

空乘服务礼仪及航空个性化服务策略探究

叶曾珍

(四川西南航空职业学院, 四川 成都 610400)

摘要: 空乘服务礼仪水平是衡量一个航空公司内部管理和外在形象的重要标尺,也是评价空乘人员综合职业能力的重要标准,其重要性不言而喻。航空公司要重视空乘服务礼仪培养,增强他们的服务意识和专业能力;制定个性化客舱服务方案,明确不同客户群体客舱服务流程,提高客户服务满意度;制定个性化机场服务流程,满足不同客户个性化服务需求;提高机场个性化布局设计,凸显人文关怀,提供便捷服务;把握好个性化服务细节,督促空乘人员挖掘客户需求,全面提高航空个性化服务质量。

关键词: 空中服务礼仪;航空个性化服务;必要性;优化策略

航空服务是航空公司的窗口,对外展示着公司形象与文化,其服务质量高低直接影响航空公司的整体发展和客户口碑。空乘人员仪表举止、服务态度和专业知识等都会影响航空服务质量、乘客飞行体验,也成为影响乘客下次是否乘坐本公司航班的重要因素。为了提高市场竞争力,航空公司要重视空乘人员服务礼仪培训,增强他们的服务意识、规范航空服务流程,为乘客提供人性化、专业化服务,重视个性化服务发展,立足企业文化,积极促进客舱个性化服务、机场个性化服务、机场个性化布局发展,满足不同乘客出行、服务需求,赢得他们的良好口碑,从而吸引更多乘客选择本航空公司,提高经济效益。

一、空乘服务礼仪内涵分析

(一) 谈吐礼仪

沟通是空乘服务的重要组成部分,也是空乘人员基本职业素养之一,要求空乘人员要具备良好的谈吐礼仪,耐心与乘客沟通,提供优质的航空服务。首先,空乘人员要提高自身亲和力,在与乘客沟通过程中保持微笑、目光温和,弯腰倾听乘客讲述,要注意把控语速,耐心解答乘客的各种疑问,让他们感受家人一般的关怀。其次,空乘人员要认真倾听乘客问题,抓住他们的服务诉求,利用简明扼要的语言正面解答乘客问题,并给予乘客反问和提意见的机会,并表达乘客对空乘服务的配合与良好建议,赢得乘客认可,便于开展后续服务工作。

(二) 形象礼仪

空乘人员形象能够带给乘客最直接的视觉体验,能够反映出航空公司的服务理念和水平,因此,航空公司要重视空乘人员形象礼仪培训,塑造良好的企业形象。空乘人员形象礼仪包括:容貌、仪态、服饰、个人卫生等方面,保持整洁统一的服饰、发型和妆容,整理好丝巾,带给乘客如沐春风的感觉。同时,空乘人员在服务过程中不能使用亮色、颜色怪异的口红,定期修剪指甲,保持手部和指甲的整洁卫生,要关注自己的妆容,一旦发现自己的妆容脱妆,要及时进行工作区域内补妆,不能在乘客面前补妆,为乘客展现整洁、饱满的精神面貌。

(三) 行为礼仪

空乘人员的行为举止是保证航空公司服务水平的重要因素,因此,航空公司要制定空乘人员行为礼仪制度,规范空乘人员服务流程和服务礼仪。第一,空乘人员要严格遵守公司内部行为礼仪制度,在工作区域为乘客服务时,如果与同事、乘客相遇,要礼貌的微笑问好并驻足让道,体现出航空公司乘客至上的服务理念,以及个人良好礼仪风范。第二,空乘人员还要积极了解驻地文化、风俗习惯,尊重不同国家和民族文化,辩证看待中西方文化,不在公开场合发表不当言论,并及时制止乘客的一些不文明行为、危害国家利益和形象的行为,进一步提高航空公司服务质量。

二、提高空乘服务礼仪水平的必要性

(一) 有利于塑造空乘人员美好的形象

良好的个人形象可以为乘客留下良好印象,空乘人员要注重个人形象,要根据统一制服特点来选择合适的妆容、发型,整理好个人着装,树立大方得体、端庄的形象,按照航空服务标准开展工作,提高个人内在形象和气质,从而赢得乘客认可。例如空乘人员要及时整理个人妆容、服装,保持服装和妆容得体,给乘客留下精神饱满、端庄大方、热情服务的美好印象。

(二) 有利于让空乘人员着装更加得体

空乘人员服装要坚持时尚清新、自然整洁的原则,空姐以衬衫搭配短裙的套装为主,空少则是以衬衫搭配长裤为主,还要根据着装搭配相应的鞋子、手套等,避免使用艳丽的色彩。同时,空乘人员还要在登机前对着装进行检查,并提前对衣物进行熨烫,避免衣服出现褶皱、污垢和异味,保证衣服整洁、无褶皱,保证整洁端庄的外在形象。例如空少要整理好领带与领夹,空姐要整理好丝巾花和发型,搭配合适的妆容,树立新一代空乘服务人员良好礼仪服务形象。

(三) 有利于提高空乘人员亲和力

亲和力是乘客评价空乘人员服务态度的重要标准,渗透在空乘人员一举一动中,对提高航空公司服务质量、开展个性化服务至关重要。首先,空乘人员要保持得体的微笑,帮助乘客消除飞行过程中的紧张、烦躁等情绪,让乘客感受到善意、客舱温馨的服务氛围,进一步提高他们对空乘服务的满意度。其次,空乘人员还要关注老年乘客和带孩子乘客等特殊群体,及时了解他们的服务需求,给予他们更多关心和帮助,为他们提供个性化服务,构建良好的客户关系,塑造航空公司良好服务口碑。

(四) 有利于提高航空公司个性化服务质量

近几年来航空市场竞争日益激烈,良好空乘服务礼仪有利于塑造航空公司良好形象,增强空乘人员服务意识和责任意识,让他们从乘客视角出发,为乘客提供个性化服务,进一步提高乘客满意度,帮助企业在激烈的市场竞争中脱颖而出。同时,良好空乘服务礼仪有利于帮助企业塑造良好社会口碑,从而扩大目标客户群体,增加会员用户,有利于提高航空公司经济效益,为我国民航事业高质量发展贡献一份力量。

三、新时代背景下航空个性化服务策略

(一) 开展空乘服务礼仪培训,提高空乘人员服务能力

航空公司要重视空乘服务礼仪质量,定期开展空乘服务礼仪培训,邀请优秀空乘人员或礼仪教师担任培训讲师,让他们为空乘人员系统化讲解航空礼仪、个性化服务等专业知识,增强空乘人员服务意识,为开展个性化服务奠定良好基础。首先,优秀空乘人员可以在航空公司机舱内开展实践培训,为空姐、空少详细

讲解客舱内基本服务流程,例如餐食发放、安全提醒、乘客呼叫服务和突发事件处理流程等,并进行标准化操作,手把手指导空乘人员进行练习,纠正他们操作中存在的问题,进一步规范他们空乘服务礼仪,让空乘人员时刻保持得体的微笑、端庄的着装和得体的妆容,进一步提高他们的礼仪素养。此外,培训教师可以为空乘人员演示工装搭配技巧、丝巾的系法、不同妆容画法等技巧,并指导他们化妆、穿戴工装,进一步提高他们实践能力。其次,礼仪教师可以为空乘人员讲解社交礼仪规范,分享提高亲和力的方法,并介绍不同地区历史文化、风俗习惯等,提高他们的人文素养,让他们尊重其他国家和民族文化,提高他们综合能力。航空公司要重视空乘人员服务礼仪培养,增强他们的服务意识,让他们保持得体的着装、微笑和妆容,为乘客留下良好影响,督促他们遵守航空礼仪规范,提高服务水平,树立良好的航空服务礼仪口碑。

(二) 开展个性化客舱服务,提高乘客满意度

航空公司个性化服务指的是满足特定个人或群体服务的模式,满足不同类型乘客航空服务礼仪需求,重点要开展个性化客舱服务,对不同航班乘客类型进行分类,明确他们的服务需求,并制定个性化服务方案。第一,航空公司可以汇总近期乘客对航班空乘服务的评价,例如在航空公司微博账号、手机APP订票系统等平台的乘客留言,对乘客留言进行分析,从中了解不同地区、职业、年龄等乘客群体对空乘服务礼仪的建议,针对这些数据来制定个性化客舱服务方案,进一步提高乘客满意度。例如航空公司可以设计孕妇、儿童单独乘机、60岁以上老人客舱个性化服务项目,并安排空乘人员重点关注这些特殊乘客,及时为他们提供个性化服务,提高他们对空乘服务礼仪的满意度。第二,航空公司可以尝试“提前订餐”的个性化客舱服务,让乘客在预订机票时选择自己喜欢的食物类型,例如减脂餐、西餐、清真餐和面食等类型,便于空乘人员提前准备餐食,并按照预定名单发放飞机餐,既可以满足乘客特殊的食物需求,又可以优化客舱餐食准备与发放工作流程,进一步提高航空公司个性化服务质量。

(三) 规范个性化机场服务流程,提高机场服务水平

机场服务是航空服务的重要组成部分,也是影响乘客对航空公司印象的重要因素。航空公司要重视个性化机场服务改革,为乘客提供更多候机、行李托运、登机等服务,提高自身航空服务水平。航空公司个性化机场服务可以分为三个模块:普通乘客、特殊乘客和VIP乘客,为这三类乘客提供个性化机场指引服务,帮助他们顺利候机、登机,进一步提高机场服务质量。例如航空公司要在机场内设立明显的指示牌,标记各个航班登机口、行李托运和候机室等基本信息,优化指引服务,并设立自助服务机,便于乘客自助办理行李托运,把保险业务和登记业务合并办理,简化登记流程,节省乘客时间。此外,航空公司还要为残障人士、重病者提供特殊化机场服务,安排地勤人员帮助他们顺利托运行李、安检、登记,提供人性化服务,让他们感受到航空公司的人文关怀。同时,航空公司还要设立VIP通道和候机室,服务高端商务人士和政务人员,协助安排会议和餐饮工作,并推出预约服务,满足特殊乘客的个性化服务需求,全面提高乘客满意度,打响航空公司品牌,帮助他们在激烈的市场竞争中脱颖而出。

(四) 开展个性化布局设计,渗透航空公司人文关怀

为了进一步提高个性化航空服务水平,航空公司要优化机场商业区布局设计,既要凸显个性化服务理念,又要营造现代化、舒适、智能化的服务氛围,进一步提高航空服务效果。第一,航空公司要根据不同区域人流量、工作内容等来制定商业区设计方

案,针对人流比较密集的候机大厅、到港等位置采用集中型商业布局设计,设立购物、餐饮、休息和娱乐等商铺,营造休闲娱乐氛围,让乘客在繁忙、枯燥的等候时间内可以放松身心,还可以激发他们的消费欲望,为机场增加经济收入。此外,机场还要设立母婴室、VIP休息室和残障乘客休息区,为这些特殊群体提供个性化服务,让他们感受到航空公司的人文关怀。第二,航空公司可以在机场人流比较分散的休息区、出入口等区域布置自动贩卖机、阅读区,以及智能化机场平面图指引设备,便于乘客查询登机口和航班信息,满足他们的基本购物需求,提高航空服务的个性化水平。例如航空公司要在机场内设立智能查询设备,利用VR技术立体化呈现机场模型,便于乘客查询餐椅、休闲娱乐、登机口、行李托运、人工客服等位置,并提供航班时刻查询等服务,提供便捷、智能化服务,让乘客感受到宾至如归的感觉,提高他们对航空个性化服务的满意度。

(五) 把握好个性化服务细节,提高个性化服务质量

空乘人员要注重个性化服务细节,要真诚与乘客沟通,让乘客感受到真诚以待、热情周到的服务态度,但是不能轻易向乘客许诺,在权力范围内全力帮助乘客解决问题,尽量避免直接拒绝乘客要求,运用“请示上级”“申请一下”等更加委婉的用语来回复乘客,体现个人礼仪素养。同时,空乘人员要针对不同年龄乘客采用不一样的沟通方式,针对老年乘客要放慢语速,耐心为他们解答问题,针对商务人士要采用简明扼要的语言、遵守商务礼仪规范,确保使用文明礼貌用语和乘客进行沟通,还要细心观察乘客的肢体动作,根据动作分析乘客心理,及时安抚他们情绪、帮助他们解决问题。空乘人员还要提高心理素质和处理突发事件的能力,不要正面地对接对方的不良情绪,要采用降低说话的声音、放慢语气、轻柔述说的方式,站在乘客视角分析问题,缓解和化解与乘客的矛盾,消除他们的怒火,避免事态进一步扩大,为乘客留下良好的服务印象,从而提高航空公司个性化服务质量。

四、结语

总之,航空公司要重视空乘服务礼仪工作质量,积极组织空乘服务礼仪培训,增强空乘人员服务意识,让他们熟悉航空服务礼仪规范,进一步提高他们专业能力,督促他们保证着装得体、谈吐得体、行为礼仪规范,提高空乘服务亲和力,帮助乘客解决各类问题,提高空乘服务质量。同时,航空公司还要积极开展个性化服务改革,推出个性化客舱服务,为乘客提供餐食预约和特殊群体登机预约服务,个性化机场服务,提高机场服务指引服务质量,个性化机场布局设计,满足不同群体乘客服务需求,细化个性化服务流程和标准,全面提高空乘服务礼仪水平、个性化服务质量,打造良好的企业形象,帮助他们在激烈的市场竞争中立于不败之地,从而提高航空企业经济效益,促进其健康发展。

参考文献:

- [1] 张岱琪.空乘服务礼仪及航空个性化服务策略分析[J].国际公关,2023(03):19-21.
- [2] 徐菲菲.如何改进航空服务礼仪——打造高水平、个性化航空服务[J].东方企业文化,2020(S1):15-16.
- [3] 王隽涵.空乘服务礼仪及航空个性化服务策略[J].中国航空周刊,2021(31):56-57.
- [4] 靳御婕.空乘服务礼仪及航空个性化服务思考[J].中国航班,2021(21):45-47.
- [5] 徐婧.高职服务礼仪课程信息化教学实践——以空乘服务为例[J].中国航班,2021(23):44-47.