

A large commercial airplane is shown from a low angle, emphasizing its massive size. The aircraft's fuselage, with rows of oval windows, dominates the upper half of the frame. The tail fin is visible on the right. Below the aircraft, the tarmac is visible with ground service equipment and the main landing gear. The sky is a pale, clear blue.

第二章

服务产品介绍

航空公司历来非常重视机上娱乐服务，在航班航路信息之外，航空公司为乘客配备了多种报纸杂志、中外电影、空中博览，音乐、娱乐游戏等多语种的节目，乘客可通过对手中的遥控板的操作，根据自己的喜好进行自主选择以满足个性化的需求。



第一节 娱乐服务

一、音视频节目

航空公司提供的音视频节目包括以下几个。

- (1) 登机音乐。
- (2) 安全须知。
- (3) 航路信息(见图 2-1)。
- (4) 每日新闻。
- (5) 综艺节目。
- (6) 中外电影。
- (7) 音乐视听。
- (8) 娱乐游戏。



图 2-1 航路信息

二、阅读刊物

航班上配备有以下几种报纸杂志。

1. 新闻政治类

例如:《人民日报》《参考消息》《环球时报》《中国新闻周刊》、Beijing Review(《北京周刊》)、China Daily(《中国日报》), U.S.A Today(《美国今日》)。

2. 休闲娱乐文摘类

例如:《精品购物指南》《星岛日报》《读者》《生命周刊》《消费指南》。



3. 专业财经类

例如：《中国经济周刊》《金融时报》《上海证券报》《中国体育报》《中国民航报》、Financial Times(《英国金融时报》)，如图 2-2 和图 2-3 所示。



图 2-2 头等舱的报纸杂志



图 2-3 飞机上的阅读刊物





第二节 服务用品

航空公司为了提高机上服务质量、提升服务品质，定期更新和调整机上服务产品，除保障基本服务设施以外，还增加许多新的服务产品。例如：牙具包、拖鞋、眼罩、毛毯、枕头、玩具、婴儿摇篮、耳机、清洁袋、安全须知、服务叫醒卡、航空里程累积会员卡、国际航班免税品销售、小旅客 UM 卡等多项服务产品。

一、贴心服务用品

贴心服务用品如图 2-4 ~ 图 2-6 所示。



图 2-4 机上服务用品 (1)



图 2-5 机上服务用品 (2)



图 2-6 机上服务用品 (3)

二、儿童玩具

航空公司为不同年龄段 (从 10 个月大小的婴儿至 12 岁以内) 的儿童准备了各种玩具, 如魔方、扑克牌、飞机模型、蜡笔、本、童书、插图等物品 (如图 2-7 所示), 深受小乘客喜爱。



图 2-7 航空公司为小乘客配备的儿童玩具



三、航程累积会员卡服务产品

在全球航空市场竞争十分激烈的形势下,中国以国航、南航、东航三大航空集团为主体的国有航空企业,以勇于开拓市场的魄力和有效的管理能力,宏观调控,把握市场,频频出招,采取多种方法、多种渠道营销手段。实行会员制,凡是持有航空公司会员卡的乘客,都可以享受到该航空公司的增值服务。

例如:可使用航程积分换取机票、换取升舱、优先登机、换取酒店入住等。

国航凤凰知音卡共分四种,分别是普卡、银卡、金卡和白金卡,如图 2-8 所示。



图 2-8 国航凤凰知音卡

持有国航凤凰会员知音卡的乘客即便乘坐与国航代号共享的航班,积分依然有效。国航凤凰会员卡申请表,如图 2-9 所示。

图 2-9 国航凤凰会员卡申请表