

# 民航服务礼仪工作总结 民航地勤服务礼仪总结(通用5篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 民航服务礼仪工作总结 民航地勤服务礼仪总结篇一

在个人简历中最基本的信息介绍，除了具体的个人档案信息、联系方式等等之外，就是学历以及专业信息了。求职者所学习的专业、学历、学习成绩，还有各种方面的兼职情况等等，这些所显示出来的都是一个人得学习经历，也就是可以从事的职业方向，是与其职位相关的信息。

求职也可以通过个人成果，以及工作经验来体现与工作的匹配度，比如说在工作经验栏目的填写上，自身工作经历了哪些，其中成功的有多少，又从工作中学习到了多少知识技能能力，这些都决定以后在工作中工作情况。相信很多人在向别人介绍自己的时候，都会介绍自己特长、爱好、性格、有利资源等等，这些也是展现自己与岗位匹配的方面之一，有称之为软技能。

1. 空白简历表格（可填写）
2. 招职简历空白表格
3. 个人求职简历模板空白表格
4. 应聘求职简历表格空白
5. 毕业生通用空白简历表

6. 空白实习简历表格
7. 小学教师简历空白表格
8. 护士应聘空白简历表
9. 员工入职简历表格
10. 典型求职空白简历表格

## 民航服务礼仪工作总结 民航地勤服务礼仪总结篇二

### 一、抓学教，加强团队建设是前提

因为工作责任心也好、与旅客沟通能力提高也好、安全监察员作用有效发挥也好，通过组织人员学习政治业务和开展各种教育活动，来加强团队建设，不仅可以增强乘务员的工作责任心，提高他们与旅客沟通的艺术，同时，组织安全监察员形成学习教育制度，可以有效发挥这部分人的作用，不辱使命，坚持原则，一丝不苟，实施全方位安全监察。

在学习教育活动中，需要创新形式，通过经验交流会，理论研讨会、航线专题会、班组协调会等以会代训式会议提升工作能力，增加队伍的凝聚力、感召力、战斗力、向心力。使乘务员和安全监察员队伍个个有压力、人人有动力，能够真正各负其责，尽职尽责。同时，搭建内部宣传平台，展现队伍先进风采，充分发挥榜样人员的作用，以激励先进，鞭策后进，以比学赶超为载体形成相互促进，良性互动的竞争局面。

### 二、抓质量，提升服务品质是关键

如何做好两舱旅客的服务工作？如何提升旅客满意度？如何有效杜绝机上投诉？将为民服务十项承诺有效贯穿至航班中？

我想，必须以“四心”为服务理念，做到“对客户热心、对岗位诚心、对公司忠心、对业务精心”，同时，制定多管齐下提升服务质量和水平，做到：梳理工作流程，言行举止规范，服务方便快捷，保证旅客满意。让两舱旅客对我们人员服务满意，和使机上投诉为零，就是要在提高服务质量上下功夫。

具体地，就是注重我们的服务语言、服务技巧的养成和提高，应该带给客人一个良好的印象和感受。而要使乘客有好的印象及感觉，在整个服务过程中就要求我们乘务员立足自我，注重细节，从小事做起，用心、用感情服务，体现票务全心全意为顾客服务的诚信。急乘客之所急，解乘客之所需，充分满足乘客一点一滴的需要，将服务承诺兑现在一点一滴之服务行动中，为他们提供人性化和贵宾式服务，不断提高服务质量。

### 三、抓创新，细化管理是基础

如何创新客舱工作？如何创新管理？所谓创新客舱工作，就是要创新服务理念，创新服务机制，创新服务作风等。细节决定成败，创新管理，就是要进一步细化管理，实行精细化管理，如为旅客服务，从客舱各种专业服务到各种生活基本服务，都要求人员精通，既是卫生员、服务员、通讯员和勤务员，同时，又是旅客的保健员、消防员和警卫员，做到旅客有求必应，排忧解难。一句话，通过创新客舱工作和创新管理，使旅客能够确实确实享受到超值服务。

因此，在创新管理的过程中，在提高服务质量的同时，需要知道乘客的期望和需要，这就要我们用心去了解 and 接近我们的乘客，从我们的服务意识上侧面对其了解，为我们的服务提供有力的依据，使我们在提供整个服务过程中给他们一个意外惊喜，令他们觉得物有所值，最主要是在精神上让他们得到最大满足，值得他们再次消费。通过我们专业形象与细心周到的服务，让乘客感觉到有如归之温馨，这就无形中提

升了我们航空公司的良好形象。让我们的服务给乘客留下最美好的印象，当他们再次选择旅行时，我们航空公司成为他们的首选。

没有最好，只有更好，相信通过我们的努力，一定可以把十一点工作新要求，有效贯穿于航班各个服务管理之中，落实在我们每天实实在在的服务行动上，共同塑造我们航空公司崭新形象。

## 《浙江大学优秀实习总结汇编》

### 一、努力学习，理论结合实践，不断提高自身工作能力。

在航空服务岗位工作的实习过程中，我始终把学习作为获得新知识、掌握方法、提高能力、解决问题的一条重要途径和方法，切实做到用理论武装头脑、指导实践、推动工作。思想上积极进取，积极的把自己现有的知识用于社会实践中，在实践中也才能检验知识的有用性。在这两个月的实习工作中给我最大的感触就是：我们在学校学到了很多理论知识，但很少用于社会实践中，这样理论和实践就大大的脱节了，以至于在以后的学习和生活中找不到方向，无法学以致用。同时，在工作中不断的学习也是弥补自己的不足的有效方式。信息时代，瞬息万变，社会在变化，人也在变化，所以你一天不学习，你就会落伍。通过这两个月的实习，并结合航空服务岗位工作的实际情况，认真学习的航空服务岗位工作各项政策制度、管理制度和工作条例，使工作中的困难有了最有力地解决武器。通过这些工作条例的学习使我进一步加深了对各项工作的理解，可以求真务实的开展各项工作。

### 二、围绕工作，突出重点，尽心尽力履行职责。

点，尽心尽力完成航空服务岗位工作的任务。两个月的实习工作，我经常得到了同事的好评和领导的赞许。

### 三、转变角色，以极大的热情投入到工作中。

从大学校门跨入到航空服务岗位工作岗位，一开始我难以适应角色的转变，不能发现问题，从而解决问题，认为没有多少事情可以做，我就有一点失望，开始的热情有点消退，完全找不到方向。但我还是尽量保持当初的那份热情，想干有用的事的态度，不断的做好一些杂事，同时也勇于协助同事做好各项工作，慢慢的就找到了自己的角色，明白自己该干什么，这就是一个热情的的问题，只要我保持极大的热情，相信自己一定会得到认可，没有不会做，没有做不好，只有你愿不愿意做。转变自己的角色，从一位学生到一位工作人员的转变，不仅仅是角色的变化，更是思想观念的转变。

### 四、发扬团队精神，在完成本职工作的同时协同其他同事。

在工作间能得到领导的充分信任，并在按时完成上级分配给我的各项工作的同时，还能积极主动地协助其他同事处理一些内务工作。个人的能力只有融入团队，才能实现最大的价值。实习期的工作，让我充分认识到团队精神的重要性。

团队的精髓是共同进步。没有共同进步，相互合作，团队如同一盘散沙。相互合作，团队就会齐心协力，成为一个强有力的集体。很多人经常把团队和工作团体混为一谈，其实两者之间存在本质上的区别。优秀的工作团体与团队一样，具有能够一起分享信息、观点和创意，共同决策以帮助每个成员能够更好地工作，同时强化个人工作标准的特点。但工作团体主要是把工作目标分解到个人，其本质上是注重个人目标和责任，工作团体目标只是个人目标的简单总和，工作团体的成员不会为超出自己义务范围的结果负责，也不会尝试那种因为多名成员共同工作而带来的增值效应。

### 五、存在的问题。

几个月来，我虽然努力做了一些工作，但距离领导的要求还

有不小差距，如理论水平、工作能力上还有待进一步提高，对航空服务岗位工作岗位还不够熟悉等等，这些问题，我决心实习报告在今后的工作和学习中努力加以改进和解决，使自己更好地做好本职工作。

针对实习期工作存在的不足和问题，在以后的工作中我打算做好以下几点

兰州文理学院学生期末论文

题目： 论民航服务中沟通的重要性

作者：

指导老师：

学院 系 专业 级 年制 班 2015年 月 日

论民航服务中沟通的重要性 沟通就是信息交换的过程，良好的沟通会使得人与人之间的关系更加密切，友谊更加深厚。如果一个人有良好的沟通能力，从而灵活地运用沟通技巧，那么他（她）将会在社会中很好的施展自己，并能和人相处融洽。

就拿一个案列来说：在某航班上，空姐为旅客提供正餐服务时，由于飞机上的某种餐饮供不应求，不能及时供给旅客，可恰巧头等舱多出了一份，于是连忙给了旅客享用，此时要是空姐说：“这是头等舱多余的或剩下的”等词脱口时，那么旅客不但不会感谢你，而且会对你有不敬之意，但空姐说：“真对不起，您要的餐食刚好没有了，但请您放心，我会尽量帮助您解决“，这时，可以到头等舱看看是否有多余餐食可供旅客选用。拿到餐食后，再送到旅客面前时，可这样说：“您看我将头等舱的餐食提供给您，希望您能喜欢，欢迎您再次乘坐我们的航空公司的飞机，我一定首先请您选择我们

的餐食品种，我将非常乐意为您服务。”同样的一份餐食，但不同的话语，却会到来不同的结果，这就是良好沟通的魅力所在。

所以，如果民航服务人员有良好的沟通能力，灵活地运用沟通技巧，就能提高服务艺术，达到让民航旅客满意，使民航工作更加便利的效果。沟通架起心灵沟通的桥梁，是人与人之间使用语言媒介传递信息、交流思想感情，并产生相应行为的一种社会活动。它包括人与人之间的交流和人类凭借大众媒介如报纸、电视等进行的交流。

沟通的目的有三个方面：放大正面心情；发泄负面情绪；采用某些建议以产生良好的效果。

1、能获得更多更佳的合作 2、能减少误解 3、能使人更乐于作答

2、口头沟通、书面沟通和混合沟通 3、有意沟通与无意沟通

9. 要消除对方的迎合心理 10. 谈话要善于选择机会 二、常见的情绪

（二）、常见的沟通障碍 1、个性差异障碍

在人际交往中，态度的不同，也会成为双方沟通的障碍。在民航服务中，如果民航服务人员缺乏正确的服务观念，就会出现冷漠、怠慢等不良的服务态度，从而引起民航旅客的不满。

信念一，人不等于他的行为。行为是心境的反应，一个人的行为好不好，决定于行为者当时的心态。因此顶尖人物沟通时，会把人与心情分开。信念二，每个人在每分每秒都在做他最好的选择。信念三，没有不好的人，只有不好的心态。

信念四，任何事情不管怎么看，都至少有好坏两面。信念五，不管人们做什么事，他们总是有自己的理由。

信念六，倾听对方讲话的目的，而非争辩他们讲得是否正确。

信念七，所有的沟通分成两种：一种对方表达对你的爱和关怀及分享快乐，因此是善意的反应。二是他们需要帮助。因此，最重要的是倾听对方讲话的目的。

## 参考文献

[1] 《民航服务心里与实务》

## 民航服务礼仪工作总结 民航地勤服务礼仪总结篇三

随着社会发展进步，以患者为中心的医疗护理模式开始运行，提倡以病人为中心，强化基础护理，全面落实护理责任制，深化护理专业，整体提升服务水\*的优质护理服务。护理礼仪在其中占据重要作用。非常感谢大科护理长xx老师在百忙之中为我们培训护理礼仪，正因为您，我们才知道护理礼仪对护理工作的重要性。

在培训中老师为我们讲述礼仪的原则，护理形象要求，仪容，护理仪表礼仪，电话礼仪，举止礼仪等。护理工作是一种精细的艺术，这种艺术美，是通过言行、举止、仪容仪表来体现的。护理在护理工作中应当注意自己的礼仪，这反映出自己敬岗、爱岗、对岗位工作的高度责任心和事业心。礼仪服务还可以带给对方一个整洁、舒适的居住环境，同时创造一个友善、亲切、健康向上的人文环境。微笑是我们护理形象的外在表现，微笑服务能够为护理塑造良好的职业形象，一个简单的微笑，在我们临床工作中，能够给患者心灵上最基本的安慰。

在培训中老师边讲述边示范，她让四位同学上台做示范，下

面的同学学着做，老师就在一旁手把手的纠正错误，在老师的指导下，我们认真完成好每一个动作。

通过这次培训让我懂得：护理仪表和风度是护理内心世界的外在表现，是自我感情的表露，也是与病人传递交流信息的方式，是工作中第一语言。优美的体态语言，是职业美与艺术美的完美结合和高度统一。良好的护理礼仪可以无声地营造完美的医疗环境，提高护理服务质量，还能使护理人员在实践中充满自信心、自尊心、责任心，其优美的仪表、端正的态度、亲切的语言、优雅的举止，可以创造一个友善、亲切、健康向上的人文环境，能使患者在心理上得以平衡和稳定，同时对患者的身心健康将起到非医药所能及的效果。

培训中老师送给我们四句话：生命中我是最快乐的，人群中我是最有魅力的，生活中我是最幸福的，工作中我是最努力的。想要真正领悟和做到快乐、魅力、幸福，需要我们努力去做好每一件事。我们是普洱市人民医院的新入职的护理，通过今天的学习，我们将把所学的知识 and 礼仪都用到工作和实践中去，不断提升自身素质，用优美的护理形象去塑造我们人民医院的护理品牌。

## 民航服务礼仪工作总结 民航地勤服务礼仪总结篇四

首先我认为乘务员的服务工作从本质上来说，代表的是一种人际交往关系。我们作为“客舱的主人”，需要拥有一个正面的积极的心态，用现在流行的话说，就是“正能量”的体现。乘务员的态度在为乘客服务过程中占了首要地位，我们可以试着换位思考一下，从乘客的角度出发，如果我是乘客，我希望可以得到一个什么样的服务？每一个乘务员都要学会沟通的艺术，跟头等舱与经济舱乘客的沟通、跟老年乘客的沟通、跟儿童乘客的沟通、乃至跟情绪不稳定乘客等特殊乘客沟通等等，与不同的乘客应该使用不同的语言技巧。沟通是人与人之间交往的方法。沟通具有一定的目的性，是为了表达自己的情感，说明自己的需求，达到自己的目的等等。

现代管理之父德鲁克曾说过这样一句话：一个人必须知道什么时候说，一个人必须知道对谁说，一个人必须知道怎么说。这句话里涵盖了达成有效沟通的几个关键点：话题的定位，时机的掌握，沟通主题的确立以及应变技巧的运用。客舱服务中处理和解决一些问题时，如果能做到以上几个关键点，那么问题的解决可能就会达到事半功倍的效果。

在客舱服务中，沟通有助于服务人员帮助乘客。通过沟通，可以让服务人员了解乘客的需求和困难，并有机会去帮助他们，有针对性地帮助他们，从而得到乘客们的认可，服务人员也在是锻炼中增长了自己的知识，提高了服务的能力。沟通也有助于改善服务人员与乘客的关系，改善客我关系是沟通的最基本功。所以我根据我的所学总结了以下几点来帮助我建立好我与乘客之间良好的沟通。

俗话说伸手不打笑脸人，微笑会使人身心愉悦，我们的笑容也是为乘客效劳时分的强大“武器”，没有人喜欢遭到冷漠的看待，没有人会喜欢呆板无趣的教条式的对话，凡事要“请”字当头，多说“谢谢”。你是什么样的态度对待乘客他也会还以你什么样的态度。

我们要试着站在乘客的位置出发，去想他/她希望得到什么样的服务，乘务员为乘客服务的时候，需要多一份责任感，用我们的爱心、包容心、同情心和耐心，把乘客当做我们的家人和朋友，当他跟你说需要一杯水、一条毛毯，一个枕头的时候，我们可以很热情的回应他“好的好的，您稍等，我马上来！”让他感受到家人般的关怀，无形中提升了乘客满意度。

每一个乘务员都要学会说话的艺术，跟不同性格不同年龄的人要有不同的沟通方式，跟金银卡的沟通、跟老年乘客的沟通、跟儿童乘客的沟通、乃至跟心情不稳定乘客等特殊乘客沟通等等，与不同的乘客应该运用不同的言语技巧。学会说话，恰到好处的说话，巧妙的运用我们的语言技巧，在工作

中锻炼提升我们的服务能力，一定可以为乘客带来更好的服务感受，为乘客打造一个和谐温馨的客舱氛围，有利提升我们的服务品质，提高乘客对我们服务的满意度。

乘客上机的时候引导乘客入座，巡视客舱的时候，提供餐饮时，都是你跟他沟通的良机，在为头等舱乘客提供服务的时候，其实我们的头等舱客人真的不仅仅是需要“毛毯枕头拖鞋加环球报”这些形式上的东西，你的亲切问候，第一时间优先的为其提供服务，及时满足他的需求，提前告知他各种航班信息，不要光是启动我们的程序化流程。上客时候引导乘客入座，巡视客舱的时候，提供餐饮时，下降前告知时间温度与其道别的时候，都是你跟他沟通的良机，你知冷知热的一句话，都可以让他对你的服务加分。

以上四点就是对于本次大学生慕课中的“沟通的艺术”一课的听课感想以及我的对于乘务员如何与乘客建立良好沟通的看法。

## **民航服务礼仪工作总结 民航地勤服务礼仪总结篇五**

### **一、地勤服务的发展趋势**

地勤服务是依托航空公司、根据工作区域发展起来的行业，与机场和公司的发展是相辅相成的。与航空公司公司服务相比，地勤服务环节更多、专业程度毫不逊色、面对旅客情况处理更复杂，因此，保障好地面服务对于提升民航形象具有更重要的作用。

从上可以看出：

### **二、地勤服务的一些理念**

地勤服务做得好坏，主要不在手段，关键在于理念。同样国内的机场，今年你出台新举措，明年他出台新方法，在资讯

发达的今天，一些新方法和新举措，马上可以在机场内得到普及，但如果在观念上得不到提高，我们可能永远落后于别人，落后于市场。

1、地勤服务管理人员要时刻了解旅客的需求。这不是新观念了，主要的是我们缺少了解旅客需求的手段，缺少将这些需求设定质量目标或者说目标太空太虚(如：作为服务质量水平最高的新加坡机场，他们设定的旅客满意率为90%，而我们要98%，能不能做到是一回事，如何去做肯定缺少科学和严格的评定标准)，也没有将这些目标转换成切实可行的标准。

2、要对员工正确授权。员工是第一接触旅客的人，从本职工作上看也愿意自己的服务得到旅客的认同；同样，旅客希望对提出的要求能做到迅速响应。从自己的工作一段时间看，许多问题能不能得到处理，一是靠员工能不能给予旅客以尊重和理解，能否给予旅客合理的解释，给他们一个方向指引；二是要给予相应的授权。这些授权主要是处理权限，如紧急情况下使用部门的财物、指挥其他人员、提供相应服务等。地勤服务是个灵活性和应急性很高的服务，授权的正确与否影响了服务质量的优劣。正确授权也是尽量鼓励员工独立解决问题的能力，提升服务水平。