

空乘人员服务意识培养方法的探究

徐巧斐 周娅曦

(天府新区航空旅游职业学院民航运输系 四川 眉山 620860)

[摘要] 民航业是服务类型行业的一种。空中乘务人员作为直接与旅客当面接触的人员,代表着整个公司的印象,也代表着整个民航业的形象。因此空中乘务人员必须能够提供良好的空中服务。准空乘专业人员的培养重点在于服务意识的培养;空乘人员的服务意识培养应该增强其应变能力,提高实践动手能力,提升服务思想,从而使服务意识真正落实到各个方面,也为今后的工作开展打下一个良好的基础。

[关键词] 民航服务; 职业培养; 服务意识

引言

新中国的民航事业在党和国家的大力支持与鼓励下发展迅速。特别是最近几年,中国的航空事业发展尤其迅速,很多企业进入民航业。也正因如此,民航服务业的人才需求量随之加大,全国各地大部分的高职院校也相继建立了民航服务相关学科,其专业课设置为:“空中乘务礼仪”,“航空器客舱设备”,“空中医疗急救”。但是,只掌握专业知识是还不够的:通过用人单位的反馈发现,大部分学生缺乏服务意识,在工作岗位中不知道如何应对旅客。所以,空乘专业的学生不仅应该学习掌握专业知识,还需要培养服务意识,从而提高自身的职业素养,以更好的适应未来的工作。

1 空乘人员应该拥有的服务意识

高质量的空中服务能够给人以安全感、舒适感、亲切感及受尊重感。想要旅客体验到上述的感觉,就需要增强空乘人员的服务意识。对于服务意识的看重,很好的体现在航空业内最具权威和影响力的大奖评选上——SKYTRAX:它被誉为是航空业界的奥斯卡奖。SKYTRAX是英国一家航空顾问公司,其主要方式是利用调查表对航空公司的空中服务进行乘客意见调查。登上SKYTRAX榜单是全球所有航空公司都为之奋斗的目标。以2018年为例,SKYTRAX的前三名航空公司为卡塔尔航空、全日空航空、新加坡航空,而中国的海航也榜上有名,位列第八。而这都是以旅客获得的服务做为调查基本内容和标准的。旅客获得的高质量的空中服务都传递着空乘人员优质的服务意识和服务理念。

1.1 掌握民航服务礼仪。

服务礼仪怎么体现呢?首先就是得体的妆发,给人以优雅和稳重之感。其次就是服务过程中所使用的语言,这也是空乘专业的学生在校期间需要学习的语言艺术。以卡塔尔航空为例,对于空乘人员的培训期大约在两个月左右,其中针对服务意识方面的培训就达到两周。期间针对客舱服务用语也设有专门的课题。同样,连续六年获得SKYTRAX大奖的全日空航空公司,对于空乘人员的服务意识也是非常注重,还曾举办过空乘人员的服务大赛,以鼓励员工对于自身服务意识的养成和注重。

1.2 扎实的客舱服务知识和技能。

不得不承认,大多数人对空乘人员的印象还只是停留在最表层:空乘人员只是在客舱内端茶送水,相当于“空中服务员”。我经常询问空乘专业的学生:“为什么空乘人员的全称是空中乘务员,而不是空中服务员?”其实,无论国内外的航空公司,空乘人员在正式执飞航班之前都会经历严格的培训,其中包括客舱操作与服务技能,重要乘客和特殊旅客的服务,客舱应急处理和客舱急救等,另外,还要求乘务人员具备生活常识、礼仪知识、心理学知识和航线知识,以应对飞行过程中的各种突发状况。

1.3 认真负责的工作态度。

空乘人员面对旅客时刻要保持亲切热情,不论工作多繁杂,也必须避免出现厌烦或急躁等情绪。特别是遇到乘客的抱怨或投诉时,都须耐心倾听,并且理性地运用合适的语言艺术,进行解释和劝慰。除此之外,空乘人员还需掌握旅客的心理需求,观察并研究各类型旅客的心理特点,从其语言举止和神情中探究出

其真正的需求,做到想客人所想,在其开口前已经为其提供细致的服务。在2018年举办的服务意识大赛中,获得一等奖的乘务组发表了这样的获奖感言:“服务意识这个词语,其实就是努力使自身去感受并努力实现旅客的要求,这其实是一切细微动作的集合,比如真诚的去关心旅客,或者微笑着与旅客交谈,尽自己所能使旅客感受到舒适愉悦,而这些都是发自内心的。”

2 空乘人员服务意识的培养方法

空乘人员的服务意识,使旅客在精神和感官上感受到亲切感和被尊重感,是现在航空公司乘务员面试中重要的考核内容,因此,学校对于空乘专业的学生也应该提高其自身的意识。以下从三个点来讲述服务意识如何提高。

2.1 增强空乘人员的随机应变能力

目前国内年轻漂亮的女性为大部分航空公司所追捧,而忽略了乘务人员本身的经历,这导致出现很多乘务人员社会经验不足、应变能力差的情况。反观国外的航空公司,其招聘条件中的年龄限制,都只是规定了最低应聘年龄,而没有规定应聘者的年龄上限。同时,更加重视面试人员的学历、技能和综合素质,从而既增强了空乘人员的随机应变能力,也提高了全体空乘人员的整体素养。同时,加强飞行经验丰富的乘务人员与新乘的沟通交流,增加新乘的阅历,减少出现不必要的错误。

2.2 提高空乘人员实践动手能力

现如今,中国正在大力培养具有专业性强、素质高的航空服务人才。最近几年,各类院校已经为民航企业培养出了许多高学历、高素质的实用型与理想型相结合的空乘人员,这对提高我国航空公司空乘人员的综合素质方面发挥出了积极作用。但是在实际的应用中仍出现了许多乘务理论知识扎实,但实践经验不足的问题。因而还应注重提高空乘人员的动手能力和实践经验,以此在其工作岗位更好的发挥专业技能,增强可持续发展能力与创新意识。

2.3 培养空乘人员的服务思想

在全球民航业告诉发展的当下,航空企业更加关注自己的飞行客舱服务质量。提高空乘人员的服务意识,是航空公司在激烈的竞争中获得胜利的得力途径。例如享誉全球的新加坡航空公司,就在2018年凭其空乘团队超强的服务意识斩获SKYTRAX全球最佳航空公司桂冠。众所周知,新加坡航空公司对其空乘人员服务意识的培训也是极为严苛,并且其空乘人员的培训期也比其他航空公司多一个月左右。

结束语

培养空乘人员的服务意识,需要在学习工作中逐步积累经验,不忘初心,牢记身穿制服的自己代表着整个公司形象,更代表着整个中国民航。在实际工作中不断努力提升自己的随机应变能力,强化服务意识,提升综合竞争力,为打造更加优秀的中国空中乘务形象而奋斗。

参考文献

[1] 焦荣. 浅谈空乘学生服务意识的培养[J]. 当代教育实践与教学研究, 2015, (07): 162.

[2] 杨丽明. 关于空乘专业学生服务意识培养的探讨[J]. 佳木斯教育学院学报, 2013, (08).