

空中乘务专业学生民航服务沟通技巧的提升

王 佳

(四川西南航空职业学院, 四川 成都 610400)

摘要: 空中乘务专业学生在学习期间需要掌握民航服务沟通的重要性。作为一名空中乘务人员,他们需要与乘客、机组成员、地面服务人员等多方进行沟通,以确保航班的安全和顺利进行。本文主要探讨空中乘务专业学生民航服务沟通技巧的提升。空中乘务人员在执行服务任务时,需要具备良好的沟通技巧,以便更好地与乘客进行交流和互动。本文从必备的沟通技巧、沟通技巧重要性和提升方法等方面进行探讨。分析了其在民航服务中的重要性。通过对现有的沟通技巧提升方法进行总结和分析,提出了一些适用于空中乘务专业学生的具体方法,如模拟训练、角色扮演等。本研究结果对于提高空中乘务专业学生的服务水平和提升民航服务质量具有一定的参考价值。

关键词: 空中乘务; 民航服务; 沟通技巧

民航服务是一个高度专业化和技术化的行业,乘务人员作为服务的主体,其服务质量和沟通技巧的水平直接关系到乘客的旅行体验和航空公司的形象。随着民航市场的不断扩大和竞争的加剧,提高乘务人员的服务水平和沟通技巧已经成为航空公司的重要任务之一。而空中乘务专业学生是未来的民航服务人员,他们的沟通技巧的提升对于整个行业的发展具有重要意义。本文旨在探讨空中乘务专业学生民航服务沟通技巧的提升,以期为行业提供有益的参考和建议。

一、空中乘务专业学生民航服务沟通技巧的必要性

空中乘务专业学生是民航服务的重要组成部分,他们需要与乘客、机组人员、地面服务人员等多方进行沟通。因此,掌握良好的沟通技巧对于空中乘务专业学生来说非常必要。良好的沟通技巧可以提高服务质量,空中乘务专业学生需要与乘客进行沟通,了解他们的需求和意见,及时解决问题,提供优质的服务,这样可以提高乘客的满意度,增加客户忠诚度。良好的沟通技巧可以提高工作效率,空中乘务专业学生需要与机组人员、地面服务人员等多方进行沟通,如果沟通不畅,会导致信息传递不及时、误解等问题,影响工作效率。而掌握良好的沟通技巧可以减少沟通障碍,提高信息传递的准确性和及时性,提高工作效率。良好的沟通技巧可以提高职业形象,空中乘务专业学生是民航服务的代表,他们的言行举止直接关系到公司形象和乘客对公司的印象。如果空中乘务专业学生掌握了良好的沟通技巧,可以更好地与乘客沟通,解决问题,提高服务质量,这样可以提高公司形象和职业形象。综上所述,空中乘务专业学生掌握良好的沟通技巧非常必要,可以提高服务质量、工作效率和职业形象。

二、空中乘务专业学生民航服务沟通技巧存在的问题

语言表达能力不足,空乘人员需要与乘客进行频繁的沟通,因此需要具备良好的语言表达能力。但是,一些学生可能由于语言水平不够或者缺乏实践经验,导致在与乘客沟通时表达不清、不准确,甚至出现误解。沟通技巧不够娴熟,空乘人员需要具备好的沟通技巧,包括倾听、表达、引导等方面。但是,一些学生可能由于缺乏实践经验,对于如何与乘客进行有效的沟通还不够娴熟,需要在实践中不断提高。因此,在实践中,空乘人员需

要不断提高自己的沟通技巧,通过实践和反思,不断改进自己的表达、倾听和引导能力,以提供更加优质的服务。对不同文化背景的乘客缺乏了解,随着航空业的全球化,乘客的文化背景也越来越多样化。因此,空乘人员需要了解不同文化背景的乘客的习惯和礼仪,以便更好地与他们进行沟通。但是,一些学生可能由于缺乏相关知识,对于不同文化背景的乘客缺乏了解,导致在与他们沟通时出现不适当的言行。处理紧急情况的能力不足,空乘人员需要具备处理紧急情况的能力,包括火灾、机械故障等突发事件。但是,一些学生可能由于缺乏实践经验,对于如何应对紧急情况还不够娴熟,需要在实践中不断提高。因此,空中乘务专业学生在学习民航服务沟通技巧时,需要注重实践,不断提高自己的语言表达能力、沟通技巧、文化背景了解和处理紧急情况的能力,以便更好地为乘客提供服务。

三、空中乘务专业学生民航服务必备沟通技巧

(一) 清晰的语言表达能力

作为一名空中乘务人员,你需要与乘客、机组人员和地面工作人员进行沟通。因此,你需要具备清晰的语言表达能力,能够用简单明了的语言传达信息。乘务员需要能够准确地发出各种语音,包括英语、普通话等。发音不准确会导致乘客难以理解,甚至产生误解。乘务员需要根据不同的情况和对象,掌握适当的语速。过快的语速会让乘客难以理解,过慢的语速则会让乘客感到无聊。乘务员需要掌握专业术语和常用语,以确保用词准确。不当的用词会让乘客产生误解,甚至引起不必要的恐慌。乘务员需要用简洁明了的语言表达自己的意思,避免产生歧义。在紧急情况下,清晰的语言表达能力可以帮助乘客保持冷静,避免恐慌。总之,清晰的语言表达能力是空中乘务专业学生民航服务必备的沟通技巧之一。只有掌握了这项技能,乘务员才能更好地与乘客、机组人员和地面控制人员进行沟通,确保航班的安全和顺利进行。

(二) 良好的听力技巧

在嘈杂的机舱环境中,你需要能够听清楚乘客和机组人员的话语。因此,你需要具备良好的听力技巧,能够快速识别并理解他人的话语。在与乘客交流时,要专注听取对方的话语,不要分心或打断对方。要尽可能减少背景噪音的干扰,以确保听到对方的每个细节。在听取对方的话语后,要确认自己是否正确理解了对方的意思。可以通过重复对方的话语或提出问题来确认。在听取对方的话语时,可以使用肢体语言来表达自己的理解和关注。例如,点头表示同意或理解,眼神接触表示关注和认真听取。总之,清晰的良好听力技巧是空中乘务专业学生民航服务中必备的沟通技巧之一。通过专注听取、确认理解、保持礼貌、使用肢体语言和练习听力等方法,可以提高自己的听力水平,更好地与乘客进行沟通。

(三) 能够有效地解决问题

在处理客户投诉和问题时,你需要具备解决问题的能力。你需要能够冷静地分析问题,并提供合适的解决方案。在与乘客沟通时,要了解他们的需求和问题,耐心听取他们的意见和建议。在解决问题时,要根据乘客的需求提供合适的解决方案。在与乘

客沟通时，要能够清晰地解释和说明相关的政策和规定，让乘客能够理解并接受。同时，要避免使用专业术语或行业缩略语，以免引起乘客的困惑。在与乘客沟通时，要保持积极的沟通态度，尽可能地满足乘客的需求和要求。即使遇到难以解决的问题，也要保持冷静和耐心，寻找最佳的解决方案。总之，清晰的沟通能够有效地解决问题，提高服务质量。作为一名空中乘务专业学生，要不断提升自己的沟通能力，为乘客提供更好的服务。

四、空中乘务专业学生民航服务沟通技巧提升策略

(一) 培养良好的沟通态度

积极倾听，良好的沟通态度需要学生们积极倾听乘客的需求和意见。在与乘客交流时，学生应该保持专注，不要打断对方，认真听取对方的意见和建议。尊重他人，学生应该尊重乘客的文化背景、信仰和价值观。在与乘客交流时，学生应该避免使用冷嘲热讽或者不尊重对方的言辞。用简单的语言，学生应该用简单易懂的语言与乘客交流，避免使用过于专业的术语或者难以理解的词汇。这样可以让乘客更容易理解学生的意思，从而更好地沟通。保持礼貌，学生应该保持礼貌，使用礼貌用语，如“请”“谢谢”等。这样可以让乘客感受到学生的尊重和关心，从而更容易与学生建立良好的沟通关系。灵活应变，学生应该根据不同的情况和乘客的需求，灵活调整自己的沟通方式。例如，在应对紧急情况时，学生应该迅速、清晰地传达信息，让乘客保持冷静和安全。通过以上几个方法，学生可以培养良好的沟通态度，更好地与乘客进行沟通，提高服务质量和乘客满意度。

(二) 掌握有效的沟通技巧

倾听并理解客户需求，在与客户沟通时，首先要倾听客户的需求和问题，理解客户的情况和要求，然后再提供相应的服务和解决方案。语言表达清晰准确，在与客户沟通时，要使用清晰准确的语言表达，避免使用过于专业化或难以理解的词汇，以确保客户能够理解和接受所提供的服务。保持礼貌和耐心，在与客户沟通时，要保持礼貌和耐心，尊重客户的意见和需求，不要轻易发脾气或表现出不耐烦的情绪。适当运用非语言沟通，在与客户沟通时，适当运用非语言沟通，如面部表情、肢体语言等，以增强沟通效果和客户体验。主动解决问题，在客户提出问题或需求时，要主动解决问题，提供相应的服务和解决方案，以满足客户的需求和要求。善于沟通协调，在与客户沟通时，要善于沟通协调，处理好客户之间的矛盾和冲突，以确保客户满意度和服务质量。

(三) 提高语言表达能力

多听多说，多听英语广播、英语电影、英语歌曲等，提高自己的英语听力水平。同时，多说英语，练习自己的口语表达能力。学习专业词汇，空中乘务专业有很多专业词汇，学生需要掌握这些词汇，以便在工作中更好地与乘客沟通。练习口语表达，可以通过模拟乘客与自己的对话，练习口语表达能力。也可以找一些英语角或者语言交换的活动，与其他人练习口语表达。注重语音语调，语音语调是影响口语表达的重要因素。学生需要注意自己的语音语调，尤其是在与乘客沟通时，要注意语音语调的准确性和自然度。了解文化差异，在与不同国家的乘客沟通时，需要了解不同国家的文化差异，以便更好地与乘客沟通。总之，提高语言表达能力需要学生付出大量的努力和时间。通过不断的练习和学习，学生可以逐渐提高自己的语言表达能力，更好地为乘客服务。

(四) 培养情绪控制能力

空中乘务专业学生在民航服务中需要具备良好的沟通技巧，其中情绪控制能力是非常重要的一项。情绪控制能力指的是在面

对各种情绪激动的情况下，能够保持冷静、理智、稳定的能力。认识自己的情绪，学生需要了解自己的情绪，包括情绪的种类、产生的原因、表现形式等。只有了解自己的情绪，才能更好地控制自己的情绪。学习情绪管理技巧，学生需要学习一些情绪管理技巧，如深呼吸、放松训练、积极思考等。这些技巧可以帮助学生在情绪激动时快速平静下来。练习情境模拟，学生可以通过情境模拟来练习情绪控制能力。例如，模拟客户投诉、紧急情况等场景，让学生在模拟情境中练习控制自己的情绪。培养自我意识，学生需要培养自我意识，了解自己的情绪状态，及时调整自己的情绪。例如，当自己感到紧张、焦虑时，可以通过深呼吸、放松训练等技巧来调整自己的情绪。培养心理韧性，学生需要培养心理韧性，即在面对挫折、压力时能够坚韧不拔、不轻易放弃的能力。心理韧性可以帮助学生在面对困难时保持冷静、理智。通过以上策略的培养，空中乘务专业学生可以提升自己的情绪控制能力，更好地应对各种情境，提高民航服务的质量和效率。

(五) 加强团队协作能力

在空中乘务专业中，团队协作能力是非常重要的。乘务人员需要与机组人员、地勤人员、乘客等多方进行沟通和协作，以确保航班的安全和顺利。加强团队协作能力可以提高工作效率和服务质量，同时也可以增强团队的凝聚力和协作能力，为航空公司的发展打下坚实的基础。因此，在学习民航服务沟通技巧时，加强团队协作能力的培养也是非常必要的。建立团队意识，学生应该认识到自己是一个团队的一员，需要与其他成员协作完成任务。可以通过团队建设活动、小组讨论等方式来加强团队意识。分工合作，在完成任时，学生应该根据各自的专业能力和兴趣分工合作，避免重复劳动和浪费时间。同时，要学会相互支持和协作，共同完成任务。建立有效沟通机制，团队成员之间需要建立有效的沟通机制，包括定期开会、交流进度、分享经验等。这样可以避免信息不畅通和误解，提高工作效率。培养团队合作精神，学生应该培养团队合作精神，尊重他人、信任他人、支持他人。在团队合作中，要学会妥协和包容，以达到共同目标。建立奖励机制，为了激励学生积极参与团队合作，可以建立奖励机制，如表扬、奖金、晋升等。这样可以增强学生的团队意识和归属感，提高团队协作能力。

五、结束语

空中乘务专业学生在学习民航服务沟通技巧时，要注重实践和反思，不断提高自身的沟通能力和服务水平。本论文提出了几个策略，包括加强语言能力、注重情感沟通、提高服务意识和技能等方面，这些策略都是为了帮助学生更好地与乘客沟通，提供更优质的服务。空中乘务专业学生的民航服务沟通技巧对于提高民航服务水平和乘客满意度具有重要意义。希望学生们能够认真学习本文提出的策略，不断提高自身的服务水平和沟通能力，为民航事业的发展做出贡献。

参考文献：

- [1] 王晓娟. 空中乘务员服务沟通技巧的研究 [J]. 中国民航教育, 2019 (02): 54-56.
- [2] 赵婷婷. 空中乘务员服务沟通技巧的培养 [J]. 中国民航教育, 2018 (04): 62-64.
- [3] 张丽娜. 空中乘务员服务沟通技巧的研究与实践 [J]. 中国民航教育, 2018 (03): 49-51.
- [4] 李婷婷. 空中乘务员服务沟通技巧的培养与提升 [J]. 民航经济与管理, 2019 (05): 56-58.