

航空服务礼仪及个性化服务探讨

陈涓

湖南工程学院, 中国·湖南 湘潭 411104

【摘要】随着我国信息化经济建设的不断发展, 现如今航空交通行业的发展已经呈现出成熟稳定的状态。在航空服务领域中, 航空服务礼仪是有效呈现其行业内整体服务质量以及工作人员个人素质的重要表现形式之一。高素质、高质量的航空服务礼仪已经成为提升公司在同行业中的竞争优势、有效吸引客源的重要因素。因此, 航空公司中的服务礼仪以及对乘客的个性化服务, 是现阶段各航空公司都在深入探究的重要工作内容。本文主要分析航空服务礼仪的基本要求, 并对优化航空服务礼仪与个性化服务的有效路径进行深入探究。

【关键词】航空礼仪; 个性化服务; 优化路径

航空运输是现阶段出行效率最高的交通工具, 亦因此受到广大人民的充分认可。故而在航空交通运行过程中, 顾客在空中的飞行体验是一个航空公司应当充分给予重视的重要工作环节。在航空飞行过程中, 机舱中的空乘人员是其公司中的航空礼仪的具体表现形式, 一个具有高素质空乘人员, 其自身高质量的服务态度与服务礼仪可为顾客带来良好的飞行体验, 进而帮助航空公司创建良好的外界形象与口碑, 对航空公司未来的行业发展趋势带来非常重要的正向影响。

1 航空服务礼仪的基本要求

1.1 外在形象得体, 制服整洁。航空服务礼仪的具体表现形式是空乘人员自身的气质与服务方面, 因此, 航空公司应当塑造行为优雅、举止得体的高素质空乘人员, 进而为乘客提供全面的、优质的旅行服务^[1]。因此, 空乘人员的个人气质与其工作服装、面部仪容的打造非常重要, 亦是尊重乘客的直观体现。在仪容仪表方向中, 空乘人员应当时刻保持端庄的个人形象, 并且通过其外在形象能够展现出自身的内在涵养与个人素质。并且空乘人员在工作岗位中, 应当穿着整洁、干净的制服为乘客服务, 保证工作服上没有褶皱, 为乘客带来独特的美感。

1.2 交流方式优雅, 深入人心。在航空领域中, 乘客在空中飞行中的所有诉求都需要与空乘人员进行详细沟通并解决。因此, 空乘人员与乘客的沟通方式是决定乘客飞行体验的重要原因之一, 亦能够直观地展现出空乘人员的个人素质水平。根据对旅客的飞行满意度进行调查的相关资料显示, 通常旅客在飞行中比较重视的环节都是空乘人员的服务态度。因此, 航空公司应当制定相关政策、组织相关礼仪培训, 最终塑造一批举止言谈的问题、交流方式谦逊的空乘人员队伍。并且培养空乘人员对飞行过程中可能发现的各种问题, 都能够理智的解决, 对于一些常识性的问题, 空乘人员回答起来应当具有耐心地解答。并且在与乘客交流的过程中, 空乘人员应当时刻注意自身的面部表情, 让乘客受到充分的尊重。

2 优化航空服务礼仪与个性化服务的有效路径

2.1 定期对空乘人员的服务素养进行培训与考核。随着信息技术与互联网的普及与发展, 现阶段全民都在不断地学习已经逐渐成为一种常态。因此, 在全民素质都在不断提高的现状下, 航空公司应当不断提升自身的服务水平^[2]。空乘行业作为交通运输中最高端的行业, 空乘人员自身的个人素养与服务理念直接影响航空公司的外在形象以及在广大人群中的口碑。因此, 航空公司应当与时俱进, 为公司内部的空乘人员定期组织相关的礼仪培训以及应急预案演练, 在深入掌握航空飞行过程中的基本服务技能与要求的同时, 不断提升自身的服务礼仪与素质。有效改进现阶段空乘人员群体中的服务质量下降的现状, 为乘客提供身心舒适的个性化服务以及舒适的飞行体验。

2.2 借助科学技术, 打造个性化服务。随着科学技术的不断发展, 现如今航空公司亦对其传统的运行模式进行了优化与完

善。将航空服务体系打造成人工与智能设施相互结合的服务体系。使乘客在进行空中旅途的过程中, 既能够享受到与空乘人员有效沟通解决其自身的问题, 同时又可通过一系列的硬件设施与软件设施有效提升其自身的飞行舒适度。因此, 航空公司在为乘客打造个性化的航空服务体验的过程中, 应当对机舱内的硬件设施进行更新与完善, 如: 在乘客座位中放置微型电脑, 里面存入海量的视频资源与小游戏, 缓解乘客由于长时间的空中飞行产生的烦躁心理, 帮助其渡过枯燥的飞行阶段^[3]。与此同时, 航空公司应当充分利用互联网大数据, 综合现阶段乘客的饮食偏好与年龄特点, 改进与优化现阶段的空中餐食服务体系, 让乘客能够在空中享受到更好的美食体验, 充分体现出航空公司的个性化服务表现。

2.3 解决乘客实际需求, 体现空中个性化服务。空乘人员在空中工作岗位中, 应当针对乘客个体的不同要求, 提供合理的解决办法与服务措施, 为乘客提供个性化的空中服务。首先, 在乘客提出合理的需求时, 空乘人员应当尽自己最大努力, 充分调动身边的服务资源, 满足旅客的实际需求, 在遇到特殊旅客时, 如年龄过大或过小, 空乘人员应当给予充分的帮助, 比如行李的提取, 联系其监护人等等, 并且在为其提供餐饮的过程中, 应当注意其自身的行为能力, 并及时给予一定的帮助, 充分体现出在航空旅行中的个性化服务体系, 为航空公司构建良好的服务形象, 打造群众认可的服务理念, 有效贯彻航空公司的个性化服务宗旨。

3 结束语

综上所述, 航空服务礼仪是空乘人员在工作岗位中必备的工作能力以及个人综合素养, 亦是在为乘客服务的过程中应当时刻谨记的行为规范。因此, 空乘人员应当时刻以此为基准, 将航空服务礼仪渗透在其自身的各个工作细节中, 对乘客的所有合理需求都能够拓展的解决, 在提升乘客的飞行体验的同时, 亦有效提升了空乘人员的个人素养与工作能力。因此, 航空公司应当及时给予航空服务工作中的礼仪表现有个性化服务足够的重视, 打造良好的企业形象。

参考文献:

- [1] 王其华. 刍议航空服务礼仪及个性化服务优化路径[J]. 公关世界, 2020, No. 469 (02): 102-103.
- [2] 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, 000 (015): P. 60-60.
- [3] 闫瑾. 民航服务礼仪及个性化服务的分析与探索[J]. 考试周刊, 2017, 000 (098): 188-189.

作者简介:

陈涓 (1997.07—), 性别: 女, 民族: 汉, 籍贯: 福建省福州市 闽清县, 学历: 本科, 职称: 航空专职礼仪教师、世界职业超模大赛礼仪总教练、世界职业超模少儿大赛优秀导师, 研究方向: 模特、礼仪、形体、服务礼仪。