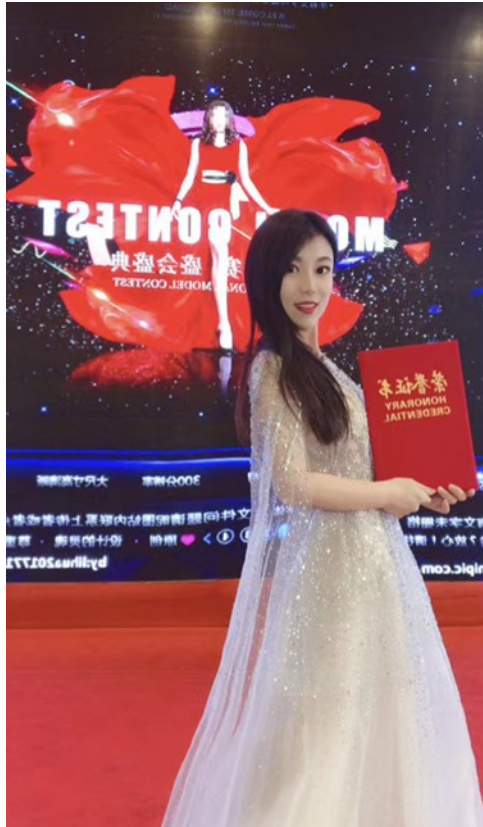


# 航空城轨服务礼仪培训——潘老师教育最专业最优质的一站式 礼仪培训

讲师简介：



## 潘老师高级礼仪培训讲师

中国礼仪研究院院长

国际注册高级礼仪培训师

被河南省教育厅评为职业礼仪全国优秀

辅导教师

国际流行舞大赛决赛冠军

太平洋航空航天飞行公司执行 CEO

潘老师一站式礼仪教育创始人

百家城市文明建设礼仪顾问

女性学院特邀礼仪顾问

儿童礼仪教师礼仪品格教育产品课程的

研发和推广的专业儿童行为教育专家

.....

潘老师礼仪一站式培训，老师上门培训根据客户需求，客户问题分析，制定可行性方案，潘老师礼仪培训一切只为了效果的培训潘老师教育服务有限公司，一家对落地效果服务的礼仪培训公司！

**培训对象：**

航空，城轨，服务人员，个人形象体态提升，职业女性形象管理，与魅力塑造

**课程介绍：**

作为一名航空，城轨服务人员，首先要掌握航空城轨服务礼仪

规范，才能做好服务工作。空姐，高姐是直接和旅客接触并为旅客服务的人，“你不会有第二次机会来留下良好的第一印象。”这第一印象对空姐来说是至关重要的，一位旅客也许一生就乘坐一次飞机，你的第一印象将永远留在他的心里，所以掌握航空服务礼仪对一名合格的空姐来说是非常重要的。

**【培训主题】：**

航空城轨服务礼仪培训

**【主讲专家】：**

潘海丹

**【培训对象】：**

空乘服务人员、空姐，城轨服务人员高姐，地姐等

**【培训形式】：**

讲授、案例分析、互动、情景演练、小组讨论、参与型培训、多媒体教学、游戏带动

**【培训收益】：**

- 1、通过培训使得学员了解服务礼仪的重要性，有效提高服务意识，改善服务心态。
- 2、通过优质规范的行为礼仪培训，塑造员工的新形象，提高员工意识及自身素质。
- 3、通过培训为企业树立更优质的形象，为企业的发展带来更全面的收益。

## **【课程大纲】：**

### **第一讲 礼仪和航空服务礼仪概述**

- 一、什么是礼仪
- 二、航空服务礼仪的本质
- 三、航空服务礼仪的原则

### **第二讲 航空服务人员职业礼仪素养**

#### 一、亲和力

微笑的重要性

微笑的八个原则

养成微笑服务意识

微笑是福

#### 二、舒心的问候

问候积极热情

问候清晰简洁

人物乘机状况

正确的体态与称谓

#### 三、雅洁的仪表

#### 四、得体的语言

服务语言的熟悉与训练

机舱内常用服务语

相关服务忌语与敬语

## 五、诚恳的态度

真诚原则

明朗原则

善意原则

智慧原则

### **第三讲 航空服务人员的职业形象礼仪**

一、职业形象决定职场命运

二、航空服务人员的外表形象

三、航空服务人员的人格形象

四、航空服务人员自我职业形象测试

### **第四讲 航空服务人员的仪容仪表礼仪**

一、航空服务人员个人修饰的基本要求

二、航空服务人员仪表仪容的涵盖内容

### **第五讲 航空服务人员的仪态礼仪**

一、优美典雅站姿的标准(站如松)

二、文雅端庄坐姿的标准(坐如钟)..

三、流畅稳健行走的标准(行如风)

四、美观大方蹲姿的标准

五、指示方位

六、鞠躬

七、握手

八、物品递交

## 九、面部表情

### **第六讲 航空服务人员微笑服务礼仪**

- 一、微笑是最完美的礼仪
- 二、微笑的价值
- 三、学会微笑
- 四、检查微笑的标准
- 五、微笑服务

### **第七讲 航空服务人员规范服务礼仪**

- 一、最佳服务是用心、用情服务
  - 二、“服务意识”是航空服务人员最基本的服务规范
  - 三、特殊旅客的心理特点及服务
- 最后：游戏互动环节。