

模块一

民航服务礼仪的认知



项目一 民航服务礼仪概述

礼仪是社会和谐的校正器,是人际关系的润滑剂。对于一个人来说,礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现;对于一个社会来说,礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。对于民航服务人员来说,它是服务行业人员必备的素质和基本条件。出于对客人的尊重与友好,在服务中服务人员要注重仪表、仪容、仪态和语言、操作的规范性。热情服务则要求服务人员发自内心地、热忱地向客人提供主动、周到的服务,从而表现出服务人员的良好风度与素养。

一、民航服务礼仪的概念

民航服务礼仪是指空乘人员按照民航服务的内容、规范和要求,保证旅客的安全,满足旅客的需求,为旅客提供完美服务的动作过程规范。具体而言,其是指从旅客登入机舱,与旅客进行交流沟通,到飞机上送餐饮的服务,以及对一些特殊旅客提供相对应的特殊服务等一系列的行为规范,也泛指空乘人员在客舱服务中的各个服务环节。

空乘人员的行为规范能够体现出一名空乘人员的文化素养、品行及性格特点,也是乘客判断空乘人员服务态度及航空公司企业形象的依据之一。空乘人员的行为规范不仅可以直接影响航空公司的经济效益,而且对企业形象和社会声誉也起着至关重要的作用。空乘人员的大方文雅、优美的仪态、热情的服务态度会给乘客留下一个美好、深刻的印象,更会让乘客感到旅途舒适。

当今社会,人们讲究更高品质、更高效益的出行,航空公司的竞争也日渐激烈,提供周到、及时、全方位、无微不至的服务是航空公司赢得更高经济效益的重要手段。为此,各大航空公司对空乘人员的选拔日渐严格,作为空乘人员要更加认真地学习服务礼仪,加强自身的职业文化修养,学会去尊重、理解每位服务对象。

二、民航服务礼仪的基本原则和基本要求

(一) 基本原则

民航服务礼仪相较于其他礼仪门类来说,具有更严格的规范性和更强的可操作性。民航服务礼仪要求空乘服务人员必须严格地按照礼仪规范约束和要求自身的服务行为。所以



空乘人员必须对民航服务礼仪的基本原则深刻了解。民航服务礼仪的基本原则包括：“三A”原则、晕轮效应、亲和效应、末轮效应和零度干扰。

1. “三A”原则

“三A”原则是商务礼仪的立足资本,是美国学者布吉尼教授提出来的,其中文意思就是“接受别人(accept)”“重视别人(appreciate)”“赞赏别人(admire)”。民航服务礼仪的“三A”原则就是接受旅客、重视旅客、赞赏旅客。

(1) 接受旅客在服务中是非常重要的。既然强调接受别人,就一定要能够接受在常人眼里接受不了的别人,也就是说,要能够接受批评和反对自己的人。所以空乘人员应当接受任何人,因为任何人都有自己的长处,空乘人员要善于发现他人的长处、接受他人的优点。善待别人就是善待自己,接受别人的同时,别人才会接受你。作为空乘人员,要虚心接受旅客的投诉,因为旅客的投诉是企业优质服务发展的原动力,才能使我们更好地改进服务质量。

(2) 重视旅客是接受旅客的思想基础。发自内心地重视别人,才能受到别人的重视。空乘人员在服务过程中应具备较强的亲和力,真正去关心机上的每位旅客,例如:看见旅客登机时打个招呼,说声“你好”;旅客下机时,说声“请慢走”“再见”等。重视别人是一种文明的表现,尊重对方,其实就是在尊重自己。通俗地讲,就是“我重视人人,人人才重视我”。我们没有理由让别人先重视自己,而必须自己先重视别人才行。

(3) 要学会赞赏旅客。作为一名空乘服务人员,要有很强的语言表达能力,要学会说话的艺术,掌握不同的说话技巧。一句动听的语言会给企业带来很多的回头客,为企业创造很多的价值。所以空乘服务人员要善于发现旅客之长,善于发现彼此的共同之处并及时加以肯定,既不要自高自大,又不要曲意奉承对方。在人际交往中,运用该原则是非常必要的。

2. 晕轮效应

晕轮效应是指人们根据个人的好恶得出对他人的认知判断,然后从这个判断推论出认知对象的其他品质的现象。它是一种影响人际知觉的因素,指在人际知觉中所形成的以点概面或以偏概全的主观印象。如果认知对象被标明是“好”的,他就会被“好”的光圈笼罩着,并被赋予一切好的品质;如果认知对象被标明是“坏”的,他就会被“坏”的光环笼罩着,他所有的品质都会被认为是坏的。

晕轮效应的最大弊端就在于“以偏概全”“爱屋及乌”“一好百好,一差百差”。作为一名空乘服务人员,要善于倾听和接受旅客的意见,尽量避免感情用事,要全面评价他人,理性地和人交往,从而防止晕轮效应的不利影响。如果想利用晕轮效应的有利一面,在与人交往时应采用先入为主的策略,全面展示自己的优点,掩盖缺点,以留给他人以尽量完美的印象。

3. 亲和效应

在交际应酬中,人们往往会因为彼此之间存在着某些共同之处或者相似之处,而感到相互之间更加容易接近,这种接近会使双方萌生亲密感,进而促使双方进一步相互接近、相互体谅,称之为亲和效应。这些共同之处可以是血缘、地域、姻缘,也可以是志向、兴趣、爱好、利益。在现实生活里,人们往往更喜欢与那些与自己志同道合、利益一致,或者同属于某一团体、组织的人做朋友。我们通常把这些较为亲近的对象称为“自己人”。

要提高空乘人员自身的亲和力,需要做到以下几点:①要亲切地与旅客打招呼,对于陌生人来说,建立和谐人际关系的一个方法就是要注重礼貌礼仪;②要注意微笑,微笑能够化



解对方的不信任,能够迅速拉近双方的距离;③要有眼神的交流,低着头,反映出缺乏自信,而眼睛乱瞟,则反映出傲慢,或者过于随便。最后要强调,无论是礼仪、微笑还是眼神交流,其目的都是产生亲和效应,而想要快速产生亲和效应,不是一朝一夕的事。

4. 末轮效应

末轮效应是相对于首轮效应而言的,强调服务结尾的完美和完善,即“功德圆满”。在人际交往之中,人们所留给交往对象的最后印象通常也是非常重要的。在许多情况下,它往往是一个企业或某个人所留给交往对象的整体印象的重要组成部分。作为一名空乘服务人员,在塑造企业或个人的整体形象时,必须有始有终、始终如一。

5. 零度干扰

零度干扰也称零干扰理论,是指服务人员在向服务对象提供具体的一系列服务过程中,必须主动采取一些行之有效的措施,将对方接收到的一切有形或无形的干扰,积极减少到所能达到的极限,力争达到干扰为零的程度。

作为空乘服务人员,在服务过程中,必须要为旅客创造一个宽松、舒畅、安全、自由、随意的环境,使旅客在享受服务的整个过程中,尽可能地保持良好的心情,真正可以获得精神上的享受。干扰理论的核心就是要使服务对象在服务过程中所受到的干扰越少越好。作为空乘服务人员,应当特别注意以下三个方面:

(1) 创造无干扰环境。某种程度上,机舱环境实际上也是空乘整体服务的有机要素之一。忽略了这一点,便难以使服务内容尽善尽美,难以使服务水平“更上一层楼”。为旅客创造无干扰的周边环境,需要空乘服务人员讲究环境卫生干净、整洁,保持机舱内陈设文明、美观、整洁,限制噪声。

(2) 保持适度的距离。空乘服务人员在自己的工作岗位上需要与旅客保持常规的人际距离,其大致上可以分为服务距离、展示距离、引导距离、待命距离和信任距离。

① 服务距离是指服务人员与服务对象之间所保持的常规距离。服务距离在 0.5 米到 1.5 米之间为宜。针对不同的服务场景,视具体情况而定。

② 展示距离是指服务人员需要在服务对象面前进行操作示范,以便于对方对服务项目有更直观、更充分、更细致的了解时彼此之间的距离。展示距离应以 1~3 米为宜。

③ 引导距离是指服务人员在为服务对象带路时彼此之间的距离。服务人员在服务对象左前方 1.5 米处为宜。

④ 待命距离是指服务人员和服务对象尚未传唤自己、要求自己为之提供服务时,所需与对方自觉保持的距离。待命距离在 3 米之外为宜,只要服务对象在其视线范围内可以看见自己即可。

⑤ 信任距离是指服务人员为了表示对服务对象的信任,从对方视线消失,同时也为使服务对象对服务产品的浏览、斟酌、选择或体验更为专心致志的一种距离。给服务对象提供足够的空间,还要适时关注对方。

(3) 热情服务无干扰。空乘人员要为旅客提供热情的服务,实际上就是要求空乘人员在服务过程中务必要谨记热情有度。总而言之,真正受到旅客所欢迎的空乘服务人员的热情服务,必须既表现得热烈、周到、体贴、友善,同时又能够善解人意,为旅客提供一定的自由度,不至于使对方在享受服务的过程中,受到空乘服务人员无意的骚扰、打搅或者影响。



（二）基本要求

民航服务是一套非常可行的职业规范要求,服务要做到标准化、规范化、程序化、制度化。在激烈的航空市场竞争中,直接为旅客服务的空乘人员的形象和工作态度为航空公司占领市场、赢得更多的回头客起着至关重要的作用。例如,高雅、端庄、美丽、大方是人们对空姐的一致认同,但光达到前面的标准是远远胜任不了空姐这个职业的,空姐最重要的是要具有良好的职业道德。作为一名合格的空乘人员,应该具备哪些要求呢?

1. 文明服务

文明服务是指空乘服务人员在服务过程中,要体现良好的航空企业文化和优异的个人服务素质。要想在市场竞争中赢得旅客的满意,就必须提高服务意识和服务理念。

2. 规范服务

规范服务要求空乘服务人员为旅客提供标准化、程序化、规范化的服务。它具体是指空乘人员在客舱服务中的各个服务环节,从在客舱迎接旅客登机、与旅客的沟通,到飞机飞行中的供餐、送饮料,为特殊旅客提供特殊服务等都有一套空乘人员的行为规范。作为空乘人员,应时刻遵守公司纪律,做有教养的人,这样才可以充分体现出空乘人员的职业魅力。

3. 科学服务

科学服务要求空乘服务人员在服务的过程中掌握科学有效的现代服务技巧,有办法、有方式地去服务旅客。一名空乘人员,不仅仅要端茶送水,还需要掌握人文地理知识、飞机上的设备、紧急情况的处理、飞行中的服务工作程序及服务技巧等。

4. 优质服务

优质服务是指在符合行业标准或部门规章等通例的前提下,所提供的服务能够满足服务对象的合理需求和通常期许值,保证一定的满意度。优质服务是从消费者、客服、办事群众的利益诉求出发,完善服务理念,提高服务质量,规范服务操作,科学简化服务流程,力求实现合格化、高效化、人性化。

5. 礼貌服务

礼貌服务是指空乘服务人员按服务礼仪规范要求为旅客提供服务。它既是一种特殊的理解要求,又是礼仪的具体应用,是航空公司服务礼仪的一个重要组成部分。礼貌服务的具体要求包括以下内容:

(1) 聚精会神、动作规范。聚精会神是空乘服务人员的最基本的职业要求,是礼貌服务的前提。动作规范要求空乘服务人员的操作动作合乎规范。

(2) 衣着整洁、合乎规范。其要求空乘服务人员的衣着要干净、整齐、高雅、朴素、规范。合适的着装也是空乘服务人员最起码的服务要素。

(3) 服务程序化、操作有坚持。其是指空乘服务人员要严格按照服务程序进行标准化的服务。

6. 主动服务

主动服务是指服务在旅客开口之前,站在旅客的角度,对服务进行模拟体验。主动服务表现了提供服务的企业功能的齐全和完备,体现了空乘服务人员提供热情、周到、主动的服务的欲望和意识。主动服务是自觉、主动做好服务工作的一种观念和愿望。主动服务也意



味着空乘服务人员在服务工作中要有更强的服务意识和更多的情感投入,在工作的同时给予旅客富有人情味的爱心和耐心。

7. 热情服务

热情服务是指空乘服务人员出于对自己从事的职业的肯定认识,拿出十二分的热情来欢迎旅客,对旅客的信赖有深切的理解,因而富有同情心,发自内心地、满腔热情地为旅客提供良好的服务。

8. 周到服务

周到服务是指空乘服务人员在服务内容和项目上细致入微,处处方便旅客、体贴旅客,想旅客之所想,急旅客之所急,千方百计帮助旅客排忧解难,真正地从旅客的利益出发去服务。

三、民航服务礼仪的重要作用

民航服务礼仪的作用主要指民航服务礼仪对个人发展、企业发展及社会进步的作用。一般来说,民航服务礼仪具体有以下几方面的作用:

1. 教育作用

礼仪通过评价、劝阻、示范等教育形式纠正人们不正确的行为习惯,指导人们按礼仪规范要求去协调人际关系,维护社会正常生活。礼仪蕴含着丰富的文化内涵,体现着社会的要求与时代精神。让国民都来接受礼仪教育可以从整体上提高国民的综合素质。

民航服务礼仪对个人的教育导向作用尤为突出,它不仅反映着空乘服务人员的气质、风度和教养,更反映着空乘服务人员的交际技巧和能力。空乘人员通过学习民航服务礼仪,可以提高自身的道德修养和文明程度,更好地显示自身的优雅风度和良好形象。

2. 沟通作用

热情的问候、友善的目光、亲切的微笑、文雅的谈吐、得体的举止等,不仅能唤起人们的沟通欲望,彼此建立起好感和信任,而且可以促进交流的成功和范围的扩大,进而有助于事业的发展。在人际交往中,交往双方只有按照礼仪要求,才能更有效地向交往对象表达自己的尊敬、敬佩、善意和友好,人际交往才可以顺利进行和延续。

3. 协调作用

在人际交往中,不论体现的是何种关系,维系人与人之间沟通与交往的礼仪,都承担着十分重要的“润滑剂”作用。礼仪的原则和规范约束着人们的动机,指导着人们立身处世的行为方式。如果交往的双方都能够按照礼仪的规范约束自己的言行,不仅可以建立人与人之间相互尊重、友好合作的新型关系,使人际关系更加和谐、社会秩序更加有序,还有助于避免某些不必要的感情对立与矛盾冲突。

4. 塑造作用

形象塑造是民航服务礼仪的重要职能。形象塑造包括塑造个人形象和塑造航空企业形象两个方面。形象客观地反映了职业人的精神风貌与生活态度,如实地展现了职业人对交往对象的重视程度,是职业人所在单位的整体形象的有机组成部分,真实地体现职业人的个人教养和品味。不卑不亢、落落大方、遵循礼规的员工,往往会在人们心中构成一幅温馨和



谐的画卷,善待他人、善待社会、团结奋进的企业文化由此体现,彬彬有礼的公司得以形成。另外,在国际交往中,个人的行为举止还往往代表其所属国家、所属民族的形象。

5. 维护作用

礼仪作为社会行为规范,对人们的行为有很强的约束力。在维护社会秩序方面,礼仪起着法律所起不到的作用。社会上讲礼仪的人越多,社会便越稳定和谐。社会的发展与稳定、家庭的和谐与安宁、邻里的和睦、同事之间的信任与合作,都依赖于人们共同遵守礼仪规范和要求。

项目二 空乘人员的基本礼仪

空乘人员的职业形象直接代表着航空公司的服务形象,是空乘人员道德品质、文化素养、生活态度等内涵的外在表现,在某种程度上体现了一个国家、一个民族的整体风貌。因此,空乘人员应当具备良好的礼仪,主要包括:仪容礼仪、仪表礼仪、仪态礼仪和沟通礼仪。

一、仪容礼仪

仪容是指人的容貌,主要指人的面部和头部等,是个人形象组成部分之一。仪容不仅是打扮和美容,实际上是人的精神面貌的体现。空乘人员,除了外表美丽外,还需要得体的仪容。在工作中长期保持着得体的仪容,能够培养空乘人员的文明和礼貌素养,从而能够在日常的工作中潜移默化地提高空乘人员的内在素质,增强其职业自信心,同时也体现出空乘人员对旅客的尊重。

(一) 发型

发型是仪容的重要组成部分,恰当的发型会使人容光焕发、风度翩翩,还能外修头型内修脸型。作为空乘人员更应该注意自己的发型。

1. 男士发型

男士的发型要体现简洁大方的原则。头发需勤洗,无头皮屑,且梳理整齐,不染发,不留长头发,定期修剪,以前不遮额、侧不盖耳、后不触领为宜,如图 1-1 所示。



图 1-1



2. 女士发型

头发需勤洗,无头皮屑,且梳理整齐。长发应盘于脑后并用公司统一配发的发夹进行装饰,短发应拢于耳后,不得遮面,如图 1-2 所示。



图 1-2

拓展阅读

根据脸型选择发型

脸型是决定发型的重要因素之一,并不是任何流行发型都适合自己,选择适合自己脸型的发型才是最重要的。不管是圆脸、方脸、三角形脸、长形脸还是瓜子脸,都要掌握各种脸型的修饰技巧,巧妙地运用发型线条来修饰脸型,从而达到脸型与发型的完美搭配。

1. 圆脸型

圆脸型的人一般都比较可爱,面部的轮廓比较圆润,额头和脸型都呈圆形,所以在发型设计方面可以利用两侧鬓发和齐刘海儿来改变脸型的轮廓,分散原来瘦长或宽胖的头型和脸型的视觉。

2. 方脸型

方脸型又称国字脸型,这种脸型使人显得比较刚毅、果断,但缺乏柔美感。整个脸型呈四方形,额头和两腮较大,所以在设计发型时应该采用头顶部分蓬松微卷的短发和侧分的斜刘海儿,从而达到修饰脸型的明显方角感的效果。

3. 三角形脸型

三角形脸型是指下颔比较短,脸颊突出,下部再次收缩的脸型。通常额头比较窄,脸部的骨骼比较突出。倒三角形脸型是指下颔线条细长,看起来比较老实的脸型,以及面部线条长而细的脸型。在发型设计方面可以通过使下颔突出或收缩的方法来改变形象。把所有的头发都整出发卷,增加头发的柔和与



华丽感。肩膀周围动态的发卷能使下额的线条看起来比较明朗。斜分的长刘海儿能把侧面整出量感。头发比较多时,可以剪出层次感,使其显得比较轻快。

4. 长脸型

长脸型很显脸型的棱角,可以选用稍长的顶部与中间收缩的X线型轮廓的发型,有小脸功效,同时又使面部轮廓变得更清晰。沿面部轮廓内卷的发型能突出美丽的下额,还能很好地修饰脸型的棱角感。

5. 瓜子脸型

这是东方女性的标准脸型,也称美人脸。这种脸型的发型选择余地大,也比较容易打扮。自然的长发,在发尾选择随意的小翻卷儿,轻快地环绕在面部周围,营造出动态感。发梢不要削得过薄,稍微留下一点厚重感就更好了。瓜子脸型是所有脸型中最漂亮的一种脸型,也是最好配发型的脸型,可以选用多款发型。

(二) 面容

面部反映一个人的精神状态,也就是人们常说的脸是心灵的反映。通常,人们首先注意到的是别人的面部,而脸上的皮肤又是最微妙的,因此它需要得到细心的照顾。实际上你的脸越健康,越有可能是你注意并重视脸部的护理。脸部护理是极其重要的事情,空乘人员需要坚持健康的生活方式和每天规律的日常护理。

1. 男士面容

每日剃须修面,养成良好习惯。不用气味浓烈的护肤品。面部应保持清洁,眼角不可留有分泌物,鼻孔清洁,平视时鼻毛不能露于鼻孔外,如图 1-3 所示。如需戴眼镜,应保持镜片的清洁。



图 1-3



延伸阅读

男士同样需要了解化妆知识

男士尽管在日常生活中不需要化妆,但是在专业课上仍然需要学习并了解化妆的知识,掌握化妆的技巧。有了这方面的知识,男士在生活中就可以提醒身边的人注重审美观的培养,学会爱美。爱美是不分男女老少的,也是任何时候都会需要的。

如果一个男士很注重自己的仪表和着装,那么他一定是一位有品位、有修养的人。这也有助于他的事业成功。当今的经济时代就是眼球经济、形象经济潮流时代,男士学习化妆可以帮助其提高管理水平。

例如,男士进入管理层当主任乘务长或带班乘务长,需要对组员进行管理。当他对组员进行着装仪表的检查时,首先就必须具备这方面的知识和能力,知道职业妆的标准;反之,就无法对他人进行管理和检查,也就无法具体地提出要求和指导意见。自己不懂,就没有说服力。

如果有人来采访,那么男士在进入镜头前也必须化妆。即便是美国总统奥巴马,他在发表个人演说或走进演播厅之前,也是要进行化妆的,因为他代表着一个国家的形象。

2. 女士面容

面部应保持清洁,工作时应化淡妆,以淡雅、自然为宜,不得使用色彩夸张的口红、眼影,化妆的目的是要突出自己最美的部分,使自己显得更加美丽动人,并巧妙地弥补不足之处,达到化妆的最好效果。

职业妆代表共性,航空公司要求空姐上岗前化职业妆,是为了体现空姐职业的统一性、纪律性,展现航空公司的整体形象,体现对职业的尊重、对乘客的尊重。化职业妆可以帮助空姐找到职业的感觉,更好地规范她们的行为举止。

空姐职业妆的特点是:干净、整洁、自然、大方、稳重、高雅、富有亲和力。

化妆的标准是:突出职业特征,体现精神面貌,妆容与制服和谐,实现整齐划一的效果。

化妆的忌讳是:妆面过浓、过艳、过淡、过冷。

延伸阅读

空姐化妆规则

空姐的妆面需要有统一的格调。为了避免出现奇装怪容,下面介绍一些有关空姐化妆方面的规则:

化工作妆以淡为主,简约、清丽、素雅,具有鲜明的立体感。它既要给人以深刻的印象,又不显得脂粉气十足,不能化彩妆,不能浓妆艳抹。总之,要清淡而又传神。



应当避免过量地使用芳香型化妆品。通常认为,与他人相处时,自己身上的香味在1米内能被对方闻到,不算是过量。如果在3米开外,自己身上的香味依旧能被对方闻到,则肯定香水使用过量了。

应当避免当众化妆或补妆,尤其是在工作岗位上,更不可当众这样做,否则是对他人的不尊重。不要非议他人的化妆。由于文化、肤色等差异及个人审美观的不同,每个人化的妆不可能是一样的。切不可对他人的化妆评头品足。不要借用他人的化妆品,否则既不卫生又不礼貌。

(三) 口腔

口腔也是空乘人员不能忽视的一个重要部位。每天保持清新的口气,能使自己感到舒服,也能使旁边的人舒适。

空乘人员需定期洁牙护齿,保证牙齿洁白整齐和口腔清洁,早、午餐不能吃葱、蒜等有异味的食品,不得饮酒或饮用含有酒精的饮料,不得在工作时间吸烟。牙齿是口腔的门面,牙齿的清洁是仪表美的重要部分,不洁的牙齿被认为是交际中的障碍。在社交场合进餐后,切忌当着别人的面剔牙,可以用手掌或餐巾纸掩住嘴角,然后再剔牙。如果口腔有异味,必要时可嚼口香糖减少异味,但在他人面前嚼口香糖是不礼貌的,特别是与人交谈时,更不应嚼口香糖。

(四) 耳部和手部

耳部和手部与人体的其他部位一样,共同组成了个人的整体风采,所以,不仅要适时地修饰耳部,而且要适时适度地保护与美化手部。

1. 耳部

耳郭、耳根后及耳孔应每日清洗,不可留有皮屑、灰尘。男士不得佩戴耳饰,女士佩戴耳饰应以佩戴一副耳钉为宜,不得佩戴过多或过夸张的耳饰品。

2. 手部

保持手部的清洁,养成勤洗手、勤修剪指甲的良好习惯,指甲的长度不应超过手指指尖。女士可涂用透明、无色指甲油。修指甲时,指甲沟附近的倒刺要同时剪去,不能用牙齿啃指甲,不得在任何公共场合修剪指甲。

(五) 体味

体味是人散发的特殊而天然的气味。根据个人感觉的不同,它分为不良体味及清洁体味,俗语说就是有“臭”“香”之分。体味较集中于口腔、腋部、脚部及其他汗腺发达部位。作为服务人员更应该注意自己身上散发的体味。应勤洗澡、勤换内外衣物,保持清新、干净,给人良好的感觉。可喷洒适量香水但忌使用味道过于浓烈的香水。

(六) 体毛

身体上的毛统称为体毛。体毛过长,会给人视觉上的不美观,更不雅观。因此,服务人员要注意修整自己身上的体毛,如腋毛、腿毛。

腋毛出现在视觉中会大大影响自身形象,而又粗又黑的腿毛也同样需要掩饰。男士不得穿短裤,不得挽起长裤的裤管。女士在社交活动中穿着使腋窝外露的服装时,必须先剃去



腋毛,以免有损整体形象。在穿裙装和薄型丝袜时,如果会露出腿毛,也应先将其剃掉。

(七) 表情

现代心理学家认为,情感的表达是人们保持正常交往的纽带,它主要通过言语、声音、表情方面来完成,并总结了如下所示的一个公式:

$$\text{情感表达} = \text{言语}(7\%) + \text{声音}(38\%) + \text{表情}(55\%)$$

可见,表情在人与人的交往与沟通中占据着相当重要的位置。表情是指人的面部情感,是人们的心理活动的外在表现。服务人员在表情方面应具备较强的自我约束力和控制力。

1. 目光

服务者应学会正确地运用目光创造轻松、愉快、亲切的环境与气氛,消除陌生感,缩短双方的距离,确立与被服务对象的良好关系。眼睛是心灵的窗户。诚恳的目光、关注的眼神,是独特的语言,能表达你对他人的尊重和态度。眼神的力量远远超出语言的力量。一个不会运用目光沟通的人不会是个高效的交流者。空乘人员可以每日对镜观察自己的眼睛,寻找不同心态的目光,并注意以下几个要点:

(1) 正视交往对象的眼部。无论是问话还是答话等,都必须以热情柔和的目光正视对方的眼部,向其行注目礼,使其感到亲切、温暖。

(2) 视线要与交往对象保持相应的高度。在目光运用中,正视、平视的视线更能使人产生好感,显得礼貌和诚恳。应避免俯视、斜视。俯视会使对方感到你傲慢不恭,斜视易被误解为轻佻。

(3) 心理学家的研究表明,人们目光相互接触的时间,通常占交谈时间的 30%~60%。视线接触时,一般连续注视对方的时间最好在 3 秒以内。

(4) 目光接触方向可分为三区。上三角区(眼角至额头),处于仰视角度,表示敬畏、尊敬、期待、服从等;中三角区(眼角以下面部),处于平视、正视的角度,表示理性、坦诚、平等、自信;下三角区(前胸),属于隐私区、亲密区,不能乱盯,视线向下,处于俯视角度,表示爱护、宽容。

2. 微笑

(1) 微笑的重要性。

空乘服务中不可缺少的就是表情中的微笑,它是一个很简单的动作,嘴唇微微牵动便可完成。在社会交往中,微笑是最经济的装饰品,几乎没有任何成本,却能获得别人的欣赏、喜欢。有时,它能够为人民的交往和工作锦上添花。空乘人员需要带着一颗善良、豁达、感恩的心,诚恳地欢迎乘客搭乘班机,如图 1-4 所示。

然而,有时微笑却又十分昂贵,并非所有人都能轻松拥有。虚假的微笑如同一个吹弹可破的谎言,经不得观看或体会。完美微笑需发自内心,它会牵动眉宇、唇齿和面部肌肉,经由表情、语气和动作散发出来,容不得虚假和伪装。

真正的微笑是要与心情契合的,它需要一颗善良、豁达、懂得感恩的心作为基础。它能够映衬出一个人的心境,表现出一个人的态度,反映出一个人的心理,它能为一个人做很多种美好的解读。



图 1-4

(2) 微笑的分类。

① 诚恳的微笑。这种笑是发自内心的,没有做作的表情,诚恳的笑是能让人产生依赖感的。

② 纯洁的微笑。不妨想象一下婴儿的笑容,先从眼睛露出微笑,然后笑容慢慢扩展至整个脸部,整个表情的产生让人感觉很自然。这是最具感染力的笑容,没有丝毫庞杂的念头,只是映衬着内心情感的一个简单动作。

③ 温暖的微笑。它来自眉宇的配合、身体的配合和心情的配合。我们经常可以看到杂志封面上的漂亮模特,却感觉不到亲切,原因很简单,如果将他们微笑的嘴遮盖起来,看到的却是一双冷漠的眼睛。一张面孔的表情应该是和谐统一的,这样才会令人感觉亲切。

(3) 微笑的训练。对于空乘人员来讲,微笑应该是自然习惯的表情,在不同的场合中应有不同的微笑。

不同微笑训练的具体要求如下:

① 略带微笑,不显著,不出声,热情,亲切,和谐,是内心喜悦的自然流露,而非傻笑、抿嘴笑、奸笑、大笑、狂笑等。

② 微笑时,嘴巴不张开,上、下牙齿均不露出,也不发出声音,是一种不露齿的笑,仅仅是脸部的美丽运动。

③ “一度”微笑要求只牵动嘴角肌,适用于初次见面时。“二度”微笑要求嘴角肌、颧骨肌同时运动,适用于交谈进行中。“三度”微笑要求嘴角肌、颧骨肌与其他笑肌同时运动,是一种会心的微笑,适用于欢送宾客时,一般以露出 6~8 颗牙齿为宜。

④ 面对镜子或两人相对而视,调整好心境,从眼睛开始露出微笑,然后笑容慢慢延伸至整个脸部,使整个表情让人感觉轻松自然。

⑤ 面对镜子,面部五官放松,然后开启嘴唇,嘴角向上,笑意自然从眼中流露。

⑥ 可以口含筷子,露出 8 颗牙齿,在优美的音乐声中放松心境,找到绽放的感觉,先从坚持 5 分钟开始练习,逐渐到 10 分钟、20 分钟至半小时。

(4) 微笑的基本要求包括:

① 微笑要甜美,迎客时要笑得美丽、自然大方、亲切友善。

② 微笑要适度,要有分寸,迎客时不可发出声音或毫无顾忌地张嘴大笑。



- ③ 微笑要适时,注意对方和场合,要懂得善解人意。
- ④ 微笑要诚恳,迎客时,要发自内心地感谢对方搭乘班机。
- ⑤ 微笑要纯洁,没有丝毫混杂的念头,只是映衬着心情,是最简单的动作。
- ⑥ 微笑要温暖,要从目光中流露出来,从内心流露出来,富有感染力。

(5) 模拟舱迎客微笑训练。

当乘客已经出现时,空乘人员以优美的站姿、高雅的仪态,与舱壁成 45 度角,正面对客,目视对方,面带微笑,向客人行 15 度鞠躬礼,如图 1-5 所示。



图 1-5

延伸阅读

空乘人员正确微笑的八个原则

1. 主动微笑原则

作为一名成熟或训练有素的空乘人员,在与乘客目光接触的同时,首先向对方微笑,然后再开口说话表示欢迎和交谈,会给人以彬彬有礼、热情的印象,会主动创造一个友好、热情并对自己的服务有利的气氛和场景,也因此会赢得对方的满意。在与乘客目光接触时,如对方微笑在先,空乘人员则必须马上还以礼仪微笑。

2. 自然大方微笑原则

空乘人员微笑时要神态自然、热情适度,最好表现为目光有神、眉开眼笑,这样才显得亲切、真诚、温暖、大方,使乘客有“宾至如归”的感觉。千万不可表现得色彩过浓、故作姿态和生硬应付,否则会使人感觉笑得很假、很没有诚意。

3. 眼中含笑原则

一个人是不是开心地笑,是不是真诚地笑,从其眼睛中就能找到答案。举个例子,现在遍布各种媒体上的模特们、演员艺人们等,他们能在瞬间让自己美



丽的笑脸出现在镜头前,但是,这些笑脸虽然很美,但常常不动人,也让人感觉不到亲切,为何?你可以试着把他们眼睛以下的部位遮盖起来,就会发现他们笑脸上的眼神其实是非常冷漠的。所以,作为空乘人员,要微笑,更要眼中含笑地笑,让他人真正地感受到我们是在用心微笑。

4. 真诚微笑原则

空乘人员对乘客的微笑应该是自内心发出的。微笑的目的是什么?是欢迎客人的到来,是对自己形象礼仪的展示。因此,微笑要真诚,真诚地欢迎乘客,真实地展现自己,以这种方式让乘客和自己都得到快乐,都得到舒适。在整个旅途中,旅客都会有很愉快的心情,并且会积极地配合空乘人员的工作。

5. 健康微笑原则

微笑应该是健康的、爽朗的,自身状况不佳时,即使露出笑脸,也会给人不自然的感觉。至于一脸病相、倦相时,或微笑时牙齿不洁、不整甚至有异味时,则更难留给人好印象。作为一名空乘人员,在工作之余,要利用一切机会进行体育锻炼,好的身体和形象是1,其余的都是0,只有1存在,其余的才有意义。

6. 最佳时机微笑原则

空乘人员在与客人目光接触的瞬间,就要目视对方启动微笑,此时空乘人员应目光平视乘客、坦然自信,不可斜视乘客,不可左顾右盼、交头接耳,也不要羞涩之感。微笑的时长以不超过3秒为宜,时间过长会给人假笑或不礼貌的感觉。注意微笑的启动和收拢动作要自然,切忌突然用力启动和突然收拢,否则会吓跑乘客。

7. 一视同仁原则

乘客千差万别,各色各态,但“来的都是客”,必须一视同仁,不能凭外表的差别、凭主观之好恶而区别对待。无论是外宾还是内宾,本地乘客还是外地乘客,男乘客或女乘客,都得同等对待,一律待之以微笑,切忌以貌取人。

国航依据“用心服务”的理念开展了四心服务工程。这四心就是要让旅客放心、顺心、舒心和动心。以安全的飞行保障让旅客放心;保证购票、登机等方面的无障碍让旅客顺心;空乘服务人员的美丽、温婉能让旅客舒心;用心用情的真诚服务让旅客动心。他们教育他们的服务人员,只要搭乘他们的航班就都是值得尊敬的顾客,必须一视同仁。当然,国航的空乘人员有时也会遇到一些挑剔的旅客,但她们在服务过程中还是恪守着“用心服务”的理念,做到一视同仁。一视同仁,首先表现的就在脸上,那就是微笑。用心地微笑,用情地微笑,微笑着面对每位旅客,不能因为旅客的身份、地位等的不同而以不同的态度去面对,空乘人员要恪守一视同仁的原则。

8. 天天微笑原则

对空乘人员来讲,微笑应是自然、习惯的表情,为此应让自己保持天天微笑的习惯,不能今天高兴就微笑,不高兴就不微笑;要养成一进工作岗位,就能抛开一切个人的烦恼、不安、不快情绪,振奋精神,热情地为乘客服务。有了良好的微笑习惯,才能让微笑服务进入新的境界。



二、仪表礼仪

俗话说:“人靠衣装马靠鞍。”也有说“三分长相,七分打扮”的。这说明外在形象是非常重要的。当空姐从乘客身边经过的时候,大多数乘客都会驻足,赞叹她们的魅力,其实她们的打扮是有秘诀的。空乘人员通过制服,展现给了人们一种整体的美、气质的美及和谐的美,而这就是空乘人员的职业形象。

服饰是人的外在表现,包括衣、裤、裙、帽、袜、手套等。服饰是一种无声的语言,体现了一个人的个性、身份、涵养及其心理状态,直接代表了一个人的品位。空乘人员必须对个人的服饰予以重视,它关系到个人的形象和航空公司的形象。所以空乘人员在飞机上必须遵守航空公司有关服饰的规定,在飞行时按规定着装。空乘人员在着工作服时,应保持工作服干净整洁,每次上飞机前,应将工作服熨烫平整,工作装不允许出现布满皱纹、有残破、有污渍、有脏物、有异味的情况,干净整洁的服装会给旅客带来清新舒服的感觉。

(一) 空姐的着装要求

关于空姐的造型,很多航空公司都是下足了本钱的,一套服装下来成本要上万,设计方面也是很讲究的。空姐的制服分为冬装、夏装和春秋装。空姐的制服是公司统一制作、配发的工作制服。

1. 制服的款式

- (1) 春秋装:长袖衬衫、马甲、制服外套、裙子、长筒丝袜、单皮鞋。
- (2) 夏装:短袖衬衣、马甲、裙子、长筒丝袜、单皮鞋。
- (3) 冬装:风衣、羊绒大衣、靴子、长筒毛袜、长袖衬衫、马甲、制服外套、裙子和裤子。
- (4) 与制服配套的服饰:丝巾、帽子、围裙、手套。

2. 着装的规范

- (1) 工作期间须穿制服,要始终保持制服的干净整洁、挺括、尺寸合体、没有破损、没有污渍、纽扣齐全。
- (2) 穿制服的要求:衬衣下摆系在裙服腰内,外套、马甲纽扣齐全。
- (3) 长筒袜:统一穿航空公司发放色系的长筒袜子,确保无破损。
- (4) 皮鞋:干净光亮,无破损,通过候机大厅直到飞机起飞前穿高跟皮鞋,平飞后穿平跟皮鞋。
- (5) 风衣、大衣:穿戴时,必须纽扣齐全、腰带系好。
- (6) 帽子:帽子与制服配套,戴在眉毛上方1~2指位。
- (7) 围裙:保持干净整洁、无褶皱,空中供餐饮时佩戴。
- (8) 服务牌:佩戴在衬衣、背心、制服外套的左上侧,服务牌需完好,字迹要清晰。
- (9) 登记证:佩戴在胸前,以便有关人员检查,上机后摘下,收好。
- (10) 丝巾:丝巾是整套制服中最突出的亮点,漂亮的丝巾总是让爱美的人想一探究竟。它就如同神奇的法宝,能使空姐的整体时尚度顺利晋级。空姐方丝巾的系法如图1-6~图1-8所示。

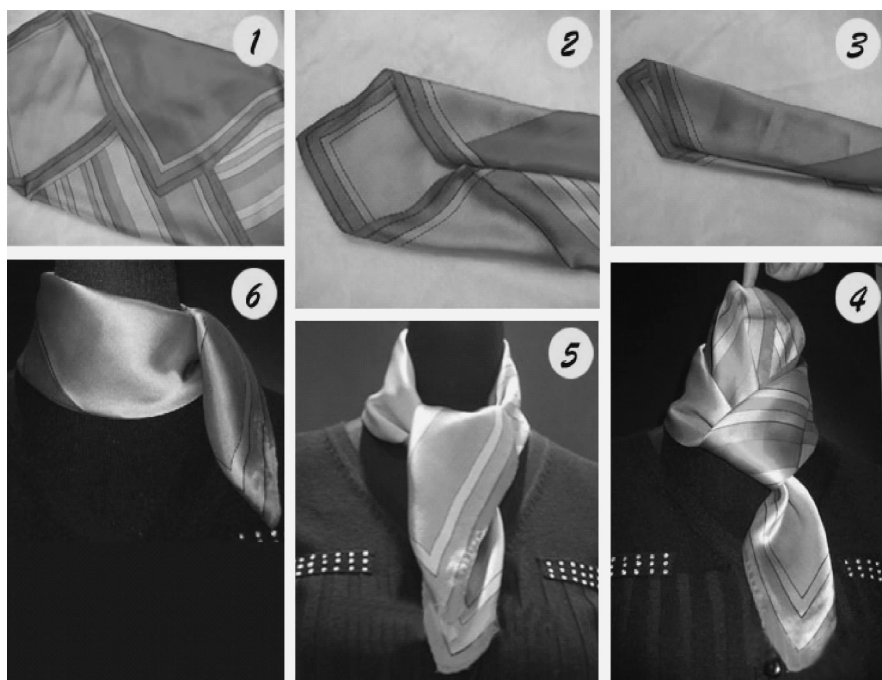


图 1-6

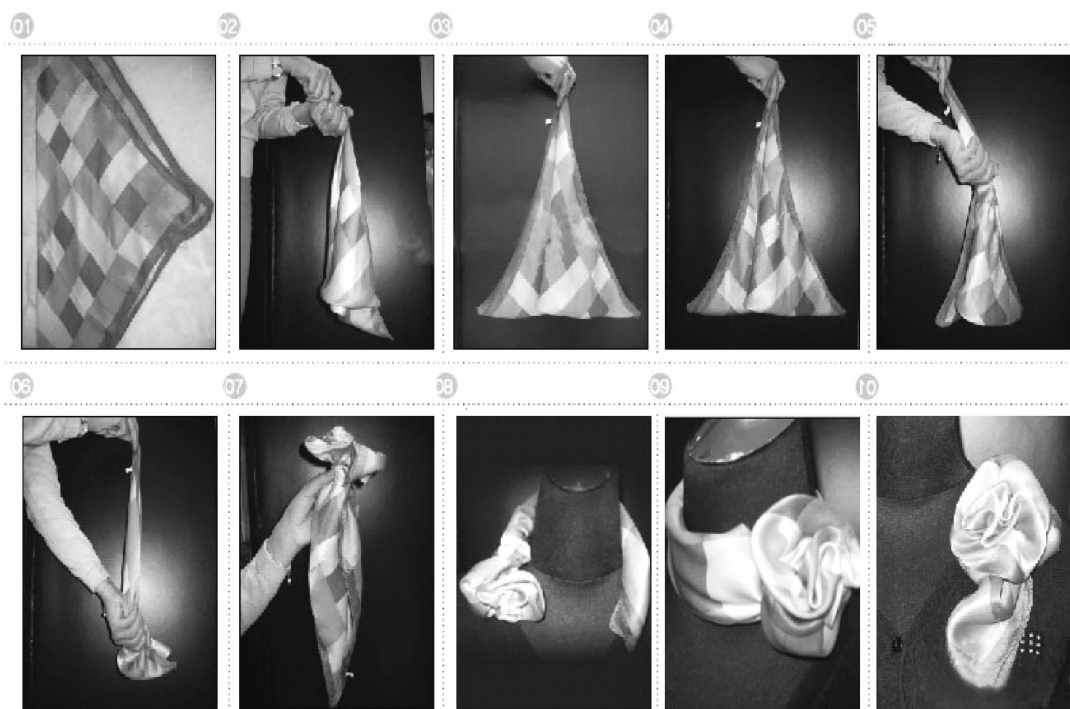


图 1-7



图 1-8

延伸阅读

空姐制服背后的文化理念

空姐给人的印象总是温婉娴静而又落落大方,对于这种气质的体现,制服可谓功不可没。空姐制服最早是从传统的空军制服演变而来的,随着时代的发展,空姐制服融入了女性柔美的本质及时尚的元素,给人们留下了深刻印象。空姐可以成为一个公司、一个城市甚至是一个国家的代言人,她们或端庄或优雅,或性感或活泼,而这些特质都因为那身美丽的制服显得更加突出。时装学给予制服的解释是:既然服装是时尚的道具,就像美丽的鸟儿的羽毛一样,那么制服就是强化某一类气质的标志。

2001年,国航以“国韵”为名,为新的空乘制服招标。伊棉集团凭借其工装时尚化的全新理念,和以拉比杜斯先生为首的优秀设计团队,战胜了所有对手,成为国航提升形象的重要合作伙伴。“国韵”意在汲取东方美学精华,表现中国文化的深刻内涵。伊棉的设计团队真的没让国航人失望,这套新装还在2002年的中国国际时装周的首届中国职业服装设计大赛上获得了航空交通类金奖。中国国际航空公司的空姐制服的红、蓝套装,采用了被国际上称为“中国蓝和中国红”的明瓷中“霁红”与“青花”两种颜色作为主色,以甜白为搭配色,体现了东方女性之美,突出了国航新服装的民族化与国际化相结合的特点。衣料选择了高比例的羊毛面料,不仅考虑到耐穿舒适,还将人性化和时尚化并存。



2006年,南航正式推出第四套空姐制服,据了解,每位空姐的整套“行头”高达近万元人民币。制服设计方案是从来自法国、日本、澳大利亚、我国香港和内地的15家设计单位的37份设计方案中挑选出来的,最后定下了法国著名服装设计师的设计方案。新制服在设计上充分体现了东方文化,整体采用了天青蓝色和玫瑰红色,展现出具有国际竞争力的世界级航空公司的新风采。南航制服整体色系为天青蓝色和玫瑰红色,其中乘务长着天青蓝色套服,空乘人员着玫瑰红色套服。整套制服包括夏装、春秋装、冬季大衣和围裙多个款式,品种包括西装、衬衣、马甲、裤子、大衣、风衣等。考虑到旅客的视觉享受,南航空乘制服从箱包到皮鞋再到丝袜,全部选用名牌产品,所以用料也是顶级的。

东方航空公司的空姐制服被誉为经典之作,不像其他航空公司,东航的制服多年来都没有更换。藏蓝色的上装、背心和裙子,让空姐的气质显得更加稳重,内搭的镶蓝边立领白衬衣更是经典中的经典!极具东方韵味的立领和盘扣让人一下联想到民国时期上海滩的小家碧玉。红白蓝条的丝巾让有些严肃的藏蓝制服多了一份妩媚和活泼,也让复古的气质多了一份现代感。很多女孩都把东航空姐制服奉为万年不腐的时尚经典,尤其是冬季款的大衣,据悉,目前一件大衣在网上已经被炒到了3000元。确实,东航空姐的大衣不仅颜色经典百搭,样式大气,剪裁修身,衣料也相当有质感。虽然没能考证到东航空姐制服的设计师是谁,但是不管是谁,他都造就了东航空姐的经典形象。

2007年,深航宣布旗下空姐将陆续换上新制服为旅客服务。深航空乘制服的设计以方便航班服务为出发点,采用小立领的款式,简洁、大方中透出年轻、朝气、活泼;为反映深航欣欣向荣的发展趋势,制服在颜色上以深航标志中特有的红色为主打色调,除了衬衣的白底上不规则分布的红色深航大鹏标志外,在领口、袖口处等细节处还分别有红金色相互映衬的流线型线条,显得利落、干净。为方便旅客识别乘务长和空乘人员,制服外套分别有典雅稳重的蓝色和靓丽的红色两种。尤其值得称道的是,深航新制服还搭配有一个特别的装饰品——有深航logo的金色吊坠项链。据悉,该款空乘制服是深航从十多个设计方案中挑选出来的,由法国著名时装公司设计,采用韩国进口面料制作,设计和材质兼具了实用性与美感。

厦门航空的空乘制服主题色调为蓝紫色,配上一条夹杂着蓝、紫、黄等色彩的丝巾,衬托出空姐的娇巧与明艳。内搭的白色衬衫上跳跃的小圆点是厦航的航徽,设计十分精妙。马夹外还有一件蓝色侧开暗门襟外套,前胸两侧各有三道褶皱,恰到好处地勾勒出空姐婀娜多姿的身段。后开衩的一步裙显得端庄干练,而且开衩的高度和开口大小都经过细心研究,保证了空姐上下机的方便。从20世纪70年代开始,丝巾就是厦航空姐的着装标志之一,现在采用的丝巾色彩更加活跃,象征着空姐的七彩人生。衬衫上印的厦航标志既是点缀,也是企业文化的体现。而且从实用角度来说,三件套的春装比较适合春季



多变的气候,也符合空姐的职业特点,因为在客舱工作时可以只穿衬衫和马夹,下机后如果天冷就可以套上外套。

海南航空自2010年1月1日起全面更换新款空乘制服。换装岗位包括海航股份和大新华航空所有飞行、乘务、机务及地面运输服务岗位。新款制服的设计灵感来源于海南航空“大鹏金翅鸟”标识元素的结构与运用,色彩以稳重的深蓝色和大气的灰白色为主,诠释了海航事业的无限发展空间及生生不息的企业内涵,展现了海航员工积极进取、奋发向上的创业激情。说到海南航空的新制服就不得不提到电影《非诚勿扰》,因为舒淇在其中扮演的空姐笑笑所穿的那套灰白色的制服就是海航的新装之一,相信很多人都对那套制服印象深刻。确实,自海航曝光新制服后,就引来大众的一片叫好声,相比之前海航标志性的海岛民族风制服,这套新装确实更能体现出海南航空的国际化进程。

2008年,川航空乘统一换上新款制服,每季有“玫瑰红”和“宝石蓝”套装各一款。两款套装款式一致,上衣与下装可交叉搭配穿着,从而通过颜色变换搭配出四款不同的服装,加上衬衣、春秋季节马甲、冬季羊毛背心及丝巾的搭配,打破了空姐服装单一主色的用色传统。而款式上则结合东方人脸型柔和的特点,采用修长的“汉服”青果领和偏襟设计,腰节增加华丽的进口油丁蝴蝶结,起到“点睛”作用。2009年8月,260名川航“蓉京”精品航线的空姐又再次换新装,从古老的空姐制服换成流露出玲珑曲线、完全手工绣制而成的蜀绣旗袍。据了解,川航这次换装还推出了一项具有亲和力的特色服务,那就是空姐可自己选择旗袍的面料、颜色和式样,加工赶制的话只需花1天时间,一条精美绝伦的旗袍便大功告成了,价值大约660元。

(二) 空哥的着装要求

随着国内各航空公司对空中乘务人员和安全人才需求的不断上升,男空乘日益走俏。男空乘的走俏并不是一个偶然现象,它有利于航空公司进一步提高服务效率,降低服务成本,丰富服务层次,进而提升整体的服务质量。

1. 制服的款式

- (1) 春秋装:长袖衬衫、马甲、制服外套、裤子、深色袜子、单皮鞋。
- (2) 夏装:短袖衬衫、马甲、裤子、深色袜子、单皮鞋。
- (3) 冬装:风衣、羊绒大衣、皮靴、长袖衬衫、马甲、制服外套、裤子。
- (4) 与制服配套的服饰:帽子、领带、肩章、手套。

2. 着装的规范

- (1) 制服始终保持干净整洁、挺括、尺寸合体、没有破损、没有污渍、纽扣齐全。
- (2) 穿制服的要求:衬衣不可袒胸露背,衬衣下摆系在裤腰内,外套、马甲保持挺括,扣好纽扣。
- (3) 裤子:干净平整,没有污渍破损,不可挽裤脚。
- (4) 领带、肩章:正确佩戴,保持干净、挺括。



- (5) 袜子:统一穿航空公司发放的单一系列,无破损,无异味。
- (6) 风衣、大衣:穿戴时必须系好纽扣。
- (7) 帽子:航徽端正,佩戴端正。
- (8) 登记证:佩戴在胸前,以便有关人员检查,上机后摘下,收好。
- (9) 服务牌:佩戴在衬衣、背心、制服外套的左上侧,服务牌需完好,字迹要清晰。

延伸阅读

如何打领带

领带是男士体现品位、气质、职位、身份、经济能力最重要的服装配饰,如何打领带、怎样打领带才能体现男性的优雅气质呢?现在普遍使用的最基本的打领带方法有四种,分别为平结、半温莎结、温莎结、普瑞特结。前三种是最传统的领带打法,人们已使用了很久,普瑞特结则是一个较新的系领带方法,它在1989年以后才开始为公众所熟悉。

1. 平结

平结,也称四手结,是最常用的领带打法,也可以说是最经典的领带打法。其风格简约,打法方便,领结呈斜三角形,适合窄领衬衫。

第一步,右手握住宽的一端(下面称大端,用LG表示),左手握住窄的一端(下面称小端,用SM表示)。大端在前,小端在后,交叉叠放,如图1-9所示。

第二步,将大端绕到小端之后,如图1-10所示。



图 1-9



图 1-10

第三步,将大端在正面从右手边翻到左手边,成环,如图1-11所示。

第四步,把大端翻到领带结之下,并从领口位置翻出,如图1-12所示。



图 1-11



图 1-12

第五步,将大端插入先前形成的环中,系紧,如图 1-13 所示。

第六步,完成,如图 1-14 所示。



图 1-13



图 1-14

2. 半温莎结

半温莎结让男性看起来有风度,使男性更有自信。半温莎结是一种比较浪漫的领带打法,近似正三角形的领形比四手结打出的斜三角形更庄重,结型比四手结稍微宽一些,适用于任何场合,在众多衬衫领形中,与标准领是最完美的搭配。如果是休闲的时候,用粗厚的材质系半温莎结,能凸显出一股随意与不羁。

第一步,大端在左,小端在右,且大端在前,小端在后,呈交叉状,如图 1-15 所示。

第二步,将大端向内翻折,如图 1-16 所示。



图 1-15



图 1-16

第三步,大端从右边翻折出来之后,向上翻折,如图 1-17 所示。

第四步,大端旋绕小端一圈,如图 1-18 所示。



图 1-17



图 1-18

第五步,拉紧,如图 1-19 所示。

第六步,将大端向左翻折,成环,如图 1-20 所示。

第七步,大端由内侧向领口三角形区域翻折,如图 1-21 所示。

第八步,打结,系紧,如图 1-22 所示。



图 1-19

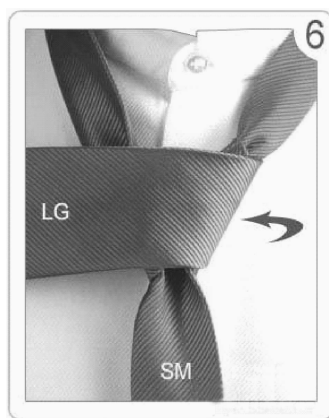


图 1-20



图 1-21



图 1-22

第九步,完成,如图 1-23 所示。

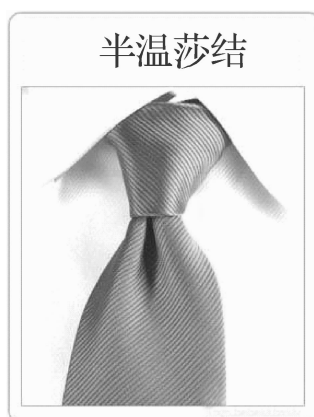


图 1-23



3. 温莎结

温莎结一般用于商务、政治等特定场合,非常漂亮,属于典型的英式风格,其打法在几种最常用的领带打法中算是最复杂的了。

第一步,大端在左,小端在右,且大端在前,小端在后,呈交叉状,如图 1-24 所示。

第二步,大端由内侧向上翻折,从领口三角形区域抽出,如图 1-25 所示。



图 1-24

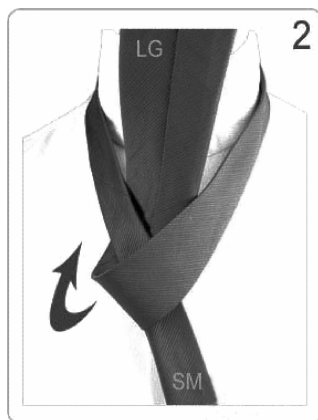


图 1-25

第三步,将大端翻向左边,即大端绕小端旋转一圈,如图 1-26 所示。

第四步,大端由内侧向右边翻折,如图 1-27 所示。



图 1-26



图 1-27

第五步,右边同左边一样,绕小端旋转一圈,如图 1-28 所示。

第六步,整理好骨架,拉紧,如图 1-29 所示。

第七步,从正面向左翻折,成环,如图 1-30 所示。

第八步,将大端从领口三角形区域内侧翻折出来,如图 1-31 所示。



图 1-28



图 1-29



图 1-30



图 1-31

第九步,系紧领带结,如图 1-32 所示。
第十步,完成,如图 1-33 所示。



图 1-32



图 1-33

温莎结



4. 普瑞特结

与其他基本打法比较,普瑞特结的特点是开始打结时领带的背面朝外,这样做有一个好处,可以减少一个缠绕的步骤,领结形状似温莎结端正,却又比温莎结体积要小,十分美观。

第一步,大端在左,小端在右,且大端在后,小端在前,交叉叠放,注意领带反面朝外,如图 1-34 所示。

第二步,如箭头所示,由外至内,将大端向两者交叉的区域翻折,如图 1-35 所示。



图 1-34



图 1-35

第三步,将大端从左边拉出,也就是大端绕小端一圈,回到原位,如图 1-36 所示。

第四步,将大端向右平行翻折,如图 1-37 所示。



图 1-36



图 1-37

第五步,将大端从内侧翻折到领口的三角形区域,领带结表面成环,如图 1-38 所示。



第六步,打结,系紧,如图 1-39 所示。



图 1-38



图 1-39

第七步,完成,如图 1-40 所示。



图 1-40

三、仪态礼仪

良好的仪态是一种规范、一种修养、一种风度,更是深层次的美。空乘人员的动作姿态便是整体形象的外在体现。要塑造良好的形象,必须讲究礼貌礼节,因此,空乘人员必须注意自己的行为举止。举止礼仪是自我心诚的表现,一个人的外在举止行动可直接表明他的态度。空乘人员应做到彬彬有礼、落落大方,应遵守一般的仪态礼仪,尽量避免各种不礼貌、不文明的习惯。

(一) 规范的站姿

站姿是影响个人仪态美最基础、最关键的因素,良好的站姿能衬托出美好的气质和风度,所以服务行业的从业人员尤其应该注意自己的站姿。自然挺拔的站姿能给人一种可靠而干练的印象。



站立的规范要求:上体正直,头正目平;收颌梗颈,挺胸收腹;双臂下垂,立腰收臀;嘴角上扬,表情自然。

由于性别的差异,女士的站姿要柔美,所谓“亭亭玉立”,以体现女士轻盈、妩媚、娴静、典雅的风采;而男士的站姿要稳健,所谓“站如松”,以显示出男士刚健、强壮、英武、潇洒的风采。

1. 女士的站姿

(1) 基本式(见图 1-41)。头正,两眼平视前方,收颌梗颈,表情自然,稍带微笑。肩平,两肩平正,微微放松,稍向后下沉。两臂自然下垂,双手紧贴两侧裙边。躯挺,双脚分开呈“V”状(即“小八字”)。

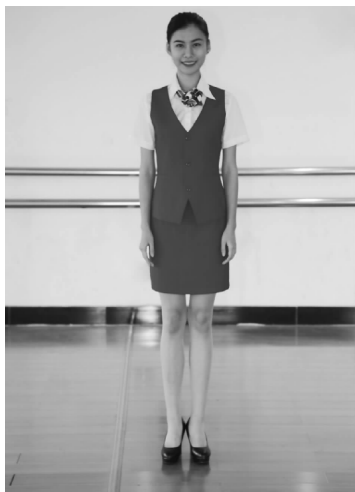


图 1-41



图 1-42

(3) 丁字步背部握手式(见图 1-43)。双手在身后交叉,贴在两臀中间,右手贴在左手外面。一脚稍微向前,脚跟靠在另一脚内侧,呈“Y”状(即“丁字步”)。

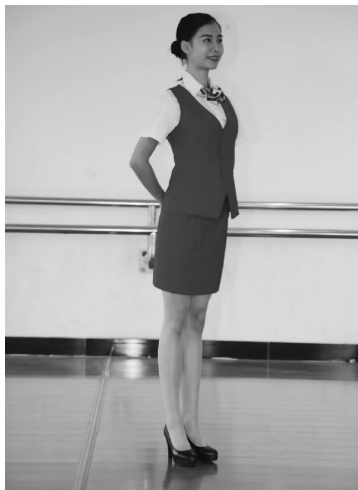


图 1-43



2. 男士的站姿

(1) 基本式(见图 1-44)。头正,两眼平视前方,嘴微闭,收颌梗颈,表情自然,稍带微笑。肩平,两肩平正,微微放松,稍向后下沉。两臂自然下垂,中指对准裤缝。躯挺,双脚分开呈“V”状(即“小八字”)。

(2) 腹部握指式(见图 1-45)。两脚平行打开与肩膀同宽,两脚距离以 20 厘米为宜;也可两脚跟相靠,脚分开呈“V”状。两手手指自然相握,右手搭在左手上,双手轻贴在腹部,两眼平视前方,面带微笑。



图 1-44



图 1-45

(3) 背部握指式(见图 1-46、图 1-47)。两脚平行打开与肩膀同宽,两脚距离以 20 厘米为宜;两手手指自然相握,右手搭在左手上,双手叠放在背后,两眼平视前方,面带微笑。

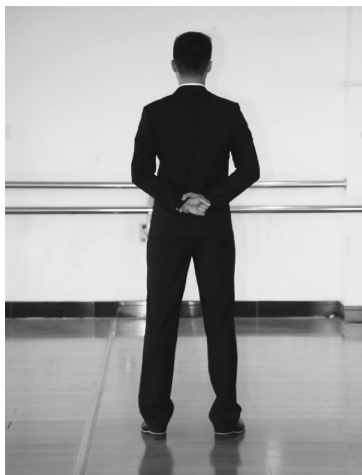


图 1-46



图 1-47

以上几种站姿密切地联系着岗位工作,在日常生活中适当地加以运用会给人们挺拔俊美、庄重大方、舒展优雅、精力充沛的感觉。要掌握这些站姿,必须经过严格的训练,长期坚持,形成习惯。在站立时一定要防止探脖、塌腰、耸肩,双手不要放在衣兜里,腿脚不要不自



主地抖动,身体不要靠在门上,两眼不要左顾右盼,以免给人留下不良印象。

3. 标准站姿训练方法

好的站姿能通过学习和训练而获得。学习理论后,空乘人员还要在生活中加以训练。利用每天空闲的时间练习 20 分钟左右,效果将会非常明显。

(1) 贴墙直立(见图 1-48)。背着墙站直,全身背部紧贴墙壁,然后后脑勺、肩、腰、臀部及脚后跟与墙壁间的距离尽可能地缩小,让你的头、肩、臀、腿之间纵向连成直线。

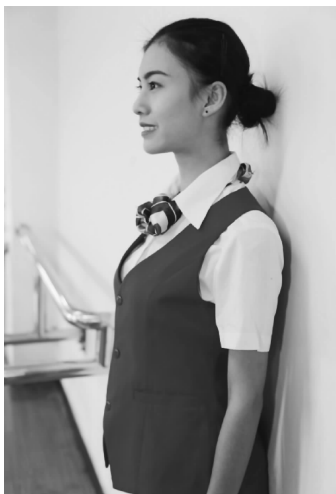


图 1-48

(2) 头顶书本(见图 1-49)。把书放在头顶上站立或行走,不要让它掉下来,这会训练你很自然地挺直脖子,收紧下巴,挺胸挺腰。

(3) 两人贴背(见图 1-50)。两人背对背相贴,按照贴墙的标准,然后在肩背部放置纸板,保证纸板不掉下来。



图 1-49



图 1-50



4. 三大有损仪态的错误站姿

(1) 屁股特别用力。很多女生想要营造翘臀感,所以屁股特别用力,这样会对尾椎造成压力,也会显得体态不够自然。

(2) 有些女生喜欢背大大的单肩包,包的重量也十分惊人,渐渐地就会形成耸肩的习惯。耸肩所造成的左右肩不平衡的姿态也是不好看的。

(3) 弯腰驼背,下巴突出是最常见的错误站姿。这个姿势很容易见到,有些人因为睡过高的枕头导致脊椎往后弓,看起来就像鸵鸟,而有些人因为面对计算机时习惯了伸长脖子,就会导致下巴突出。

延伸阅读

10 种站姿读懂他人心

在我们的成长过程中,长辈们总是耳提面命地提醒我们要“坐有坐相,站有站相”。尽管如此,大多数人的站相是千姿百态的。而通过人们在无意间的站姿,我们也可以一窥其中的心理奥秘。

1. 挺胸收腹、双目平视

这种人往往有充分的自信,或者是十分注意个人形象,或此时心情十分乐观愉快。

2. 含胸、背部微驼

很多人在青春期发育时对身体的变化没有树立健康积极的认识,容易表现出这种站相。这样的人往往缺乏自信,如若是女孩子,则是很单纯的类型,需要加强保护或积极引导。

3. 两手叉腰而立

这是具有自信心和心理优势的表现;如果加上双脚分开比肩宽,整个躯体显得膨胀,往往存在着潜在的进攻性;若再加上脚尖拍打地面的动作,则暗示着领导力和权威。

4. 单腿直立,另一腿或弯曲或交叉或斜置于一侧

这种站姿表达一种保留态度或轻微拒绝的意思,也可能是感到拘束和缺乏信心的表示。

5. 将双手插入口袋

这种站姿是不表露心思、暗中策划的表现;若同时弯腰弓背,可能说明事业上或生活中出现了不顺心的事。

6. 喜欢倚靠站立,不是靠墙,就是靠着人

这类人好的方面是比较坦诚,容易接纳别人;不好的方面就是缺乏独立性,总喜欢走捷径。

7. 遮羞式站立

手有意无意地遮住裆部,一般是男性采取的动作。遮住要害部位是一个防御性的动作,说明心里忐忑不安,准备遭受批评或表示不赞同。



8. 双脚呈八字状

这种站姿多为女性的站姿,有软化态度的意味。许多女性在担心自己显得支配欲和好胜心太强时,往往采取这种站姿。

9. 双脚并拢,双手交叉站立

并拢的双脚表示谨小慎微、追求完美。这种人看起来缺乏进取心,但往往韧性很强,是属于平静而顽强的人。

10. 背手站立

背手暗含有“不想把手弄脏,所以把它搁置一边”的意思,这类人通常是自信心很强的人,喜欢控制和把握局势,或自认为自己是居高临下的强者;但是,如果一只手从后面抓住另一只手的手臂,则可能是在压抑自己的愤怒或其他负面情绪。在服务行业中,这种站姿可能想表明“我没有行动、没有威胁”的意思。

(二) 规范的走姿

走姿是一种动态美,是站姿的延续。每个人都是一个流动的造型体,优雅、稳健、敏捷的走姿,会给人以美的感受,产生感染力,反映出积极向上的精神状态。

走姿的规范要求:上身挺直,头正目平;收腹立腰,摆臀自然;步态优美,步伐稳健;动作协调,走成直线。

头正。双目平视,收颌,表情自然平和。

肩平。两肩平稳,防止上下前后摇摆。双臂前后自然摆动,前后摆幅在 30 度~40 度,两手自然弯曲,在摆动中离开双腿不超过一拳的距离。

躯挺。上身挺直,收腹立腰,重心稍前倾。

步位直。两脚尖略开,脚跟先着地,两脚内侧落地,走出的轨迹要在一条直线上。

步幅适当。行走中两脚落地的距离大约为一个脚长,即前脚的脚跟和后脚的脚尖相距一个脚的长度为宜,不过不同的性别、不同的身高、不同的着装,都会有些差异。

步速平稳。行进的速度应当保持均匀、平稳,不要忽快忽慢,在正常情况下,步速应自然舒缓,显得成熟、自信。

1. 常见的走姿

(1) 平行步走姿(见图 1-51)。平行步在服务工作中是男士常见的走姿。注意要点是收腹、两眼平视前方、下颌微收、两手臂前后摆动,双肩需平稳,以肩关节为轴,两肩前后自然摆动,幅度在 30 度左右。行走时两脚内侧在两条直线上。

(2) “一字步”走姿(见图 1-52)。在商务活动及服务工作中,女士常见的走姿是“一字步”。“一字步”走姿的要领是:行走时两脚内侧在同一条直线上、两膝内侧相碰、立腰提臀、挺胸收腹、肩外展、头正颈直、微收下颌。两手臂前后摆动,双肩需平稳,以肩关节为轴,两肩前后自然摆动,幅度在 30 度左右。



图 1-51

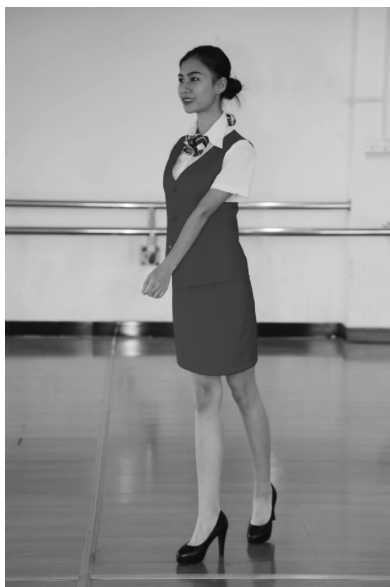


图 1-52

2. 变向走姿

变向走姿是指在行走中,需转身改变方向时,采用合理的方法,体现出规范和优美的步态。

(1) 后退步。与人告别时,应当先后退两步,再转身离去,退步时脚轻擦地面,步幅要小,先转身后转头。

(2) 引导步。引导步是用于走在前边给宾客带路的步态。引导时要尽可能走在宾客左侧前方,整个身体半转向宾客方向,与宾客保持两步的距离,遇到上下楼梯、拐弯、进门时,要伸出左手示意,并提示请客人上楼、拐弯、进门等。

(3) 前行转身步。在前行中要拐弯时,要在距所转方向远侧的一脚落地后,立即以该脚掌为轴,转过全身,然后迈出另一脚。即向左拐,要右脚在前时转身;向右拐,要左脚在前时转身。

3. 穿不同鞋子的走姿

(1) 穿平底鞋的走姿。穿平底鞋走路时比较自然、随便,要脚跟先落地,前行力度要均匀,走起路来要显得轻松、大方。由于穿平底鞋不受拘束,往往容易过分随意,步幅时大时小,速度时快时慢,还容易因随意而给人以松懈的印象,应当注意防止。

(2) 穿高跟鞋的走姿。由于穿上高跟鞋后,脚跟提高了,身体重心就自然地前移,为了保持身体平衡,膝关节要绷直,胸部自然挺起,并且收腹、提臀、直腰,使走姿更显挺拔,平添几分魅力。穿高跟鞋走路时,步幅要小,脚跟先着地,两脚落地时脚跟要落在一条直线上,像一枝柳条上的柳叶一样,这就是所谓的“柳叶步”。有人穿高跟鞋走路时,用屈膝的方法来保持平衡,结果走姿不但不挺拔,反而因屈膝、撅臀显得非常粗俗不雅。有这种毛病的人,要训练自己,注意在行走时一定要保持踝、膝、髋关节的挺直,保持挺胸、收腹、向上的姿态。



4. 走姿的注意事项

(1) 规范的走姿首先要以端正的站姿为基础。行走时要防止八字步、低头驼背,不要摇晃肩膀,双臂大甩手,不要扭腰摆臀、左顾右盼,脚不要擦地面。

(2) 双肩应平稳,以肩关节为轴,双臂前后自然摆动,摆幅以 30~35 度为宜,手臂外开不超过 30 度。

(3) 上身挺直,头正,挺胸,收腹,立腰,重心稍向前倾,大腿带动小腿向前迈。

(4) 注意步位。脚尖略开,起步时,身体微向前倾,脚跟先接触地面,依靠后腿将身体重心送到前脚掌,使身体前移,两脚内侧落地时行走的轨迹应是一条直线。行走中身体的重心要随着移动的脚步不断向前过渡,而不应将重心停留在后脚上,并注意在前脚着地和后脚离地时要伸直膝部。

(5) 步幅适当。合适的步幅一般是前脚的脚跟与后脚的脚尖相距为脚长。跨步时,两脚之间相距约一只脚到一只半脚,步伐稳健,步履自然,要有节奏感。保持一定的速度。速度过快容易给人以浮躁、慌张的印象;过慢则显得没有生气和活力。一般情况下,男士每分钟行走 108~118 步,女士每分钟行走 118~120 步。

(三) 端庄的坐姿

坐是一种静态造型,是非常重要的仪态。在日常工作和生活中,离不开这种举止。对男性而言,更有“坐如钟”一说。而女性端庄优美的坐姿会给人以文雅、稳重、大方的美感。

坐姿的规范要求:挺胸立腰,上体正直;头部端正,双目平视;两肩齐平,手姿优雅;脚位正确,大方自然。

1. 女士坐姿

(1) 标准式(见图 1-53)。入座时走到座位前,转身后把右脚向后撤半步,轻稳坐下,坐满凳子的 2/3 左右为宜,然后把左脚与右脚并齐。上体自然挺直,头正。表情自然亲切,目光柔和平视,嘴微闭,两肩平正放松,两臂自然弯曲叠放在双腿上,两脚平落地面,小腿与地面垂直。起立时右脚先后收半步然后站起。



图 1-53



(2) 高低式(见图 1-54)。在标准式坐姿的基础上,右脚向后撤半步,双膝并拢,两臂自然弯曲叠放在双腿上。上体自然挺直,头正。表情自然亲切,目光柔和平视。



图 1-54

(3) 交叉式(见图 1-55)。在高低式坐姿的基础上,右脚后缩,与左脚交叉,两踝关节重叠,两脚尖着地。上体自然挺直,头正。表情自然亲切,目光柔和平视,嘴微闭,两肩平正放松,两臂自然弯曲叠放在双腿上。



图 1-55

(4) 斜放式(见图 1-56)。两膝并拢,双脚同时向左侧或右侧斜放,并与地面形成 45 度左右的夹角。注意大腿小腿间要成 90 度,小腿要充分伸直,尽量显示小腿长度。斜放式适用于穿短裙的女士在较低的座椅就座。



图 1-56

(5) 重叠式(见图 1-57)。在标准式坐姿的基础上,两腿向前,一条腿提起,腿窝落在另一条腿的膝关节上边。要注意上边的腿向里收,贴住另一条腿,脚尖向下。双脚可以垂放,也可以与地面成 45 度角斜放。只要注意上边的小腿往回收、脚尖向下这两个要求即可。这种坐姿不仅外观优美文雅,大方自然,富有亲近感,而且还可以充分展示女子的风采和魅力。



图 1-57

2. 男士坐姿

(1) 标准式(见图 1-58)。上身挺直,双肩平正,两手自然放在两腿或扶手上,双膝分开,与肩同宽,小腿垂直落于地面。



图 1-58

(2) 高低式(见图 1-59)。在标准式的基础上,右脚向后撤半步,两膝一高一低,双手分别放在双腿上。



图 1-59

(3) 交叉式(见图 1-60)。在高低式的基础上,两脚踝部交叉,脚掌外沿着地,坐正立腰,双手放在两腿上。

(4) 重叠式(见图 1-61)。右腿叠在左膝上部,右小腿内收贴向左腿,脚尖下点。坐正立腰,双手叠放在膝盖上。



图 1-60



图 1-61

3. 坐姿与心态

坐的动作和姿势多种多样。不同的坐姿反映着不同的心理状态,但我们不应当把某种坐姿反映某种心理状态作为固定的模式,而应当从人的生理因素、心理因素、社交因素等多方面出发,对不同坐姿所反映出的不同心态做出大致的判断。

(1) 猛坐与轻坐。人在落座时,由于不同的心境、不同的个性,其动作的大小、快慢、轻重各不相同。一般来说,同自己熟悉要好的亲友会面时,性格开朗的人落座时动作幅度大,速度快;同初次交往的人相会或会见尊长时,个性文静的人落座时动作小而轻缓。大喜大怒时,性格强悍、不拘小节的人落座时动作大而猛;悲怨沉思时,性格谨慎的人落座时动作小而迟缓。以上落座形式只是指一般情况而言。对于一个文化修养程度高、自控能力强的人,以上判断就不一定是准确的。所以观察对方落座动作,分析对方的心境、性格时,要考虑多种因素。空乘人员在落座时,不论当时的心境如何,不论自己的个性如何,都应当从礼仪的角



度出发,善于自我控制,做到轻重适度,为自己塑造良好的形象。

(2) 深坐与浅坐。与人交谈时,坐得靠后——深坐,或坐得靠前——浅坐,可以反映不同的心理状态和待人态度。深坐,表现出一定的心理优势和充满自信;浅坐,表现出尊重和谦虚;过分地浅坐,则有自卑和献媚之嫌了。

(3) 张腿坐与并腿坐。男子张开双腿而坐,表示个性奔放坦率,胸怀开阔,且有较强的自信和支配欲。女性张腿而坐是不雅观的,不论何时、何地、任何情况,都不可采取这种坐姿。男子并腿坐,表示严肃、郑重和认真;女子常常采用这种坐姿,表现出端庄和郑重。

(4) 其他坐姿。有的人在同要好的亲友交谈时,倒坐椅子,两臂扒在椅子背上,显得亲切、真挚、坦诚,当然仅限于这种场合。有的人喜欢把脚架放在桌子上,这种姿势是放荡不羁、傲慢无礼的表现,令人望而生厌。有的人半躺半坐,形象颓废,甚至显得放肆,应当避免。在人体语言中,人的躯干、四肢、手势、面部五官各具特点,都可以作为表情的工具,显示出不同的心态。而且,在社交礼仪中,坐姿所起的作用、所占的位置更重要些,更应当重视。

(四) 得体的蹲姿

蹲姿不像站姿、走姿、坐姿那样使用频繁,因而往往被人所忽视。由于服务的需要,一般空乘人员需要到低处捡拾东西,或做清洁卫生等工作,此时如果采取弯腰撅臀的方式,就会显得非常不雅观。讲究举止的人就应当讲究蹲姿。

1. 蹲姿的种类

(1) 交叉式蹲姿(见图 1-62)。在实际生活中常常会用到蹲姿,如集体合影前排需要蹲下时,女士可采用交叉式蹲姿,下蹲时左脚在前,右脚在后,左小腿垂直于地面,全脚着地。右膝由后面伸向左侧,右脚跟抬起,脚掌着地。两腿靠紧,合力支撑身体。臀部向下,上身稍前倾。



图 1-62

此蹲姿造型优美且不易走光,适用于穿短裙下蹲合影时,特别适用于在舞台上下蹲合影时(因略有难度,练习时应循序渐进,以免因突然的大幅度动作伤及腿部肌肉或关节)。



(2) 高低式蹲姿。女士下蹲时左脚在前,右脚稍后,两腿靠紧向下蹲。左脚全脚着地,小腿基本垂直于地面,右脚脚跟提起,脚掌着地。右膝低于左膝,右膝内侧靠于左小腿内侧,形成左膝高、右膝低的姿态,臀部向下,基本上以右腿支撑身体(见图 1-63)。男士做此蹲姿时两膝需自然分开(见图 1-64)。



图 1-63



图 1-64

2. 蹲姿的注意事项

(1) 下蹲拾物时,女士应自然、得体、迅速、美观、大方,不遮遮掩掩。若用右手捡东西,可以先走到东西的左边,右脚向后退半步后再蹲下来。

(2) 下蹲时,女士要两腿并紧,穿旗袍或短裙时需更加留意,以免尴尬。两腿合力支撑身体,避免滑倒。

(3) 下蹲时,女士应使头、胸、膝端正,使蹲姿优美。注意内衣“不可以露,不可以透”。

(4) 女士无论采用哪种蹲姿,都要将腿靠紧,脊背保持挺直,臀部向下,避免弯腰撅臀的姿势。



(5) 下蹲时,男士应自然、得体、大方,脊背保持挺直,蹲下后两腿间可留有适当的缝隙。

(五) 恰当的手势

手臂姿势,通常称作手势。它指的是人在运用手臂时所出现的具体动作与体位。

1. 常见手势种类

(1) 垂手。双手指尖朝下,掌心向内,在手臂伸直后分别紧贴于两腿裤线之处;双手伸直后自然相交于小腹处,掌心向内,一只手在上、另一只手在下叠放或相握在一起;双手伸直后自然相交于背后,掌心向外,两只手相握在一起。

(2) 放于桌上。身体靠近桌子,尽量挺直上身,将双手放在桌子上时,可以分开、叠放或相握;不要将胳膊支起来,或是将一只手放在桌子上,另一只手放在桌子下。

(3) 递物。双手为宜,不方便双手并用时,要采用右手,以左手通常视为无礼;将有文字的物品递交他人时,须使之正面面对对方;将带尖、带刃或其他易于伤人的物品递与他人时,切勿以尖、刃直指对方。

(4) 展示。一是将物品举至高于双眼之处,这适于被人围观时采用;二是将物品举至上不过眼部、下不过胸部的区域,这适用于让他人看清展示之物。

(5) 指引。指到手势又分为横摆式、直臂式、曲臂式和斜臂式四种。

① 横摆式(见图 1-65)。手臂向外侧横向摆动,指尖指向被引导或指示的方向,适用于指示方向时。



图 1-65

② 直臂式(见图 1-66)。手臂向外侧横向摆动,指尖指向前方,手臂抬至肩高,适用于指示物品所在。

③ 曲臂式(见图 1-67)。手臂弯曲,由体侧向体前摆动,手臂高度在胸以下,适用于请人进门时。



图 1-66



图 1-67

④ 斜臂式(见图 1-68)。手臂由上向下斜伸摆动,适用于请人入座时。



图 1-68



(6) 招手。向近距离的人打招呼时,伸出右手,五指自然并拢,抬起小臂挥一挥即可。距离较远时,可适当加大手势。不可向上级和长辈招手。

2. 商务场合中应当避免出现的手势

搔头、掏耳朵、抠鼻子、擤鼻涕、拭眼屎、剔牙齿、修指甲、咬指甲、打哈欠、咳嗽、打喷嚏,用手指在桌上乱写乱画,玩笔。

3. 个别手势在不同国家的含义

一般来说,相同的手势有相同的含义,不同的手势有不同的含义,然而个别相同的手势在不同的国家也会有不同的含义,其具体内容如下表所示。

个别手势在不同国家的含义

手 势	通用含义	特殊含义
竖起大拇指	(1) 称赞、夸奖; (2) 招呼出租车	澳大利亚人认为竖起大拇指尤其是横着伸出是一种侮辱
“OK”手势	好、顺利、平安	在日本代表钱;南美洲的一些国家将其看作下流污辱性的手势
伸出手,手掌向下挥	招呼别人过来	在美国这是唤狗的动作,不能对人使用

四、沟通礼仪

人与人之间存在着各种各样、纷繁复杂的关系,怎样做才能巧妙地处理好这种微妙的关系呢?其中沟通能力的培养就显得尤为重要。对于空乘服务人员来说,与乘客的沟通是空乘服务的主要内容之一。优良的沟通能力是空乘人员生存和发展的必要条件,拥有良好的沟通能力和技巧有利于空乘人员与旅客建立良好的关系,形成一种和谐的环境,从而提高空乘人员的服务质量。

(一) 影响沟通的因素

1. 个人因素

(1) 空乘服务人员的问题。

① 表达能力不足产生的障碍。有时候,空乘服务人员的一句话可能会引起旅客的不满。比如,“请不要吸烟!”这种语气会显得十分生硬,会使旅客的心情不愉快,可将其改成:“对不起,这里是不能吸烟的。”空乘人员需要对旅客说“不”的时候也要尽量用委婉的表达方式。

② 传递形式障碍。其指传递形式不协调产生的障碍。信息发送者在发送信息时所采取的语言符号和体语(手势、表情)在表达同一内容时要相互协调,如果不协调,信息接受者就无法理解所传信息的内容。空乘人员在为旅客服务时,应尽量在自己说话时配以适当的表情和动作,并保持一致性。尽管有时会很累很烦,但既然是在工作中,就要拿出最佳状态。