

## 空乘形象礼仪指南

### 空乘专业化形象

空乘美丽、端庄、大方的外表给人们留下了她固定的形象特征，那么作为一名合格的空姐，怎样才能形成自己的形象特征呢？首先，空乘的专业化形象是在日常的生活逐渐学习和养成的，不能指望上几天课，就会将自己培养成一名气质出众的空乘。学习礼仪的目的就是要树立和塑造空乘的形象，这包括外在和内在两个方面的内容，内在的包括素质的提高、心灵的美和丑。外在的提高包括仪容仪表、语言行为等。外在形象作为内在素质的体现，是以内在素质为基础的，所以只有加强自身的修养，才能做到“内慧外秀”，真正树立起空乘的形象。

#### 一、航空礼仪

航空服务礼仪是一种行为规范，是指空乘在飞机上的服务工作中应遵守的行为规范，它具体是指空乘在客舱服务中的各服务环节，从在客舱迎接旅客登机、与旅客的沟通，到飞机飞行中的送餐、送饮料，为特殊旅客提供特殊服务等都有一整套空乘的行为规范。学习航空礼仪的意义在于：

1. 有助于提高空乘的个人素质；
2. 有助于对旅客的尊重；
3. 有助于提高航空公司的服务质量和水平；
4. 有助于塑造航空公司的整体形象；
5. 有助于提高企业的经济效益和社会效益。

作为一名空乘，首先要掌握航空服务的礼仪，才能做好服务工作。空乘是直接与旅客接触并为旅客服务的人，俗话说：“你不会有第二次机会来留下良好的第一印象。”这第一印象对空乘来说是至关重要的，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，所以掌握航空礼仪对一名合格的空乘来说是非常重要的。

语言谈吐礼仪：俗话说“良言一句冬日暖，恶语伤人六月寒”，可见语言使用是否得当，是否合乎礼仪，会产生迥然不同的效果。日常生活中，人们运用语言进行交谈、表达思想、沟通信息、交流感情，从而达到建立、调整、发展人际关系的目的。一个人的言谈是考察一个人人品的重要标志。

（1）言谈的仪态。不论是作为言者还是听者，交谈时必须保持精神饱满，表情自然大方、和颜悦色，应目光温和，正视对方。

（2）话题的选择。首先要选择对方感兴趣的话题，比如与航空有关的话题，飞机飞多高，我们航班飞过的航线地标，在飞行中需注意的问题等。

(3) 言者的表现。空乘在与旅客谈话时，语言表达应准确、语意完整、语声轻柔、语调亲切、语速适中。同时要照顾旅客的情绪和心情，不可自己滔滔不绝说个没完，也要给旅客留下说话的机会，做到互相的沟通。

(4) 做一名耐心的听众。在与旅客谈话中，要注意耐心听取旅客的讲话，对谈话的内容要做出积极的反应，以此来表现你的诚意，如点头、微笑或简单重复旅客的谈话内容。同时恰如其分的赞美是必不可少的，它能使交谈气氛更加轻松、友好。

### 用委婉的语气表达定意思

在拒绝客人时，使用否定句的影响是强烈的，会给客人留下不愉快的印象。切记不要直接向客人说“不”，要使用委婉的语句。例如：“请不要在这儿吸烟”与“对不起，这儿是不能抽烟的”这两句话，表达的内容虽然相同，但后者的语气显得更柔和一些。又如把“等一下”改为“您能等我一下吗？”等等。

### 尽量避免使用外来语和专业用语

无论话是讲给谁听，都要力求易懂。不同的行业都有不同的专业用语。各行各业的人哪怕是无意之中说出的专业用语，对门外汉来说就可能全然不知了。这一点应引起注意。

### 日常生活中女性的穿着

#### 1) 穿衣的基本原则

- a. 不要让流行趋势支配你的喜好；
- b. 不要让朋友帮你选衣服；
- c. 不要让导购员影响你对衣服的挑选；
- d. 挑选适合你生活方式、年龄和职业的衣服。

选择与你所从事的职业一致的服装。拿不准时，最好穿得保守一点。因为这样可以给人留下一个可信、可靠的印象并让人对你有个正确的评判。

选择符合时装流行趋势的衣服也很重要。因为太保守的打扮，容易让人觉得你不喜欢变化和新观念，这对你与别人的关系会有所影响。太严肃的表情会让人望而生畏，不易接近。在颜色上，最好在保守的衣服上加点活泼的成分。“合时”的意思是说，裙子的长短应适应流行趋势。比如，当流行短裙子时，你的裙子就不应过长。当流行厚围巾时，你也不要戴薄围巾。

#### (2) 瘦型女性的穿着

如果脖子和胳膊太细，应尽量遮盖它们。可佩戴项链来遮掩一些太细的脖子。要努力给人一种有力量的印象。穿讲究的、柔和条纹的、立领的长袖上衣并且过腰。穿厚点的布料或有格子花的长裙能给人以稳重的感觉。

不应该穿：太短或太长的衣服；太暗的颜色；大领子、V 字领的衣服；暴露太多的衣服；紧身裤（短裤 要到膝）。

### (3) 丰满女性的穿着

穿合体的衣服。穿大而宽松的衣服反而会起到相反的效果。用化妆和发型把人的注意力吸引到脸部而不是在身上。

穿带领口的衣服。V 字领并佩戴长项链。不系腰带。如需要系，也应用细腰带。

不应该穿：百褶裙或打褶的衣服；斜裙；太紧或太长的衣服；闪亮布料的衣服；大格子、无肩、露背 或大领；大肩或大宽袖的衣服；布料带横条纹。

(4) 选择与外衣相配合的式样；注意不要在领口和袖口暴露太多层的内衣。如天气比较冷，可穿一件羊毛外套，进入带空调的房间时可以脱掉。记住，不要穿的太臃肿、层次太多。

### (5) 购物原则

少而精，求质量。一件衣服至少能穿三季；不买低质量的布料；选最适合你的颜色，不一非选你喜欢的颜色。然后与其他衣服相配。不要把各种颜色的衣服全买回来；

买与你大部分衣服相配的皮鞋；

亲自购物；购物时考虑服装式样、是否合体、做工及比例是否协调；

在购买商场出售的减价商品时，也应遵循同样的原则。

## 做一个受客人欢迎的空乘

### 1. 全心全意为客人着想

注意揣摩客人的心理，先一步提供服务，而不是“马后炮”。只有这种能提供亲切的、体贴入微的服务的人，才能称为是处处为客人着想的空乘。

有时候，无法满足客人的愿望。这时，仅仅说句“不”就显得过于冷淡，没有礼貌。在回答“不”字之前，应首先考虑怎样才能尽可能地满足客人的要求。

### 2. 性格魅力

谁都愿意与健康向上、性格开朗、笑口常开的人交往，因为美丽的笑容能使人心情欢快起来。所以，空乘要在这方面多下功夫。

### 3. 丰富多样的业务知识 with 技能

平时就要多注意身边的专业与商业知识，从而增长业务上的知识。只有这样才能准确把握客人的意图，以积极的态度，迅速正确的处理问题。

### 4. 见识广博

作为一名空乘还应成为一个见识广博的人。最好的方法是尽你最大限度的读书。培养自己对身边事物 的兴趣，不仅要对你自己感兴趣的事物发生兴趣，还要对你不感兴趣的事物发生兴趣。这一点很重要。

要养成看书、看报纸、看电视新闻的习惯，弥补因空中飞行失去信息的不足。

### 5. 彬彬有礼

你注意到他人对你有好感时的态度与表情了吗？所谓礼节，就是为了不给人添麻烦，给你以良好感觉 而所做的极为简单的日常事情。但是，即使你懂得礼节，却不在言谈举止中表现出来的话，也和不懂没有什么区别。

客人觉得你可接近，这很重要。你总是很有礼貌，并介绍令人心旷神怡的风光，他们会感到很满意，当他们请你帮忙时，作为一名航空公司的代表，你应该成为时常受到纪律约束的人，有教养的人，友善的人，甚至当你不在岗位上的时候也应该注意这些。

不论你是否在岗位，永远都不能恶语伤害一名公众或航空公司的成员。当你未穿制服时，要用你的外表和适宜的服装来表现自尊（例如，在穆斯林国家，你不能穿短裤和背心）。注意你所在国家当地的风俗习惯，并遵守那里的法律。

### 提供茶水、饮料的方式

给客人上茶（饮料），首先应把手洗干净。然后，按人数多少准备茶杯（饮料杯）。这时应认真检查茶杯是否干净。然后注入七分茶水，留意茶的浓度与温度。

茶端到客厅门口，应先敲两、三下门，即便门是开着的，也必须敲门。

稍微向客人致意一下，走进客厅，转过身，关好门。然后，面对客人，说声：“打扰了”。此时的音量应当与当时的场合相协调。

提供茶水应依照座位的顺序，从客人方面开始，而且应说声：“请用茶”。递茶方式是从客人右方递茶，再从左方递点心。

万一不小心，把茶杯给弄翻了，千万不要惊慌，而应马上说：“太失礼了！”、“非常对不起！”诚恳的道歉之后，重新上茶。为了应付这种情况，事先得备有干净的抹布。

任何场合，如果客人来晚了，若他迟到十分钟以内，仅给他一个人上茶是妥当的。但如果这位客人迟 到三十分钟以上，而仅给他一个人上茶就显得很不礼貌了，应该给全部客人重新上茶。

把以上各点牢记心头，努力使各位在工作场所的动作做得更加雅观！

### 指示方向及物品位置的方式

这里重要的是五指并拢，用手掌的全部来指示。手腕不要弯曲。

肘的角度不同，距离感也就不同。同时，视线顺序则依次是对方的眼睛、指示物或方向，然后又是对方的眼睛，这样来确认其理解与否。

作为原则，指示右侧用右手。如果一只手空不出来，则不在此例。

### 引导客人的方式

#### (1) 基本方式

引导客人时，应五指并拢，手心微斜，指出方向。而且应走在客人 一两步之前。让客人走中央，自己 则走在走廊的一边。

为了与客人的步伐保持一致,要时时注意后面。走到拐角处时,一定得先停下来,转过头说“向这边儿来”。这时,如果你走在内侧,应放慢速度;相反,如果走在外侧,则应加快速度。

## (2) 上下楼梯、电梯时

上下楼梯时,一定得先停下来,先说:“现在是 X 楼”然后再引导。让客人走在楼梯栏杆的一侧,自己应该靠近墙壁走。

碰到电梯应该怎么办呢?如果这时有人看管的电梯,让客人先上下。如果是自动电梯,而只有一个客人时,让客人先上下。有两位以上的客人时,应说声“对不起”,然后自己走进电梯,按钮开关。

下电梯时,按完开门开关,说声“请先走”,等客人们走出之后,自己再下去。

## (3) 开门和关门时

手拉门的场合,用靠近把手的手拉门。你应站在门旁边,开着门引导,自己最后进屋,转身把门关上。

如果是手推门的话,推开门,向客人说声“对不起,我先进去了”。然后自己先进屋,握住门后的把手,招呼客人进来。这时,身体的一半应露在门外,而不应仅从门后探出头来。

## 物品的递交方式

递交文件时,即使只有一页,也一定要用双手。并将文件的正面向着对方,使对方很容易看清。接文件时,也要用双手有礼貌地拿取。注意不要让手从腰的位置落下来。归还文件时,也一定要将文件正面对对方。

若是递送剪刀利器类物品,应将剪刀、小刀的柄递给对方便于他拿取。若添上另一只手,则非常恭敬。像别针之类的小东西,可以将它托在纸上或夹在上面,不仅便于拿取,也给人以亲切感。

那么,将收到的名片转交给上司时,怎样做为好呢?

名片是客人的脸面、人格。因此必须认真对待,不能当笔记本用。

当有人递名片时,用双手恭敬地接住,托在左手掌上,然后附上右手,注意不要让手从胸部落下来。接着,则需确认对方,可以说:“是 XX 公司的 XX 先生吧!”如果不知道姓名的读法,则要询问对方,可以说:“对不起,请问这个字怎么读才好呢?”注意不要连看都不看就交给了上司或收起来。

## 鞠躬行礼

问候的时候,一定要鞠躬行礼。前面已提及行礼的方法有三种,要根据自己的关系以及场合等区别使用。

下面分别谈一谈三种行礼方式的使用场合。

### (1) 点头、致意

这种姿势适用于同事及关系密切的人或用于早晚在路上打招呼。另外, 它非常适用电梯等狭小空间。

(2) 敬礼

从角度上讲, 是将上半身向前倾斜 30 度。这种姿势适用于迎送客人等一般性问候。

(3) 深度敬礼

从角度上讲, 是将上半身向前倾斜 45 度。这种姿势比敬礼更为礼貌, 适用于向别人来表示感谢或赔罪等。

要规范的行礼, 就必须用正确的姿势站立。但在路上与同事擦肩而过等场合就不拘泥于此了, 可根据场合和具体情况而定。

首先, 一定要看着客人的眼睛。接着, 含笑低下头。这时通常有两种方式: 一种是在打招呼的同时, 另一种则是在打招呼之后。可根据实际情况选用。

问候语有“早上好”、“欢迎您”、“谢谢”等。可根据自己同对方的关系及场合、时间等来适当选用。

低头时要伸展背部, 从腰部往上弯曲身体, 但要注意一点, 在向很多人鞠躬时, 并不需要弯曲上身, 而仅仅低下头就可以了。

手的位置是, 随着身体前倾, 两手非常自然地交叉放于身前。男性则可以双手紧贴身体。行礼时, 稍微停顿一下, 再慢慢地抬起头, 这样, 可以给人非常恭敬的感觉。

行礼后抬头时, 一定要再看客人的眼睛, 且此时仍应笑容满面。表情是正确姿势的关键, 它是反映人的内心的一面镜子。

## 握手

握手也是设计礼仪中常见的一种礼节。它包含着感谢、慰问、祝贺和相互鼓励的意思。

(1) 主动与被动

主动要求与对方握手是表示尊重与友好。但要视具体环境、对象、气氛而定, 并非每个人都主动伸手。男女之间, 男方要等女方先伸出手后才握手。如果女方不伸手, 男方就只能点头或鞠躬致意。如果男性是女性父辈的年龄, 男性先伸手是适宜的。

宾主之间, 主人应向客人先伸手, 以示欢迎, 离别时, 应由客人先伸手, 表示再见。主人先伸手等于催客人离开, 不礼貌。

长幼之间, 年幼的要等年长者先伸出手; 上下级之间, 下级要等上级先伸出手。平辈相见先伸手者有礼、主动。

(2) 握手的力度

握手要紧, 表示诚意或感激之情, 但不要握痛对方的手; 也不可抓住对方的手使劲的摇动。而漫不经心, 缺乏应有的热情和力度, 不仅对别人是轻蔑、失礼, 而且也表现了自己缺乏教养。

(3) 速度与时间

伸手的快慢, 说明自愿或勉强, 握手时间一般 3~5 秒。

(4) 身体弯度

对长者握手时要稍弯腰, 对一般人握手时虽不必弯腰, 但也不要腰板笔挺, 昂首挺胸, 给人造成无礼、傲慢的印象。

(5) 面部表情

握手时面部要露出真挚的笑容, 以友善的眼光看着对方。前往不能一面握手, 一面斜视他处, 东张西望或和他人说话。

(6) 其他

站在离开对方有一胳膊远的位置。

握手需用右手, 一般伸出左手与人握手是不礼貌的。如果正在干活的人, 对方主动伸出手, 这时可以一面点头致意, 一面摊开双手, 表示歉意, 取得对方谅解。如果正在干活的人, 一时疏忽, 伸出脏手与你相握, 这时你以热情相握, 而且切不可当着对方的面擦拭自己的手。

### 正确姿势与动作的十大原则

除了要掌握站、立、行、走、坐姿等基本动作, 我们还应用更多的时间来考虑工作中的姿势与动作。

为了完成工作, 合理而有效地工作姿态很重要。自然而优美的姿态, 在他人看来也是美的享受, 并且还可以预防身体变形和疾病的发生。请注意下列十原则并运用它。

1. 要量力而行

连接骨与骨的是关节。因为所起的作用不同, 关节机能和构造也在一点点改变。可动的幅度也有限。牵动骨动的筋肉其力量和柔软性也因人而异。如强加外力的话容易导致受伤。所以应了解自己身体的构造、运动能力, 避免勉强的过度用力。

2. 不要长时间持续同一动作

长时间地持续同一动作后, 被使用的这一部分肌肉及周围的筋肉中将产生使人疲劳的物质, 而导致肌肉发胀发酸。如果不得不长时间持续同一个动作, 一定要改变姿势休息一下。

3. 尽可能使用更多的筋肉

筋肉不是单独活动的, 而是和周围的肌肉群一起动作。比如从地板上举起重物这一动作, 就不仅仅是使用手臂的力量而是包括背、腰、脚在内的全身的作用。请记住这点。

4. 保持好平衡

工作中, 稳定性是很重要的因素之一, 要保持稳定, 需要注意以下原则:

(1) 降低重心

(2) 加大触地面积

(3) 利用相对运动

5. 保持控制力的敏锐

由于所有的动作都为神经系统和肌肉所支配, 所以要好好调动五官, 迅速判断情况, 养成较好的控制能力和敏锐性是很重要的。

6. 夹紧腋下

在做手部的动作时, 肩关节、肘关节、腕关节虽然各自的可动范围不同, 但如果能夹紧腋下, 各种力量就会被合成, 肌肉就能把力量很好地传递出去。

7. 在身体附近进行操作

如果伸出手在离自己身体比较远的地方操作的话, 就需要比较多的力量, 全身的负担也就加重。因此要尽量靠近自己的身体, 集中力量进行操作。

8. 掌握运动时机

身体的移动就是位置的改变, 因此就会产生时间差, 也就有必要预测行动, 掌握时机。为了能很好地把握时机, 反应的快慢, 眼、耳的协调就变得很重要了。

9. 熟悉运动规律

工作时的动作都是有目标的, 当目标的位置改变时, 所有的动作都要遵循运动法则。

当你搬运行李时, 不仅是行李在运动, 也是你的身体在移动; 如果不知道这个法则, 就会给工作带来不便。运动法则有三种: 惯性法则、加速度法则、作用与反作用法则。

#### 10. 学会紧张与放松的交替

极度的紧张(生理上的和精神上的)会妨碍工作的顺利进行, 而且容易产生疲劳。为了使最少的能量能够产生最大的效用, 应该辨明在何种场合应该放松。

以上介绍了有关优美的动作、正确的姿势的基本要领。在实践这些动作的同时, 也要在日常生活和运动中, 培养有规律的生活习惯, 使自己的动作更加标准、明快。

学习应用动作, 还应掌握优雅的合乎女性的动作。这样在工作场合的你, 看上去能更加优美。

在应用动作达不到预期效果时, 要重复练习基本动作, 达到扎实掌握的程度。大家都知道在舞蹈运动中, 基本动作是很重要的。实际工作中也是如此。只有这样, 应用的动作才能更加优美。

### 睡眠和时差

调整睡眠和时差要逐步、有规律地进行调节, 保持身体正常的血液循环, 增强、锻炼肌肉。利用休息进行积极的调整。

每日保持 8 小时睡眠, 以保持良好的身体状况和精神状态。尽量减少时差, 飞行前少进食, 多休息。

飞行中, 把时钟调整到目的地时间, 以尽可能地与当地的睡眠、饮食时间保持同步。飞行中多喝水, 以防体内失水过多。

飞行中不要饮咖啡、浓茶、酒水。

假若白天到达目的地, 要先休息数小时, 然后, 在当地时间晚九点后入睡, 这样, 可以帮助恢复体内的生物钟。

入睡前你最好不要忘记用热水洗洗脚, 然后涂上护肤霜进行脚部按摩几分钟, 这样可以放松肌肉, 加快血液循环, 防止皮肤干裂, 尽快适应时差。

### 候机时的行为举止

候机时的举止, 同直接与乘客接触时一样重要。这是因为空乘候机时的举止, 乘客会看在眼里。

同事之间说话声音要小(以只在相互间可以听到为宜), 手势要轻, 切忌不能玩笑打闹。注意自己的良好形象, 身穿制服时最好不要吸烟。吸烟时禁止乱丢烟灰。

记住, 语言只能使你表达出 70%, 其余的信息都是通过非语言的方式表达的。所以, 你的身体行为语言会把你的心情表露无遗的。

### 个人卫生

使用防汗液防止身体异常气味。

每日至少刷两次牙齿, 以保持牙齿、口腔清洁。

白天和在飞机上使用漱口水, 保持口腔卫生。

定期到牙科医生的诊所除掉牙齿上的尼古丁痕迹。  
使用清爽怡人香型的香水；不能用味道浓烈的香水。  
每日换洗内衣，以防身体异味。

### 装饰用品

制服本身时一种不需要装饰用品的朴素的服装。在使用装饰品时必须谨慎行事。  
在穿制服时不适合带镶宝石的装饰品如：手镯、悬垂物、胸针、踝饰等等。按照规定不能带 2 个以上的戒指。只允许带耳针，不允许带下垂型的耳环。

### 长筒袜

穿裙子时必须穿长筒袜。不要穿只到膝盖的长筒袜，这样容易掉下来。穿袜时要注意有没有跳线和松弛，包里应随时准备一双，以防万一。

### 手和指甲

作为乘务员，要经常用手为旅客服务。因此，手和指甲要经常保持清洁、卫生。  
洗手后，要用护手霜或护手液，保护手部皮肤润滑。  
经常护理指甲（剪、修、洗、染）。指甲的长度要适度，以防断裂。从手心看，以长过指尖 1 毫米为宜。  
假若吸烟，要除掉手上的尼古丁痕迹。  
指甲油的颜色要与化妆品和服装、制服的颜色搭配协调。  
不要使用假指甲。  
每次出差前涂一层指甲油。

### 制服

现在各航空公司都有自己的制服。制服可以衬托一个人，通过一件制服可以看到一个人的职业形象，展现出一种精神面貌。

制服体现了公司的形象。客人看着穿制服的工作人员也就是看着公司，因为你就是公司的代表。因此，在穿着制服的时候，要特别注意自己的仪容仪表，使自己的形象、举止符合于制服应表现出的形象。

航空公司发的制服应在飞行中或其他一些特殊情况时穿着。制服时经过特殊设计的，不允许以任何方式进行修改。由于体重增加或减少，需要进行修改的，应把制服送到裁缝那里。航班结束后，应干洗制服，保持制服干净如初。不要用手洗或机器洗制服，以防退色和看起来陈旧。每次航班前，应烫衣服，以防有褶。

如果你注意到拉链坏了，口子掉了，应立即换上。  
如果是去一个寒冷的国家，为了健康，应随身携带冬装。不穿时，叠整齐放好。  
在任何时候都要保持制服的整洁、干净和制服的自尊。  
另外，出差前，鞋要保持干净并上油擦亮。

### 化妆

化妆也是以能在短时间内完成, 利用自然美且能与制服相称的为最好。特别是年轻人, 应在如何利用自己青春美的方面多下功夫。浓重的眼影和眼线, 刺鼻的香水, 都是与工作不相符合的。化妆若和制服相配, 清洁、健康的化妆更能得到客人的好感。

化妆的重点是创造自然、生动、高雅的气质。而化妆品使用得当, 则可加强脸部效应。总之, 美好的化妆是留给客人良好印象的第一步。

#### (1) 化妆品的颜色选择

使用与自己肤色、制服颜色相协调的颜色。

最好使用无光泽的粉底霜。

使用粉底霜时注意, 不要使脸部与头部有明显的分界线。

最好用湿海绵上妆, 以使化妆匀称。

注意脸部的油脂, 特别是“T”区内, 要定时用吸油纸或卫生纸把油脂揩干。

#### (2) 眼部化妆

因为亚洲人的眼睑比较松弛, 所以眼部化妆时不要用粉色或冷色, 选用深色比较好。眼部化妆不要忘记画眉。先用眉笔顺着眉毛描画, 然后再用眉刷定型。

#### (3) 脸颊 (胭脂)

选择与自己肤色及粉底霜相协调的颜色。

白皮肤的人一般选用粉色比较好; 肤色较深的人一般选用桃红或珊瑚色。

唇膏的颜色一般应与胭脂颜色协调。注意他们的颜色应属于同一色素。

若想使胭脂保留持久, 可使用膏状胭脂, 然后轻拍一层粉, 再上一层粉状胭脂。这样, 即使粉状胭脂掉妆, 面颊上还会留有颜色。

#### (4) 唇

使用白色或液体唇膏以保持唇部湿润, 并使唇膏颜色保持持久。

先用唇线笔划唇线, 再上唇膏。选用唇膏的颜色要与制服颜色相配。由于工作时间长, 脸上可能会因油脂和出汗而破坏化妆, 所以补妆是很重要的步骤。补妆时用化妆纸擦去脸上的汗水, 再用吸油纸吸去脸上的油脂, 扑上粉饼后, 补上口红, 最后再刷上淡淡的腮红即可。

### 皮肤护理

美容都是从皮肤开始的。因为工作时间不固定, 充足的睡眠和合理的饮食显得尤为重要, 它可以使人保持良好的精神状态和健康, 并因此留给乘客一个干净、整洁、自信的职业形象。

经常长时间的高空飞行易使皮肤失水。除了要补充大量的水分以外, 还要选用一些合适的润肤用品。

每天坚持有规律地、彻底地清洗皮肤, 以使皮肤免受污物、化妆品的侵害。

经常使用清凉剂 (诸如矿泉水等), 可以在不破坏化妆的情况下清洗皮肤。

浴后涂抹润肤品以防皮肤干燥。

皮肤若出现小毛病, 可使用遮盖霜; 若问题较严重, 应请教医生。

### 发型

在容貌方面，发型是比较引人注意的。优雅是很重要的，但更重要的是清洁。因此在短时间内就能整理好且不容易乱的发型为最理想的发型。

不管多么时髦的发型，和本人的气质相符是最重要的。一个充分显示女性气质的发型，一个与你制服配起来很协调的发型，可以使你看上去更加美丽。

正常情况下 2-3 天洗一次头发。油性头发应每天清洗。

为了使头发保持柔软、易梳，可经常使用护发素。

假若头发发质干燥，可焗油。发型整理得要适合自己的脸型、风度。

如果头发长于肩膀，在穿制服时，必须使头发保持在肩膀上方。

长发可挽成发髻。

头发上不可在明处中别发卡，用发网即可。

刘海不要过长。过长的刘海会挡住眼睛，客人看不到你的眼睛会感到不安。同时，也会影响你脸部的风采。

### 空姐怎么做保养

空姐的保养方式其实很多，多到可以用五花八门来形容，其实一般女性也是一样，只不过为什么需要知道空姐怎么保养？因为空姐很美丽，在飞机上她们做的是专业工作，下了飞机则经常扮演美丽大使，所以保养的方式当然很重要。

有高达 76.25%的空姐有经常使用保养品的习惯，而只单单靠保养品作为保养方式的比例也达到了 47.50%，这和一般女性的习惯其实并没有什么不同，只不过在远航空姐一窝风的风气下，经常会出现大家都同时使用同一种品牌的保养品，只要有一位空姐说有效，其它空姐就马上跟进使用，保养品的种类涵盖众多，包括了乳液、保湿品、面膜、化妆水、眼霜、精华液、胶原蛋白…

睡眠并不会经常被定义为保养方式，但对空姐来说，睡眠真的很重要，睡眠缺乏就会导致黑眼圈--好恐怖！搞不好还会长痘痘--太可怕了！不管空姐原来有多美丽，黑眼圈加小痘痘，这付狼狈相，干脆请假不要上班了！

运动也是必要的，因为飞机上过于干燥，有时会造成空姐体质异常，引发的后遗症包括眼睛干涩、皮肤过敏、容易疲倦等，严重的甚至会产生免疫力变差，运动有助于细胞活络与新陈代谢，对于体质的改善具有绝大的效果，只不过运动需要恒心，这也说明了为什么很多保湿产品会强调「空姐推荐」，哪些产品有效？对不起，空姐不是代言人，有没有效只有空姐自己知道；另外整型美容的比例几乎不需要，因为有不少空姐其实认为，她们是丽质天生，只要年纪还不是很大，几乎连保养都不需要；对女人来说，如果不是黄金岁月的话，这是需要很大勇气的。现在你应该对空姐有更多的了解了！

### 语言交流要因人而异

要做到从言谈中迅速把握客人的心情。

要明白客人的话外之音，了解客人的愿望。只有做到了这一点，才能说是一个合格的空中乘务员。

不看对象、场合，千篇一律的应答也是失礼的。例如，对一个孩子说：“先生，你要哪

种饮料?”孩子肯定会不知所措。其实,在这种场合问一句“你喝什么?”不是更通俗易懂吗?

## 空乘专业术语

### 任务

所飞航班计划

### 签到

起飞前在规定的时间内到航班调度部门在乘务员所执行的航班上签名或在电脑上确认。

### 准备会

飞行前按规定的时间参加由乘务长组织的航前乘务组会,主要内容:复习航线机型知识、分工、了解业务 通知、制定服务方案和客舱安全紧急脱离预案。

### 机组会

飞行前一天由机长召集,机组成员及带班乘务长参加会议。主要内容:汇报各工种准备情况,听取机长的 有关要求等。

### 供应品

为旅客和机组配备的航班上需要的物品的总称。

### 回收

将机上剩余的供应品等清点后放入规定餐箱、餐车内,铅封好并填好回收单的工作过程。

### 操作分离器

将飞机客舱门紧急滑梯的手柄移动自动(预位)或人工(解除)位置的过程。

### 机上值班

长航线餐饮服务后,为保持乘务员的精力和体力而采取的轮换工作制度。

### 安全检查

飞机在起飞、下降、着陆、颠簸或紧急情况下,为确认旅客及各种设施符合安全规定而进行的检查,包括:紧急出口、走廊、厕所无障碍物;小桌子、靠背在正常位置;行李架关好扣牢;厨房内所有物品固定好; 拉开隔帘并固定好;系好安全带;禁止吸烟;禁止使用对无线导航设备有影响的电子设备。

### 巡视

客舱乘务员在客舱走动,观察旅客需求,安全状况,处理特殊情况,提供及时、周到的服务行为。

### 清舱

旅客登机前,安全员或乘务员检查机上所有部位,确保机上无外来人,外来物。

### 关封

海关官员使用的公文。常用信封封好后在航班起飞前交给乘务员，由乘务员在到站后转交海关官员。

### 旅客名单

写有旅客姓名、目的地、座位号等内容的单子，通常由商务部门在飞机起飞前同业务袋一起送上飞机。

### 核销

单机上免税品出售后填写的表格，用于海关核销进口免税品。

### 特殊餐

有特殊要求的餐食，如婴儿餐、犹太餐、清真餐、素食等。

### 预先准备

空中服务的四个过程之一，指执行任务前至登机阶段的各项准备工作。

### 直接准备

空中服务的四个过程之一，指乘务员登机后至旅客登机前的准备工作。

### 空中实施

空中服务的四个过程之一，指飞机开始滑行起飞至下机前所有的服务工作。

### 航后讲评

空中服务的四个过程之一，指完成航班任务后的工作讲评。

### 航线图

标明飞机飞行航线、距离及地点的图示。

### 航班

在规定的航线上，使用规定的机型，按规定的日期、时刻进行的运输飞行。

### 载重表

载重平衡表是航班载运旅客、行李、邮件、货物和集装设备重量的记录，它是运输服务部门和机组之间、航线各站之间交接载量的凭证，也是统计实际发运量的根据，它记载着飞机各种重量数据。

### 载重平衡图

以空机重心指数作为计算的起点，以确定飞机的起飞重心位置，并根据飞机重心位置的要求，妥善安排旅客在飞机上的座位和各货舱的装载量的填制图。

### 随机业务文件袋

总申报单、旅客舱单、载重平衡、货运单及邮件路单等业务文件。客、货、邮舱等图。

