

《民航服务心理与实务》课程

---

# 模块三 旅客需要心理与民航服务

## 项目三 识用特殊旅客需要心理与服务

---



# 案例导引

## ● 高端旅客服务：一场个性化服务的竞赛

- 近年来，随着民航市场进入服务竞争阶段，高端旅客日渐成为航空公司竞相争取的重要客户群。对于高端旅客群体来说，高职位、高收入、高消费的他们更需要方便、快捷、舒适、尊贵的高端服务，更看重的是航空公司提供给他们的全方位和个性化服务。针对这样的需求，国航、南航、东航这三大航空公司对于高端旅客这一特殊群体的增值服务各具特色，以其不同的服务理念，赢得了客户群的同时，也获得了旅客的认可。

### 一、管家式服务方便旅客

- 为使高端服务的无缝隙，南航为高端旅客专设了高端客户经理，他们随时为高端旅客提供“全程引导服务”。当旅客踏上专用值机柜台前的红地毯时，导乘员主动迎接，根据旅客座位喜好办理值机手续，托运大件行李，并引领旅客过安检绿色通道进入明珠贵宾休息室候机。体验过南航高端服务的旅客基本都会有南航高端客户经理的联系方式，在乘机之前只要给经理打个电话，就会享受到“一对一”的管家式服务。

## 2 美好的候机体验

- 对于很多旅客来说，等待登机的那段时间是十分无聊的，如果遇上航班延误，感觉更甚。为了给高端旅客提供更加舒适的候机体验，各大航空公司不断提升贵宾休息室的服务品质，设立独具特色的品牌服务项目。“五星级酒店的服务，让我很满意……”“东航的贵宾室让我宾至如归……”目前，东航在虹桥和浦东国际机场共有10间贵宾休息室，除提供多种美食外，休息室里种类繁多的报刊成为其一大特色。据了解，高端旅客在东航的贵宾室内可阅读到当日同步送达的各类报纸杂志，包括新闻、财经、地产、时尚、美容、汽车等9个大类50余种中外报刊，其中不乏“TIME（时代）”“NEWSWEEK（新闻周刊）”等多种知名报纸杂志。此外，法语、日语、韩语等小语种报纸的数量也很多，深受旅客欢迎。

### 三、信息化提升服务水平

- 王先生是国航的高端旅客，最近一次乘机让他感受到了国航的“特殊服务”。当空姐推着餐车走到他面前时，没有像往常一样询问他需要喝点什么，而是直接问道：“王先生，您是不是还是要一罐啤酒呢？”其实，所有的秘密都来自于空姐在登机前掌握的客户个人信息。据了解，在国航开发了高端客户管理系统、建立了旅客旅行习惯档案后，如今在其地面服务部的电脑中，储存着4700多名白金卡旅客的5000多条信息，详细记录着旅客的习惯、爱好等，有效地帮助国航进一步提升了高端客户个性化服务水平。

# 任务一 老年旅客的需要心理

- 1 老年旅客的概念
- 2 老年旅客的心理特征
  - 适应性较差，安全需要较多。
  - 自尊心较强，便利需要较多。
  - 容易寂寞孤独，交往需要较多。
  - 归属需要较强，给予家人般温暖。
- 3 面向老年旅客的服务
  - 登机服务
  - 飞行过程中服务
  - 下机服务



## 课堂互动3-4：老年 旅客服务

请同学们以小组为单位，  
观看老年旅客地面服务或  
者客舱服务视频，并记录  
服务人员的服务行为。



## 同步思考3-2：不同类型老年人的心理需求

### 1 团出行老年旅客

- 服务方法：及时满足老年乘客的个体需求，要认真执行提前安排的制度，老年人走路慢，出行的时候担心赶不上，与多数旅客一起安检，因为速度不同，容易发生跌倒摔伤的隐患，在安检前要认真做好提示，有些旅客因为年龄比较大，听力下降，宣传时要掌握音量适中，既要让旅客听得见，也要让旅客感觉到亲切，要对进站的旅客提前做好宣传，避免拥挤中造成伤害。

### 2 独自出行及结伴同行老年旅客

- 服务方法：这类旅客需要重点掌握，对独自出行的老人要主动询问，及时了解老年旅客旅行的目的地、座位号以及身体健康情况。尤其要掌握是否有因情绪、病症造成的离家出走老人，对后者要及时进行谈心了解，必要时寻求车站民警的帮助，及时联系到家属送回，在等候期间要安排好老年旅客的监护和饮食照顾。

### 3 刚刚离退休的老人

- 服务方法：对这样的旅客首先要给予充分的理解，交谈中对旅客的倾诉要保持足够耐心，适当的表达观点，语气要平缓。

### 4 对安静有特殊需求的旅客

- 服务方法：尽量选择安静的角落安排旅客等候，并对公共场所的环境向旅客首先表达歉意，争取老年旅客的认同和支持。



# 任务二 儿童旅客的需要心理

## 一、儿童旅客的概念

年龄在2-12岁的小旅客



## 二、儿童旅客的心理特征

1. 儿童旅客的心理特征：普遍性
2. 无陪儿童旅客的心理特征：阶段性变化过程



### 三、儿童旅客的服务要点

01

服务回应  
服务多给  
以欣赏、  
鼓励、赞  
美、引导  
为主

02

服务活动  
和环境营  
造要具有  
丰富的趣  
味性和游  
戏性

03

服务语言多  
用肢体语言  
和口头语言  
沟通，建立  
多感官联系

04

服务询问  
并反复确  
认，善用  
家长监护  
人的信息  
渠道

05

注意不安  
全因素



## 儿童旅客的 服务技巧

01

在服务时尤其要注意不安全因素的发生

02

航空服务人员要报以更多的耐心和爱心

03

航空服务人员要尽量照顾儿童旅客的生活习惯





## 无陪儿童旅客 的服务技巧

无陪儿童的针  
对性服务

01

02

无陪儿童的规  
范性服务



## 课堂互动3-5：无陪儿童旅客服务

请同学们以小组为单位，观看无陪儿童旅客地面服务或者客舱服务视频，并记录服务人员的 service 行为。

# 任务三 病残旅客的需要心理

## 一. 病残旅客的概念

有生理缺陷、有残疾的旅客以及在旅途过程中突然发病的旅客。这些人自理能力差，迫切需要别人帮助。

01

## 2 病残旅客的心理特征

1. 自卑感
2. 孤独感
3. 敏感性
4. 自尊心

02

## 3 面向病残旅客的服务

1. 耐心多一点
2. 态度好一点
3. 语言得体一点
4. 动作快一点

03

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/846010243141010113>