

浅谈航空服务艺术

周娅曦 陈 晨

(天府新区航空旅游职业学院民航运输系 四川 眉山 620860)

[摘要] 航空服务艺术体现的根本转折点在于航空服务的三大主题: 航司、乘客以及空乘人员思想的转变。核心思想在于将内在价值转换为行动力, 在每个角色中划清服务的底线以及可以上升的高度。对空乘人员这个直接转化为行动力的一方来说, 对他们的考验是巨大的, 所以要从根本挖掘现有的内在不足, 为民航服务事业作出应有的贡献。

[关键词] 航空服务; 行动力; 服务艺术

引言

众所周知, 国内航空公司对安全的重视程度在全球来说都是数一数二的, 如何让中国的航空公司在飞速发展的同时能够跻身为全球五星级的航空公司, 这是整个民航业都面临的问题, 而服务的提升能够起到立竿见影的效果。在我看来, 提升服务的质量, 要把服务上升到艺术的层面。这并不只是航空公司的责任, 更需要航司(即航空公司, 下文均以航司简述)、空乘人员以及乘客三个方面的共同配合。

1 服务≠服从

“你认为从事服务行业的人是不是低人一等?” 这个问题被我问出口时, 民航院校准空乘学生们回答“是”, 紧接着问“原因?”, “没有原因”。简单的四个字道出的是我们社会对服务的态度, 确实令人毛骨悚然。服务在当今的社会来说还潜藏着奴役的色彩, 停留在服务即是“丫鬟与小姐”的关系, 服务往往等价于伺候, 这种观念不仅在“乘客”方, 也在“空乘人员”方。首先, 空乘人员即提供服务的一方应对服务有更深层次地理解: 除字面意思的为他人做事, 并使他人从中受益的一种有偿或无偿的活动。更重要的是能够在服务活动中寻求价值和乐趣^[1]。一源于自信, 自信又源于所提供的服务的熟悉程度和应变能力, 只有足够的熟练和对职责的深度理解才能驾轻就熟。例如某航班上发生的真实故事: 一位仅有几个月飞行经历的新乘端着果汁在在经济舱里发水, 不巧遇到气流颠簸将果汁洒在了位身着“名牌”的男性乘客身上。新乘惊慌失措道歉并提出清洗其衣物, 但该乘客仍不依不饶要求新乘超价赔偿约两万人民币。这笔巨款可是新乘好几个月的工资, 新乘不知所措急得快哭了, 此时一位经验丰富的乘务长走了过来, 凭借着多年飞行经验乘务长判断出该乘客的“名牌”衣服并非正品, 是有意刁难新乘, 便说: “非常抱歉先生, 由于气流原因的给您带来了麻烦, 我们一定会全额赔偿您的损失, 只是由于您的衣物过于贵重, 落地后, 我们去到相关部门或公司做一个品牌估价鉴定后进行赔偿, 您看这样可以吗?” 乘客理亏, 就急忙说算了。这是一个简单却很典型的服务事例, 通过这个案例我们可以看出这位乘务员不仅凭借着的工作经验, 用到了生活经验以及那份从容自信, 当然也少不了对公司政策的全面了解。大部分公司都会有规定, 在乘务人员损害到乘客的利益时, 是可以进行单方面的照价赔偿。在服务的过程中, 乘务人员也需要对自己的行为承担责任。只是在这件事情上, 飞机气流颠簸是飞机行驶过程不可避免的情况, 也是最容易给飞机上人员造成身体或心理损伤的时间段。所以在这个事件中, 洒水在乘客身上具有不可避免性, 这位新乘务员做的很好的, 第一时间道歉, 并对事件提出解决方案, 只是由于自己经验不足, 太过于自责和紧张, 让乘客认为这是一个绝对可以避免发生的错误。所以, 乘务人员在具备全面的专业知识为乘客提供一个舒适旅程服务的同时, 更应该加强自己的应变能力, 那一份处乱不惊的从容, 也是增强乘客对乘务人员信任的必要条件。

2 服务与价值的体现

一空乘朋友在无聊打趣跟自己的妹妹调侃自己是扫厕所的, 她妹妹给她的回答却让人引发了深思“天上和地上的不一样”, 是的, 一方面天上打扫的空乘人员普遍比地上打扫的清洁工面容

姣好, 而她更多的价值不在于那让你忘记烦恼的微笑, 而在于她是你飞行过程中机舱里的安全保障。在一趟上海飞往新加坡的国际航班上, 一位年轻的女性得知国际航班上会提供红酒服务, 便选择尝试一下, 空乘人员提示该女士如果没有饮酒习惯的话, 请慢慢喝。大约一小时后, 该女士在厕所门口晕倒, 空乘人员第一时间按照急救流程对女士进行急救, 并询问提供氧气瓶等, 待到女士神志完全清醒, 并确认女士是醉酒, 当然这只能是乘务人员自己的判断, 并不能作为任何医疗诊断的结论, 只能通过对醉酒情况的了解为乘客提供能缓解她症状的服务。在接下来的飞行过程中持续关注该女士的情况, 为其提供毛毯和热水。在这个事件当中, 空乘人员的角色更像一个医务人员和家人: 角色的随意切换这就是每一个空乘人员每天工作的一部分, 可能他们是医务人员, 是导游, 是知心姐姐更是朋友, 这不同于普通的服务^[2]。仅在2018年, 中国东方航空全年因为乘客身体不适迫降或返航的事件就达到40起以上, 迫降和返航的关键取决于一线乘务人员凭借着培训的急救经验来判断乘客的健康状况, 反馈给乘务长和机长, 最后机长来决定。所以, 在飞机上这样的突发状况不是个例和偶然, 往往是飞行的常态, 乘务人员需要兼顾的不仅是医务人员本身的角色, 还有乘务人员本身的角色特质——给人以温暖, 这是航空人员特有的服务价值体现。

3 服务艺术的同理心

在新加坡航空公司(下文简称新航)航班前的例会中, 最常听到的一句话是: “Put yourself in her shoes”意为设身处地的为他人着想。这里不光是针对乘客, 当然还包括乘务人员的同事之间的相处之道。

乘务人员更要做到与乘客、同事互通有无, 第一时间站在对方的角度上去思考他们的需求, 看自己能为他们做些什么, 分享自己的经验, 创造一个积极、轻松、愉快的环境, 花时间去了解、尊重对方以及不同的文化背景。明白乘客和同事的需要, 主动的给予帮助和理解。针对不同的乘客提供不一样的服务体验, 例如在登机 and 提供餐食以及任何能与乘客交流的时候都称呼姓名并加上敬语, 在旅客提出要求之前按照乘客惯有的标准立刻为其提供服务, 这会让乘客会有一种备受重视的感觉, 仿佛是回家一样自然却无需多言的享受, 这样的服务一定是一段难忘而美好的回忆。

结束语

现下我国的民用航空事业在国家的支持下正得以飞速发展, 需要大批的航空服务人才涌入行业中贡献自己的才能, 所以提升民航人员和准民航人才的素质以及对服务的理解势在必行, 也是对民航教学的内容以及教师素养高要求的表现, 所以将现有知识上升到艺术层次不仅是提升个人素养更是提升中国民航业的台阶, 让更多的中国航空公司进入全球五星级航空公司的行列中, 让中国民航成为世界航空界的引领者指日可待。

参考文献

[1] 陈淑君. 民航服务、沟通与危机管理[M]. 北京: 中国民航出版社, 2006, 12.

[2] 赵冰梅. 民航空乘服务技巧与案例分析[J]. 北京: 中国广播电视出版社, 2005, 2.