

# 空乘基本服务礼仪

## 1. 鞠躬礼仪

鞠躬是表达敬意的最好身体语言之一,在客户进门时,起身适度地鞠躬迎接让客户感觉备受尊重,而过度的鞠躬让人感觉流于形式和别扭。我们国内通行的三阶段鞠躬礼包括15度、30度和45度的鞠躬行礼。15度的鞠躬行礼是指打招呼,表示轻微寒暄;30度的鞠躬行礼是敬礼,表示一般寒暄;45度的鞠躬行礼是最高规格的敬礼,表达深切的敬意。

## 2. 微笑礼仪

笑是世界的共通语言,就算语言不通,一个微笑就能带给彼此一种会心的感觉。所以,笑是服务人员最好的语言工具,在有些情况下甚至不需要一言一行,只要一个笑容就可以打动客户。

## 3. 问候礼仪

所有的服务行业都要使用服务用语,所谓的服务用语就是重点表现出服务意识的语言,比如“有没有需要我服务的?有没有需要我效劳的?”这样的问候语既生动又得体,需要每个服务人员牢记于心、表现于口。切忌不要使用类似“找谁?有事吗?”这样的问候语,它会把你的客户通通吓跑。

## 4. 引导礼仪

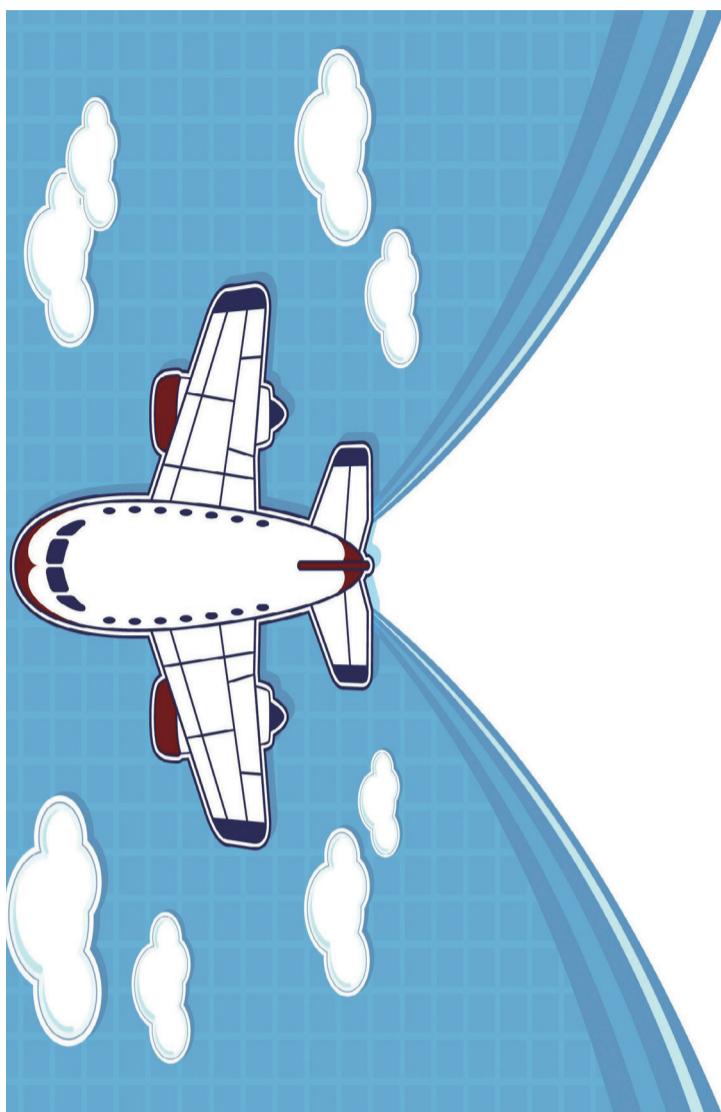
银行服务人员在引导客户的时候要注意引导的手势。男性引导人员的正确手势应该是——当客户进来的时候你只需要行个礼,鞠个躬,当你的手伸出的时候,眼神要随着手动,手的位置在哪里眼神就跟着去哪里。

女性服务人员在做指引

时,手要从腰边顺上来,视线随之过去,很明确地告诉访客正确的方位;当开始走动时,手就要放下来,否则会碰到其他过路的人,等到必须转弯的时候,需要再次打个手势告诉访客“对不起,我们这边要右转”。

## 5. 询问客户受理业务

双手接过客户递交的现金、凭证、票据,以适宜的音量复述客户所办的业务。审核现金是否相符,要素是否齐全,填写是否正确。在和客户交流的时候一定要注视客户眼睛,并尽量传达给对方你的真诚、友善、专注。对于特殊的客户,比如老人、儿童、残疾人等更要表现出我们的耐心与爱心,不怕麻烦,用尊重的神情予以回应。



# 国家公办 民航直属 上海民航职业技术学院

2017年空中乘务和民航空中安全保卫专业招生信息(上海地区)



## 一、学院简介

上海民航职业技术学院是经上海市人民政府批准、教育部备案、直属于中国民用航空局的独立设置的一所公办全日制普通高等院校。学院秉承“志高行远,厚德尚能”的校训,以高等职业技术教育为主体,以服务民航事业为己任,立足上海、面向华东、辐射全国,为民族强盛培养更多、更适用的高素质、高技能人才。

我院的空中乘务专业自1982年起开设,是国内院校中最早开设的,具有丰富的实践教学经验。2010年,我院增设民航空中安全保卫专业。我院

空乘、空保实训设施设备在国内院校中配置较高,功能齐全,完全符合民航局对空乘空保在职培训的设备技术要求,先后为国内外航空公司输送了数千名优秀的乘务(安全员)人才。每年东航、国航、南航、厦航、山航、吉祥航空、春秋航空、九元航空等多家航空公司多次来我院进行校招和社招乘务(安全员)学员。我院空乘空保升空率高达90%以上。

## 二、招生计划

2017年学院拟在上海地区招收空中乘务专业学生180名、民航空中安全保卫专业学生56名。具体计划数以市考试院实

际公布计划为准。

专业介绍及报考条件请查看我院招生网站 [zs.shcac.edu.cn](http://zs.shcac.edu.cn)“空乘空保”栏目。

## 三、报考办法

1. 考生必须参加我院组织的面试、体检(体检费自理),取得我院空中乘务、民航空中安全保卫专业备取生资格后,方可填报志愿(各类合格名单将及时在学院招生网站公布)。

2. 面试时,考生需带好本人第二代居民身份证原件及复印件(正反复印A4纸张)、黑色水笔、空乘或空保专业报名登记表(网上 [zs.shcac.edu.cn](http://zs.shcac.edu.cn)“空乘空保”栏目下载,填写

完整,贴上1寸彩色近期报名照)。

## 3. 面试时间和地点:

网上预报名时间:2017年1月4日至2月16日

面试时间:2017年2月18日和2月19日(每天9:00—15:00),请及时关注我院网站;

面试地点:上海市徐汇区龙华西路1号上海民航职业技术学院

备注: (1) 预报名网址: [zs.shcac.edu.cn](http://zs.shcac.edu.cn); (2) 未参加网上预报名的考生可到面试现场报名; (3) 建议网上预报名,以缩短等候时间,并牢记报名用户名和密码。请报考考生随时上网查询具体信息和关注招生微信。

## 四、录取原则

凡报考我校空中乘务及民航空中安全保卫专业的考生均要取得我校专业备取生资格,录取原则依照《2017年上海民航职业技术学院招生章程》。

## 五、学制学历、收费标准

学生入学后,进行三年制高职(大专)教育,符合毕业资格后颁发国家教育部承认的空中乘务或民航空中安全保卫专业大专毕业证。学费每生每学年7500元(沪价行(2000)120号)。

