

在客舱播音中亲和力的情感作用探讨

张磊

天府新区航空旅游职业学院, 中国·四川 成都 620868

【摘要】随着当今社会的不断发展进步,各服务类行业也逐渐增多。而在服务行业当中,服务人员的亲和力是必备的基础技能,并且对服务效果有着直接的影响。基于这样的原因,我们航空乘务、高铁乘务专业的学生就必须具备此技能。本文主要对在客舱播音当中的亲和力的情感作用进行了分析和探讨。

【关键词】客舱播音; 亲和力; 情感作用; 服务

引言

随着当今社会的不断发展进步,各行业对工作人员的技能也从注重数量到注重质量进行了根本的改变。从19世纪开始到现在,中国的航空与轨道交通的发展得到了质的飞跃。现如今的高铁和航空服务工作人员不只是单纯的服务员,而是集专业、能力等为一体的高质量复合型人才。作为一名优秀的高铁人、航天人必定有其自身独特的魅力。在掌握基本的服务技能的同时,如何与乘客进行有效地沟通,并达到高质量的服务水准,就需要我们的乘务人员善于利用自身的优势条件,提高沟通中的亲切感,从而使得亲和力的感情作用发挥到最大化,并达到高质量的服务。

1 在客舱播音中亲和力的内涵

在日常的人与人交往过程当中,对话要达到有效的沟通,必须要充分发挥着“语言”的恰当和准确作。同时也需要服务人员具备亲和力,而亲和力在这样的“语言”作用当中有着至关重要的地位。在客舱播音中,亲和力同样重要。客舱播音主要是客舱服务人员通过机组设备将航班与车次信息通过人工播报的方式报道出来,让乘客在第一时间了解航班与车次的最新资讯。网络科技的进步,各类网站以及手机APP使得人们获取航班与列车班次信息的渠道也变得多样化,乘客获取信息资源的同时审美观也在不断的经过新旧事物的更替发生了变化。如何在这样的环境下吸引乘客的注意,使得我们客舱播音能准确的传播并变得入耳,客舱播音人员不仅要具备自身的职业技能,还要有一定的亲和力,让自身播报的内容更具吸引力,获得乘客的认可。从本质上来看,亲和力是人与生俱来的,是个人的魅力最好体现。通常情况下,具备亲和力的人更能吸引他人的注意。在乘客面前,客舱播音工作人员能够沉着应对,让观众能够不自觉地融入其中,这就是播音的魅力所在,用声音去传达企业形象和职业形象。

2 亲和力客舱在播音中的情感作用

2.1 服务过程当中亲和力的展现

在人际交往过程当中,一个具有亲和力的人往往能够交到更多的朋友。同样地,一个具有亲和力的客舱乘务人员更能得到乘客的喜爱和认可。乘务人员在客舱服务当中除了要具备自身职业技能外,还要在乘客面前保持沉着、冷静,解决他们提出的各种问题,还要具有亲和力,这样才能高效的进行服务工作。发自内心的微笑、恰当的谈话姿态动作,都是亲和力的展现。

2.2 具备亲和力能够提高乘务人员的服务质量

客舱播音人员的播音质量是决定服务质量好坏的主要因素之一。客舱播音人员在播音初始阶段若是无法展现良好的播音技巧,亲和力同样就展现不出来,就难以引起乘客的注意,达不到传播的效果。很多客舱播音人员在进行客舱广播时,因为熟练度的增强,会经常出现吐字不清、语速过快等问题,这是非常错误的做

法。应该注意的是,即使在乘客看不见的地方,都必须要注意自身亲和力的展现。同样的乘客与乘务人员第二次见面的机会很小,所以客舱播音人员在重复工作的同时,也要考虑到乘客的乘行体验。目前,影响客舱服务的两点因素:第一,由于各公司竞争激烈,每个公司的硬件设施都会给人产生不同的乘行体验。第二,客舱服务人员个人亲和力。客舱播音是每次出行必不可少的环节,例如,遇到不可抗力因素的班次晚点,客舱播音工作人员的播报就尤为重要,在疏导乘客的情绪过程中,不但要完美解释原因,而且还要得到乘客信服。坚决杜绝“千篇一律”的机械固定稿件,要达到吸引乘客的耳朵同时也要提高乘客的乘行体验,提高服务的质量。

2.3 客舱人员的亲和力能够安抚乘客的情绪

良好的客舱播音须充满对工作的热爱和对乘客的服务热情,通过声音传递与乘客拉近距离,所有的客舱播音人员在进行语音播报时,要保持微笑,乘客是可以通过播音人员的声音去感受到客舱人员的情绪传达的。在航班飞行过程中发生特殊情况时(如气流颠簸),工作人员如果因为自身的情绪传达不到位,极有可能引发乘客的恐慌,造成不好的乘行体验,不但自身会被投诉,也会连带公司的形象遭到破坏。这个时候客舱播音人员需要及时发布消息,利用好自身的亲和力,给予他们一些指导意见,让他们及时从不良情绪中走出来。在遇到需要帮助的乘客时,认真聆听乘客的诉求,解决好问题。

3 结语

随着交通行业的快速发展,人们对客舱乘务人员也提出了更高的要求,在提升自身的职业技能的同时也需要不断加强训练,提高个人魅力,用亲和力感染乘客,从而提高服务的质量。

参考文献:

- [1]施旭. 话语分析的文化转向——试论建立当代中国话语研究范式的动因、目标和策略[J]. 浙江大学学报(人文社会科学版), 2008(01).
- [2]付海恋. 亲和力在播音主持中的作用分析[J]. 传播与版权, 2016(10): 69-70.
- [3]任冬梅. 亲和力在播音主持中的作用与提升策略[J]. 参花: 上半月, 2019, 000(010): P. 64-64.
- [4]龙丽先. 民航优秀空中乘务员胜任力模型的构建与验证[D]. 陕西师范大学, 2019.
- [5]高丽凤, 帖洪宇. 播音主持在职业教育中存在的问题及其解决对策研究[J]. 河北民族师范学院学报, 2015, 35(04): 105-107.

作者简介:

张磊(1989.09-),男,汉族,四川成都人,教师,研究方向:职业教育。