

<<民航地勤服务>>

图书基本信息

书名：<<民航地勤服务>>

13位ISBN编号：9787563710805

10位ISBN编号：7563710809

出版时间：2007-7

出版时间：旅游教育

作者：黄建伟

页数：258

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>

<<民航地勤服务>>

内容概要

《民航地勤服务（第2版）》从航空旅客运输的狭义角度，将地勤服务的范围限定在航空公司、机场等相关企业为旅客提供的各种服务，如售票服务、通用服务、值机服务、行李服务、安检服务、联检服务、引导服务等。教材的基本框架也是这样展开的，其用意是尽量按照旅客所能接触到的地勤服务流程来编排《民航地勤服务（第2版）》的内容。

<<民航地勤服务>>

书籍目录

第一章 民航地勤服务概论 第一节 民航地勤服务与航空运输业发展 一、我国民航运输业的发展现状 二、我国民航业的行业构架 三、民航地勤服务的概念 第二节 民航地勤服务企业及其相互关系 一、机场 二、航空公司 二、机场和航空公司的关系 第三节 地勤服务人员 一、仪容仪表 二、行为规范 第二章 售票服务 第一节 订座服务 一、订座的途径和要求 二、订座系统 三、旅客订座记录 第二节 售票服务 一、售票的程序和要求 二、旅客购票证件 三、客票的使用 四、电子客票订座和出票操作 第三节 订座和出票的其他规定 一、旅客预订座位的出票时限 二、航班的衔接时间 三、座位再证实 四、候补购票 第三章 通用服务 第一节 地面交通服务 一、机场地面交通服务概论 二、机场地面交通服务质量标准 第二节 候机楼问询服务 一、问询服务的分类 二、问询服务的岗位职责和要求 三、问询服务质量标准 第三节 候机楼广播服务 一、候机楼广播服务系统的功能与组成 二、候机楼广播服务规范用语 三、广播服务质量标准 第四节 民航公共信息标志服务 一、公共信息图形标志的设置原则与要求 二、常见民航公共信息标志用图形符号 第五节 候机楼商业零售服务 一、国外候机楼零售业的发展现状和特点 二、当前我国候机楼零售业存在的问题 第四章 值机服务 第一节 值机服务基础知识 一、值机服务的程序 二、值机服务的时间规定 三、值机服务柜台种类 第二节 办理旅客乘机手续 一、值机准备工作 二、查验客票 三、座位安排 四、收运行李 五、值机柜台关闭 六、电子客票的乘机手续 第五章 行李服务 第六章 安检服务 第七章 联检服务 第八章 引导服务 第九章 特殊旅客运输 第十章 不正常运输服务 第十一章 飞机维修与地面保障服务

章节摘录

版权页： 5.手势 手势的基本要求是稳妥、自然、到位。

(1) 指引旅客 五指并拢、掌心朝上、手掌微向内倾与地面呈45度斜角，目光与所指方向一致。手臂自然前伸，胳膊的屈伸度代表指示的远近。

左手方向用左手指示，右手方向用右手指示，身后方向要转身指示。

指示人物时应五指并拢，掌心向上，并使手掌处于较低的水平位置。

任何情况下，不得用手指、笔或其他物品直指旅客，避免通过用手接触旅客身体（如戳、拍等）来引起旅客注意。

(2) 递送票证 将票证、单据正面朝上双手递送到旅客手中，指间并拢、掌心向上、逐一交代；或者将票证或单据正面朝上放置在柜台桌面上，然后双手推送至旅客面前，并逐一交代清楚。

在必须要求旅客签字时，态度应诚恳耐心，不能诱导或催促。

在任何情况下，不得以扔掷动作送还旅客的旅行票证或其他物品。

6.表情 在提供服务时目光要和善、真诚、自然、主动迎送。

3米之内应用目光、微笑等友善的肢体语言与旅客打招呼。

与旅客交谈（特别是回答旅客问题）时，要与旅客有自然的目光交流。

在递接旅客物品时与旅客要有自然的目光接触。

对旅客传达的信息要适时做出反应，不得面无表情、视而不见、听而不闻。

亲切自然笑肌打开，以露出八颗牙齿为宜。

眼睛要有笑意，并持续一段时间，从距旅客3米远开始微笑并保持10秒。

在为旅客服务的过程中微笑应时常伴随。

7.语言 (1) 聆听 积极主动地聆听，对旅客的感受和意见要表示出极大的兴趣和真诚的聆听，以示关怀、专注和接收。

全神贯注聆听，不可东张西望或兼做其他事情，应绝对避免诸如抠指甲、搔头皮等既失礼又猥琐的小动作。

未听明白而需插话时，应先用“对不起，请允许我打断一下”、“请让我弄明白这个问题好吗？”

等文明用语征得旅客同意，不随意打断旅客问话或表述，以避免旅客产生误解。

注意信息反馈。

聆听中可辅以轻微点头或“哦”、“是”等简单词汇对旅客的言谈表述做出反应，以示对旅客的尊重；也可用简单复述的方式表示正专注于旅客说话的内容。

编辑推荐

《全国空中乘务专业规划教材:民航地勤服务(第3版)》是全国空中乘务专业规划教材之一。

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>