

浅谈服务礼仪对提高高铁服务质量的重要性

陈倩云

海南省海口技师学院, 中国·海南 海口 570000

【摘要】至2021年,中国的铁路系统已经成为世界上发展最为快速、系统技术最为全面、集成能力最为强大、在建规模最为发达的国家。可以说,中国高铁引领着世界高铁发展的全新潮流。随着我国“四横四纵”工程的开展,为高铁输送大量的服务与管理专业人才便是增加高铁软实力的一大重举。高铁服务礼仪实际上,是一种行为规范,是高铁乘务人员必须遵守的规定。当旅客搭乘高铁之时,乘务员的言行举止都会影响到乘客对于整个高铁的初步直观体验,优雅的举止与高质量的服务礼仪,会给旅客带来舒适的搭乘体验,创造轻松和谐的列车氛围。本文主要从服务的基本要点出发,探讨其提高高铁服务质量的重要性。

【关键词】服务礼仪; 教学; 现状; 重要性

“服务礼仪”是我国近年来高职教育当中一个新兴崛起的专业,近几年来由于我国基础建设的跨步式前进,使得这一专业得到了飞速的发展。近年来,随着我国高速铁路网的建设与发展,舒适、人性化的高速铁路的现代化运营对服务礼仪也提出了更加明确的要求。与此同时,优质的服务礼仪也成为了当下提高国民幸福度的一个重要因素。

1 服务礼仪的基本要点

1.1 职业形象礼仪

对于高铁乘务员而言,其职业形象礼仪会在乘客踏上高铁的第一步吸引到旅客的注意力。正因如此,乘务员必须时刻保持自身外在形态的干净整洁、端庄大方。当我们在评判一个乘务员的职业形象时往往会从其外形、体态、个人卫生以及服饰着装四个方面进行考量。对于外形而言,并不是要求乘务员一定要有多么俊美的外貌,而是整体看上去应该大方、亲和且干净,在裸露部位不可以出现纹身等。对于妆面来说过浓的妆,不适合出现于高铁之中,这不仅与高铁环境有所违和,还容易给乘客带来些许不好的乘车体验。在体态方面,乘务人员切记不可矫揉造作,落落大方、优雅自然的身体形态往往更容易给人带来亲切感。对于每一位高铁乘务人员而言,个人卫生是重中之重,同时也是其必然的要求。服饰也是需要每一位高铁乘务人员注意的,每一位高铁乘务人员有着严格的着装规定,乘务人员通过自身的制服装,能够直接向每一位搭乘高铁列车的乘客反应自身身份,从而做到更加直接和准确的提供服务。

1.2 日常服务礼仪

作为一名优秀的高铁乘务人员,职业形象是乘客的直观感受,而日常服务礼仪则是其最为基本的职业礼仪,无论是在服务态度、个人修养、心理素质以及应急反应等诸多方面都应该有所注意。高铁面向所有乘客,搭乘高铁列车的人多种多样,很多时候会发生些许矛盾冲突,一个好的服务态度往往是调节缓和乘客与乘务人员关系的最佳解决办法。对于高铁乘务人员而言,深厚的个人修养和良好的个人气质,这是有效提高自身与乘客有效沟通,避免冲突麻烦的不二法门。高铁乘务人员无论是长途或是短途,高度紧张的工作状态往往会使得乘务人员身体疲惫且精神压力过大,由于自身情绪积压再加上不和谐的沟通,就极易容易产生矛盾。正因如此,每一个高铁乘务人员都应该拥有良好的心理素质,始终以积极乐观的心态应对生活,以平和冷静的方式处理工作。在日常的高铁运行过程之中,形形色色的乘客要求乘务员需要以“匠人”与“一期一会”的形态应对,当乘客的着急与愤怒的时候,应保持冷静,稳定乘客情绪,着眼当下问题,耐心且细心的给予乘客正确的指导。

1.3 语言礼仪

“语言”是每一位高铁乘务员在与乘客接触过程中必然使用的方式之一,乘务员通过语言完成着与乘客的沟通与交流,着在一定程度上就对乘务人员的普通话、外语、语言技术等提出了要求。语言作为最为重要的交际工具和信息载体,普通话作为民族共同

语,与此同时也是地区先进文化和民间智慧精华的承载体。一口流利的普通话对于高铁乘务人员来说,是帮助梳理铁路部门形象,提升个人修养与更好服务人民的必然需要。在日常的高铁运行过程之中,乘务员会面对形形色色的乘客,难免会遇到一些乘客提出过分且无力的要求,在这一状况之下便是考研乘务人员语言技术的时候,通过迂回的方式,避免与乘客发生不必要的正面冲突,以维护铁路部门形象,但是一旦当其越过法律界限之时,乘务人员也需要维护其他乘客利益。

2 服务礼仪对提高高铁服务质量的意义

2.1 贯彻落实“以人为本”的服务模式

通过服务礼仪的提升以提高人性化服务力量,从人的特点或实际需要出发,在整个高铁运行过程当中乘务人员的服务要体现人性,也要考虑人情,要尊重人权,不能超越人的发展阶段,不能忽视人的需要。对于乘客而言,他们搭乘高铁列车希望获得是一种舒适的乘车体验,乘务人员统一的着装,亲切的问候,自然大方的服务方式在一定程度上就为乘客带来了疲劳的环节。除此之外,“微笑服务”同样是一种暖心的举动。在当下,乘务人员应该始终树立以适应时代发展的要求,是“以人为本”的服务模式成为一种自觉行为,真正做到想乘客所想,急乘客所急,变“要我服务”为“我要服务”,变“乘客等我”为“我迎乘客”。重视自身的细节管理。乘务人员的人性化服务体现在每一个细枝末节当中,往往一个微笑、一句温暖的话语、一个得体的帮扶可起到无法替代的作用。特别是在面对老弱病残孕等弱势群体时,更要彰显人性化的光辉。

2.2 提高乘客对列车服务的满意度

对于乘客而言,搭乘高铁列车有其各自的需求,虽然是短程的相遇,但如果乘务人员一直面带微笑且服务态度良好,在交流沟通之中语言亲切友好,能够想人所想,急人所急,妥当的帮助乘客解决当下所需要解决的问题,因此,会使乘客在搭乘高铁列车的整个过程当中拥有良好的心理体验,自然而然便会提升对整个铁路部门服务状态的整体水平更加满意。从一定的程度上来说这为维护了铁路部门形象,对构建中国品牌是一种无形的宣传。

3 结语

综上所述,乘务礼仪的好坏将直接影响乘客在搭乘高铁列车之时的直观感受,优良的乘务礼仪可以在规范化的铁路运营管理模式之中凸显其以人为本的特征,从而切实可行的提高列车服务满意度。因此,乘务礼仪对提高高铁服务质量有着不可忽视的价值。

参考文献:

[1]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).

[2]任顺红.浅谈乘务礼仪对提高客舱服务质量的重要性[J].中国新通信,2019(002).

作者简介:

陈倩云(1989.07.08-),女,汉族,海南海口,本科。