

民航服务中沟通技巧的运用

赵青

(四川西南航空职业学院空乘学院, 四川成都 610400)

摘要: 随着经济全球化的发展, 我国的民航事业也得到了很大的发展。我国民航事业在快速发展的同时, 也暴露出了一些问题。例如, 在民航服务过程中, 一些旅客就因为沟通技巧不佳, 而产生了一些不满情绪, 甚至引发了冲突。这不仅会对民航服务质量产生不利影响, 还会影响到旅客的出行安全。因此, 在民航服务中, 需要不断完善沟通技巧, 提高旅客对民航服务的满意度。因此, 在本文中, 我们首先分析了民航服务中存在的问题; 然后探讨了民航服务中沟通技巧的运用对策。希望通过本文的分析和研究, 能够对我国民航服务中沟通技巧的完善起到一定的帮助作用, 从而提高我国民航服务质量和水平。

关键词: 民航服务; 沟通技巧; 满意度

在民航服务过程中, 要想使旅客获得满意的服务, 就要重视与旅客之间的沟通。由于不同的人有着不同的性格、年龄、社会经历, 再加上文化素质和生活环境的不同, 导致他们对事物有不同的看法和意见, 因此在沟通中就会出现很多问题。作为民航服务人员, 必须掌握沟通技巧, 使旅客能够理解我们的工作内容和服务理念。但由于沟通过程中存在着很多问题, 导致沟通失败或者无效。因此, 我们必须通过采取相应的对策来提升民航服务人员与旅客之间的沟通水平。

一、民航服务中存在的问题

在民航服务过程中, 由于旅客自身的素质、文化素质、生活环境等都会影响到旅客的沟通能力, 从而使民航服务人员与旅客之间产生沟通障碍。因此, 加强对民航服务中沟通技巧的研究, 对于提升民航服务质量有着重要意义。目前, 我国的民航服务过程中存在着很多问题, 主要表现在以下几个方面: 第一, 语言交流障碍。在沟通过程中, 由于旅客的文化素质和生活环境的不同, 导致他们对语言交流存在着很大的障碍。例如: 在航班延误时, 旅客常常会因为语言交流不畅而情绪激动, 甚至会发生冲突; 第二, 文化背景差异。不同地区的人有着不同的文化背景和生活习惯, 这些都会影响到沟通的效果。例如: 在飞机上遇到天气原因延误时, 旅客往往会因为文化背景和生活习惯的不同而产生矛盾; 第三, 缺乏基本礼貌。在民航服务中, 虽然说服务人员是旅客与航空公司之间进行沟通的桥梁, 但由于缺乏基本的礼貌而导致沟通失败。例如: 在航班延误时, 有些旅客会在机场内大声喧哗、乱扔垃圾、辱骂工作人员等; 第四, 缺乏有效沟通技巧。沟通技巧是指在进行沟通时能够及时发现问题并进行有效解决。然而在实际中却存在着很多问题: 第一, 对沟通没有足够重视。有些工作人员认为沟通只是简单的传达信息就可以了。因此并没有把与旅客之间的沟通当成是一项重要的工作来做。

第二, 缺少基本礼貌。沟通需要双方有良好的态度和行为举止才能发挥其应有的作用。而现在有些工作人员在与旅客沟通过程中表现出态度生硬、举止粗鲁等行为。第三, 缺乏有效沟通技巧。有些工作人员不知道如何与旅客进行有效地沟通和交流, 导致服

务质量无法提高。

二、民航服务中沟通技巧的运用对策

(一) 树立平等的沟通观念

在沟通中, 由于旅客与服务人员存在着不同的社会地位, 他们之间有着一定的心理距离, 再加上文化素质和生活环境的不同, 导致他们对事物有不同的看法。因此在沟通过程中, 服务人员应该摆正自己的位置, 学会尊重旅客。首先, 要使自己成为一个“平等”的人。在服务过程中, 服务人员应该对自己严格要求, 端正自己的态度和行为, 自觉接受旅客的监督和检查。在与旅客进行沟通时, 要学会用平等、尊重、宽容和理解去对待旅客。只有树立平等、尊重、宽容和理解沟通观念, 才能有效地开展服务工作。其次, 要有同情心和同理心。要想获得旅客的理解和信任, 就要对他们有同情心和同理心。在沟通中要有同情心和同理心, 在面对旅客时不能以一种高高在上、居高临下的态度与旅客交流。最后, 要学会倾听。倾听是沟通中最重要的一个环节。在与旅客沟通时必须耐心听取他们说的每一句话, 认真分析他们所表达的意思。只有这样才能从他们的语言中了解到他们所表达的信息。

在沟通过程中要注意以下几点: 首先是要保持微笑, 微笑是沟通中最重要的一个环节。只有让旅客感受到你对他(她)服务态度好、情绪好、心情好、有耐心, 才能更好地为旅客服务。其次是要学会换位思考。在沟通过程中要站在对方角度去思考问题, 认真听取对方所说的话, 不要以自我为中心。

(二) 提升沟通能力, 加强沟通技巧培训

民航服务人员的沟通能力对其服务质量有重要影响, 如果没有良好的沟通能力, 就无法得到旅客的信任, 从而无法达到服务目标。因此, 民航服务人员必须在日常工作中不断提升自身沟通能力。首先, 要通过培训和实践不断提升自身沟通能力。在民航服务工作中, 要想得到旅客的认和支持, 必须重视对服务人员的培训。民航服务人员要有良好的沟通技巧和丰富的知识储备, 这样才能更好地满足旅客的需求。其次, 民航服务人员还需要加强自身沟通能力的锻炼。只有具备较高的沟通能力才能更好地与旅客进行交流, 使旅客对我们产生信任。在实际工作中, 可以通过一些沟通技巧和语言交流方式来增强自身沟通能力。最后, 民航服务人员还应该重视与旅客之间的情感交流, 只有这样才能更好地与旅客进行互动交流, 从而使服务质量得到提升。

(三) 尊重旅客的个人意愿

尊重旅客个人意愿是民航服务中必须要重视的一点。尊重旅客的个人意愿就是要以他们为中心, 不能有任何的偏见和歧视。这不仅是对旅客的一种尊重, 更是对他们个人隐私的保护。因为他们都有着自己的隐私, 如果民航服务人员没有给予他们充分的尊重, 他们就会感到自己被剥夺了个人隐私, 从而产生不满和委屈。同时, 民航服务人员要多与旅客进行交流和沟通, 让旅客感觉到我们是在关注他们的需求, 关心他们。只有这样, 才能让旅客感觉到自己被尊重, 才会愿意与我们进行沟通。另外, 在沟通过程

中也要避免使用过于生硬的语言。因为有些旅客对民航服务人员所说的话不感兴趣,所以在沟通过程中就会出现语言生硬、态度冷漠等情况。如果是这种情况,民航服务人员就需要对他们进行语言和态度上的引导。这种引导并不是强行要求旅客必须要接受我们的观点或者想法,而是要多关注旅客自身需求和喜好。通过这种引导方式可以让旅客感受到自己是在被尊重和理解的。

(四) 善用幽默风趣的语言

在沟通过程中,我们不能只重视语言技巧,也要重视沟通时的态度。因此,在与旅客沟通时,要用一种愉悦的方式进行交流,不要使用带有攻击性的语言。在服务过程中,我们应该保持良好的心态,不要将个人情绪带到工作中,如果不能控制自己的情绪,就会失去很多有效沟通的机会。在沟通过程中,我们应该讲究语言技巧。另外,我们应该学会运用幽默的语言与旅客进行沟通。幽默是一种有效的交流方式。在与旅客沟通过程中,我们可以通过运用幽默的语言来消除紧张气氛。比如:“我对您今天乘坐的航班感到很高兴”“我不知道您是哪位航空公司”等。这样能够有效缓解旅客紧张情绪,使他们感到轻松和愉快。总之,在民航服务过程中,要想提高与旅客之间的沟通水平,就要掌握有效的沟通技巧。在与旅客沟通时要保持良好心态和幽默语言进行交流,这样才能更好地了解旅客的需求和心理。只有这样才能使旅客获得满意服务。

(五) 保持冷静,减少情绪波动

在沟通过程中,保持冷静,减少情绪波动是非常重要的,这样才能保证沟通顺利进行。情绪是一种可以控制的情感,具有可调节性。因此,当我们遇到不开心或者不满意的事情时,就应该通过调整自己的情绪来减轻自己的消极情绪,从而避免发生争吵。在沟通中,要避免出现极端化情绪,尽量不要与旅客发生激烈争吵。在与旅客发生争执时,首先要控制好自己的情绪,然后再进行沟通。如果一味地采取针锋相对的方式与旅客进行争吵,不仅会影响双方的心情,还会影响沟通效果。因此,我们在与旅客发生争执时要冷静下来,克制自己的不良情绪,让自己保持一个平和的心态和稳定的状态。在沟通中要学会倾听旅客的意见和建议;在交流时要善于观察旅客的表情和肢体语言;当有旅客对自己提出质疑时要注意观察对方的表情和肢体语言;在与旅客交流时要多倾听对方说的话,并给予积极的回应。总之,沟通是一门艺术,在沟通过程中不仅要注意自身表情、语气、动作等因素对沟通效果产生影响,还要注重沟通环境、时机、方式等因素对沟通效果产生影响。只有运用正确的沟通技巧进行有效沟通才能提高民航服务水平和质量。

(六) 学会倾听,满足旅客需求

在民航服务工作中,倾听是很重要的,也是服务人员必备的一种素质。在工作中,要学会倾听,倾听是一种沟通的技巧,也是一种艺术。作为民航服务人员,一定要注意倾听旅客的需求。在与旅客沟通过程中,要把自己当成是一位旅客,多问几个“为什么”,听听旅客所说的话是否有道理,是否会给旅客带来不便。在服务工作中,也要注意倾听旅客的心声,把他们当作自己的朋友。在服务过程中遇到问题时,要多听听旅客的意见和建议。只有这样才能满足旅客的需求,才能建立良好的关系。同时也要学会满足旅客的需求,站在旅客的角度去思考问题。通过倾听与沟通可

以了解旅客更多信息,从而提高沟通水平。在与旅客沟通过程中,一定要尊重他们,平等对待他们。在对他们提出意见时要耐心、认真地去倾听他们所说的话。只有这样才能满足他们的需求和尊重他们的人格。

(七) 善于表达,加强信息反馈

在工作中,要想获得较好的沟通效果,就必须学会善于表达。在与旅客沟通时,一定要注意表达的方式,否则很容易导致沟通失败。所以在与旅客进行沟通时,一定要注意语言的组织和运用。比如可以从以下几个方面进行:一是要把握好语言的分寸。在与旅客进行沟通时,要把握好说话的分寸,避免说话太过随意或者太过粗鲁,否则就会造成与旅客之间的矛盾;二是要把握好情感的表达。在与旅客进行沟通时,一定要注意情感的表达,因为语言是情绪的外在表现形式,只有通过语言才能将我们内心的真实想法传递给对方;三是要掌握好表达的节奏。在与旅客进行沟通时,要根据对方的接受能力来选择表达的速度;四是要注意交流的语气。在与旅客进行交流时,要注意语气和语调,既不能让人感到冷漠、生硬、不耐烦,也不能让人感到亲切、热情、友好。否则就会影响沟通效果。

此外,在工作中我们还要加强信息反馈。信息反馈是指向对方传达我们所表达或接收到的信息。在与旅客进行沟通时,应该主动将旅客对我们工作中存在问题的意见或建议向旅客进行反馈。比如通过问卷调查、设置意见箱、召开座谈会等方式来了解旅客对我们工作的意见和建议;通过网络、短信等方式及时将旅客对我们工作中存在问题或建议进行反馈;在服务过程中向旅客提供信息,帮助旅客解决问题。对于员工来说,要想在工作中更好地为旅客服务,除了具备必要的职业素质和心理素质外,还必须具备良好的服务技能。为旅客提供优质的服务,我们可以通过多种途径来提升自己的服务技能。

总之,沟通是人与人之间交流和沟通的一种重要方式和手段。它不仅可以使人们相互理解和沟通,也能使人们之间达成共识和合作。在实际工作中,我们应当重视与旅客之间的沟通,掌握一定的沟通技巧并将其运用到工作中去,才能有效提高服务水平。我们必须不断学习沟通技巧并加强实践训练,只有这样才能提升我们与旅客之间沟通的质量和效果,进而促进民航事业更好地发展。

三、结语

民航服务中的沟通不仅是民航服务人员与旅客之间的交流,还是民航服务人员与航空公司、机场管理方之间的交流。在目前我国民航事业蓬勃发展的大背景下,加强对民航服务中沟通技巧的研究,具有十分重要的现实意义。民航服务中沟通技巧的研究不仅可以提高民航服务质量,还可以为旅客提供更加优质、安全、便捷的出行环境。在未来,随着社会经济的发展以及人们生活水平的提高,对民航服务提出了更高的要求。因此,我们要不断学习和总结沟通技巧,加强对旅客心理需求变化及语言表达等方面的研究,为旅客提供更加优质、便捷、安全、舒适的出行环境。

参考文献:

[1] 孙梅,杨丹.空中乘务专业学生民航服务沟通技巧的提升[J].学园,2019,12(12):56-57.