

最新乘务员的工作心得感悟 乘务员工作的心得体会(优质8篇)

撰写读书心得可以提高我们对书籍的理解和记忆能力，同时也有助于培养我们的写作能力和表达能力。【学习心得】怎样提高学习效果？

乘务员的工作心得感悟篇一

第一次到沈阳客运段参加客运专线提前介入培训，很荣幸也很自豪。4月17日，乘务沈阳北至北京的d4次列车时，感觉和我们既有列车从设备设施、服务方法、管理方式等有明显的差别。虽然在这次培训当中除带队之外，我年龄最大，但这并不是我的弱点，反而和年轻人在一起工作有一种动力。沈阳客运段动车人员很年轻，我在她们身上学到了很多既有列车上没有学到的东西，比如她们对待旅客始终保持着一种微笑，这种微笑让旅客感觉很舒适，很亲切。另外，动车组的列车长也很年轻，她们都是86年以后出生比较多，从长相、气质、个头不仅有一种赏心悦目的感觉，更让人感觉到很优雅，很端庄，从外在形象上感觉到一种旅行中的美。

另外，动车所有设备设施和我们既有列车的设备设施完全不同，基本实现自动化，这要求我们要尽快的投入，达到会操作。第一个班次，对动车的设备设施基本了解，也亲自操作过，很方便、快捷，让我们有时间全身心的投入到服务工作中。

个人观点：我和他们相比从年龄上有差距，但是如果我作为一名列车长，我想首先要提高自身修养，用自己的爱心、细心、与耐心做好服务工作。身为孩子的母亲，在生活经验、阅历等方面我想会比她们丰富的多，也会更安心做好自己的本职工作。

乘务员的工作心得感悟篇二

第一次到沈阳客运段参加客运专线提前介入培训，很荣幸也很自豪。4月17日，乘务沈阳北至北京的d4次列车时，感觉和我们既有列车从设备设施、服务方法、管理方式等有明显的差别。虽然在这次培训当中除带队之外，我年龄最大，但这并不是我的弱点，反而和年轻人在一起工作有一种动力。沈阳客运段动车人员很年轻，我在她们身上学到了很多既有列车上没有学到的东西，比如她们对待旅客始终保持着一一种微笑，这种微笑让旅客感觉很舒适，很亲切。另外，动车组的列车长也很年轻，她们都是86年以后出生比较多，从长相、气质、个头不仅有一种赏心悦目的感觉，更让人感觉到很优雅，很端庄，从外在形象上感觉到一种旅行中的美。

另外，动车所有设备设施和我们既有列车的设备设施完全不同，基本实现自动化，这要求我们要尽快的投入，达到会操作。第一个班次，对动车的设备设施基本了解，也亲自操作过，很方便、快捷，让我们有时间全身心的投入到服务工作中。

个人观点：我和他们相比从年龄上有差距，但是如果我作为一名列车长，我想首先要提高自身修养，用自己的爱心、细心、与耐心做好服务工作。身为孩子的母亲，在生活经验、阅历等方面我想会比她们丰富的多，也会更安心做好自己的本职工作。

文档为doc格式

乘务员的工作心得感悟篇三

乘务员是在公共交通工具上为乘客提供服务的工作人员，作为一名空乘，应该知道自己的职责是什么。下面是本站带来的，欢迎查看。

顺利的通过了实习阶段的我，现在的关键是提高自身服务水平。在实际工作中我会不断学习，把所学运用到工作中，做一名合格的空姐。通过这一年的飞行我认为对不同旅客提供不同需求的服务，拉近距离，把服务想在前头，做在前头。

这是一份特殊的职业，现实和梦想还是有差距的。我作为一名工作了一年的空乘，有很多的业务知识和生活常识需要我们巩固和学习：一旦出现紧急情况会应用到的特殊用语；飞机上如有乘客需要紧急医疗救助，那么你就要懂得的最起码的医疗方面的常识；不论飞国内还是国际航班都需要流利的中英文；机上服务用的各类饮料要熟悉，这些都需要平时的慢慢积累。当然对于我们乘务员来说最重要的就是飞机处于紧急情况时的用语，而且要说得相当的熟练。

在服务方面我认为乘务员为旅客提供服务，实际上是一种人与人之间的沟通、交往的人际关系。做好服务工作的基础在于了解旅客心理，关心旅客，热爱旅客。做到眼勤、嘴勤、手勤、腿勤，尽量满足旅客提出的要求，让旅客真正有宾至如归的感觉。让我们在今后的工作中以最好的服务给旅客留下最深刻的印象。

总之，现在的阶段是我提高自身服务水平的最佳时期。在实际工作中我一定会不断学习，把所学运用到工作中，做一名合格的空乘人员。通过这一年的飞行我认为对不同旅客提供不同需求的服务，拉近距离，把服务想在前头，做在前头。能较好的处理好旅客矛盾或服务冲突不是一朝一夕能做到的，要不断总结别人和自己的经验。但我想，在处理问题时，自身要做到情绪稳定，有较好的观察力和理解力，处理不失平衡。

1. 纵观人的一生，也许都会遇到很多很多的十字路口，在路口的中央，也许眼前是一片朦胧。有的路是弯弯曲曲的，有的是荒草萋萋，有的路是坎坎坷坷……虽然这些路都是非常的艰难，但是我相信，走的人多了，它便成了一条平坦的

路……于是我便选择了一条具有挑战性的路——护理。

2. 成功的确是喜悦的, 然而要成功必然要付出代价, 因为没有人能够随随便便取得成功, 学习, 这条路很长, 或许用一生也不能走到尽头, 但我们可以用取得的成绩来对自己说, 无怨无悔.

3. 那么谈到空中乘务专业的魅力, 那么我想大家应该首先了解, 空中乘务究竟是做什么的?那么空中乘务员呢, 她在为客人提供优质服务的同时, 还要保障客舱的安全, 那么空乘它是航空运输, 直接面对乘客的一个窗口, 那么她的这个外表形象, 言谈举止, 服务态度和服务技能都代表了公司的形象, 有时甚至是代表了国家和一个民族的形象, 那么我们每一个乘客, 接触到的空乘人员, 就是通过这几个方面而吸引了乘客, 同时也征服了乘客。那么这些方面, 就需要有深厚的文化底蕴来积累, 有较高的综合素质才能体现出来这些方面。我们空中乘务员, 并不注重她的外表美, 而真正注重是她的内涵。

5. 一个是职业道德, 职业道德也就是说, 你首先要热爱这个职业, 同时要具有非常强的责任心, 那么其次要具有一种职业意识, 那么对于空中乘务人员, 他的职业意识, 就要具有非常强的一种服务意识, 那么第三呢, 就是要具备一定的职业能力。空中乘务人员呢, 虽然是刚才我也讲到了, 他在客舱当中, 除了向客人提供优质的服务之外呢, 还要保障这个客舱的安全, 所以说他在学习了这个服务技能之外, 还要学习, 比如说机上的急救、客舱安全、机上服务等等这些课程。她们主要的职责是在民航飞机上确保乘客旅途中的安全和舒适——例如为乘客供应飞机餐、帮助旅客提放行李, 指导乘客使用机上安全设备以及在紧急情况下组织乘客逃离飞机等等。

这是一份特殊的职业, 现实和梦想还是有差距的。我作为一名有5年工作经验的空乘, 有很多的业务知识和生活常识需要我们巩固和学习: 一旦出现紧急情况会应用到的特殊用语; 飞

机上如有乘客需要紧急医疗救助，那么你就要懂得的最起码的医疗方面的常识；不论飞国内还是国际航班都需要流利的中英文；机上服务用的各类饮料要熟悉，这些都需要平时的慢慢积累。当然对于我们乘务员来说最重要的就是飞机处于紧急情况时的用语，而且要说得相当的熟练。

做为一名空乘也就代表着一个公司、一个地区乃至一个国家。比如有乘客想了解一些当地的历史名胜、旅游景点、风土人情等，就需要我们对他们进行概括或详尽的介绍。飞国际航班的就要对两国的国情有一些大体的了解。所以乘务员的工作不仅仅是在飞机上面，更重要的是需要平常对生活的积累与细心观察以及对学习的加强，这样才会使平日里的工作得心应手。

我想，如果一位旅客登机时，却看见空中乘务员正在滔滔不绝的谈论着一些不相干的事情，这时旅客会对我们的公司和员工留下一个什么样的印象呢？他可能在想：我们根本不重视旅客，对他们不屑一顾或者想我们公司的管理体制很松散等等一些对我们公司形象不利的看法。反之如果旅客登机看见整洁的客舱，舒适的座椅，随时待用的咖啡，最新的报刊杂志时，旅客会感觉到自己得到了重视和尊重，心里就会非常认同我的努力，也会感到非常高兴。

在服务方面我认为乘务员为旅客提供服务，实际上是一种人与人之间的沟通、交往的人际关系。做好服务工作的基础在于了解旅客心理，关心旅客，热爱旅客。做到眼勤、嘴勤、手勤、腿勤，尽量满足旅客提出的要求，让旅客真正有宾至如归的感觉。让我们在今后的工作中以最好的服务给旅客留下最深刻的印象。

总之，现在的阶段是我提高自身服务水平的最佳时期。在实际工作中我一定会不断学习，把所学运用到工作中，做一名合格的空乘人员。通过这几年的飞行我认为对不同旅客提供不同需求的服务，拉近距离，把服务想在前头，做在前头。

能较好的处理好旅客矛盾或服务冲突不是一朝一夕能做到的，要不断总结别人和自己的经验。但我想，在处理问题时，自身要做到情绪稳定，有较好的观察力和理解力。处理不失平衡，最好把大事化小，小事化无。

乘务员的工作心得感悟篇四

转眼间飞行一年了，飞行时遇到刚带飞的乘务员就联想到一年前的自己，紧张、憧憬、小心翼翼。

服务工作是讲究技巧的，循规蹈矩只能保证少出错，但是要想做到让乘客真心满意是很难的。常常讲要微笑服务，说起来觉得很简单，谁都可以做到，但是真正做好的没有几个，还记得自己当初带飞时师傅说我笑容不够，说不是表情自然就行而是要露出笑容，我当时觉得一个劲的笑嘴巴都快僵了，师傅还是说不够好，后来慢慢发现只要自己心里是真的愿意去对每一位旅客笑，脸上自然会流露出真实亲切的笑容。当我们面无表情的去服务时会觉得心情越来越烦躁，被动的去服务旅客，但是当自己真心实意亲切耐心的去为旅客服务时，会觉得自己的心情也会很好而且会从与旅客互动中发现很多美好的事情。

有时候，当我们无法改变别人，更无法左右他人的时候，我们所能做的就是做好自己该做的事情。

这份工作教会我的不仅是职业技能，更多的让我学到了很多与人沟通为人处世的道理！

乘务员的工作心得感悟篇五

顺利的通过了实习阶段的我，现在的关键是提高自身服务水平。在实际工作中我会不断学习，把所学运用到工作中，做一名合格的空姐。

这是一份特殊的职业，现实和梦想还是有差距的。我作为一名工作了一年的空乘，有很多的业务知识和生活常识需要我们巩固和学习：一旦出现紧急情况会应用到的特殊用语；飞机上如有乘客需要紧急医疗救助，那么你就要懂得的最起码的医疗方面的常识；不论飞国内还是国际航班都需要流利的中英文；机上服务用的各类饮料要熟悉，这些都需要平时的慢慢积累。当然对于我们乘务员来说最重要的就是飞机处于紧急情况时的用语，而且要说得相当的熟练。

在服务方面我认为乘务员为旅客提供服务，实际上是一种人与人之间的沟通、交往的人际关系。做好服务工作的基础在于了解旅客心理，关心旅客，热爱旅客。做到眼勤、嘴勤、手勤、腿勤，尽量满足旅客提出的要求，让旅客真正有宾至如归的感觉。让我们在今后的工作中以最好的服务给旅客留下最深刻的印象。

总之，现在的阶段是我提高自身服务水平的最佳时期。在实际工作中我一定会不断学习，把所学运用到工作中，做一名合格的空乘人员。通过这一年的飞行我认为对不同旅客提供不同需求的服务，拉近距离，把服务想在前头，做在前头。能较好的处理好旅客矛盾或服务冲突不是一朝一夕能做到的，要不断总结别人和自己的经验。但我想，在处理问题时，自身要做到情绪稳定，有较好的观察力和理解力，处理不失平衡。

乘务员的工作心得感悟篇六

这是一个与众不同的职业，但现实和我们的梦想还是有一定的差距。现在的我作为一名有4年工作经验的空乘，有很多的业务知识和生活常识需要我们巩固和学习：一旦出现紧急情况会应用到的特殊用语；飞机上如有乘客需要紧急医疗救助，那么你就要懂得的最起码的医疗方面的常识；不论飞国内还是国际航班都需要流利的中英文；机上服务用的各类饮料要熟悉，这些都需要平时的慢慢积累。

当然对于我们乘务员来说最重要的就是飞机处于紧急情况时的用语，而且要说得相当的熟练。做为一名空乘也就代表着一个公司、一个地区乃至一个国家的形象。比如有乘客想了解一些当地的历史名胜、旅游景点、风土人情等，就需要我们对他们进行概括或详尽的介绍。飞国际航班的就要对两国的国情有一些大体的了解。所以乘务员的工作不仅仅是在飞机上面，更重要的是需要平常对生活的积累与细心观察以及对学习的加强，这样才会使平日里的工作得心应手。

在服务方面我认为乘务员为旅客提供服务，实际上是一种人与人之间的沟通、交往的人际关系。做好服务工作的基础在于了解旅客心理，关心旅客，热爱旅客。做到眼勤、嘴勤、手勤、腿勤，尽量满足旅客提出的要求，让旅客真正有宾至如归的感觉。让我们在今后的工作中以最好的服务给旅客留下最深刻的印象。

我想，如果一位旅客登机时，却看见空中乘务员正在滔滔不绝的谈论着一些不相干的事情，这时旅客会对我们的公司和员工留下一个什么样的印象呢？他可能在想：我们根本不重视旅客，对他们不屑一顾或者想我们公司的管理体制很松散……等等一些对我们公司形象不利的看法。反之如果旅客登机看见整洁的客舱，舒适的座椅，随时待用的咖啡，最新的报刊杂志时，旅客会感觉到自己得到了重视和尊重，心里就会非常认同我的努力，也会感到非常高兴。

乘务员的工作心得感悟篇七

虽然只工作短短的天，但在实习过程中绝对没有马虎，她知道自已代表铁路的形象，必须百分之百地为每名旅客的旅行安全负责。乘务员的工作是直接和乘客打交道的工作，在运营队伍中，乘务员人数很多，是运营生产中的生力军，没有乘务员就没有车厢服务，铁路部门国家利益是通过乘务员的工作来实现。这次实习，令她感受到了很多，同时也收获了很多。乘务员如何提高乘务服务质量，首先取决于乘务员个

人的文化修养，其次是对岗位工作重要性的公正客观认识，乘务员只有对乘务工作有了正确认识，对旅客的服务质量才能创一流。加入列车乘务员行列，是为了丰富生活，学会独立生活、工作，学会怎样关心人。

随着社会的不断发展，人们的理解和认识也不断变化，无论是服务者还是被服务者，都充分认识到服务与被服务的舒心愉悦性。

（一）乘务员应具备洞察乘客心理的能力

洞察乘客心理的能力是指通过对乘客情绪、语言、行为等方面的观察，把握乘客内心的真实想法，判断乘客心理状态的能力。乘客的心理状态，会通过一系列介质表现出来。如咬牙切齿表现愤怒；红光满面表现高兴；沉默不语可能预示正在承受着某种压力；伤感悲哀的则是遇到了重大的不幸。乘务员有效把握乘客的真实想法，适当调整自己的应对策略，在处理非常态乘务关系是可收到事半功倍的效果。

（二）用心用情，真诚服务

乘务员要具有快速反应能力，在观察乘客的时候，应迅速分析判断和采取相应的服务对策；分别对外国客人、老人、小孩、病残人士、宗教人士等进行规范服务的同时采取特殊服务，更细心、更人性。用心用情，真诚服务即微笑服务，让微笑充满车厢，把美好留给乘客；亲情服务，想乘客所想，急乘客所急，不仅把乘客当服务对象，更把乘客当亲人；敬语服务，常用敬语十个字，在语言中表现应有的职业文明；开展知识服务，树立公交企业员工的良好公众形象。

（三）礼貌待客，把“对”让给乘客

礼貌待客的基本点就是尊重客人。要有效地做到尊重客人就必须加强自身职业礼貌修养，做到受辱不怒、自重自爱。受

辱不努，即要求公交乘务人员面临急难时，不变脸不必火，沉着大度，能以妙语应粗俗，用豁达胜愚昧，以文雅对无礼，从而摆脱尴尬，维护公交企业声誉。自重自爱，即要求公交乘务人员在操作及服务时要稳重、规范、恪守；态度要平稳热情而有分寸，语言不乱而有分量。论理处事有理有节，宁愿自己受委屈也要把“对”让给乘客。因为乘客乘车，除了为顺利快捷到达目的地外，在乘车过程中获得尊重与友好也是内心的需求之一。因此在乘务服务中，不乘客人感到自己享有了应有的尊重，对乘务服务中的不足就会以宽容豁达的态度给予谅解。否则当乘客深感自己被轻视、被贬低，那么乘务员对其任何的服务都会被抵触和否定。

乘务员要在做好对乘客业务性服务的同时，还需更加重视对乘客的“情感服务”，力求使每一位乘客在精神上享受到愉悦；忌厌恶和鄙弃的冷漠服务。

面对不同的乘客，乘务服务要掌握的三个要点，即：“根据不同乘客的心理需求，有针对性地满足”；把“乘客现在需要什么”变成“个性化真诚针对性服务”；发挥语言艺术在服务中的神奇作用，并总结出“少说抱怨话，多说宽容话，少说讽刺话，多说尊重话，少说拒绝话，多说关怀话。”乘务员在公交服务一线上掌握和运用这些乘务服务原则和方法，将会为全面提升公交整体服务品质起到画龙点睛的促进作用。

乘务员的工作心得感悟篇八

乘务员是在公共交通工具上为乘客提供服务的工作人员。如公交乘务员，空中乘务员以及列车乘务员等。乘务员的主要职责是为乘客提供热情优质的服务。今天本站小编给大家整理了乘务员年终工作总结，希望对大家有所帮助。

对于乘务员一句话“年年岁岁物相似岁岁年年人不同。”

乘务员每年都在搞每年都有新的目的和赋予其不同的意义其实乘务员工作么我觉得没什么。其中的很多事情我们都可以在今后的其他事情中体验体会理解并且得到提高。对于列车上的工作没有培训所说的那么可怕很多都是可以预见的乘客在你打扫时扔垃圾那完全是正常的如果没有一个乘客扔垃圾那个效果也是吗蛮可怕的起码对于现在这个阶段的国情来说。像什么跳车啊乘客有不满啊都是小问题也没有那么难处理。也许有点站着说话不腰疼毕竟没有经历过雪灾。总之今年是这个样子的。车上我觉得唯一的最大的收获就是人际交往能力的提高和乘客和同伴和老乘务员。家健师兄一直都说的我的思想认识不够高其实我没有那么简单或者说那么无知最最起码还是有那么一点点思想的我还是一个切实存在的人只不过做事很拘谨很胆小为什么我也不知道。总之助手工作做的很对不起负责人帮了很多倒忙。还有我太懒了很多工作总想省下麻烦的过程但是往往都是不可行的还好师兄可以即使校正我很犟很多话当时并听不进去可是过后我会好好的思考总结自己的对和错错到哪里为什么错怎么错需要怎么改正等等。其实我很庆幸同家健一起工作虽然很多时候我害怕接到他的电话准确的说是恐惧接到他的电话即使是现在乘务员工作已经差不多结束了他做事太认真太“婆妈”太人人受不了了我这么觉得现在也是可是这样做工作非常的有效。我说心里话很佩服的。

写感想么真实才是王道。并不在乎字数的多少。总结的说这个月两个体会在车上面对很多旅客但差不多都中下层的生活非常的艰辛我觉得我根本没有他们那么强聊天中发现他们知道比你还要多尤其一些社会现象或者是社会的事件以及他们对这些事的看法多有独特的见解。好听地说我们是大学生国家栋梁之材祖国未来的希望。事实呢我们差不多一毕业就给国家发展托了后退高不成低不就的。我感到压力我要努力在车下我是助手可以说负责人的左膀右臂可是事实是我觉得我一直在做跟屁虫很多事做的辛苦麻烦有没有收获事情马虎对待简单处理显得及其幼稚很白痴。我受不了这种状况我要进步。最后一句话感想是真的但是是赶出来的总觉得有点假

以较好的水平完成了自己一年来的工作现做几点总结：

- 1、乘客服务是乘务员的责任。“以人为本、乘客至上”是我一直以来铭记的。服务好每位乘客让他们感受到乘务员的热情感受到来自亲人的爱护和关心。
- 2、在车厢内不定时巡查。随时留意老人、小孩以及孕妇对他们做到特殊照顾有问题及时解决。
- 3、搞好车厢环境卫生。保证车厢随时整洁、干净让我们的乘客在旅途中舒心下次还坐我们的客车。
- 4、和同事搞好关系。能在一起工作是我们的缘分所以我很希望大家在一起能相互帮助共同学习积极沟通交流这样才能取长补短有利于我们的工作更进一步更完美一步。以上就是我学习工作的一点初浅体会在工作上还有不足之处诚请前辈们不吝指教。今天我能成为一名长途乘务员我感到很荣幸我一定会更加努力工作、学习与时俱进提升自己的素质做一名真正合格的乘务员。谢谢大家。

也许有人会这样认为，乘务工作不外乎是端茶送水而已，是一种体力劳动。其实，十年的工作经验使我认识到要做好这份工作，更重要的是靠心灵去感受、体验，乘务工作是一种心灵的艺术。

在一次服务中，我看到一个小女孩脸色苍白、头冒冷汗，旁边的父母显得手足无措，根据经验，我断定小女孩是晕机了，马上端来热水，帮她擦汗。由于后舱旅客全满，空气有些闷，我便对她父母说：“交给我来照顾吧。”我让她躺在乘务员座位上，帮她垫枕头、盖上毛毯、拉下帘子，小女孩想睡又不敢睡，我轻轻地哄她，还示意上洗手间的旅客轻点，小女孩终于睡着了。一个多钟头后，小女孩醒来时已恢复正常，飞机也快要下降了。当我把小女孩交给她父母时，看着恢复往常活跃可爱的女儿，父母十分感动，连声向我道谢。这时，

了解事情真相的其他旅客也不约而同地鼓起了掌，客舱里响起了少有的掌声，置身于其中，我深受感动。是的，只要用“心”服务，实现与旅客情感与心灵上的沟通，一定能打动旅客的心，从而让旅客在匆匆的旅途中得到温馨、舒服的感受。

记得××年1月的一天，一个中年人坐上了我领班的飞往成都的航班，我发现他一上飞机就愁眉苦脸，闷闷不乐，就找机会跟他攀谈起来。在聊天中，得知这个旅客在广州打工，这是第一次坐飞机回家过年，可过安检时却把一个袋子丢了。我安慰他不要着急，答应帮忙寻找。旅客紧悬的心终于松了一口气。我通过机组与安检联系找到袋子，回广州我马上步行到安检拿回袋子并托下一个航班带去，令这个旅客十分感动。我觉得这是我应该做的事。航班到站并不表明服务到站，只要能给旅客提供方便，即使辛苦点儿也无所谓。只要我们用爱的力量温暖每一颗心，就能让旅客在客舱里得到舒适的享受的同时，更得到真情，得到爱的启迪，正如旅客在留言纸上所写的，“我要学习你们这种热心为旅客的精神，在本职岗位上做出成绩”，这使我深深体会到工作付出后的欢乐，体会到了这一平凡职业的不平凡之处！

中国有句古话叫“将心比心”，意思是说要站在别人的立场上思考问题。我们这个社会有细致的分工，我们这个社会的人际关系是“我为人人，人人为我”，人人都是服务对象，人人又都为他人服务，在更多的场合你为别人服务，在更多的场合又会接受别人的服务，只有“将心比心”，才能力求把服务工作做得尽善尽美。

相信大家不会忘记1990年发生的特大空难“十二事件”吧。空难发生的第二天，我执行××航班。在南京上客时，几个面带忧伤的旅客引起了我的注意，他们坐好后，我马上给他们递上温开水，并询问他们是否身体不适，但他们都沉默不语，似有重重心事。这时，地面工作人员上机送舱单，我忙把他们请进服务台，询问是否有空难家属，他们回答说，好

像有。我的心一下子沉了下去。起飞后，我给他们递上小毛巾，再次轻声询问到广州什么地方，是不是云山大酒店(当时空难接待处)，一旅客点了点头，眼泪叭哒叭哒地掉了下来，我一下子全明白了，“人非草木，孰能无情”，我深深地体会到这些失去亲人的旅客的悲痛心情，眼泪也夺眶而出，旅客的心和我们的心是相通的。而当时，我也只能不停地安慰、开导他们，尽自己的一片心，既是对旅客，也是对空难中死去的同事、同学。到达广州后，由于各种原因善后处理小组没有来接他们，为防万一，我和另一名乘务员自费坐出租车将他们送到目的地，当我们说明来意时，有关人员先是一愣，然后很快握着我们的手，连声说：“谢谢你们帮了我们一个大忙。”旅客亦从悲痛中对我们真诚地道了一声谢谢××人。我感到十分欣慰，此时能给他们一丝慰藉，是对我最大的鼓舞和真挚的支持。我从内心感受到作为空姐的使命和责任，就像炭火一样，燃烧自己，温暖别人。

我们乘务员服务态度好。后来临下飞机时，那个旅客不好意思地向我道歉说：“对不起。我不应该把气出在你身上。”我笑着说：“我理解你的心情，欢迎你下次乘坐我们的航班。”“一定、一定。”旅客答应着。是啊，人心换人心，只要我们能够体谅旅客，旅客也是能够理解我们的。

也许空姐这一特殊的工作，使得我们心中装得下千千万万个旅客，却难以装下自己的亲人。每逢万家团圆的日子，都是我们繁忙的时候。多年来，当新年的钟声响起的时候，我都坚持在工作岗位上。也许我不是一个合格的妻子、合格的女儿，没能为家人亲手端上迎春的汤圆。如果，我们把乘务工作只看成是一种职业来对待时，将会觉得是极其辛苦和平凡的，旅客只是一个一个的工作对象；而当我们把它看作一种崇高的事业时，对旅客的认识会有一种全新的意义。我们不会再用一般的职业心理去对待他们，在为他们服务过程中爱的情感会油然而生，工作的辛劳就会变成我们付出后的欢乐。

十年来，我只是尽自己的一片心、一份力和乘务队的姐妹们

一起，为提高××的服务质量、为提高××的声誉而努力工作。去年六月我被授予全国民航青年岗位能手，荣誉给了我压力，鞭策我继续进步。为了无愧于“××空姐”称号，我将继续全身心投入这份平凡而又伟大的工作。

我以我心写凌霄！

一、程序化服务与个性化服务的关系 飞行员驾驶飞机，十分强调操作的规范化程序化。因为只有规范化，才能保证动作的准确性，保证安全。只有操作的程序化，才能保证驾驶中减少差错漏忘。同样客舱乘务员的工作也应该强调工作的规范化，程序化，以减少工作中的忙乱和差错漏忘，提高服务质量。但飞行员操纵的是飞机，而空中乘务员服务的对象是乘客，所以他们的工作既有相同之处也有明显的区别。规范化，程序化服务是空中乘务员的起码要求，但由于乘务员服务的对象是各种各样的人，他们有各种各样的要求，所以提高服务质量必须强调个性化服务。程序化服务是着眼于所有乘客的共性要求而制定的，而个性化服务是程序化服务的延伸，更加细化，更加具体，更加贴近各种乘客的要求，更能体现服务质量。我们的乘客中有中国人、外国人、外籍华人、海外侨胞；有男有女、有老有少，有学者、专家、政府官员、企业家……。由于他们的国籍、民族、性别、年龄、文化修养、心理素质、社会阅历、嗜好、习俗等等的不同，服务的需求也不同，可以说千差万别。要搞好个性化服务，无疑增加了空中乘务员的工作量、劳动强度、工作难度，难以统一规范，难以程序化。不能直观、量化。但实施个性化服务又最能发挥空中乘务员各自的潜能，创造性地开展服务工作，取得事半功倍的效果。如何搞好客舱的个性化服务呢？我们就不得不强调乘务员的综合素质。

二、空中乘务员的综合素质与服务质量的客舱服务质量的好坏，主要取决于乘务员综合素质的高低。在一般人看来，空中乘务员的工作，无非是端端茶，倒倒水，点个头问个好而已，没有多高的技术含量；也有人认为，空中乘务员中要按照教课

书上的规范程序操作就行了，领导、旅客就无可挑剔。然而，在我近一年的工作实践中，深感并非如此，只局限于规范化、程序化服务，尽管你的服务十分规范，有条不紊，也很难使乘客完全满意。客舱服务必须个性化、人性化，方能真正赢得乘客的心。

空中乘务员不仅要有端庄秀美的仪表和美好的心灵，同时要有较好的文化修养和社会知识。因为我们的服务不仅仅局限于生活性、专业性的服务，还必须包含文化、娱乐等方面的全面服务，感情、心理方面的慰藉。一次在执行航班任务中，一位海外老人和我攀谈中问我：“你是什么地方人啊？”我回答是江苏人。他又问我：“你熟悉你们的省会南京吗？”我谦虚地说：“略知一二。”他又问“南京是六朝古都，是哪六朝啊？”我曾经看过这类的旅游简介，回答了他。他又问我：“明朝为什么迁都北京？”我坦率地告诉他不清楚。他笑着说：“没关系，你还年轻。”这是宽慰我的话，而我深感自己历史知识的贫乏。这一般的历史常识，应该了解。从那以后，我就注意学习这方面的知识。在个性化服务的基础上，还应引入人性化服务理念。何为人性化服务？简而言之，就是以人为本，用心去服务。人性化服务是在规范化、程序化服务个性化服务的基础上的升华。人性化服务，是最高层次最高境界的服务。往往一个微小的动作、表情、眼神，能赢得乘客的心。在一次执行航班任务时，一位年过古稀的台胞，在飞机上久久地盯着我看，看得我有点不好意思，我正在纳闷，他掏出一张照片递给我看，并告诉我：“这是我的孙子，和你长得多像！”我细看了照片，真是和我十分相像，我将照片还他时，他颤抖的双手紧紧握信我的手，激动不已。眼里噙着泪花说：“我十多年没见他了，真想他呀！”我被他的情绪感染了，一边拿着纸巾为他擦泪，亲切地说：“爷爷，你一定能见到他。”他突然问我：“你叫我什么？”“爷爷”我提高嗓门又亲切地喊了一声。他拍着我的后胸，连连说，多懂事的孩子……。

对台胞老人的称呼，通常称“老先生”“您老”“老人家”，

但这次我的灵感来了，像他孙子一样，喊他爷爷，没想到老人的心理得到了极大的慰藉和满足，缩短了我们之间的距离，在飞机上他一直情绪亢奋，心情舒畅。仅仅是一个贴切的称谓，居然让老人那么高兴。在客舱服务中我们会遇到各种各样的问题。乘机旅客会需要各种各样的特殊服务。尤其是由于不可抗拒的天气等原因造成航班延误时，旅客极易产生急躁情绪，感情冲动，做出一些出格的事情。这时需要乘务员具有良好的涵养性，充分理解对方的心情，豁达大度宽容，谅解旅客的一时冲动，换位思考，宽以待人，严于律己。一次飞深圳至北京航班时，我见一位中年妇女，歪在椅子上睡着了，我怕她着凉，拿了一条毛毯，轻轻的盖上，未曾想惊醒了她，她对我骂道：“小赤佬，干什么？”我连忙解释，她根本不听，在送饮料时，我见这位乘客面色憔悴，眼圈发黑，情绪低沉。我想他肯定缺少睡眠，心绪不佳，本来对她有点情绪，顿生恻隐之心，我想应该理解好，在送饮料返回时，我主动诚恳地对她说：“实在对不起，刚才惊醒了您！”她也十分不好意思，连连说：“怪我不好，向你道歉。”由于我对她的理解，及时的道歉感动了她，我们互相理解。她临下飞机时，主动向我招呼，迸出了一句“理解万岁。”通过近一年的客舱服务实践我深刻体会到，客舱服务引入人性化服务的理念至关紧要。规范程序化服务与人性化服务相比，相对而言前者是容易做到的，而后者是比较难的。因为后者是难以有语言、文字、事先去规范它的模式标准；难以列入操作程序，它有很大的随机性，要靠乘务员的高尚情操，美好的心灵，强烈的服务意识去创造、发挥。人们常说微笑服务，我认为这种微笑要发自内心，否则是难以达到完美的效果。佯装、勉强、机械、刻板的做作与内心情感的流露效果是不一样的。要用“心”去服务。综上所述，空中乘务员的综合素质是至关紧要的。空中乘务员是一个光荣的职业，高尚的职业，她集技术性、专业性、服务性于一身。她们不仅要有端庄秀丽的仪表美，同时要有有一个美好的心灵，仪表美、心灵美的统一，才是真正的美。心灵美的涵盖面很广，难以直观。但可从你的一言一行、眼神、表情、细微的肢体动作完全表现出来。作为一名空中乘务员，首先要有强烈的事业心，

热爱自己的本职工作，必须要有娴熟的专业技术，丰富的文华修养和社会知识，思维敏捷，反应灵敏，具有较好的语言表达能力，遇事沉着，处理问题果断。以上所述是乘务员的个人综合素质，搞好客舱服务，在强调乘务员的个人综合素质的同时，不能忽视乘务人员的整体素质。每个乘务员必须有良好的兼容性，团结协作的精神，大家都要有强烈的集体荣誉感，高度的责任感。在工作中要配合默契，团结协作，要有良好的团队精神。树立我们在外国人面前代表着中国人的形象，我们在国人面前代表着民航人的形象，我们在兄弟公司人的面前代表着国航人的形象的观念。只有这样你才能时时、处处严格要求自己，检点自己的一切言行，提高自己的综合素质。后记：以上是我学习工作的一点初浅体会。

在认识、观点上难免有偏颇之处，诚请领导、老师、同学、同行们不吝指教。今天我能飞上蓝天，成为一名国航的乘务员，我首先真诚感谢我的母校——中国民航学院乘务学院的培养。在两年的学习中，为我打下了扎实的基础理论功底，感谢国航的领导，带飞教员言传身教，苦口婆心的谆谆教诲，是您们给了我信心，给了我力量，给了我勇气和鼓励，我将永志不忘。同时在此亦向我的同学和同事们表示深切的感谢，感谢你们对我工作的支持和帮衬。我决不辜负我的母校、国航领导、师长的殷切希望，更加努力学习、工作，与时俱进，做一名真正合格的空中乘务员。为祖国的民航事业贡献自己的毕生精力。