

<<慢慢飞想>>

图书基本信息

书名：<<慢慢飞想>>

13位ISBN编号：9787511705785

10位ISBN编号：7511705782

出版时间：2010-10

出版时间：中央编译出版社

作者：刘嫚

页数：250

字数：175000

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>

<<慢慢飞想>>

前言

“空姐”这个职业一直是很多女孩的梦想。

许多人觉得，这是一个神秘而光鲜的职业，认为每天穿着漂亮的制服穿梭于不同的城市和国家，工作也比较轻松、环境也不错。

其实不然。

长期在高空工作对身体有一定的影响，而高空工作环境带来的经常性缺氧也会使人更容易疲劳，需要较强的意志力和身体条件才能承受。

在我十几年的工作经历中，身边的一些同事由于身体原因离开的不在少数。

在我的眼里，“空姐”就是一份服务性工作，而服务行业是一个与人打交道的行业，所以也是最不好做的一份职业。

而我对服务的理解是：服务是“一种感受”。

乘客从登机开始，到飞机滑行、起飞，再到后面的服务，整个过程包括喝饮料、用餐，要报纸、毛毯等等，都在感受乘务员与他接触时的语言、动作、表情；同样我们也在感受这个过程。

有时客舱会出现一些不和谐的现象，有时是乘客的原因、有时是乘务员的原因、有时是综合原因。

这时就需要我们相互理解和配合，我们作为服务人员应该站在乘客的角度换位思考；共建和谐客舱。

关于这一点，《慢慢飞想：一个金牌乘务长的空中感悟》中有很多真实的案例与大家分享。

<<慢慢飞想>>

内容概要

本书写的是：“空姐”这个职业一直是很多女孩的梦想，神秘而光鲜。刘嫒小姐以其亲身的经历和真实的故事讲述了一个优秀的“空姐”是如何炼成的。

作者简介

刘嫚
生于重庆市。
1994-年考入西南航空重庆公司，在空乘岗位工作三年多后，1998年通过了乘务长培训和考试成为一名乘务长。
2002年西南航空公司与中国国际航空公司重组，至今在国航重庆公司客场服务部任职乘务长。
获1998年度西南航空重庆公司先进工作者；1999年和2000年连

书籍目录

第一部分 基础素质篇 导言 第一节 让身体的信号保持“满格” 第二节 你的心态导航仪失灵了吗
第三节 文化修养：令你事半功倍的内功心法 第四节 做一个空中多面手 第二部分 沟通服务篇 导言
第一节 递上你的微笑名片 第二节 为情绪安上一个开关 第三节 主动关心，其实没那么难 第四
节 用真诚叩开乘客的心 第三部分 意外事故篇 导言 第一节 一场与乘客的博弈 第二节 如何应对防
不胜防的客观意外 第四部分 团队合作篇 导言 第一节 你有做领导的潜质吗 第二节 成员关系：团
队凝聚力的“萧何” 第三节 $1+1>2$ ——团队的魔方哲学 第四节 发动大脑的创新引擎

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>