

# 《民航空乘礼仪教程》

## 图书基本信息

书名：《民航空乘礼仪教程》

13位ISBN编号：9787504352552

10位ISBN编号：7504352551

出版时间：2007-6

出版社：刘玉梅、牛静 中国广播电视出版社 (2007-06出版)

页数：271

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《民航空乘礼仪教程》

## 内容概要

《民航空乘礼仪教程》是一部由国内著名空乘礼仪培训专家在多年教学培训基础上精心编写的专门针对民航空乘人员的礼仪教程。《民航空乘礼仪教程》系统介绍了有关空乘服务和空乘礼仪的基本知识，结合大量生动的一线案例，在服饰礼仪、仪容礼仪、言谈举止礼仪、接待礼仪、餐饮礼仪、涉外礼仪等方面阐述空乘人员应达到的基本要求和努力方向。

# 《民航空乘礼仪教程》

## 作者简介

刘玉梅，中国民航总局航空安全技术中心副主任，民航总局消费者事务中心主任，资深空乘培训专家。  
牛静，中国航协培训部负责人，中国外交部礼仪培训特约专家。

# 《民航空乘礼仪教程》

## 书籍目录

第一章 礼仪 第一节 礼仪的涵义、原则及作用 一、什么是礼仪 二、礼仪原则 三、礼仪的作用 第二节 礼仪的形成与发展 一、礼仪的形成 二、礼仪的演变 三、现代礼仪的发展【思考题】 第二章 乘务礼仪 第一节 空乘服务 一、什么是服务 二、服务的基本特征 三、空乘服务基本流程 四、空乘服务基本原则 第二节 空乘礼仪 一、什么是服务礼仪 二、什么是空乘礼仪 三、空乘礼仪“白金法则” 四、空乘礼仪“三A法则” 五、空乘礼仪中的首轮效应 六、空乘礼仪中的亲和效应 七、空乘礼仪中的末轮效应【思考题】 第三章 空乘服饰仪容礼仪 第一节 形体 一、什么是形体 二、形体美 三、空乘人员的形体标准 第二节 服饰 一、服饰源流 二、服装种类 三、着装原则 四、空乘服装基本要求 第三节 仪表 一、空乘仪表基本要求 二、空乘仪表具体内容【思考题】 第四章 空乘言谈举止礼仪 第一节 空乘人员的言谈 一、基本言谈礼仪 二、创造谈话氛围 三、交谈语言 四、交谈技巧 第二节 空乘人员的举止 一、身体姿态 二、肢体语言【思考题】 第五章 空乘接待礼仪 第一节 空乘迎送 一、打招呼 二、称呼 三、鞠躬、拱手与致意 四、握手、拥抱与吻礼 五、介绍 六、告别 第二节 空乘出行 一、步行礼仪 二、乘车礼仪 第三节 空乘沟通 一、表情 二、倾听 三、解答 四、问答 五、沟通技巧 第四节 空乘电话礼仪 一、接电话 二、打电话 第五节 空乘名片礼仪【思考题】 第六章 空乘餐饮礼仪 第一节 空乘中餐礼仪 一、坐位 二、上菜 三、祝酒 四、用餐 五、筷子 第二节 空乘西餐礼仪 一、座位与餐巾 二、刀叉与用餐 三、饮酒 四、自助餐【思考题】 第七章 空乘涉外礼仪 第一节 涉外礼仪通用原则 一、主权平等原则 二、以人为本原则 三、维护形象原则 四、不卑不亢原则 五、求同存异原则 六、热情有度原则 七、谦恭有度原则 八、女士优先原则 九、爱护环境原则 十、以右为尊原则 第二节 涉外语言礼仪 一、涉外称呼 二、涉外谈话技巧 三、涉外谈话主题 第三节 一些国家的礼仪特点 一、美国 二、英国 三、德国 四、法国 五、澳大利亚 六、俄罗斯 七、日本【思考题】 第八章 空乘习俗礼仪 第一节 中国习俗礼仪 一、汉族 二、满族 三、蒙古族 四、回族 五、藏族 第二节 宗教礼仪 一、佛教 二、基督教 三、伊斯兰教 四、道教 第三节 国外礼俗常识 一、主要节日 二、外国人姓名 三、饮食习俗 第四节 外国礼俗禁忌 一、数字忌讳 二、交往忌讳 三、颜色忌讳 四、习俗规律【思考题】 附录一 国内航空公司招聘注意事项 附录二 国外航空公司招聘注意事项 附录三 简历设计 附录四 空乘人员应聘面试注意事项 附录五 空乘人员面试常见英文问题 附录六 进口化妆品生产日期识别常识 附录七 世界级化妆品排行榜 附录八 地方菜系介绍 主要参考文献

## 章节摘录

版权页： 三、着装原则 20世纪60年代，日本人提出了场合着装的“TPO（Time、Place、Object的缩写）”原则，其基本含义就是穿衣打扮要有章法，搞清楚穿衣的时间、地点及目的。目前，各国人士在着装时基本都遵循这一基本规则。穿着整洁 你可能只准备了两三套供接待或旅行之用的服装，而且它们难入高档华贵之列，但只要保持清洁，并熨烫平整，穿起来就能给人以衣冠楚楚、庄重大方的感觉。整洁并不完全为了自己，更是尊重他人的需要，因此这是良好仪态的第一要件。着装要与身份、年龄相符 在社交场合，如果忽略自己的社会角色而着装不当，很容易造成别人对你的错误判断，甚至会引来误解。比如艺术家和作家，即使在正式场合着装也可以尽显自己的独特风格，在选择衬衫和领带的色彩上可以不拘一格，而官方人员代表国家出席某些正规场合，就应该穿得传统或保守些，以示庄重。注意衣着与场合的协调无论穿戴多么亮丽，如果不考虑场合，也会被人耻笑。如果大家都穿便装，你却穿礼服就欠妥当。在正式的场合以及参加公私仪式时，要顾及传统和习惯，顺应各国一般的风俗。去教堂或寺庙等场所，不能穿过露或过短的服装，而听音乐会或看芭蕾舞，则应按当地习俗着正装。遵守不同时段着装的规则 这对女士尤其重要。男士出席各类活动有一套质地上乘的深色西装或中山装足矣，而女士的着装则要随一天时间的变化而变换。出席白天活动时，女士一般可着职业正装，而出席晚5点到7点的鸡尾酒会就须多加一些修饰，如换一双高跟鞋，戴上有光泽的佩饰，围一条漂亮的丝巾。出席晚7点以后的正式晚宴等，则应穿中国的传统旗袍或西方的晚礼服——长裙。穿着服装首先要打破自身的心理障碍。一个人的服饰形象有两个：一个是理想的自我形象，即想象中的自己穿着心爱服装的美好形象；另一个是现实的自我形象，即自己的服饰形象在他人心中的实际印象。两者之间总是存在着一定的差距。这就提醒我们着装时不要以自己的喜好挑选服装，而是以适合自己的形象为标准。

# 《民航空乘礼仪教程》

## 编辑推荐

《民航空乘礼仪教程》是空乘学校礼仪培训的优秀教材，是有志于应聘民航空乘工作的广大青年理想的自学教程，也是希望提升个人修养与交际水平的职业人士的实用读物。

# 《民航空乘礼仪教程》

## 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:[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)