



书名：民航服务语言艺术与播音技巧（四色）

ISBN：978-7-313-12874-4

作者：杨长进 梁莹

出版社：上海交通大学出版社

定价：52.80元

PREFACE

前 言

民航业是我国经济社会发展重要的战略产业,对国民经济具有重要作用,民航业肩负着促进经济发展的神圣国家使命。随着中国民航发展“十二五”规划的实施及“十三五”规划的编制,对民航服务人员的自身素质提出了更高的要求,民航服务从业者是集内在气质、外在形体、仪态、语言、技能、心理为一体的综合性职业人。在对民航人员众多职业能力研究后,发现语言表达能力是非常重要的部分,既可以在与乘客面对面接触中恰到好处地表达服务的意图、展现民航服务形象,又能有效地化解服务中的矛盾冲突、提升服务质量。因此,当前航空公司在选拔人才的过程中,十分重视语言能力的考评,也在岗位培训中采取多种措施对语言能力进行训练。依据职业发展的需要,我们特组织编写了《民航服务语言艺术与播音技巧》,旨在提升民航服务人员的语言表达能力及乘务播音能力。

本教材遵循语言学习规律,按照服务语言认识、基础语音学习、职业声音养成、职业情景应用的顺序编排结构,有利于语言的学习和对民航职业的理解。本教材最大特点是以语言为基础,将理论知识与行业先进案例结合,注重民航服务语言培养的实操性,提供了民航服务语言学习的有效方法,是专业的民航服务人员语言学习教材。

编者为民航服务语言教学方面的一线教师,有着多年的教学经验,了解民航业的服务语言现状及未来发展方向,可以说教材是编者多年工作经验的积累。本教材在编写的过程中进行了一系列的探索,就内容而言,包含了民航服务语言的主要内容,例如民航服务语言基础概述部分,系统地介绍了民航服务语言的内容及学习技巧;民航服务语言发音训练部分,加入了大量的语言练习材料,凸显了语言学习的专业性和实用性;民航服务语言日常训练部分,涵盖了机上常用的服务语言及可能出现的服务情景,加入了大量的模拟练习内容;民航服务播音训练部分,借鉴了播音主持及表演专业的语言培养方法,从专业的播音角度对民航播音进行训练;民航面试语言部分为前几章的综合运用,可以让读者提前了解航空公司对民航服务人员的语言要求,做好面试相关准备。本教材的另一大亮点是附录中附了普通话考试的相关资料,方便学生复习普通话考试,一本书包含了民航服务语言的大部分内容,信息量大。就编排体系而言,本教材在每章中均有魅力语言、引导案例、情景模拟、思考及练习等内容,注重了教材的可读性及趣味性。本教材在编写过程中,一直关注民航服务人才人文素质的培养,教材不仅体现了语言学习的内容,更结合了心理学、教育学、人文地理等专业知识。

本书既可以作为空中乘务专业的教材,也可以供对民航服务行业感兴趣的人士学习参考。

随着民航业的发展,对民航服务语言的要求会越来越高,本书提供了民航服务语言学习的方向,希望有志于民航服务事业的人士会不断地提升自身的服务语言表达能力。由于作者学识水平有限,书中存在的缺点和不足,恳请广大读者和专业人士予以批评指正。

编 者

第一章	绪 论	1
第一节	民航服务和民航服务语言概述	2
第二节	民航服务语言的学习内容	13
第二章	民航服务语言发音训练	17
第一节	语音基础知识及发音训练	18
第二节	声母发音训练	23
第三节	韵母发音训练	33
第四节	声调发音训练	43
第五节	语流音变发音训练	46
第六节	综合练习	51
第三章	民航服务语言训练	54
第一节	民航服务语言概述	55
第二节	民航服务语言训练	66
第四章	民航服务播音表达训练	78
第一节	常规播音训练	79
第二节	民航服务播音训练	87
第五章	民航服务面试语言训练	128
第一节	航空公司空乘人员面试概述	129
第二节	面试自我介绍训练	135



第三节	民航面试语言综合训练	140
附录一	普通话水平测试评分标准	150
附录二	普通话水平培训测试字词表	153
附录三	普通话水平测试用朗读作品	157
附录四	普通话水平测试用话题	193
参考文献	195

第一章 绪 论



学习目标

- (1) 了解民航客舱服务工作的内涵，加深对民航服务语言的理解，强化民航服务语言对乘务工作的作用。
- (2) 理解民航服务语言的内容，建立学习民航服务语言的完整体系。
- (3) 掌握民航服务语言的特点，了解民航服务语言的基本要求，明确民航服务语言养成的基本问题，建立学习民航服务语言的基本意识。



>>> 引入案例

提起空中乘务员，在你的脑海里是怎样一幅画面呢？青春洋溢的笑脸，漂亮的制服，优雅的举止，轻盈地穿梭在各个候机楼。很多在职乘务员漂亮的外表下有一颗抱怨疲惫的心，让人羡慕的工作，其实很辛苦，早出晚归，每天都在重复枯燥的工作。如果你是这样想的，就和曾经的我一样，无法感受这份工作带给你的快乐。现在的我更多的是感受到这份工作带给我的美好，下班回家，太阳也“下班”了，不用担心防晒，原来夜晚的天空是这么美；放假的时候总能错过高峰旺季，自由自在的感觉真好；每天的航班，用心的服务可以使五湖四海的旅客成为朋友，每天都能听到天南地北的趣事；航班不正常时，多想想，如果我是旅客，肯定也会抱怨，说不定还是个坏脾气的旅客，用这份心情去体谅旅客，当几小时，甚至十几个小时的等待后，旅客的那一句“谢谢，你们辛苦了”让我觉得所有的努力都是值得的。飞行不仅仅是工作，更是对人的一种历练，通过工作我学到了很多，如与人的沟通技巧、对待事物和生活的态度等，自身修养也得到了很大的提高。

对旅客来说乘坐飞机最重要的并不是餐食是否可口、杂志品种是否繁多，而是安全。飞机在高空飞行，窗外是一望无际的蓝天，旅客在欣赏窗外美景的时候，心里或许多少有着点点的恐惧，毕竟在这浩瀚的天空中，只有飞机上的这些旅客是一个整体，所以乘务员的一举一动都会影响到旅客的情绪。乘务员如果是紧张或不苟言笑的表情可能会让旅客感到不安，而微笑会让旅客觉得舒适安心，所以航班中的沟通和亲切度很重要。

语言是乘务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径，语言是思维的物质外壳，它体现了服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。旅客能够感受到



的最重要的两个方面就是服务员的言和行。我们要善于站在旅客的立场上，设身处地为旅客着想。客人的情绪是乘务员所提供的服务状况的一面镜子，这既是充分挖掘服务空间利用潜力的重要方法，也是体现服务员的主人翁意识，主动向客人提供服务的需要。

多年的工作实践中我看到了希望，看到了憧憬，看到了对好工作、好生活的追求，生活不仅仅只是工作，我们需要一份美丽的心情来装点生命！每一次飞行、每一次服务都包含着旅客对我们的希望。选择了乘务员这个职业，不仅意味着选择了美，同时也意味着选择了奉献。

（南航新疆分公司客舱部乘务一分部 石钰 资料来源：中国航空旅游网）

如果你即将踏入乘务员的行业，请先问问自己，你是否喜欢做一名乘务员？你是否想把乘务工作当成一项事业去经营？如果答案是肯定的，从现在开始修炼自己。

第一节

民航服务和民航服务语言概述

魅力语言

语言是连接人与人之间的纽带，直接决定了人际关系的和谐与否，进而会影响事业的发展以及人生的幸福。

一、民航服务概述

1. 民航服务概述

(1) 民航服务职业的特点。民航乘务人员，是指在民航飞机上确保乘客旅途中的安全和舒适，为旅客提供餐饮，及时回答旅客旅途相关问题的人员，能指导乘客使用机上安全设备以及在紧急情况下组织乘客逃离飞机等，也叫作“航空乘务员”。乘务工作是航空公司的窗口，乘务工作的好坏会直接影响航空公司的形象乃至声誉，无论是国外航空公司还是国内航空公司，对空乘人员的选拔都是非常严格的，从业人员需要有得体的形象与举止、良好的职业道德、丰富的文化底蕴和高超的服务技巧。乘务工作是与人打交道，要求乘务员要不断总结积累经验，有较好的沟通技巧和灵活多变的处事方法，让旅客感受到乘务员是用心在为他们服务，真心地为旅客着想，诚心地为旅客办事。

(2) 民航机上服务的主要内容。民航机上服务包括礼仪服务、技术服务、安全服务、餐饮服务、救助服务、娱乐服务、咨询服务7个方面。礼仪服务主要指乘务员使用礼貌用语迎宾、问候；技术服务是指乘务员完成乘机服务演示以及引导服务；安全服务指的是应急设备检查、航前清仓检查、乘客登机前的检查、旅客登机时的安全检查、机门关闭后的安全处理、飞机退出停机位安全措施实施、滑行起飞前的客舱检查、飞行中的安全服务、着陆前的安全服务、到达后的全面服务以及下机后的安全服务。餐饮服务是指乘务员提供餐饮的服务（见图1-1）。国内航空公司通常要求飞行时间超过2小时并且是正值供餐时间



或飞行时间超过 3 小时，需供应正餐；飞行时间超过 1.5 小时并且是非供餐时间或飞行时间超过 2 小时，需供应点心，提供餐食的工作由空中乘务员完成。救助服务指的是在机上对遭意外损伤或突然病发者给予立即和暂时的简单处理，以等待医生到来或送往医疗单位治疗的服务。娱乐服务指的是在客舱服务中，遇到节日或特殊情况时乘务员要具备策划活动的的能力，为旅客提供娱乐活动，丰富客舱文化。咨询服务是指乘务员在服务过程中要回答旅客问讯，提供相关指引服务。在航行中乘务员还需要提供介绍航线的主要地标、名胜古迹以及地理情况等服务。



图 1-1 送餐服务

(3) 空乘服务的工作程序。

①飞行准备阶段。目前国内外各大航空公司大都提供通过电脑电话等方式公布飞行安排计划，乘务员接受任务后要及时查看航班任务数，了解航班的性质、航段、航班号、机型、机号、机组信息等，预先做好准备工作。乘务员在执行任务时要求携带登机乘务员执照、健康证和其他服务用品。在飞行前要提早 1 小时 50 分钟到达准备室开乘务组准备会，乘务长要检查证件，进一步明确分工。要复习在遇到紧急情况时各个号位的工作职责，这就要求乘务员对飞机上的各种设备熟练掌握，还要整个机组协商好碰到劫机等各种突发事件的时候该如何处理。飞行准备阶段还要注意以下工作：

- 在客舱中按照“客舱运行检查单”检查各种设备情况，如应急设备中的紧急滑梯压力器、救生船、移动式氧气瓶、安全带、信号机、防烟面罩等；服务设备中的毛毯、耳机、呼唤铃、小桌板、阅读灯、观察窗等。发现故障要及时报告。

- 清点物品及旅客登机前的配备，按照配备清单检查服务供应品的种类、数量、质量、餐食、饮料等种类，餐食数量、质量；有无特殊餐饮和食品，要保证新鲜卫生。

- 乘务员和乘务长准备工作需于上客前 20 分钟准备完毕，准备迎接旅客。

②飞行实施阶段。旅客登机时，乘务员要站在各自的号位上迎接旅客的登机。乘务员应主动、热情、周到、有礼貌地为旅客服务。在旅客登机时要向旅客介绍座位号码，协助旅客安排行李，帮助老幼病残孕旅客找到他们的座位，对旅客提出的要求，能做到的情况应尽量满足，讲究语言技巧。



关闭机舱门后乘务长要与值班人员核对旅客人数。旅客就位后致欢迎词，介绍电子设备的使用规定，进行客舱安全演示和客舱安全检查。起飞前，广播通知旅客再次确认安全带是否扣好系紧，限用电子设备是否已经关闭，乘务员做好防冲撞姿势准备。

起飞后，待系好安全带、指示灯熄灭后，乘务员在客舱中列队，进行客舱致意。为旅客发放报刊，进行广播，供应餐食。供餐结束后进行巡舱，协助旅客打开阅读灯和通风口，盖上毛毯（见图 1-2），调整座椅，与旅客沟通，保持客舱安全安静。



图 1-2 帮助旅客盖毛毯

飞机落地前 20 分钟，乘务员进行下降广播，介绍到达站的地面温度、天气情况及城市介绍。乘务员进行安全检查，填写客舱维修记录，回到座位做好并再次确认安全带是否扣好系紧，做好防冲撞姿势准备。

③着陆、送客阶段。飞机着陆后，要进行欢送词广播及旅客注意事项，维持客舱秩序，打开登机门，欢送旅客下机，乘务员于指定位置向旅客道别。航班结束后，乘务员应立即进行客舱检查，发现旅客丢失的任何物品，应尽快归还失主或交有关部门处理，交接时应有文字手续。待所有物品清点结束后，一段航程结束。

④飞行后的讲评阶段。空乘服务工作的最后阶段，是对乘务组工作进行讲评，填写乘务组质量记录以及飞行后的交接、乘务日志，一般由主任乘务长或乘务长主持。

2. 民航机上服务职业要求

(1) 民航机上服务工作的职业要求。

①良好的服务心态。态度是一个人对待事物的一种驱动力，不同的态度将决定产生不同的驱动作用。好的态度产生好的驱动力，注定会得到好的结果，而不好的态度也会产生不好的驱动力，注定会得到不好的结果。乘务工作是一项细心耐心的工作，要求乘务员要发自内心的热爱这份工作。拥有一个良好的服务心态，不仅能提升乘务员和航空公司的竞争力，更能为社会创造无穷的财富。以服务为先的乘务员，应用心服务，创新服务，快乐服务，在服务中实现企业和自己的价值，使平凡的服务焕发生机和活力。



②熟练的业务技能。熟练的业务技能是乘务员的生存之本，也是乘务员职业生涯能够持续发展的基础。乘务员要多学习业务知识，不断充实自己。熟练的业务技能能给旅客留下安全、踏实的感觉。乘务员的业务技能从培训开始持续到工作过程中，包括客舱服务技能、应急技能、医护技能等多方面知识。

③良好的外在条件与坚持的意志品质。良好的外在条件可以在乘客心理建立良好的第一印象和亲切感，增强感染力和亲和力。国内航空公司要求女性空乘的身高在 1.63~1.75 米之间，男性空乘身高在 1.75~1.85 米之间，双眼裸视 0.7 以上，身体无明显疤痕。身体动作协调，具有体形美和体态美。

空乘工作应该是集服务员、播音员、导游、安全员、民航形象代言人等多种职能与一体的特殊职业，要求从业人员具备多种能力的同时要有坚持的意志品质。持之以恒，坚持到底。空乘人员应具备良好的形象，着装统一，微笑服务，如图 1-3~图 1-5 所示。

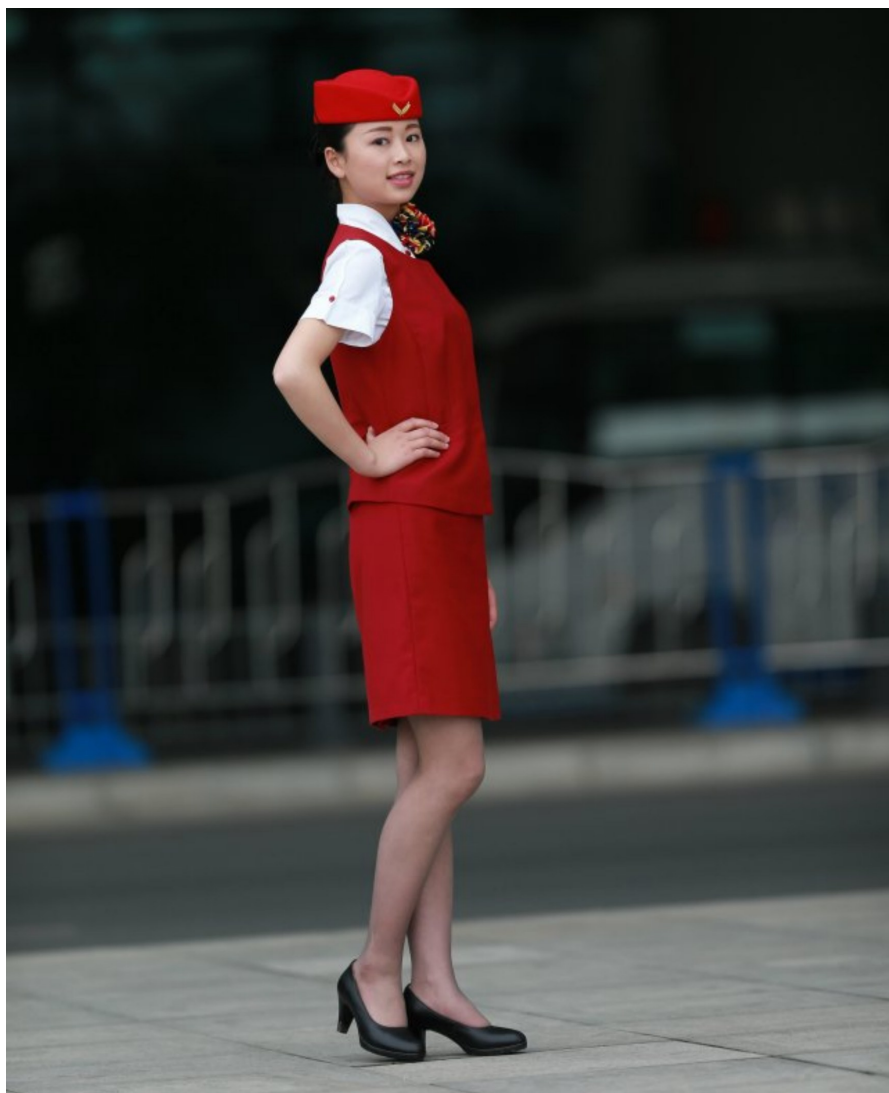


图 1-3 空乘应具备良好的形象



图 1-4 空乘人员着装应统一





图 1-5 真诚的微笑

二、民航服务语言基本要求

民航服务语言，是指在服务过程中，乘务员借助一定的语言、语调，代表自己或航空公司与旅客进行交流的一种比较规范的、能反映一定文明程度的、同时又比较灵活的口头用语。在对旅客服务满意度的调查中显示，服务语言是旅客对服务质量评价的重要标志之一。在服务过程中，语言适当得体、清晰、悦耳，就会使旅客有柔和、愉快、亲切之感，对服务工作产生良好的印象；反之，服务语言生硬，唐突，刺耳，会让旅客难以接受，有可能引起旅客的不满与投诉，给航空公司的信誉带来严重的影响。乘务员要快速掌握空中服务用语和技巧要多用心，注意方式方法。

1. 使用标准的服务用语

语言是人最基本的技能，也是一种非常重要的人类活动。在民航服务过程中，这一项技能更是重中之重，比如从检票台的换登机牌到过安检口的检查，从登机口的微笑鞠躬再到客舱内的安全示范、送餐、沟通、播音等，都需要我们的航空服务人员用语言表达，单是送餐“请问您需要吃点（喝点）什么？”这句话就要问上百遍，还不包括遇到飞机延误或因各种原因不能降落时遇到乘客的质问，这些都需要航空服务人员用标准的语言进行沟通。标准的服务用语体现在和旅客交流的过程中，作为一名中国籍乘务员要能够利用标准的普通话与来自世界各地的旅客交流，展现良好的服务形象。

2. 高超的播音技巧

客舱里字正腔圆、声情并茂、温柔沉稳的广播是展现乘务员魅力以及客舱广播员素质的具体体现，也是彰显高水准空中服务的有力表现。在某种程度上，广播员的水准就代表了一个航空公司的外在形象和品质。苏联艺术语言大师符·阿克肖诺夫说：“吐字不好，不清楚，就像是键子坏了的破钢琴一样，简直叫人讨厌”。所以我们要克服吐字发音的不良习惯，在自己发声条件的基础上发挥自己的长处，克服自己的短处，扩展自己的发声能力，找到自己最好的声音，逐渐克服“压、挤、捏、噎、憋”的错误用气发声状态。在客舱播音的过程中，不仅仅是要有甜美的声音，更要将语音、语调、语速、流畅度、吐词、微笑



等方面进行融合，展现一个完整的民航职业人形象。

案例 1-1

民航资源网 2014 年 9 月 22 日消息：客舱乘务员对航班旅客的第一映像是美丽优雅、温柔亲切，而客舱里字正腔圆、声情并茂、温柔沉稳的广播更是展现乘务员魅力以及客舱广播员素质的具体体现，同时也是彰显高水准空中服务的有力表现。在某种程度上，广播员的水准就代表了一个航空公司的外在形象和品质。为了提高乘务人员的整体广播水平，也为了充分挖掘富有潜质的广播员队伍，让旅客从听得见的“好声音”客舱广播中感受到舒适温馨的听觉服务享受，中联航河北一场“客舱好声音”广播技能大赛悄然开始了……

经过初赛层层选拔，有六名选手以不记名发送录音的考核方式脱颖而出，一时间，金嗓子、好声音的话题引起了大家的广泛议论。这个暑假，综艺节目“中国好声音”又一次震撼了乐坛，这个旺季，“客舱好声音”将掀起新一轮的热潮。

此次大赛邀请多位专业评审（见图 1-6），选手们经过“常规篇广播”、“特殊及应急篇广播”和才艺展示三个环节（见图 1-7），最终决出名次。比赛选手冯一欧凭借出色的中英文朗读技巧和才艺展示（见图 1-8）得到评委晨露和雨桐的一致青睐，两位评委不约而同为她转身，最终以优异的成绩取得第一名。



图 1-6 中联航河北客舱好声音技能大赛合影 摄影：王少雷

亮点 1：只闻其声，不见其人

为了能真正挑选出纯粹的“客舱好声音”，本次比赛采用了流行综艺节目“中国好声音”的“盲选”方式，选手负责发声，评委负责转身。六位选手依次进行广播，评委们只闻其声，不见其人，纯粹通过“声音”和“广播效果”进行评定打分。“盲选”方式的设定不但有利于比赛的公平公正，也让比赛更加有趣。

亮点 2：才艺展示展乘务风采

在第一环节常规广播和第二环节特殊及应急广播结束后，选手们的才艺展示又一次惊艳了全场。配乐诗朗诵、绕口令、古诗词朗诵等充分体现了客舱乘务员们的好口才。选手宋晓一首声情并茂的《致橡树》博得了满场欢呼。



图 1-7 参赛选手—张俏广播技能展示 摄影：王少雷



图 1-8 参赛选手—冯一欧广播技能展示 摄影：王少雷

在比赛结束，河北音乐广播电台资深播音主持晨露为全场大赛进行了点评，“一个广播员如果心中没有乘客，她读不出好的广播，服务岗位的播音，更应该像主持人……”河北经济广播电台《岁月留声》主持人雨桐，进行了现场的播音示范，标准的发音，抑扬顿挫语调，声情并茂地展现了一个资深电台主播的语言功底和魅力。

客舱广播是航空服务产品的重要组成部分，也是乘务员职业技能的重要体现。优质的广播不仅可以为旅客传递美好的信息，还能带来美的感受。本次技能大赛为乘务员搭建了一个开阔视野、学习经验、切磋技能的平台，以点带面全面提升客舱服务水平打下了良好的基础，为旺季航班生产打下坚实的基础。

（资料来源：民航资源网）



3. 服务语言要巧妙

当你与乘客交流的时候，一定要区别对待，不同的年龄、不同的身份、对方不同的心情，同样的一句话因为这些因素的改变，也应该用不同的方式表达。比如对年长者说话的时候要注意声音洪亮、语气缓和、尽量避免使用专业术语，最重要的就是要有耐心。试着站在他们的角度上去考虑。年长者多是第一次坐飞机，而你是每天都接触，自然对客舱环境熟悉，所以不要奇怪为什么他们会提出这样那样的问题，为什么你说多少遍，他也不明白，还总在问同样一件事。和年长者说话一定要注意交流方式。

如乘务员问一位老奶奶需要喝什么饮料：“阿姨，您喜欢喝点什么饮料吗？”老奶奶回答：“啊，是啊，我要喝饮料。”乘务员以为自己是没说清楚，又把声音提高语速放慢再次询问了一遍，老奶奶也很认真的这样再回答了一次。如此反复，最终弄得谁也不开心。老奶奶认为乘务员不给她提供饮料，而乘务员又委屈的认为是老奶奶没有提出明确的要求。其实老奶奶想喝饮料，可是她不知道该如何表达，乘务员如果意识到这一点，就应该把饮料瓶拿给她看并说：“好的，这是苹果汁、这是橙汁，你喜欢喝哪一种呢？”老年人看到了直观的东西，自然就会明白并做出选择。所以说乘务员的服务工作并不是简单的端茶倒水，即使是简单的动作，也要注意使用良好的语言技巧。

案例 1-2

某乘务组执行沈阳—上海航班，机型是 A310。由于处理机械故障需要等待机务人员从上海送航材，飞机延误长达 11 个小时。起初，由于航空公司没有料到情况会这么严重，所以已经让旅客登机了。尔后，旅客几乎所有的时间都在飞机上度过，乘务组想尽办法缓解旅客的情绪——餐食发完了，饮料发完了，甚至报纸也送完了，可是飞机还在延误，旅客们的怨气越来越重。

这时，一位旅客操着东北口音对乘务长大喊：“你能不能把飞机上的投影给整出来？”乘务长知道飞机上的录像设备已经不能使用了，但如果回答“飞机陈旧，录像设备已经不能使用了”，一定会给旅客增加不必要的担心。她灵机一动，对旅客说：“先生，看投影有啥意思啊，刚才乘务员不是给您表演真人秀了吗？又是氧气面罩，又是救生衣的……这样吧，天也黑了，我一会儿让乘务员把客舱灯关了，巡视的时候舞动起来，给大家表演个皮影戏，怎么样？”听了这话，这位旅客哈哈大笑，学着赵本山的家乡话说了一句“谢谢啦！”乘务长紧接了一句：“缘分啊！”之后，客舱的气氛逐渐融洽起来，旅客们纷纷让乘务员也歇会儿，聊聊天。

（资料来源：《中国民航报》）

4. 能够用流利的外语与乘客进行沟通

航空服务人员要会使用英语、韩语甚至手语等与乘客进行沟通交流。



下面是一些常用的航空服务英语单句：

(1) 登机。

①飞机起飞前 30 分钟即上午 9 : 30 开始登机。

Boarding will start thirty minutes before departure, at 9 : 30am.

②飞往悉尼的 123 次航班正在五号登机口登机。

Flight 123 to Sydney is now boarding at Gate 5.

③乘坐飞往悉尼的 123 次航班的旅客现在请登机。

We are now boarding all passengers on flight 123 to Sydney.

④我们很快要请部分旅客提前登机。

We'll begin pre-boarding soon.

⑤头等舱和公务舱的旅客，以及携带小孩或者需要特殊帮助的旅客，现在请您开始登机。

At this time we'd like to pre-board passengers in first class and business class, and passengers with young children or those who need special assistance.

⑥现在请座位号在 13 至 29 排之间的旅客登机。

We are now boarding passengers in rows 13 through 29.

⑦现在请所有旅客登机。

Now we'd like to begin general boarding.

(2) 起飞。

①由于天气恶劣，所以航班才延误了

The flight has been delayed because of the bad weather.

②由于能见度低，机场关闭，我们不能起飞。

We can't take off because the airport is closed due to poor visibility.

③你知道，成都的天气不太好，飞机延误了。

You know the weather in Cheng Du is not so good. It has been delayed.

④早上好，女士（先生）。欢迎登机！

Morning, madam (sir), Welcome aboard!

⑤请允许我自我介绍，我叫 _____，本次航班的主任乘务长。

May I introduce myself? I'm _____, the chief purser of this flight.

⑥请跟我来，您的座位在客舱中部。

Follow me, please, Your seat is in the middle of the cabin.

⑦请稍等一下，我查查看。

Excuse me for a second, I'll check.

⑧飞机马上就要起飞了，请不要在客舱内走动。

The plane is about to take off, Please don't walk about in the cabin.

⑨中国国际航空公司 CA687 航班，上午 8 : 20 起飞。

Air China Flight CA687 leaves at 8 : 20 in the morning.



(3) 飞行中。

①您想喝点什么吗?

Would you like to drink anything?

②您想看报纸或者杂志吗?

Would you like to read newspapers or magazines?

③我们的飞机目前比较颠簸，请系好安全带。

Our plane is bumping hard, Please keep your seat belt fastened.

(4) 紧急情况。

①请马上系好安全带。由于飞机发动机发生故障，我们将做紧急迫降。

Fasten your seat belts immediately. The plane will make an emergency landing because of the sudden breakdown of an engine.

②从座椅下拿出救生衣穿上。

Take out the life vest under your seat and put it on.

③戴上氧气面罩!

Put the mask over your face!

④把头弯下来放在两膝之间!

Bend your head between your knees!

⑤弯下身，抓住脚踝。

Bend down and grab your ankles.

三、民航客舱播音技巧概述

客舱广播是在用艺术语言传达信息和情感的工具，乘务员在播音的过程中，不仅仅是传递内容，更多的是在传递自身的情感，让旅客感受到客舱服务的细腻之处。乘务员在进行客舱广播时，要努力做到心中有乘客，调动自身情绪。在备稿时首先要熟悉内容，其次要对乘客进行设想，在广播时感受到乘客的存在，意识到乘客的心理要求愿望和情绪等，并由此调动自己的思想感情，使之处于运动状态。

不同情况，对客舱播音的要求是不同的。迎送客广播时对乘务员的声音要求是热情，柔美；应急情况播音时，对声音的要求是坚定，快速；到达地介绍及节日广播时，对声音的要求是匀速，情绪饱满。乘务员要根据情况随时做出调整。



乘务员：“您好，请问喝点什么？”

旅客不好意思道：“不喝，不喝。”

于是乘务员小声地说道：“免费的哦。”

旅客：“啊？免费的啊！我要一杯橙汁，一杯可乐，一杯咖啡，还要……”

边从包里拿出一个瓶子说道：“再给我灌点豆浆在里面！我要把飞机票喝回来！”



情景模拟

国内航空公司面试有多个程序,在招聘的第一轮面试中,主要关注形象和个人基本信息,包括专业,英语等级,爱好等(见图1-9)。按10人一组,模拟航空公司乘务员招聘的第一轮面试。

注意要点:进入面试状态,发音准确,声音洪亮,音色甜美。



图 1-9 航空面试 (图片来源:中新网)



思考与练习

- (1) 民航服务包括哪些程序?
- (2) 为什么要加强民航服务人员的语言训练?

第二节

民航服务语言的学习内容

魅力语言

语言只是一种工具,通过它我们的意愿和思想就得到交流,它是我们灵魂的解释者。

——蒙田(法)《随笔集》



一、民航服务语言训练内容

在民航服务过程中，服务语言主要包括乘务播音和与旅客交流用语两大部分，要求民航服务人员能够使用普通话进行民航服务，用专业甜美的声音进行乘务播音。在民航服务语言养成的过程中，要根据语言学习的规律，从语音标准度、科学发声、灵活表达三大部分进行训练。

1. 标准服务语言语音练习

(1) 掌握普通话的声韵辩证。声母在发音过程中有成阻、持阻、除阻三个阶段，在练习声母的时候要注意声母的发音部位和发音方法，找准吐字时的着力点，使发出的声音有弹性；在练习韵母的时候要注意口腔的开合度和找准舌位的前后，特别要注意韵母的归音问题，韵腹要拉开，韵尾要归音到位。

(2) 正音训练。根据普通话的语音标准，矫正自己的方言、难点音，比如舌尖前音与舌尖后音的辩证练习（z—zh，c—ch，s—sh），舌尖中音中鼻边音的辩证练习（n—l），前后鼻音韵母（n—ng）及声调辩证练习，能够清楚自己的语音问题，纠正练习。

2. 服务语言发声练习

(1) 口腔控制训练。如口部训练操，加强唇舌肌肉的力量，提高唇舌的灵活度，打开口腔，改善音色练习等，灵活控制自己的发音器官，使自己发出的声音准确规范。

(2) 呼吸控制训练。了解发声原理，掌握正确的呼吸方式，能够正确的控制呼吸，使音色得到调节，提高语言的感染力。

(3) 在声、韵、调都能正确掌握的基础上，进行呼吸控制、共鸣调节训练，学会胸腔共鸣、改善口腔共鸣、学会鼻腔共鸣，让发出的声音更具有表现力，说者不费力，听者有美感。

3. 服务语言灵活表达

(1) 乘务播音。能够掌握声音表达的外部技巧，运用重音、停连等播音技巧进行乘务播报，掌握不同广播词的不同朗读方式。

(2) 运用服务语言灵活表达。掌握服务语言的表达技巧，和旅客建立一个畅通的沟通过程，在不同的场合，能用标准的服务用语为旅客服务，解决各种服务问题。

二、学习民航服务语言的注意事项

服务语言是典型的职业用语，它的语言主要由职业词汇构成，在服务过程中，乘务员要借助一定的词汇、思想、感情去与旅客沟通，并建立一个顺畅的沟通方式，语言要求得体、悦耳，为此就须注意以下几点：

1. 打好基础，树立信心

语言的学习是一个漫长的过程，每个人都会存在自身的语言问题，民航服务语言的基础要从语音、语法、词汇三个方面开始。民航服务语言语音方面突出地表现在普通话与方言的区别，不但各大方言区之间的语音系统差别大，就是一个地区、一种方言内部也常在语音方面有明显的差异，在词汇和语法方面方言与普通话的差异是有限的。可以说，语音差异是造成交际困难的主要原因。所以，学习服务语言基础的关键是学习以北京语音为准的标准音，学习语音必须专注地通过口、耳的训练才能学好。在语言的学习过程中要有耐心，“万丈高楼平地起”，不能急于求成，掌握正确的学习方法，找出自己的弱点，重点针



对性地进行纠正，并坚持练习。

2. 培养语感，多听多说

著名教育家叶圣陶先生说过：“语言文字的训练，我以为最要紧的是训练语感，就是对语言文字敏锐的感觉。”在服务语言的学习过程中，熟悉环境，培养语言是非常重要的，要多了解语言的情境，多练多说，多听电台播音员与新闻主持人的发音，多看口语化的电视电影，体会电视电影中人物对白的语调和语感，多说普通话，针对自己方言的问题重点练习。

3. 结合情景，严格要求

民航服务人员是航空公司的名片，在语言表达的过程中，每天都要以优秀乘务员的标准来要求自己。多用文明用语，注意说话的语气和表达方式。在服务的过程中，乘务员的语言技巧是关键。在实际工作中辛勤的乘务员往往因一句无心之语令客人勃然大怒，也有可能因为一句话划干戈为玉帛，要从实际生活中注意自己的语言表达技巧。

案例 1-3

欢迎登机 VS 欢迎乘机

这里只有一个字的区别，改变源于一次航班延误，我搭乘同事执行的航班，在登机过程中同事在登机门欢迎客人“您好，欢迎登机！”已经饱受等待煎熬的客人没好气地回了一句，“登机，登基，做皇帝呀！延误这么久！”随之之后的我，虽觉这句话很逗笑，也觉得难受。后又一次搭乘其他公司的航班，乘务长说：“您好，欢迎乘机！”一个字的改变，颇感新鲜。登机只是一瞬间的过程，乘机却是在航班中的全过程。

你想要什么 VS 您喜欢什么

在航班中的餐饮服务时，乘务员会向客人介绍：“我们有红烧牛肉饭、宫保鸡丁饭……您要点什么”。“我要××饭。”这是一次程序化的服务。在客舱里乘务员问外国友人时，我们的用语是“Would you Like……”“Like”喜欢的意思，把想要点什么，变成喜欢什么，试一下，客人的感受就是不一样。

请等一下 VS 好的，马上来

餐饮服务后，用餐快的客人希望乘务员马上清理餐桌。可惜乘务员没有三头六臂，在忙碌的同时基本会对客人说“请等一下”。听到这句话的客人会有些失落，等一下，等多久？换一种回答，“好的，马上来。”客人会觉得很好：她马上就会来，很快就可以解决我的餐桌的问题了！

您有事吗 VS 我可以帮您做什么

有一次，航班中客舱里的呼唤铃响起时，乘务员对客人说：“您有事吗？”“没事，好玩的！”双方都不高兴……从服务者的角度，变换一下：“我可以帮您做什么？”如果您是客人，会觉得哪样好呢？

您小心哟 VS 请注意安全

同样是提醒客人注意安全的话，在不同文化的客人听起来就会有差异。曾有航班中的港台客人听到这句话后提示我：“在我们听起来，可能会觉得是在受威胁。”在不安全的状态的时段用一句“请注意安全”来提示客人会更加专业。

小小一句话，一个字的变换就会给客人带来不同的感受。

曾经有一句话是说：服务没有最好，只有更好！怎样做得更好，就是要从客人的角度



着想，从服务者的角度演绎。客人的需求总是在不断变化的，对服务者的要求也是多元的，用心，用智慧，客舱服务也是很有乐趣的。

(中国南方航空股份有限公司湖南分公司客舱服务部，民航资源网)



在高空 30 000 英尺 (1 英尺 = 0.304 8 米) 的班机中，空中小姐问牧师：“要不要喝点酒？”

牧师说：“现在的高度如何呢？阿门。”

空中小姐：“30 000 英尺的高空。”

牧师说：“啊！那还是不要吧！距总部太近了。”



情景模拟

假日酒店至机场

A：我们现在住在假日酒店，到机场怎么走？

B：我们在市区每 20 分钟有班车开往机场。班车会在假日酒店停。请您 7：30 之前一定要乘上我们的班车。

A：最早的一班是什么时候？

B：早上 7 点。到机场一小时左右，正好赶上你们的航班。

A：好的，谢谢您。请问，万一我想推迟我的航班怎么办？

B：你们的机票一年之内有效。如果您想改变航班日期，您只需到售票处再次确定您的航班就行了。不过您仍然得乘坐同一家航空公司的班机。

A：好的。如果想取消这个航班呢？

B：那样的话，您仍然可以拿回您的机票费用，不过将会扣除原价一定比例的服务费。

A：这很合理，非常感谢。

请结合上面的对话，分角色进行模拟训练。模拟之后，讨论服务语言表达有哪些注意事项。



思考与练习

(1) 结合自己的实际情况，进行民航服务语言能力培养规划，设计自己的民航服务语言能力培养方案。

(2) 分析目前民航服务语言的现状，并提出对民航语言改进的措施。