



航空服务专业基础课程

民航服务礼仪

灵犀地

2022年7月3日



第五章

民航地面服务礼仪

01

地面服务人员形象礼仪

02

民航值机服务礼仪

03

民航问询服务礼仪



01

地面服务人员形象礼仪

知识目标

- ★了解着装的基本要求。
- ★了解着装仪表规范。

技能目标

- ★能按照着装要求严格规范自己。



| 案例导入

懒散的小张

小张是机场大厅的值机员，平时生活较为懒散，回到家之后工作制服就随手一扔，完全不考虑是否会有褶皱。

工作制服在一次洗涤晾干后，小张也不加以熨烫，第二天就直接穿着赶往了机场。小张到了机场后，发现时间较紧张，也未来得及系领带，直接就走到了工作岗位。同时，也没有发现衬衫上少了一枚扣子。

请思考：小张未遵循哪些着装要求？



一、基本要求

严格规范的礼仪要求，是管理民航地面服务人员形象的基础。地面服务人员形象的基本要求有以下两点：

(1) 地面服务人员应按照岗位的着装要求，着岗位制服。

切忌不同季节的制服不可混穿。

(2) 地面服务人员要求制服整齐、挺括、无破损、无异味、

扣子齐全。鞋袜搭配得体，做到袜子无破损，鞋面无灰尘，

如图所示。



二、着装仪表规范



1

制服纽扣要整齐扣好，不可衣冠不整或敞露胸怀。

2

穿套裙制服时，袜子应按照规定统一着浅色长筒丝袜。

3

工作时间不可穿凉鞋或拖鞋。

4

统一佩戴公司所发的丝巾和领带。

5

工作期间，工作证应始终挂在胸前，正面朝外。

G

工作牌统一佩戴在制服左侧上方，口袋边缘处。

任务实施

制服评比

任务准备:

准备好地面服务人员不同岗位的职业装(值机人员、问询人员、安检人员),包括制服、领带、丝巾、鞋袜和工作牌等。

实施步骤:

1. 教师介绍本次实训的内容;
2. 教师将全班学生分成三组;
3. 第一组同学穿好衣服后上台展示,其他两组同学根据所学的理论知识对学生着装进行点评;
4. 第二、三组同学轮流上台展示,其他同学进行点评。





02

民航值机服务礼仪

知识目标

- ★掌握值机服务礼仪。
- ★掌握乘客的心理状态。

技能目标

- ★能根据不同乘客的不同心理状态进行服务。

| 案例导入

欠缺的服务

机场大厅内，值机员刘璐正在为乘客办理行李托运手续。此时，有位乘客来到柜台前，但是却没有排队，直接问刘璐：“这里是办理乘机手续的吗？”刘璐听到后，向乘客说：“请排队！”可这位乘客却说道：“我要去大连，很着急。”当时只有一班航班去大连，起飞时间为14:25，当时已经13:50了，但是值机员刘璐并没有意识到，对乘客说：“请您等一会儿。”待值机员刘璐给上一位乘客办理好行李托运时，已经错过了这位乘客的登机时间，导致这位乘客没有赶上飞机。

请思考：机员刘璐在值机时的服务礼仪有哪些不当之处？



一、值机服务礼仪

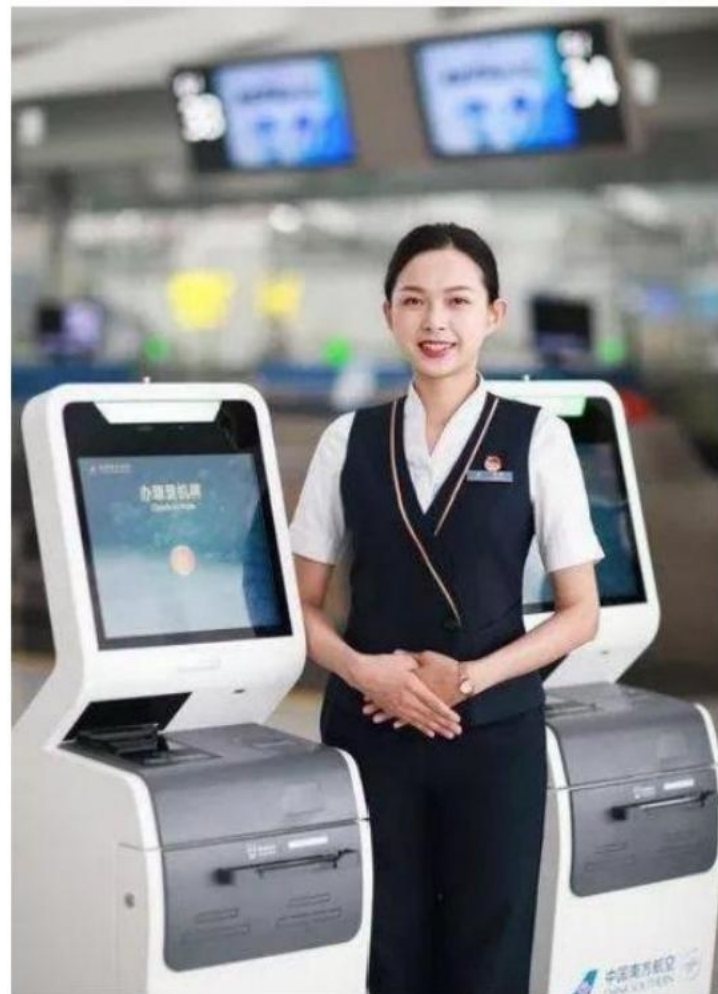
值机礼貌用语

值机人员在值机时，少不了与乘客沟通。规范、礼貌的沟通用语不仅可以体现出值机人员的职业素养，还可以减少沟通中不必要的麻烦，节省时间。

常用的值机礼貌用语有：“您好，请问您到哪里” “您好，请出示您的身份证” “您好，请问您需要什么帮助” 等。

1. 询问乘客航班号

在乘客没有告诉值机员航班号时，值机员要主动询问乘客的航班号，“请问您的航班号是多少？”如果乘客忘记了航班号，值机员应该询问乘客是几点去哪里的航班，并请乘客出示身份证，帮助乘客在值机电脑上查询乘客的乘机信息。



一、值机服务礼仪

值机礼貌用语

2. 帮助乘客安排座位

乘客可以根据自己的爱好和习惯选择客舱座位。因此，值机员在服务时，应主动询问乘客：“您选择靠过道的座位还是靠窗口的座位？”如果乘客想要选择的座位已经没有了，值机员应先礼貌道歉，再向乘客推荐剩下座位中位置较好的座位。



一、值机服务礼仪

值机礼貌用语

询问乘客有无行李托运

值机员在办理值机手续时，要主动询问乘客有无需要托运的行李。例如，“您有需要托运的行李吗？”“您有几件托运的行李？”“您的行李已超重××公斤，请您到逾重行李收费柜台补交行李费。”

告知乘客登机口

值机员在帮助乘客办理好乘机手续后，应主动告诉乘客“您的航班在x×号登机口，请您左(右)手边走，祝您旅途愉快。”



一、值机服务礼仪

值机人员行为礼仪

当乘客走到值机柜台前时，值机人员应面带微笑，并起立，双手接过乘客的身份证或护照等有效证件，办理登机手续。



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/468005077142006062>