

《塑造空乘职业形象及空乘化妆技巧》

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：1天

课程提纲：

一、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

Ø 形象与气质

1. 形象与气质的关系

Ø 空乘良好形象定位

1. 仪容规范
2. 仪表规范
3. 空乘人员服饰搭配
4. 空乘人员发型要求

二、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

三、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

四、空乘化妆技巧梳理

1. 化妆品品牌介绍
2. 化妆品选用注意事项
3. 基础化妆步骤
4. 卸妆步骤

5. 现场演练（提前安排模特）
6. 空乘妆容特点
7. 男性空乘人员化妆基本原则

五、声音形象塑造

声音的魅力

- 保健与美容
 1. 饮食与美容
 2. 季节与美容
 3. 心理与美容
 4. 运动与美容
 5. 常用按摩手法