# 空乘人员要具备的礼仪标准有哪些

来源：网络 作者：落梅无痕 更新时间：2025-04-05

*空乘人员要具备的礼仪标准有哪些 空姐的形象和礼仪不仅关系着航空公司的形象，而且代表着国家、民族的对外形象。下面是第一范文网小编为大家整理的空乘人员礼仪标准，希望能够帮到大家哦!空乘人员礼仪标准 语言谈吐礼仪 俗话说 良言一句寒冬暖，恶语伤人...*

空乘人员要具备的礼仪标准有哪些

空姐的形象和礼仪不仅关系着航空公司的形象，而且代表着国家、民族的对外形象。下面是第一范文网小编为大家整理的空乘人员礼仪标准，希望能够帮到大家哦!

空乘人员礼仪标准

语言谈吐礼仪

俗话说 良言一句寒冬暖，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。空姐在与旅客谈话时，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。同时恰如其份的赞美是必不可少的，它能使交谈气氛更加轻松、友好。

空姐形象仪表

空姐的仪表，是指包括人的容貌、姿态、服饰和个人卫生等方面，它是空姐精神面貌的外观表现。

1、发型：空姐身着制服时，头发注意保持发型整洁美观、大方自然、统一规范、修饰得体。发型以乘务业务规定的标准发型为主，不留怪异发型。

2、化妆：空姐值勤时必须化工作妆，补妆，保持良好的精神面貌，保持手和指甲修剪整洁。不使用不健康颜色及亮彩色等的口红，不佩带过大的饰物、时装手表，不在旅客面前补妆、修饰。

3、注意面部局部的修饰，保持眉毛、眼角、耳部、鼻部的清洁，不要当众擤鼻滋、挖耳朵。

4、注意口腔卫生，坚持刷牙、洗牙，在上飞机的前一天不吃带味的食物。

5、注意手部的美化，手和手指甲应随时保持清洁，要养成勤洗手的好习惯，经常剪指甲，不要将指甲留得过长，给旅客一种不卫生的感觉。

空姐服饰

1、空姐必须对个人的服饰予以重视，它关系到个人的形象和航空公司的形象。所以空姐在飞机上必须遵守航空公司有关服饰的规定，做到飞行时按规定着装。

2、空姐在着工作服时，应保持工作服干净整洁，每次上飞机前，应将工作服熨烫平整，工作装不允许出现布满皱纹、残破、污渍、脏物、异味、干净整洁的服装会给旅客带来清新舒服的感觉。

3、值勤时，同一航班乘务组乘务员可根据航线季节、天气变化及个人身体素质着装，空姐一律着裙装;迎送客时，空姐可着马甲，寒冷地区可着大衣。

4、皮鞋应保持光亮、无破损，空中应着单皮鞋，平底鞋只能在空中服务时穿着。着制服时须扣好纽扣，空姐着大衣、风衣时不要系好腰带、佩带围巾、手套。

5、登机证佩带在制服、风衣、大衣胸前，上机后摘掉;服务牌佩带在制服右上侧、衬衣和围裙的左上侧。

空姐服务礼仪

空姐在工作、生活、驻外期间应具有良好的个人修养和礼貌礼仪。

1、空姐在工作区域应着装大方，不着奇装异服，工作装与便装不混穿。与旅客、领导、同事相遇，应微笑示意、驻足让道、主动问好。

2、空姐在任何时候均以礼貌平和的方式讲话。

3、接听电话时应使用文明电话用语。

4、维护公共场所秩序，不大声喧哗、嬉笑、打闹。

5、保守国家机密、尊重驻地国民俗、文化。不以公司立场对外发言。

职业道德

1、首先要热爱自己的本职工作。一如既往地主动、热情、周到、有礼貌、认真负责、勤勤恳恳、任劳任怨做好工作。

2、有较强的服务理念和服务意识。民航企业最关心的是旅客和货主，要想在市场竞争中赢得旅客，就必须提高服务意识和服务理念。

3.有吃苦耐劳的精神。工作中遇到的困难和特殊情况随时都会发生，没有吃苦耐劳的精神，就承受不了工作的压力，做不好服务工作。

空乘人员要具备哪些交谈礼仪

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。空姐在与旅客谈话时，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。同时恰如其份的赞美是必不可少的，它能使交谈气氛更加轻松、友好。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！