

《空乘服务礼仪在职场中的应用》

主讲：祝文婷

课程背景

在现代社会中，空中乘务服务被人们认为是最专业和规范的服务品质标准，民航服务的培养模式也能够灵活运用到各服务行业中。酒店、物业、银行、医院等各类服务行业越来越重视员工的职业素养，规范员工行为举止、讲究礼仪、运用礼仪，而且在不同的场合、不同的位置上还要被要求遵守各不相同的礼仪规范。在初次交往、公务交往、涉外交往等较为正式的场合，每一位现代人都必须知礼、行礼、守礼。唯有如此，才能够内强个人素质，外塑组织形象，增进人际交往，优化人际关系。

培训收益：塑造专业服务形象、关注服务细节、提升客户满意度

课程特色：突出服务关键点进行培训，与实际工作结合紧密、挖掘问题、形成共识的实务性培训

培训方式：理论教学、互动教学等方式

适合对象：企事业单位

培训用时：2 小时

课程提纲：

一、讲个人职业形象

1. 塑造良好职业形象对于你的意义
2. 你就是企业的形象代言人
3. 职业形象对企业意味着什么
 - 1) 你的个人形象构筑企业公众形象的基石
 - 2) 礼仪对工作产生的影响

二、形象与气质

1. 形象与气质的关系

三、塑造良好职业形象

1. 仪容规范
2. 仪表规范

四、空乘良好行为与习惯

1. 优雅仪态的培养：站、坐、行、蹲
2. 六勤原则
3. 学会倾听和宽容
4. 细微服务的重要性
5. 十步微笑法则

五、良好心态与意志力

1. 学会尊重和理解
2. 临危不惧，从容不迫，献身精神