

<<空乘人员仪态与服务礼仪训练>>

图书基本信息

书名：<<空乘人员仪态与服务礼仪训练>>

13位ISBN编号：9787563721238

10位ISBN编号：7563721231

出版时间：2011-4

出版时间：旅游教育

作者：洪涛//杨静

页数：187

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<空乘人员仪态与服务礼仪训练>>

### 内容概要

当提及空姐，大多数人都会把她们同温文尔雅、端庄秀雅、美丽大方、善解人意、亲和可人等美丽的词汇联系在一起。

对于从事空乘职业教育的教育者来说，把一个具有空乘人员潜质的学生培养成一名具有空乘职业修养的空乘专业人才。

其培养过程是十分复杂的。

而塑造良好的气质修养与仪态礼仪，比培养其服务技能更要复杂得多，这需要一个漫长的“养成”过程。

而这个过程也是需要我们思考与探索的过程。

经过几年的精心准备，这本由多个专业院校的专业教师联合编写的教材终于要出版了。

本教材共分为四个单元，分别是“外秀内慧”赢服务、空乘人员仪态美的训练与养成、空乘服务礼仪规范和空乘服务礼仪(实训)训练。

本教材针对空乘专业学生的特点，帮助学生在认识、理解、实践仪态与礼仪的过程中，逐步形成正确的仪态礼仪方式，从而实现良好气质修养的“养成”过程。

## <<空乘人员仪态与服务礼仪训练>>

### 书籍目录

#### 第一单元 “外秀内慧” 赢服务

##### 模块一 “外秀” 于表：塑造空乘人员完美的形象

- 一、角色认知——空乘人员的形象定位
- 二、首轮效应的启示——第一印象的、央超陞
- 三、末轮效应的启示——最后的也许是决定性的
- 四、美丽雅致、坚毅稳重可以提升乘客的安全感
- 五、丰富的视觉效应打造空乘人员形象

##### 模块二 “内慧” 于心：展现空乘人员美丽的心灵

- 一、情感决定空乘服务的魅力
- 二、重视3A法则表达对乘客的敬意

##### 模块三 追求“内慧外秀”的完美结合

- 一、让美丽深植于服务过程
- 二、塑造优秀空乘人员“内慧外秀”的品质

#### 第二单元 空乘人员仪态美的训练与养成

##### 模块一 仪态美的认知

- 一、什么是仪态美
- 二、仪态美的构成
- 三、空乘人员常见的对仪态美认识的误区

##### 模块二 常见的仪态要素缺陷分析与纠正

- 一、形体固化缺陷

.....

#### 第三单元 空乘服务礼仪规范

#### 第四单元 空乘服务礼仪训练（实训）

#### 参考书目

## <<空乘人员仪态与服务礼仪训练>>

### 章节摘录

版权页：插图：这里，“角色”不一定是一个人，可以是一个群体，是静态的表现，也可以是动态的展示；可以是客观的，也可以是主观能动的。

角色定位理论认为：任何一个人想在社会上取得成功，都有必要先为自己进行正确的角色定位，再按照社会舆论对于自己所要扮演的既定角色的常规要求、限定的看法，对自己进行适当的自我形象设计与美化，使自己的角色具体化、明确化、鲜明化。

角色定位也告诉我们：当你的角色定位符合了系统角色的要求，你才能在系统中发挥作用，有助于系统的良好运行。

在客舱服务过程中，空乘人员究竟应该怎样进行形象定位呢？

从“相对的不可代替性”观点来看，空乘人员的形象是一种特殊的、不可替代的客舱资源与服务要素，它影响着服务的过程、感染着乘客的心理，影响乘客的内心的感受。

可以说，离开了“空姐”这一活跃的基本形象要素，谈起客舱服务必定索然无味；而没有优雅的行为举止，空乘服务也无法在更高层次上为人们所认可。

在具备基本形象的基础上，空乘人员需要“心”、“形”结合，才能以完美的整体形象去适应空乘职业的客观要求。

那么，在客舱服务的人文系统中，空乘人员如下的具体的角色定位，可以使我们更深刻地理解空乘服务，理解“空姐”本身。

在任何一个组织中，人既是不可或缺的，又是最活跃的决定要素，代表着组织的形象。

有史以来，人们将航空公司与“空姐”自然联系起来，而国内外航空公司均通过提升空姐的形象来打造自己的服务品牌，也正是空姐的良好形象，使得人们更关注民航服务，使得民航服务成为服务领域的高端领域。

## <<空乘人员仪态与服务礼仪训练>>

### 编辑推荐

《空乘人员仪态与服务礼仪训练》是全国空中乘务专业规划教材之一。

<<空乘人员仪态与服务礼仪训练>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>