

A decorative graphic consisting of several overlapping, curved, light gray bands that sweep across the upper left portion of the page, creating a sense of motion and depth.

第一章


航空公司服务理念

服务是航空企业的生命，是航空公司发展的必备条件。这当中包含着各种类型的服务，包括：民航乘务员服务、民航地面服务、民航机务服务等。乘务员是航空公司与乘客最直接、最长时间的服务窗口。培养专业化、规范化、训练有素的合格航空服务专业人士，是提升机上服务品质的前提。通过本章的学习，使航空专业学生了解服务理念，树立良好的服务意识，以便在未来从事航空服务工作中，更好地为乘客提供优质服务。



第一节 中国三大航空集团服务理念


一、中国国际航空股份有限公司

以红色“凤凰”为标记的中国国际航空公司(简称“国航”),如同一张名片,享誉全球。多次圆满完成领导人的出访,海外救灾援助,接送奥运健儿等重大任务。

国航的企业文化是以服务为主线,实现“主流旅客认可、中国最具价值、中国盈利能力最强、最具世界竞争力的,具有国际知名度的航空公司”;企业精神强调“爱心服务世界、创新导航未来”;企业的使命是“满足顾客需求,创造共有价值”;企业价值观是“服务至高境界、公众普遍认同”;企业服务理念是“放心、顺心、舒心、动心”。国航的企业文化表达了向世界传播爱心、追求卓越服务品质的理念。

国航的企业标识由一只艺术化的凤凰和邓小平先生书写的“中国国际航空公司”以及英文“AIR CHINA”构成。凤凰是中华民族古老传说中的神鸟,也是中华民族自古以来所崇拜的吉祥鸟。据《山海经》记载:凤凰出于东方君子国,飞跃巍峨的昆仑山,翱翔于四海之外,飞到哪里就给哪里带来吉祥和安宁。国航标志是凤凰,同时又是英文“VIP”(尊贵客人)的艺术变形,颜色为中国传统的大红,具有吉祥、圆满、祥和、幸福的寓意,寄寓着国航人服务社会的真挚情怀和对安全事业的永恒追求。

二、中国东方航空股份有限公司

中国东方航空(简称“东航”)的航徽基本构图为圆形,取红、蓝、白三色,以寓意太阳、大海的上下半圆与燕子组合,表现东航的企业形象。红色半圆,象征喷薄而出的朝阳,代表了热情、活力,且日出东方,与东方航空名称吻合;蓝色半圆,象征宽广浩瀚的大海,寓意着东航航线遍及五湖四海;轻盈灵动的银燕,象征翱翔天际的飞机,燕子也被视为东方文化的载体,体现了东方温情。燕子尾部的线条勾勒出东航英文名字“CHINA EASTERN”的“CE”两字母。

为了立足市场,拥有服务精神已经成为每个航空人员的必备条件。做好你自己,就是为这个世界增添一丝希望。超越自身,追求完美的服务理念已经融入了东航的发展基因中,东航服务的DNA关键在于:正确认识自己、认识他人、认识世界、认识未来。这也是东航超越自己、携手并进、乘胜转型、决胜未来的行动指南。

在东航人眼里,服务意识决定了企业的成败,从传统“面对面”的人工服务到“背靠背”


的信息服务，东航正在构建一个全新的服务品牌，最终让旅客感受到“心连心”的服务体验。

今天，严谨而高效的东航人正以不断奋进、只争朝夕的姿态，进行企业发展。东航早已把自己融入国家、社会的需要之中，在感恩中奋进，在共赢中前行。在红日与大海之间，新东航自由地飞翔。

我们知道，只有当服务成为发自内心的自然流露，才是最贴心、最容易被接受的。

东航企业文化理念体系的具体内容包括：企业愿景——“员工热爱、顾客首选、股东满意、社会信任”的世界一流航空公司；企业精神——“严谨高效，激情超越”。品牌核心价值“世界品位，东方魅力”。品牌定位“以精准、精致、精细的服务，不断创造精彩的旅行体验”。品牌气质“精美的、高雅的、时尚的”。

三、中国南方航空集团

中国南方航空集团（简称“南航”）航徽标志由一朵抽象化的大红色木棉花衬托在宝蓝色的飞机垂直尾翼图案上组成，航徽色彩鲜艳，丰满大方。采用木棉花作航徽是因为公司创立时总部设在中国南方——广州，在南方人的心目中，木棉花象征坦诚、热情的风格，人们赞美它、热爱它，广州市民把它推举为自己的市花。

中国南方航空公司宣布启动“2010年品牌服务推广年”，决定通过全面贯彻“两一”服务理念，继续围绕“两舱个性化、经济舱标准化”，创新机制建设，强化服务管理，优化旅客乘机体验，提升营销能力，促进枢纽发展，着力打造中国服务最好、国际主流航空公司。保持“理念宣贯”和“标准执行”力度，南航将通过大力推广“两一”服务理念，引领员工从“被动服务”向“主动服务”转变，从“单纯服务”向“营销服务”转变，从“用行服务”向“用心服务”转变。

南航员工坚守“一切从旅客的感受出发，珍惜每一次为旅客服务的机会”，所传递的不只是大家勤于奉献的精神，还代表着“南航人”真诚的服务理念。

练习题

1. 中国国际航空公司的企业精神是什么？
2. 中国国际航空公司的企业价值观是什么？
3. 中国国际航空公司的服务理念是什么？
4. “做好你自己，就是为世界增添一丝希望”是哪家航空公司提出的口号？
5. 东航的服务理念是什么？
6. 东航的企业精神是什么？



7. 南方航空公司的服务理念是什么?
8. 南航在经营思想和经营理念中提出了哪三个转变?

第二节 民用航空服务人员素质培养

一、人的素质取决于三大要素

1. 态度

态度是主观能动性的问题。一个人是否具有知识和学习能力是可以衡量的,例如某人是大学毕业生,并具备较强的学习能力。但是他是否具有主观能动性、工作态度如何,这些是看不出来的。

2. 知识

知识是指具有完成本职工作所必备的知识,如航空专业学生学过航空服务和技能理论,毕业于航空专业等。

3. 能力

能力是指既掌握了专业知识,又能把知识应用于实践。例如管理,有的人掌握的知识很丰富,说起来头头是道,但是在实践中却管理不好;有的人既有知识,又能把事情和人管理得井井有条,这种人才是真正地具备综合管理能力。

二、十种修炼

(一) 敬业是最卓越的工作态度

- (1) 全心全意热爱工作。
- (2) 今天比昨天更努力。
- (3) 让敬业成为一种习惯。
- (4) 要敬业,更要专业。
- (5) 敬业会让你出类拔萃。

(二) 拥有良好的人际关系

- (1) 与上司协调好关系。
- (2) 与同事协调好关系。
- (3) 与客户协调好关系。

- (4) 人脉就是财脉。

(三) 团队协作优势互补

- (1) 没有团队精神的组织是一盘散沙。
- (2) 没有完美的个人，只有完美的团队。
- (3) 任何时候都需要团队精神。
- (4) 个人优势与团队优势互补。
- (5) 团结合作能取得巨大的成就。

(四) 积极主动工作

- (1) 老板不在，依然努力地工作。
- (2) 不要只为薪水而工作。
- (3) 不要只做老板吩咐过的事情。
- (4) 主动而且出色地完成任务。
- (5) 积极、主动地工作会让你收获更多。

(五) 注重细节并精益求精

- (1) 注重细节，工作中无小事。
- (2) 注重细节，能把工作做得更好。
- (3) 注重细节，才能精益求精。
- (4) 注重细节，会带来成功的机会。
- (5) 注重细节，能产生很好的效益。

(六) 绝不找任何借口

- (1) 没有任何借口。
- (2) 工作中不树对立情绪。
- (3) 记住，这是你的工作。
- (4) 不为错误找借口。
- (5) 绝不能养成找借口的习惯。

(七) 具备较强的执行力

- (1) 执行力决定竞争力。
- (2) 工作中有韧劲。



- (3) 善于分析判断，具有很强的应变能力。
- (4) 让自己成为执行高手。

(八) 提高工作效率

- (1) 一流的人找方法。
- (2) 办法比困难多。
- (3) 不要把问题留到明天。
- (4) 用正确方法去做对事。
- (5) 主动想办法，才能有奇迹。

(九) 永远维护企业形象

- (1) 以维护企业形象为荣，以损害企业形象为耻。
- (2) 个人形象代表着企业形象。
- (3) 善待、感动客户是维护企业形象的最佳表现。
- (4) 以顾客的眼光看事情。
- (5) 自觉遵守道德礼仪为行为准则。

(十) 与企业共命运

- (1) 不要只想着自己的利益。
- (2) 自己的发展离不开公司的发展。
- (3) 随时保持高度的企业危机意识。
- (4) 与企业同甘共苦。
- (5) 企业兴亡，我有责任。

永远记住这句话：“要想让事情改变，首先要改变自己！”有梦想才会有追求，要善于规划和实现梦想，才能让美梦成为现实。

三、航空服务人员的基本素质

由于个人的成长环境、性格不同，内在的知识水平及文化修养产生差异，造成行为习惯不同。每个人以个人良好的文化素养、渊博的学识、精深的思维能力为核心，形成一种非凡的气质。良好的气质需要长时间的培养和锻炼。作为一名合格的航空乘务员，更需要长期不断地加强自身文化水平的提高、良好性格的培养和自身的修养，将外在的美和内在的美相结合。

（一）显性：基本知识、基本能力

飞机客舱服务是民航运输服务的重要组成部分，它直接反映了航空公司的服务质量。在激烈的航空市场竞争中，直接为旅客服务的乘务员的专业知识和工作能力，对航空公司占领市场、赢得更多的回头客起着至关重要的作用。高雅、端庄、美丽、大方是人们对航空乘务员的一致认同，但是仅此标准是远远不能胜任这个职业的。

作为一名合格的航空乘务员，需要的专业知识包含以下内容。

1. 业务知识

作为一名乘务员，在飞机上不仅仅是端茶送水，还需要掌握更多的知识，比如，航班今天是飞往美国，首先要掌握美国的国家概况、人文地理、政治、经济、航线地标等，其次要掌握飞机的客舱设备、紧急情况的处置、飞行中的服务工作程序以及服务技巧等。可以说，乘务员上要懂天文地理，下要掌握各种服务技巧，不单要有漂亮的外在美，也要有更加丰富的内涵。

2. 语言技巧

语言本身代表每一个人的属性，一个人的成长环境会影响每个人的说话习惯，作为一名乘务员要学会说话的艺术。不同的服务语言往往会得到不同的服务效果。掌握不同的说话技巧，如对老年乘客、对儿童乘客、对特殊旅客、对发脾气旅客、对重要旅客、对第一次乘飞机的旅客的说话技巧，对航班乘客、对航班不正常时的说话技巧。

在服务中，往往由于一句话，会给服务工作带来不同的结果。一句动听的语言，会给航空公司带来很多回头客；也可能由于一句难听的话，旅客会永远不再乘坐这家航空公司的飞机，可能还会遭遇乘客投诉，所以得罪了一名旅客可能相当于得罪十名或上百名旅客。

案例：

头等舱吃不了的给我吃？我不吃

在一个航班上空姐为旅客提供正餐服务时，由于机上的正餐有两种热食供旅客选择，但供应到某位旅客时他所要的餐食品种刚好没有了，我们的乘务员非常热心地到头等舱找了一份餐食送到这位旅客面前，说：“真对不起，刚好头等舱多出了一份餐我就给您送来了。”旅客一听，非常不高兴地说：“头等舱吃不了的给我吃？我不吃！”

由于不会说话，乘务员的好心不但没有得到旅客的感谢，反而惹得旅客不高兴。如果我们的乘务员这样说：“真对不起，您要的餐食刚好没有了，但请您放心，我会尽量帮助您解决。”这时，你可以到头等舱看看是否有多余的餐食能供旅客选用。拿到餐食后，再送到



旅客面前时，你可这样说：“我将头等舱配备的餐食提供给您，希望您能喜欢！欢迎您下次乘坐我们航空公司的飞机，我一定首先请您选择我们的餐食品种，我将非常愿意为您服务！”同样的一份餐食，但不同的一句话，却带来了不同的结果，这就是说话的艺术。作为一名合格的乘务员，会说话真是太重要了。

美丽、端庄、大方的外表给人们留下了固定的航空乘务员的形象特征，怎样才能形成专业化的形象特征呢？

首先，乘务员的专业化形象是在日常生活中逐渐学习和养成的，不能指望上几天课，就能将自己培养成一名气质出众的乘务员。学习礼仪的目的就是要树立和塑造乘务员的形象，这包括外在和内在两方面的内容。内在的包括素质的提高、心灵的美和丑；外在的提高包括仪容仪表、语言行为等。外在形象作为内在素质的体现，是以内在素质为基础的，所以只有加强自身的修养，才能做到“秀外慧中”，真正树立起乘务员的形象。

3. 语言谈吐礼仪

俗话说：“良言一句冬暖，恶语伤人六月寒。”可见语言使用是否得当，是否合乎礼仪，会产生迥然不同的效果。日常生活中，人们运用语言进行交谈、表达思想、沟通信息、交流感情，从而达到建立、调整、发展人际关系的目的。一个人的言谈是考察一个人人品的重要标志。

(1) 言谈的仪态。不论是作为言者还是作为听者，交谈时必须保持精神饱满，表情自然大方、和颜悦色，应目光温和，正视对方。

(2) 话题的选择。首先要选择对方感兴趣的话题，比如与航空有关的话题，飞机飞多高，航班飞过的航线地标，在飞行中需注意的问题等。

(3) 言者的表现。空姐在与旅客谈话时，语言表达应准确，语意完整，语声轻柔，语调亲切，语速适中，同时要照顾旅客的情绪和心情，不可自己滔滔不绝说个没完，也要给旅客留下说话的机会，做到互相沟通。

(4) 做一名耐心的听众。在与旅客谈话中，空姐要注意耐心听取旅客的讲话，对谈话的内容要做出积极的反应，以此来表现你的诚意，如点头、微笑或简单地重复旅客的谈话内容，同时恰如其分的赞美是必不可少的，它能使交谈气氛更加轻松、友好。

(二) 隐性：服务意识、职业道德、工作态度

1. 服务意识

在激烈的市场竞争中，服务质量的高低决定了企业是否能够生存，市场竞争的核心实际上是服务的竞争。民航企业要想在市场竞争中赢得旅客，就必须提高服务理念。

服务意识是经过训练后逐渐形成的。意识是一种思想，是一种自觉的行动，是不能用规则来保持的，它必须融化在每位空姐的人生观里，成为一种自觉的思想。

2. 热爱本职工作

对工作的热爱不是一时的，当自己理想中美好的生活被现实辛苦的工作打破后，还能一如既往地主动、热情、周到、有礼貌、认真负责、勤勤恳恳、任劳任怨做好工作。

3. 有吃苦耐劳的精神

乘务员在人们的眼中是在空中飞来飞去的令人羡慕的职业，但在实际工作中却承担了人们所想不到的辛苦，飞远程航线时差的不同、飞国内航线各种旅客的不同、工作中遇到的困难和特殊情况随时都会发生，没有吃苦耐劳的精神，就承受不了工作的压力，做不好乘务员工作。

4. 热情开朗的性格

乘务员的工作是一项与人直接打交道的工作，乘务员每天在飞机上要接触上百名旅客，随时需要与旅客进行沟通，没有一个开朗的性格就无法胜任此项工作。

练习题

1. 航空人员显性素质从哪些方面体现？
2. 航空人员隐性素质从哪些方面体现？
3. 取决于人的三大要素的是什么？
4. 应如何做到敬业？
5. 什么是团队精神？
6. 做事情注重细节有什么好处？
7. 如何培养自己的执行力？
8. 如何才能提高工作效率？
9. 如何维护企业形象？
10. “与企业共命运”的中心思想是什么？
11. 如何面对挫折？
12. 如何正视现实，适应环境？
13. 简述遭遇挫折后，如何调整自己的心态。
14. 简述案例 1，其中心思想是什么？
15. 简述案例 3，航空专业学生如何面对面试失败，最后走向成功？



第三节 案例分享

案例 1：昂起头来真美

珍妮是个总爱低着头的女孩，她一直觉得自己长得不够漂亮。

有一天，她到一家饰物店买了只绿色蝴蝶结发卡，店主不断地赞美她戴上后真漂亮。珍妮虽不信，但是很高兴，不由地昂起了头。由于急于让大家看看，在出饰物店门时与人撞了一下都没在意。

珍妮走进教室，迎面碰上了她的老师，“珍妮，你昂起头来真美！”老师爱抚地拍着她的肩膀说。那一天，她得到了许多人的赞美。她想一定是蝴蝶结的功劳，可往镜子前一照，头上根本就没有蝴蝶结，她感到很奇怪，边想边回忆着，一定是出饰物店门时与人相碰弄丢了。

自信原本就是一种美丽，很多人却因为缺乏信心而失去很多快乐。

点评分析：无论是贫穷还是富有，无论是貌若天仙还是相貌平平，只要你昂起头来，快乐就会使你变得可爱。自信是一个人对自身价值的认同。

每个人心目中都有一个理想的自我形象，这个形象可以是以他人为模板建立起来的，比如佩服、欣赏某个亲人、朋友、同事或某个明星，就有可能在该人的基础上，结合现实情况塑造出心中的“完美”的自我。当你感到实际生活中的你已经离心目中的你相差不远时，自信的感觉也就随之产生了。自信是根据自身情况采取合适的应对策略，发挥出真实的水平，不因主观消极思想和作为而影响自己的情绪。自信是一种人人都喜欢的美丽。

案例 2：为生命画一片树叶（有目标就有动力）

“只要心存相信，总有奇迹发生，希望虽然渺茫，但它永存人世。”

美国作家欧·亨利在他的小说《最后一片叶子》里讲了这样一个故事：病房里，一个生命垂危的病人从房间里看见窗外的一棵树，树上的叶子在秋风中一片片地掉落下来。病人望着眼前的萧萧落叶，身体也随之每况愈下，一天不如一天。她说：“当树叶全部掉光时，我就要死了。”一位老画家得知后，用彩笔画了一片叶脉青翠的树叶挂在树枝上。

最后一片叶子始终没有掉下来。只因为生命中的这片绿叶，病人竟奇迹般地活了下来。

温馨提示：人生可以没有很多东西，却唯独不能没有希望。通向未来之路不是一马平川，今日的从容，是因为走出了曾经的困难甚至阴霾。“任何通往成功这条道路都是非常艰难的，是需要付出努力的。”别退出，熬过黑夜才会有日出；别放弃，成功就在下一步。希望是人类生活的一项重要的价值，有希望之处，生命就生生不息！

案例 3：再试一次

大海里的船在大海上航行没有不带伤的。英国有一艘船 1894 年下水，在大西洋上曾 138 次遭遇冰山，116 次触礁，13 次起火，207 次被风暴扭断桅杆，然而它从没有沉没过。

在我们身边有一名来自山西，在北京就读航空服务专业的学生。在第二学年，学校开始陆续为大二学生寻找面试就业的机会，该学生曾多次参加国内航空公司面试，每次面试都进入了复试阶段，但是最终还是与机会擦肩而过，榜上无名。面对一次次失败的打击，他内心非常纠结，是继续还是放弃？思想斗争十分激烈。难道真的与航空公司没有缘吗？一天，该同学情绪非常低落找到老师，把自己心里憋了许久的苦楚倒了出来，老师听后回答：“通过只有一个理由——你合格了，没有通过一定有无数个原因。”该同学仔细琢磨着老师的话，似乎明白了什么，于是重新调整心态，不气馁，不乱想，继续认真学习，争取每一次机会。在 2014 年春天，这位不懈追求的学生，终于获得了厦门航空公司的录取通知。兴奋喜悦之余，他没有忘记栽培他的老师，为了报答培育之恩，在离开学校之前，专程看望老师并表示感谢！

温馨提示：无论什么时候都应牢记，活着不是卑怯地屈服命运，而是勇敢地征服命运；不管命运中有多少挫折，完全都能够用自己的双手培育出成功的花朵。

失败孕育着成功。如大家所熟悉的科学家爱迪生，在发明灯泡的过程中，经过了一万多次的失败，才取得成功，造福于人类。

温馨提示：虽然屡遭挫折，却能够坚强地百折不挠地挺住，这就是成功的秘密。

案例 4：优秀水平——服务意识

某乘务组执行由斯德哥尔摩——北京航班。在迎客时，乘务员发现一位小伙子拎着一个鼓鼓囊囊的塑料袋。职业直觉告诉该乘务员应该上前询问一下，于是她一边协助乘客安放行李，一边询问袋子里面装的是什么？原来塑料袋里装了一个黑色打足气的篮球。用手摸着那只硬硬的篮球，乘务员意识到飞机起飞后由于大气压的内外压差变化，这只充满气体的球随时都会发生爆炸，对乘客和飞行安全造成威胁。于是乘务员向乘客说明问题的严重性后，及时报告乘务长，联系地面工作人员，希望给篮球放了气后再带上飞机。由于时间紧张，地面人员一时又找不到气针。然而，这个篮球是当地的一位朋友送给小伙子的礼物，十分珍贵，乘客实在不忍心就此扔掉。

为了保证航班的安全和正点，乘务员积极配合地面人员与乘客协商把球暂时留在斯德哥尔摩，请地面人员负责处理后，由下一个航班带回北京。得到地面人员的支持后，乘客也欣然同意了。当乘务员得知乘客的目的地城市是洛阳时，便将乘客的联系方式记录下来，准备到北京后亲自帮助乘客领取篮球，再想办法早日送到乘客的手中。

在当地办事处和下一个航班乘务组的协助下，篮球很顺利地被带回北京。乘务员迅速

联系到乘客后，小伙子感动地说：“真没有想到一个篮球牵动了航空公司那么多工作人员的心，从中也可以看到航空人员对安全何等的重视及为乘客服务的承诺。”

温馨提示：强化服务意识是提高服务水平的关键。服务是一种态度，需要热情；服务是一种感觉，需要真诚。应该想一想能为乘客做些什么，知道他们满意什么。再想一想，还能为什么乘客做些什么，知道他们会为什么感动！抓住乘客才是根本，没有乘客一切都是空谈。