或恢复其空中乘务员资格。



知识链接1-5

微笑的力量

微笑对于服务业来说至关重要，最著名的案例就是美国“旅馆大王”希尔顿集团。在希尔顿创业之初，当他的资产从1500美元奇迹般地增值到几千万美元的时候，他欣喜而自豪地把这个好消息告诉了自己的母亲，可是他的母亲却淡然地说：“依我看，你跟以前根本没有什么两样……事实上你必须把握比500万美元更值钱的东西：除了对顾客诚实之外，还要想办法使来希尔顿旅馆的人住过了还想再来住，你要想出这样一种简单、容易、不花本钱而行之久远的办法去吸引顾客。这样你的旅馆才有前途。”母亲的忠告使希尔顿猛然醒悟。于是，他每天都去商店和旅店参观，以顾客的身份来感受一切，他终于得到了一个答案：微笑。只有它才实实在在地同时具备母亲提出的四大条件。从此，希尔顿实行了微笑服务这一独创的经营策略。每天他对服务员的第一句话是“你对顾客微笑了没有？”他要求每个员工不论如何辛苦，都要对顾客投以微笑。即使在旅店业务受到经济萧条严重影响的时候，他也经常提醒员工记住：“万万不可把我们心里的愁云摆在脸上，无论旅馆本身遭受的困难如何，希尔顿旅馆服务员脸上的微笑永远是属于顾客的阳光。”

第三节

空中乘务员主要岗位工作职责

一、空中乘务员岗位分类

(1) 根据客舱服务对象的不同可分为：

- CP 主任乘务长；
- PS 乘务长；
- FS 头等舱乘务员；
- CS 公务舱乘务员；
- SS 普通舱乘务员。

(2) 根据工作性质的不同可分为：乘务长（主任乘务长）、客舱乘务员、厨房乘务员、广播乘务员、安全员。

二、各岗位工作职责

1. 主任乘务长工作职责

- (1) 是飞行乘务组的最高指挥者。
- (2) 有义务维护公司利益。
- (3) 负责机上旅客的安全。
- (4) 处理旅客投诉。



- (5) 认真学习、理解和传达有关服务的规章制度。
- (6) 核实、签收各种文件。
- (7) 填写“乘务日志”。
- (8) 有权更改服务计划。
- (9) 掌握和了解组员的思想动态、业务能力。

2. 区域乘务长工作职责

- (1) 协助主任乘务长处理相关事宜。
- (2) 督促该区域乘务员做好服务工作。
- (3) 协助主任乘务长做好考评及业务学习等工作。
- (4) 及时向主任乘务长反映各种信息。
- (5) 做好乘务员的传、帮、带工作。
- (6) 负责机上娱乐系统操作。

3. 客舱乘务员工作职责

- (1) 乘客登机前，检查紧急设备的数量和完好情况。
- (2) 检查客舱及洗手间卫生。
- (3) 检查机上娱乐用品、报刊、杂志。
- (4) 主动、热情、迅速地引导旅客就座，核对旅客人数。
- (5) 飞机滑行、起飞、下降和颠簸前，进行安全检查。
- (6) 安全演示仪态大方、动作准确，与广播相协。
- (7) 热情、有礼貌地向旅客供应物品。
- (8) 供餐前应了解旅客的宗教信仰，尊重他们的风俗习惯，为旅客提供餐食前应先介绍所配餐食的种类，给需要特殊餐食的旅客送餐时应做到餐别准确无误。
- (9) 注意观察旅客动态和需要，监控客舱安全，发现可疑现象要及时报告乘务长。
- (10) 主动介绍航线地标和机上设备以及乘机常识。耐心、细致、准确地回答旅客问讯。
- (11) 对老弱病残者和儿童等特殊旅客，应主动了解情况，给予特殊照顾。
- (12) 注意客舱温度，了解旅客的需要，及时同机组联系予以调整。
- (13) 飞机落地后，要及时送还代旅客保管的物品，为驻外办事处带的报纸、文件都要及时卸下。
- (14) 旅客下机后，应认真仔细地检查客舱，如发现有遗留物品，要尽快设法归还失主。如有无人认领的物品，要及时交给地面工作人员处理。
- (15) 过站期间，负责整理报纸杂志，增补卫生用品及安全须知卡，检查落实客舱及卫生间的卫生状况，并向飞行乘务长汇报。

4. 厨房乘务员工作职责

- (1) 熟练掌握机上配电板和服务舱设备的使用。
- (2) 检查和核对本次航班所规定携带的服务用品、食品、饮料及餐食。
- (3) 起飞前检查服务舱内服务用具是否完好，并全部放置安全妥当。
- (4) 负责中途站、终点站装卸和交接供应品、食品的工作。
- (5) 负责厨房水车和餐食的摆放。
- (6) 飞机到达前整理、清点、收回全部服务供应品，填写回收单。



(7) 检查水箱及废水储存情况。

5. 广播员工作职责

(1) 飞行前要认真熟悉和复诵广播词。

(2) 携带广播词和航线介绍资料。

(3) 航班飞行中，广播器不得给旅客使用，但执行专包机任务时，可酌情处理。

(4) 广播时热情、准确、语速和音量适中，语调流畅柔和，语言通俗易懂。

(5) 正确使用广播设备，按照规定操作进行，爱护设备。如发现失效或损坏，应报告乘务长及时填写客舱记录本。

(6) 广播员由乘务长兼任或指定一名具备资格飞行乘务员来担任。

6. 安全员职责

(1) 负责领取、携带空防器械，并做好交接工作。

(2) 负责国际（地区）航线护照（通行证）的领取与交接，核实乘务组人数、名单。

(3) 全程负责对外来物品和无证人员的监控及清舱工作。

(4) 全程监控旅客动态及驾驶舱门区域的安全。

(5) 紧急撤离时服从乘务长的指挥。

本章小结

(1) 本章介绍了空中乘务员的起源及岗位面试要求。

(2) 本章从职业道德、心理素质、服务礼仪和专业能力四个方面阐述了优秀的空中乘务员应该具备的职业素养。乘务员与航空公司应该共同努力提升客舱服务水平。

(3) 本章描述了空中乘务员不同岗位的主要工作职责。

任务训练

(1) 职业形象训练：两人一组，穿戴好指定制服，各自画出适合该制服的客舱服务妆容，并根据评分标准（如表 1-1）相互点评；训练时间 45 min。

表 1-1 职业形象与行为规范评分标准

项目	评分标准	得分
仪容 仪表	(1) 穿着统一制服：女乘务员头发必须用发带盘发，盘发不得有碎发；男乘务员头发前不过眉、侧不过耳、后不过颈；未佩戴饰品（手表、手链、耳环、项链等）；未染指甲，指甲干净。20分	
	(2) 穿着统一制服；女乘务员头发用发带盘发，有碎发；男乘务员头发前不过眉，两侧和后面稍长；未佩戴饰品（手表、手链、耳环、项链等）；未染指甲，指甲干净。15分	
	(3) 未穿制服；女乘务员盘发有碎发；男乘务员头发过长，盖过眉毛、耳朵和后颈；佩戴饰品；未染指甲，指甲干净。10分	
	(4) 未穿制服；女乘务员无盘发，男乘务员头发过长，盖过眉毛、耳朵和后颈；带饰品；指甲不干净。5分	



(续表)

项目	评分标准	得分
姿态 微笑	(1) 站姿、坐姿、走姿、蹲姿、鞠躬规范；微笑自然；交流时的眼神亲切。20分	
	(2) 站姿、坐姿、走姿、蹲姿、鞠躬较规范；微笑基本自然；交流时眼神比较亲切。15分	
	(3) 站姿、坐姿、走姿、蹲姿、鞠躬不规范；基本微笑；交流时的眼神交流不到位。10分	
	(4) 站姿、坐姿、走姿、蹲姿、鞠躬不符合岗位标准；无微笑；交流时没有眼神交流。5分	

(2) 行为规范训练：所有学员站成两列，面对面站好，分别对微笑、站姿、坐姿、走姿、蹲姿、鞠躬进行训练，指导老师根据评分标准进行点评，可辅助筷子、书本等工具；训练时间 30 min。

(3) 口语训练：每位同学准备中文和英文自我介绍，要求简单精练、突出自身优势，限时 1 min；训练时间 15 min。

课后练习

一、简答题

- (1) 空中乘务员应具备哪些职业素养？
- (2) 如何培养空中乘务员的应变能力？
- (3) 客舱乘务员的工作职责有哪些？
- (4) 请对自己面对打击的承受能力进行自我评价，并谈一谈应该如何提高心理素质？

二、案例分析

某航班登机后，有位老人站在走廊上，后面一名台胞旅客拉着拖箱要通过，请老人让行，老人侧身让行，说你可以过，台胞旅客就将拖箱较生硬地拉过，碰到老人的腿，老人说你怎么撞我，台胞说是你让我过的，我说不行你说可以，现在你又说我撞你，在场的第三方旅客指责台胞，说他没教养，要求他向老人道歉，还扬言如果没有结果誓不罢休，因而引发三方口角，各说各的理，场面一片混乱。

问题：空中乘务员应该如何和平处理这一纷争？

相关链接

新加坡航空公司的“优质服务”

新加坡航空公司（简称新航，Singapore Airlines）是新加坡国家航空公司。新加坡航空以樟宜机场为基地，主要经营国际航线，在东南亚、东亚和南亚拥有强大的航线网络，并占据袋鼠航线的一部分市场。除此之外，新加坡航空的业务还有跨太平洋航班，包括以 A340-500 来营运的全球最长的直航航班新加坡—纽约和新加坡—洛杉矶。新航还是首个营运全球最大型的客机 A380 的航空公司。

新加坡航空公司一直被誉为最舒适和最安全的航空公司之一。新航的服务准则是：对所有乘客一视同仁地施以关心和礼貌，在一切微小的服务细节上给乘客留下难忘的印象，



并树立公司的整体形象。这些服务准则通过每一位工作人员的良好举止体现出来。

“新加坡空姐”对于新航品牌战略的成功、消费者导向的整体定位和出色服务功不可没。她代表亚洲价值观和盛情，她是亲切的、热情的、温和的以及优雅的。它是新航服务承诺及优异服务质量的完美人性化表现。从新加坡航空公司“空中小姐”（见图1-15）和颜悦色的面容、彬彬有礼的举止、最具特色的服装、周到细致的服务，这些现象都可以看出优质服务的意识已灌输到每个员工的头脑之中，体现在每个员工的行动之中，贯穿于公司的每次活动之中，这是树立企业形象的根本。企业要处理好与顾客的关系，得到顾客的信任和支持，必须首先得到企业每个员工的支持，这比公关人员“自吹自擂”所形成的声誉稳固得多。新航的员工便是从一言一行中为企业创造声誉。



图1-15 新加坡空中乘务员

新加坡航空公司为塑造本组织的形象，实行了完善服务的一系列措施，其突出特色在于抓住每一个细小环节来赢得顾客信任，塑造组织形象服务。

一、订票时可得座位号，登机时对乘客以姓相称

公司将订坐某次班机的全体乘客姓名按舱位平面图排列交给当班乘务员，要求每个乘务员事先记住自己所负责的那一舱位所有乘客的姓名，乘客上机时只需将座位号贴在登机卡上，乘务员在机舱门口引导乘客对号入座，并在舱位图上做记号。乘客就座完毕后，乘务员就能按照记忆，对每一位乘客直接以姓相称呼，使乘客在感到宾至如归的同时又略感意外的和谐与舒适。这样周到的服务，是世界上任何其他航空公司都不曾做到的。

二、殷勤款待，乘飞机如同做客

新航的优质服务，使乘客从进入飞机起就感觉如同是在殷勤的主人家中做客一般。乘客在座位上刚坐定，乘务员就手拿衣架来到面前，和蔼地询问你要不要把上衣脱下挂起来，如果要的话，可把上衣连同登机卡一并交给她，下机再把上衣送还。飞机起飞之前，乘务员又送来热毛巾，端来一杯杯饮料，然后又送上插着牙签的小点心请乘客选用，乘客真好像是受到主人的悉心款待。

三、照顾乘客休息用餐，将饭店服务方式搬进机舱

班机起飞不久，乘务员就给每位乘客送上一双尼龙软鞋套和遮光眼镜，供乘客休息时用。还送一份印刷精美的菜单，上面以英、法、德三种文字印有全程每餐饭的菜名，并附有飞行各段所需的时间。开饭时，先给乘客小桌上铺桌布，再送上主菜托盘。主菜用完后，乘务员前来把托盘中的主菜取走，空出位置再送甜食或水果，这样就等于把饭店的服务方



式搬进了空间狭小的机舱，而不是一股脑儿地把所有的吃食都端到小桌上。

四、纪念品加优待券，希望你再来光顾

每位乘客可得到一包精美的盥洗用具，上面都印有新航标记，不但是美观实用的纪念品，更是值得保留的宣传品。乘客如需写信，均可由新航免费邮寄至世界各地。头等舱和公务舱的乘客如填写一张表格，便可将自己的姓名地址存入新航公司的计算机，日后可得到公司寄来的优待券，一年之内可凭优待券优先购买新航的机票，行李超重可不付费，还可到新加坡的一些百货商店享受购物折扣优惠。