

探索空乘服务礼仪及航空个性化服务策略

何语墨

成都航空职业技术学院, 四川成都, 610199

【摘要】随着人们生活品质的提升, 航空交通成为最主要的交通方式之一。乘务员直接面向乘客, 服务质量是航空公司整体水平的直接体现。乘务礼仪是一位优秀的乘务员必不可少的专业素养, 是航空企业面对整个航空运输市场的核心竞争力, 也是推动航空企业进一步提升档次的重要推动力。为此, 本文对空乘服务礼仪及航空个性化服务进行了论述, 仅供参考。

【关键词】航空服务; 空乘服务; 言行举止; 个性化服务

引言

空乘人员作为航空服务礼仪的素质体现, 仪表举止、服务态度都会成为乘客是否愿意再次搭乘本航空公司的原因。良好的、高品质的服务能够为航空公司树立良好的品牌形象, 直接转化为航空企业的经济价值。众所周知, 航空运输市场竞争激烈, 服务的质量高低决定了航空公司能否在行业内占据更大的主导权。因此, 空乘人员服务质量被各方予以了高度重视, 个性化服务的推广更是成为各大航空公司竞争的新方向。

1 空乘服务礼仪定义及意义

1.1 空乘服务礼仪定义

航空旅途中, 空乘人员承担了飞行任务, 为旅客提供高质量服务, 遵守空乘服务礼仪, 遵照服务规范为满足各项空乘服务要求, 这是空乘人员的工作内容。部分乘客如果在旅途中会发生意外状况或者需要特殊服务, 这就要求空乘服务制定专门规范推出针对性个性化服务。

1.2 空乘服务礼仪意义

航空运输日益成为现代主要的出行方式, 空乘人员的专业素质和职业技能成为衡量航空公司水平的重要因素。空乘人员是航空公司的“形象代言人”, 向旅客展示公司水平和优势。空乘服务礼仪对于提升服务质量、完善服务流程都有重要意义, 不仅可以提升航空公司整体水平, 提升乘客的满意度, 为公司带来经济效益和形象效益的双丰收^[1]。

2 空乘服务礼仪基本要求

2.1 良好的形象

保持良好工作形象是空乘人员展示公司能力和服务质量的基本要求, 空乘人员应在每一次工作前做好形象准备, 男乘务员装束大方整洁, 女乘务员应优雅大气, 这是对旅客的尊重, 也会在潜移默化中提升空乘人员素质和修养。空乘人员的形象作为乘客最直接的视觉体验, 能够充分反映出航空公司的外在面貌, 因此航空公司要注意塑造空乘人员良好的形象礼仪, 优化公司的形象。形象礼仪包含容貌、仪态、服饰、个人卫生等, 空乘人员要严格按照相关的制度规定, 来调整自身的发型、服饰, 保持整洁统一; 服务过程中要保持妆容的得体, 妆容破损时要及时补妆, 但不能在乘客面前补妆, 保证自身在乘客面前呈现出整洁、饱满的精神面貌得体的仪容^[2]。

2.2 服饰得体

着装是否得体不仅是乘务人员性格和修养的外在体现, 也是个人品质的展现途径。空乘人员着装得当既是个人形象的塑造, 也是公司形象的展现, 因此在执行相关飞行任务时, 乘务人员必须严格遵守服装穿着规定, 登记前对衣物的整洁状况进行检查, 在执行任务时还要额外检查服装是否存在褶皱、破损或者污渍, 以整洁的着装提升乘客乘坐体验, 提升旅客眼中航空公司的形象^[3]。

2.3 举止优雅

空乘人员的行为举止是保证航空公司服务水平的重要因素, 因此航空公司必须按照相关的制度标准, 来规范空乘人员的操作, 提高航空公司服务质量。在行为礼仪方面, 空乘人员要具备良好的个人修养和行为礼貌。在工作区域进行服务操作时, 如果与领导、同事、

作者简介: 何语墨 (2000.10), 女, 共青团员, 河北石家庄人, 成都航空职业技术学院 民航运输学院空中乘务专业学生。

乘客相遇,要礼貌地微笑问好并驻足让道,从而体现出航空公司内部良好的礼仪风气。此外,空乘人员应当对驻地的文化、民俗等显示尊重,体现出航空内部员工的优秀素质,同时要坚定地保守自身的国家机密,不能代表公司的立场对外发表任何言论,规范化自身的行为举止,从而进一步保证航空公司的服务效果。

2.4 谈吐大方

与乘客进行沟通是空乘服务的重要组成部分。在语气方面,空乘人员应当自然大方、精神饱满、语速适中,让乘客能够感受到空乘人员的重视和耐心。空乘人员也要注意自身的语言表述,应当语言简单、语意完整,并充分照顾乘客的情绪,给予乘客表述问题和意见的机会,实现与乘客之间的有效沟通。空乘人员还可以用微笑、点头等方式,来表达对乘客的认同,提高乘客对自身的信任度,这样有利于空乘人员开展后续的服务工作^[4]。

2.5 具有亲和力

良好的亲和力可以拉近乘客与空乘人员的距离。空乘人员在提供空乘服务时要注意自身的一举一动,保持宽广胸襟拉近与乘客间的距离,其中最为普遍也是最为基础的就是职业微笑的保持,用微笑缓解乘客紧张情绪,增强人员亲和力,另外,微笑可以释放出更多善意,缓解疲惫,为乘客提供舒适高质量服务,只有以良好亲和力作为基础才有可能推动空乘服务的顺利实施。

3 航空个性化服务策略

3.1 个性化客舱服务

个性化服务是指通过定制化设计,满足特定个人或群体的服务操作,航空公司可以根据以往的服务经验,细化客舱旅客的类型,然后针对不同类型的乘客,设计相应的客服务内容,提高乘客的满意度,提升航空服务水平。比如马来西亚航空公司经过相关的调查和分析,推出了“提前订餐”的个性化客舱服务,从而满足了对食物有特殊要求旅客的服务需求,比如儿童、孕妇等,实现了个性化的客舱服务,同时,航空公司还可以通过这种定制服务来增加一部分收益,优化航空公司的经营效果。

3.2 个性化机场服务流程

在个性化机场服务流程方面,乘客主要分为两种,一种为普通乘客,他们在出行中注重手续办理流程的快速、简洁、便利,因此航空公司应当减量简化手续办理流程,并自助化手续办理操作。比如,将保险业务与乘机手续进行合并办理等,从而尽量避免重复性的操作和信息传递流程,方便旅客出行。另一种是特殊旅客,主要以商务人员、政务人员为主,航空公司要在服务流程

设计中充分考量其个性化需求,比如餐饮、会议、接送等方面,并推出相应的预约服务,从而有效满足特殊旅客的个性化服务需求^[5]。

3.3 个性化布局设计

航空公司可以通过个性化设计机场的商业区布局,来完善自身的航空服务效果。航空公司可以同时采取两种设计方式,集中型和分散式。人流比较密集的地区,如候机大厅、到港等位置,设计人员可以采用集中型的商业布局设计,规划购物、餐饮、娱乐等多种商业店铺,营造出休闲娱乐气氛,激发旅客的消费心理。而休息室、出入口等人流较为分散的地区,旅客大多不是消费型的旅客,所以设计人员应当采用分散式的设计,以自动贩卖机为主,来满足旅客基础的购物需要。

4 提升乘务礼仪提高客舱服务质量的策略

4.1 优化服务设计,提高质量标准

服务设计,即服务规范理念的设计,要求要以长远的目光,面对市场需求,设计具有高品位、高质量的服务标准。建立完整系统化的培训考核体系,保证将服务规范落实到实际的客舱服务当中。关于服务规范设计,首先,要充分考虑在客舱服务中,需要的相关设施、材料,包括材料所需数量、质量标准,以保证更好地辅助乘务人员向乘客提供优质的服务,满足服务规范需要达到的质量要求。其次,对于乘务人员的职业素质、技能素质培养,要有一套完整、规范化的培训,并且保证高要求,严把关,最大程度保证上岗人员的职业素质。最后,关于客舱服务中,包括工作规程、操作方法、控制手段、控制程序等各个环节的服务规范设计,要保证精准度,即既要保证其科学性、合理性,也要保证其可操作性与质量。通过这样严格的服务规范要求,保证乘务团队礼仪的规范性和专业性,提高客舱服务的质量与档次^[6]。

另外,乘务人员的工作性质日夜颠倒,乘务人员的身体素质与状态很重要。乘务人员必须时刻拿出最好的状态,只要人在岗位上,心态就应该调整到最佳状态。同时,还要求乘务人员不断丰富自己的知识积累,具备良好的人文素养,才能更好地与乘客有效地沟通。难以避免,乘务人员在客舱服务中,可能会遇到乘客提出一些无理要求,乘务人员要始终保持涵养,沉着应对这样的情况。要始终铭记乘务礼仪规范要求,尊敬每一个乘客,以乘客需求为先,严格要求自己,以严格的标准约束自己,向每一位乘客传达企业最真诚的服务理念。

4.3 构建综合评级体制,重视乘务礼仪实践形式

乘务专业并不是简单的服务人员,而是要有较强的实践能力,岗前培训必不可少。院校岗前培训中,应结

合理论与实践,以高素质的应用型乘务人才为培养方向,严格以服务规范要求每一位乘务人才,实施精细化管理策略,并且构建系统化的综合评级机制,对每一位乘务人员专业素质进行严格的过程性考核。同时,建立资料数据库,为乘务人才考核过程与上岗资格评定提供准确、科学的数据支撑。培训过程中,要充分保障乘务人才的实践培训,通过场景模拟、试飞等方式,长时间、高密度的进行实践培训,充分锻炼每一位乘务人员应对突发状况的能力,从而实现乘务人才从空乘礼仪理论层面向实践层面的转化。

此外,培训过程中,要注重引导乘务人才对于乘务这一职业的立足点把握,理解这一职业的职责,对职业有崇敬感与认同感,建立职业道德素养,在工作中时刻保持对这份职业的敬畏与热情。通过在乘务人才岗前严格的把关,最大程度地筛选优秀、专业的人才上岗,有效降低“服务失败”的风险。

5 结束语

综上,空乘服务礼仪及航空个性化服务水平的提升,能够促进航空服务领域的进一步发展,优质的空乘服务礼仪可以增强乘客的服务体验、优化公司形象、加强服务质量,航空公司通过个性化服务能够提高乘客满意度、为乘客提供便利、提高游客休闲体验,从而促进航空服务领域的良性发展。乘务人员需要在谈吐、着装、仪表、态度等各个细节中体现服务礼仪,在提供高质量基础服务的基础上推进个性化服务的实现。

【参考文献】

- [1] 苏雅靓.空乘服务礼仪及航空个性化服务建设研究[J].丝路视野,2018(15):60-60.
- [2] 孙前会.探索空乘服务礼仪及航空个性化服务策略[J].市场周刊·理论版,2019(43):0040-0040.
- [3] 杨雪珂.简析乘务礼仪对提高客舱服务质量的重要性[J].产业与科技论坛,2020,19(07):267-268.
- [4] 方荣辉.航空服务人员素质提升的课堂教学浅析[J].包头职业技术学院学报,2020,21(01):53-55+88.
- [5] 李惠.浅谈乘务礼仪对提高客舱服务质量的重要性[J].现代交际,2018(13):247-248.
- [6] 孙瑾.航空公司机上服务质量现状与提升战略[J].交通企业管理,2016,31(02):63-65.

致谢

直到现在,我才终于能说一句:“终于走到今天。”始终记得艺考时的忐忑,等待高考成绩时的紧张以及被录取后的惊喜。

首先我想感谢我的辅导员闫天龙老师,他会在我成功时提醒我戒骄戒躁,在我失败时温柔的化解我的尴尬,导吾以狭路,示吾以通途,亦师亦父亦友。

更要感谢其他的老师们,他们或温柔或严厉,皆授我学识,引我品格。尤其是士官管理学院的任院长,他如温柔的清风般包容我的轻狂,给我的回信支撑着我走过了很多艰难的日子。

直到上了大学我才明白母校的含义,我以身为成航学子为傲。感谢学校给了我严谨自律的品格,给了我光芒万丈的机会,给了我勇往直前的依托。让我可以坦然回首,和这一年跌跌撞撞努力奔跑的自己,热情相拥。

现在,我即将踏上新的征途,追逐更高的理想,自有光芒,不怕跌倒。有大梦想能坚持,明白许多道理却能活得简单率真,深谙世风人情却能风趣幽默,经得起暂时的荣耀也耐得住长久的缄默,能从生活的繁复中抽出身来,能在光怪陆离的生活孑然一身,一回头仍是一身质朴纯净,回首过去,片片琐事清晰可拾,面对未来,我自依旧舒展眉头。