



第一章

民航服务沟通概述



学习目标

- (1) 理解民航服务意识的重要性。
- (2) 了解民航服务业对员工的基本要求。
- (3) 掌握服务工作中有效沟通的技巧。

第一节 民航服务意识



案例导入

某日,在北京—上海的航班上,一名头等舱乘客向乘务员询问是否有黑巧克力。头等舱乘务员知道本次航班没有配备,但她并没有直接拒绝乘客,而是私下询问同组乘务员。但是很不巧,同组乘务员没有人携带黑巧克力。这名头等舱乘务员依然没有放弃,她进驾驶舱询问了机组,幸运的是,其中一名副驾驶携带了黑巧克力,她便开心地给乘客送了过去。乘客了解这块黑巧克力来之不易的过程后很感动,便与这名乘务员交谈了起来。通过交谈,这名乘务员得知一个星期后这名乘客还会乘坐公司航班由上海回北京,这名乘务员默默地记在了心中。等下周飞行计划发布后,这名乘务员主动与当天执行航班任务的头等舱乘务员联系,将这名乘客的乘机信息和喜好做好交接。

一周后这名乘客刚登机不久,头等舱乘务员主动送来了黑巧克力,轻轻放下说:“××女士,这是您喜欢的黑巧克力和黑咖啡。”这名乘客惊讶地抬起头发现她并没见过这名乘务员,她的内心再次被感动,从此成了这家航空公司的忠实乘客。

资料来源:陈淑君.提升民航旅客满意度 培养忠诚旅客[R/OL].http://www.caacnews.com.cn/zk/zj/csj/201707/t20170725_1219803.html. (2017-07-05)[2020-02-03].



问题与思考

- (1) 案例中的该女士为什么会成为这家航空公司的忠实乘客?
- (2) 这个案例说明了民航服务从业人员需要什么样的职业素养?



一、服务意识

服务意识是指企业全体员工在与一切企业利益相关的人或企业的交往中所体现的为对方提供热情、周到、主动的服务欲望和意识,即自觉主动做好服务工作的一种观念和愿望,它发自服务人员的内心。服务意识必须存在于我们每个人的思想认识中,只有加深了对服务的认识,增强了服务的意识,才能激发起人在服务过程中的主观能动性。具有服务意识的人,能够把自身利益的实现建立在服务别人的基础之上,能够把利己和利他行为有机协调起来,常常表现出“以别人为中心”的倾向。

如今,随着我国经济的发展,我国民航乘客运输量正逐年快速增长,而民航业的快速发展离不开优质的服务,其中民航服务是运输服务的重要组成部分。民航服务的出发点立足于为乘客提供能够满足自身需求的对应服务,时刻关注乘客所需。而乘客也越来越看重航空公司良好的服务态度和服务质量,对民航服务水平有很高的要求和期待。这就要求民航服务人员要具备较强的服务意识。只有增强民航服务人员的服务意识,使乘客在精神上、感官上拥有亲切感与被尊重感,才能让乘客满意。可以说,民航工作人员的服务意识愈加成为行业的风向标。

民航业是具有特殊性质的服务业,民航服务人员是与乘客直接接触的人员,培养民航服务人员的服务意识是提高职业素养的重要环节,提升民航服务人员的服务理念也成为大部分航空公司培养民航工作人员时重要的考核内容。民航服务需要体现乘客满意度需求,这是民航服务发展、民航工作建设最基本的体现与追求,服务意识也代表航空公司及民航业的形象,这也对促进我国航空服务理念的发展和进步有着重要的作用。

但是服务并不是单纯的埋头苦干,只熟悉服务制度并不意味着能够培养出民航服务意识。优质的民航服务需要空乘人员根据乘客心理需求和工作规律,为其提供服务,尽量做到事事想深、处处主动,使其具有亲切感、舒适感、方便感、安全感以及受尊重感等。拥有较高服务意识的人,常常会站在他人的立场上,急他人之所急,想他人之所想;为了他人满意,不惜自我谦让、妥协甚至奉献、牺牲。



案例 1-1

服务乘客,情润蓝天

中国东方航空公司(以下简称“东航”)的凌燕组有着这样的亲情服务准则:如果您是年龄较大的乘客,凌燕就是您的孙女、您的拐杖;如果你是可爱的小朋友,凌燕就像“小燕子”一样,是你的好姐姐;如果您是初次乘机的乘客,凌燕就是您的好导游;如果您是带着嗷嗷待哺婴儿的年轻母亲,凌燕会是称职的保育员;如果您身体不适,凌燕会为您送上机内配备的常用药品。

一次在上海飞往某地的航班上,一位乘客由于脚部浮肿穿不上鞋。他向乘务员表示,希望得到一个鞋拔。那时只有中远程航线才配备鞋拔,乘务员只能抱歉地说声“对不起”。这一声“对不起”让整个凌燕组感到揪心。很快,航班就配上了鞋拔,不仅鞋拔、上海市地图、上海地区各大宾馆客房价目表、旅游景点介绍、针线包、象棋、扑克、儿童玩具,甚至生日卡、结婚卡等都登上了飞机。现在,它们已经不再是凌燕组的专利了,它已成为东航整个空中服务



的一部分。

资料来源：张菁，顾伟倩，唐建，等. 服务顾客，情阔蓝天[J]. 中国民航报，2004(10).

案例启示：在一定程度上，乘客的需要是民航服务人员服务质量提高的动力。东航的凌燕组有着非常强的服务意识，正是这种意识提升了整组人员的职业素养，从而带动了整个企业服务水平的提高。

二、民航服务意识概述

一直以来，我国的民航服务就有着规范化、标准化特征。虽然标准化体现出了民航服务的专业性，但是这并不意味着有利于进一步提高民航服务水平与质量。不同乘客的旅行原因是不同的，航空公司需要做好乘客需求调研工作，根据乘客实际条件与需求制定人性化、针对性服务模式。假如服务人员只参照标准化流程执行服务，没有考虑乘客的真实感受，将规范化作为借口，忽视乘客的合理性要求，很容易产生服务极端化问题。这种极端化现象就会导致乘客对航空服务出现失望的情绪。为了杜绝这一问题，乘务人员应将乘客需求作为首位，将提升乘客满意度作为出发点，站在乘客的角度考虑问题，更加从容地应对乘客的合理性要求。

因此，优质的服务并非简单地依靠操作流程与规章制度就能够实现，同时也需要人文关怀予以填充。而这就需要民航服务人员在服务过程中渗透人文关怀。

（一）真情付出

人民航空为人民，真情服务暖民心。民航工作人员对乘客的服务应该具有一种自觉的职业道德的情感。民航服务需要将“真情”二字体现出来，将真情服务放在首位，结合服务礼仪、乘客需求调整航空服务水平与能力。真情服务的前提在于民航服务人员需要具备“我要服务”的理念与素质，而不是“要我服务”的工作态度。民航服务人员需要优先处理乘客的实际感受、乘客的合理性需求，主动创造条件和机会为乘客提供优质服务、良好服务。需要说明的是，提升民航服务水平归根结底就是满足消费者需要。基于层次理论角度，对于民航发展来说，民航服务人员能否及时处理与满足乘客需求，也是民航真情服务、人性化服务的体现。例如，在民航运行中遇到了类似于气流颠簸等其他意外情况，此时乘客对自己的安全产生怀疑，出现紧张、激动的行为与情绪，这时候就需要有人来劝导与安抚。

“真情服务”的真还包括任何时候不能够对社会、对乘客有任何形式的“欺骗”，特别是在非正常航班服务的时候，这样的真既是民航企业“真情服务”的体现，更是应对非正常航班服务的最佳技巧。第一时间提供真实的航班信息；第一时间解决乘客的问题；第一时间按照服务标准兑现对乘客的承诺，杜绝“大闹大解决、小闹小解决、不闹不解决”的服务模式。对那种“以欺瞒乘客为乐，以帮助乘客为傻”的员工进行批评教育，帮助其转变观念。对造成事实和恶劣影响的行为要严肃处置，以维护民航企业诚信，维护民航整体形象。

（二）有心服务

服务是一种人与人之间的沟通与互动。人与人之间的沟通与互动，需要发自内心。因此，我们应该认识到服务是从心开始的。“有心”二字是民航服务的核心要素，也是民航服务人员的基本素养，形象一点来说，就是“做儿童乘客的好家长，做普通乘客的好朋友，做老年乘客的好儿女”。民航服务需要融入“心”，将“有心”体现在民航服务当中。乐于为别人服



务,并给他们带来快乐,这应是民航服务人员内心本能的愿望。这一愿望应该是排除了规章制度约束而被迫的服务行为,也不是因为物质利益的诱惑而去服务的行为,更不是因为必须完成任务而无奈的服务行为。将乐于为别人服务并给他们带来快乐,变成生活中的一种习惯。这样的服务,乘客才会满意,这是通向完美服务的第一步。

有爱亦有心。在长途飞行中,既需要满足乘客用餐、休息等生理需要,此时同样需要有人为其提供相应心理服务。民航服务人员把服务当成心爱的事业,把乘客当成“心爱的人”;民航服务人员细心、精心、留心服务,让乘客舒心、安心。民航服务需要带给乘客温暖的感受,用心关注乘客、用心为乘客去做,最后达到价值双赢。

(三) 平等对待

航空服务需要注入社会价值和社会元素,需要体现平等精神和平等素养。平等是社会主义核心价值观的核心要素之一。面对时代的发展、时代的进步,当前乘客构成形式发生了多元化变化。不同乘客有着不同的社会经历、经济情况、教育程度、喜好与性格,绝不能因为乘客的这些差异而厚此薄彼。在民航服务中,工作人员需要做到一视同仁,为所有乘客提供相应的服务:第一,对所有乘客同等对待;第二,所有乘客购票、订座、乘机机会均等;第三,只要可能,应满足所有乘客的最基本需要;第四,乘客支付费用,享受服务的满足。面对基本服务方面要做到一视同仁,体现社会化服务,这样才能让乘客认同民航的服务水平和服务质量。

由于不同人有着不同的生活习惯、宗教信仰与民族民俗,所以针对性服务意味着乘客的需求能够得到尊重和满足。基于此不难看出,保障民航服务质量的关键点在于民航空乘人员的个人素质能否满足航空服务要求。在民航工作人员拥有足够高的素质、工作状态以及正确价值理念以后,民航工作人员才能够提供优质的民航服务。

(四) 文化尊重

民航服务需要体现人文要素。为了实现民航服务的可持续发展,融入文化元素是必不可少的一项内容。在融入民族文化以后,才能打造出具有民族特色的、高质量的民航服务。我国有着众多的文化要素,多元共存与博大精深是我国传统文化最直接的体现,是文化建设最重要的资源与力量支持。庞大的地域为我国民航服务提供着各种各样文化的支持,尊重不同地区的不同文化,比如四川的巴蜀文化、东北地区的黑土文化、内蒙古的草原文化等,在服务中充分结合这些文化要素、文化内容,在为乘客提供现代化服务的基础上,带给乘客富有中华传统、地域特色的文化体验。

面对经济快速发展的今天,作为第三产业中的佼佼者,民航业是特殊的服务行业,民航的宗旨是为人民服务。实现民航服务、民航系统的可持续发展关键点就在于为乘客提供优质的服务。这是民航发展的动力源泉,是民航有序建设的关键性要素。民航服务人员是民航业的旗帜,代表着民航业的形象,民航服务人员必须秉承文化素养与专业素养,将人文理念、人文关怀融入民航服务当中,体现民航服务人性化特色。因此,应积极培养民航服务人员的服务意识,转变民航服务人员的工作态度与服务理念,不断完善职业素养,切实保障与提升民航整体服务水平和服务质量,推动民航高质量发展。



第二节 民航服务要求



案例导入

航班延误,服务不延

由于航空管制原因,由青岛飞往昆明的航班不能按时起飞,乘客们从下午三点登上飞机就开始了漫长的等待。因为长时间的等待,有的乘客开始焦躁不安,有的乘客因为需要转机而担心后续航班问题,有的乘客则要终止行程。面对乘客们的各种问题,乘务组耐心地回答每一位旅客的问题。

时间慢慢流逝,而航班起飞的时间始终没有确定。餐水服务也无法缓解乘客们的焦虑,他们的不满情绪不自觉地宣泄给了乘务组,但是乘务组依然微笑面对每一位乘客,耐心解释,为要终止行程的乘客办理手续,为身体不适的乘客调整座位,尽最大努力帮助每一位乘客。同时,乘务长也在积极沟通,争取尽早起飞,让大家早点到达目的地。

四个小时后,飞机终于起飞了。下飞机的时候,一位乘客拉着乘务长的手说:“和你们相处了7个多小时,我们累,但是你们比我们更累,真心谢谢你们。”

乘客温暖的笑容是对乘务组辛苦付出的肯定,也是最好的赞美。

资料来源:苑世平乘务组.航班延误,情暖客舱[R/OL].https://mp.weixin.qq.com/s/gvaloPQ-WDyD_jLWW49-Jw. [2020-02-06].



问题与思考

航班延误是民航工作中经常出现的情况,这种情况下乘客的情绪一般都比较烦躁、激动,思考以下两个问题:

- (1) 案例中的民航工作人员是如何处理航班延误的?
- (2) 这种处理方式体现了民航服务的哪些要求?

衡量民航服务质量的关键点在于乘客投诉量。从近些年的数据报告可以看出,在社保体系健全、国民收入增长的大背景下,越来越多的民众选择以航空的方式出行。不过与之对应的是出现了大量暴力维权以及民航投诉问题,这些问题反映了出民航服务存在不足。在激烈的市场竞争中,服务质量的高低是决定民航业是否能继续生存的重要前提,要想赢得乘客的信赖,就需要民航服务人员具有强烈的服务理念。从乘客实际需求入手,视服务好乘客为本职工作的基本要求,回答乘客的问题要有真情实感并贴切实际。认真贯彻民航服务要求,全方位提升民航服务的整体水平。

一、符合职业道德

(一) 职业道德的概念

职业道德是从事某一具体职业的人,在其工作岗位上所需遵循的行为标准和要求,而且是本行业对社会所承担的道德责任和义务,它是道德准则、道德情操与道德品质的总和。基本的职业道德要求爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会。



职业道德总是要鲜明地表达职业义务、职业责任以及职业行为上的道德准则。它不是一般地反映社会道德和阶级道德的要求,而是要反映职业、行业乃至产业特殊利益的要求;它不是在一般社会实践基础上形成的,而是建立在特定的职业实践的基础上。职业道德也用来调节从业人员与其服务对象之间的关系,用来塑造从业人员的形象。

(二) 民航职业道德

民航员工的职业道德是指工作人员在服务乘客的过程中,处理与乘客关系以及个人与公司、国家之间的关系时所应遵守的职业行为准则。其要求民航工作人员不断提高为人民服务的思想觉悟和为人民服务的本领,不断提高为人民服务的质量。在具体工作中的服务要求一般是:热情为乘客服务,急乘客所急,帮乘客所需;为乘客提供干净、舒适、愉快的旅行环境,对服务技术精益求精。

二、掌握服务礼仪

(一) 民航服务礼仪的概念

民航服务礼仪就是指民航企业全体员工在执行飞行任务过程中,为民航乘客提供热情、优质服务的一系列行为规范。民航服务礼仪是民航服务人员应具有的行为规范。民航服务人员在客舱中为乘客服务的各个环节中都贯穿着民航服务礼仪,例如,在客舱迎接乘客登机、与乘客交流、为特殊乘客提供特殊服务以及在飞机飞行期间为乘客提供餐食、饮料等。

(二) 民航服务礼仪的内容

民航服务礼仪是以礼仪为前提和基础的,主要包括两方面内容:一方面是对民航工作人员仪容仪表和职业着装的要求;另一方面是对民航服务人员言谈举止的要求。

1. 规范的仪容仪表

民航服务人员的礼貌、礼仪彰显在外表上,就是指通过合适的发型和清新的仪容,让人有和谐高雅、稳重大方之感。干净整洁的制服是民航服务礼仪的主要特点,在制服的穿戴方面,民航服务人员所穿着的服装必须是干净整洁和美观合体的,以良好的着装和形象给乘客带来清新、端庄和稳重的视觉印象。与此同时,民航服务在着装方面不得随意增减和搭配。民航服务人员需结合服务礼仪,保持良好的职业素质和工作习惯,最大化的满足乘客的需求,提高乘客对民航服务的满意度。

2. 得体的言谈举止

优雅得体的言谈举止是民航服务礼仪的另一种表现。语言表达方面要重视语调语气,注意培养语言艺术。民航服务人员在行为举止和言谈方面,要保持统一和良好的行为规范,同时在迎接乘客登机、协助乘客放置行李和入座等工作时,要体现出文明规范的举止和礼貌得体的语言,所有的行为举止和言行都要遵守航空服务礼仪的相关行为规范。总之,相关民航服务人员要严格按照航空公司相关规定,实程序规范化的服务,保持良好的礼貌用语和行为规范,在一言一行中,都要以航空服务礼仪的基本要求为主。



案例 1-2

购票方便快捷,空姐服务到位

在日本飞机票并不贵,淡季机票打折,比乘高速铁路新干线还便宜,速度也快得多。乘



火车从东京到福冈至少要5小时,而坐飞机只需2小时。买飞机票可以在火车站预购,也可以打电话告知其姓名和航班号,登机前再取票。如果临时有事走不了,打个电话便可更改日期。

乘客可凭当日机票免费乘地铁到机场,通过自动装置办理登机手续。把机票插进自动装置,只需几秒钟机票上就能印出登机口和座位号。相对麻烦的是安检,乘客要先把身上所有金属制品掏出来。如果安检门报警装置响起来,安检人员就会手持探棒将乘客周身扫一遍,最多也就几分钟。乘客一般在飞机起飞前10分钟开始进入登机口。

日本乘务员递送报纸和毛毯时身体动作很有节奏,转身时幅度小,讲话轻声细语。送饮料时,她们会弯下身子,微笑着问清乘客所需,哪怕只有1小时的飞行路程也会奉上饮料。每逢走到经济舱和公务舱相接处,乘务员总要回转身来向乘客鞠上一躬,然后掀开布帘进公务舱。乘客下飞机时,乘务员站在门口,笑着鞠躬道谢。

为什么日本乘务员能够时刻面带笑容,鞠躬姿势那么标准?一位刚参加工作的日本青年为记者解开了谜团。他说,日本航空公司对新员工都有岗前培训,尤其大公司培训新员工往往要用一个月时间。怎样鞠躬、怎样递名片、怎样微笑等都是岗前培训的重要内容。

日本服务行业的新员工为了笑得“标准”,甚至会在嘴里嚼根筷子长时间练习。他们当中,很多人念书时大大咧咧,似乎对什么都不在意,但一进公司马上变样,开始自觉地扮演其社会角色。

资料来源:陈淑君,栾笑天.民航服务、沟通与危机管理[M].重庆:重庆大学出版社,2017.

案例启示:优雅得体的仪容仪表和细致周到的服务可以给乘客带来“被尊重”的感觉。民航服务工作人员所有的行为举止和言行都要遵守航空服务礼仪的行为规范,这会促进航空公司整体服务水平的提升。

在民航服务的过程中,相关民航工作人员必须根据航空公司的要求进行自身仪容仪表的规范和完善,更好地将女乘务员端庄、淡雅的形象体现出来;同时,在进行服务的过程中,相关男乘务员应该表现出整洁和大方的仪容仪表,并且还要充分展示自身的礼貌习惯素养和文明行为。通过乘务员的外在形象和内在素养,促进民航公司整体服务水平的提升。

三、端正服务态度

(一) 真诚

真诚一般指的是真实、诚恳,没有一点虚假。真诚是人与人之间的交往得以持续下去的保证。真诚是一种美德、是一种境界,也是每个人应具备的交际品质。它是社会赋予人们做人的原则,是人类追求的共同目标。真诚不等同于智慧,但它常常绽放出比智慧更诱人的光泽,有许多凭借智慧千方百计也得不到的东西,通过真诚却可以轻而易举地得到。

服务中真情实意,服务效果将大大提高。民航服务人员面对乘客时要语言亲切、真诚热情。无论工作任务多么重,都不要表现出厌烦、急躁的情绪,要耐心倾听乘客的抱怨,心平气和地运用婉转语气进行解释,要观察并研究乘客的心理特点,在其语言、举止、神情中研究其需求,在乘客开口前为其提供细致入微的服务。

(二) 主动

服务意识最基本的要求是积极主动和服从尽责。民航服务理念应体现主动性,这是服务人员必须具备的素质,即做事积极主动、认真负责。在民航服务中主动性体现在服务的各



个环节上,在停车、购票、行李托运、排队安检、海关、休息室、航班信息、手推车服务、摆渡车、候机口、转机等环节中都要注重乘客的感受,主动参与到各项服务中去,确保服务的主动性。

要做到主动服务,民航服务人员必须要具备热情、周到、主动的服务观念和意识,拥有自觉主动做好服务工作的欲望和意愿。主动服务意识是发自民航服务人员内心的,它是民航服务人员需要养成的一种良好习惯。服务意识必须深刻植根于民航服务人员的思想认识中,并通过日常培养、训练形成。

积极主动为乘客服务,这是我们必须倡导的服务意识。具备种种较高服务意愿的民航工作人员,在与乘客进行服务接触的过程中能够随时观察乘客,根据自己的工作经验,预判乘客的服务需求,进而提供及时周到的服务,这就在很大程度上避免了服务冲突的发生。即使发生冲突,具有主动服务意识的民航工作人员也能够用心体会乘客的心理诉求,以对方喜欢的方式为其解决问题,做出服务补救。

四、提供个性化服务

不同客运飞行航班中乘载的乘客情况各不相同,因此民航服务要具有随机应变的能力,结合不同乘客的实际需求,采用针对性的个性化服务,充分发挥民航服务人员在航空服务中的内在潜能,尽可能满足不同乘客的相关要求。对于乘客提出的一些特殊要求,相关民航服务人员应在不失礼仪的前提下,尽可能地提供灵活性的服务和创造性的服务,有效保持良好的礼仪素养和综合素质,最大化地提高乘客对民航个性化服务的满意程度。

(一) 灵活

我国的民航服务岗位具有知识型和操作型的双重特点,在实施服务的过程中,因服务地点、服务职能、服务对象、服务项目的不同,工作性质具有相应的灵活性。

民航服务所涵盖的知识面很广,并非只是端茶送水。为增强民航工作人员的服务意识,民航服务人员需要不断拓展知识面。在航空服务中会发生许多突发事件,这就需要民航服务人员提高客舱应急处理、客舱急救等客舱安全意识,掌握对待重要乘客和特殊乘客的客舱操作与服务技能,同时还要具备生活常识、礼仪知识、心理学知识、航线知识、旅游知识等,这样才能灵活地处理乘客所遇到的问题,更好地确保乘客行程的顺利。

(二) 创造

民航的服务岗位人员,无论是地勤人员还是空乘人员,都应具备相应的创造性。创造性主要体现在服务内容和服务质量上。我国民航服务的规程中不包括所有的服务环节,这时就需要民航服务人员从服务细节入手,在提供服务的过程中发挥创造性,为顾客提供最满意的服务。

例如,在飞行航班中会经常出现无成人陪伴的儿童乘客。为更好地帮助他们,民航工作人员需要在民航个性化服务的过程中,结合航空公司的相关要求,对无成人陪伴儿童进行专项服务和特别照顾,给予无成人陪伴儿童最大化帮助。例如,航空公司应派专人协助其办理乘机登记和海关手续;在登机过程中,相关工作人员要第一时间给予照顾和帮助;在飞机起飞后或者送餐饮时要第一时间询问清楚需求;禁止提供相对锋利的餐饮器具;对饮食合理加热,等等。这样可以防止不必要问题的发生。对于婴儿乘客,民航服务人员需要在飞机起飞后,与其父母进行沟通 and 询问,给予婴儿乘客个性化和针对性的服务,比如为婴儿乘客



打开婴儿专用睡车和专用摇篮等,同时还应时刻关注婴儿乘客的奶瓶冲灌、临时婴儿用品等问题,更好对其进行服务和帮助。

除此之外,在个性化服务过程中,务必以安全为前提开展工作,时刻绷紧安全弦,同时要积极与乘客构建良好人际关系,加强与乘客之间的沟通和相互理解,将个性化服务和相关服务礼仪落实到位。

第三节 沟通概述



案例导入

无处安放的皮鞋

飞机开始滑行,乘务员做着起飞前的最后检查工作。乘务长也从头等舱开始,细致地检查着乘客们的安全情况。当走到出口座位时,乘务长发现2L门边的乘客已将脱下的鞋子放在了脚边。乘务长轻轻地蹲下,微笑着告诉该乘客:“您好,先生。由于您的座位是在飞机的应急出口位置,应急出口处是不能放鞋子的。”该乘客看了一眼乘务长,却没有任何的回应。见此情形,乘务长稍微提高了音量,把刚才的话重复了一遍,乘客仍然没有任何回应。虽有些无奈,但为了飞行安全,乘务长只好默默地把该乘客放置在一旁的鞋子放入座位下方的行李挡杆区域。

资料来源:刘静.客舱微案例[R/OL]. <http://www.onlinelearningsurvey.com/reports/goingthedistance.pdf>. [2020-03-06].



问题与思考

- (1) 面对态度冷漠的乘客,案例中的空乘人员是如何处理的?
- (2) 在航班中,空乘人员会遇到各种各样的乘客,应该如何沟通才能事半功倍?

民航服务质量的根本性问题就是人与人之间的沟通问题,双方的人际沟通能力和态度对于问题的解决会产生重要影响。良好的沟通能力是每个民航服务人员应具备的基本素质。我国民航服务人员的沟通技巧和语言能力相对薄弱,在进行服务时往往会因沟通不畅产生一些误会和矛盾,不利于机场的正常运转。因此,提升民航从业人员的沟通能力和语言能力,对于化解矛盾冲突、提升民航服务质量有着重要意义。

一、沟通

(一) 沟通的概念

沟通是指人际交往的基本行为过程,是人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程,以求思想的统一和感情的通畅。沟通,也是一种信息交流,是人与人之间交换思想或传递情报的过程。现实生活中,每个人每天都以各种方式与他人进行沟通。沟通是人类社会交往的基本行为过程,通过沟通,人们可以交流思想、联络感情、传递信息;沟通是人与人之间、人与群体之间思想与感情传递和反馈的过程,通过沟通,人们可以交流彼此的



观点和看法,增进双方的了解,寻求共识,消除隔阂,谋求一致;通过沟通,人们可以表达自己的意向和态度;通过沟通,人们可以化解误会,消除疑虑。

(二) 沟通的分类

1. 语言的沟通

语言是人类特有的一种非常有效的沟通方式。语言的沟通包括:口头语言、书面语言、图片或者图形。口头语言包括面对面的谈话、开会等;书面语言包括信函、广告、传真,甚至电子邮件等;图片包括幻灯片、电影等。这些都统称为语言的沟通。沟通是一种信息的交换,在沟通过程中,语言是人们沟通的纽带。

2. 肢体语言的沟通

肢体语言非常丰富,包括动作、表情、眼神等。实际上,在我们的声音里也包含着非常丰富的肢体语言。我们在说每一句话的时候,用什么样的音色去说,用什么样的语调、语气去说,都是肢体语言的一部分。我们说沟通的模式有语言和肢体语言这两种,语言更擅长的是沟通信息,肢体语言则更善于沟通人与人之间的思想和情感。

二、民航服务沟通

民航业工作事务繁杂,一般包括售票、值机、安检、餐厅服务以及会务、购物等服务内容,这些服务工作涉及机场地面服务人员的接待工作、空中乘务员的空中服务和餐饮服务、会务与商务中心服务人员的商务服务工作等。民航服务工作往往由于其工作地点和工作要求的特殊性而受到人们的关注。以空中服务为例,乘务人员在高空作业且客舱空间相对狭小,工作环境密闭、噪声较大,同时,他们需要面对各式各样的乘客并与其发生互动行为,为乘客提供包括安全方面、餐饮方面的优质服务。在民航服务过程中,服务人员每天都要与乘客进行沟通,沟通能力是每一名员工必备的基本素质。

民航服务人员不仅要有健康的体魄、亲切的外表,同时要有成熟的心态和得体的处事方法,特别是需要娴熟运用所学与乘客沟通,灵活应变。民航服务人员的语言表达、亲和力、礼仪、对乘客的关心程度等会直接影响乘客的情感反应,并决定着他们对服务质量的评价。得体的语言、成熟的沟通技能是民航服务人员必备的能力,贯穿民航服务的各个环节。因此,民航工作者在创造完美服务的过程中扮演着至关重要的角色,培养民航服务人员的服务能力、改善民航服务人员的沟通能力,将是民航业提高服务水平和顾客满意度的有效途径。

三、服务沟通的意义

做好民航服务工作需要面对面的交流和沟通,语言沟通与信息的传递是民航服务工作的主要媒介。语言沟通能力不仅是民航从业人员自身素质的体现,也是从事民航服务工作的需要。

(一) 良好的沟通能力是保证服务质量的基础

民航服务人员的主要工作内容就是为乘客提供航空服务,让乘客能够轻松愉悦完成旅程。随着我国民航业的发展和国内国际航线的不断增加,服务人员面临的人群来自世界各地,具有不同的文化、语言和风俗习惯。在给乘客提供高质量服务的过程中,需要航空服务人员掌握语言沟通的技巧,灵活应对各种突发事件。