

基于乘客心理需求的空乘语言艺术与沟通效能提升路径

阮菲菲

(西安航空职业技术学院, 陕西 西安 710089)

摘要：空乘语言沟通是民航服务质量的核心载体，其艺术水准与效能直接影响乘客出行体验和行业服务品质升级。在服务需求日益多元化、个性化的背景下，精准对接乘客心理需求优化空乘语言表达，对夯实民航服务基础、增强乘客满意度具有重要现实意义。基于此，文章以乘客心理需求为逻辑起点，系统梳理了乘客心理需求的核心类型与影响因素，深入剖析了空乘语言艺术的核心要素与沟通效能的评估维度，最终构建了基于心理需求的沟通效能提升路径，旨在为民航行业空乘服务团队提升语言沟通能力、优化服务质量提供理论参考与实践指引。

关键词：乘客心理需求；空乘；语言艺术

中图分类号：H01

文献标识码：A

文章编号：3006-001X (2025) 12-0001-11

DOI: 10.62022/FETR.issn3006-001X.2025.12.001

Path to Enhancing Flight Attendant Language Art and Communication Efficiency Based on Passenger Psychological Needs

Feifei Ruan

(Xi'an Aviation Vocational and Technical College, Xi'an, Shaanxi 710089)

Abstract: Flight attendant language communication is the core carrier of civil aviation service quality, and its artistic level and efficiency directly affect passenger travel experience and industry service quality upgrading. In the context of increasingly diversified and personalized service demands, accurately matching passengers' psychological needs and optimizing flight attendant language expression is of great practical significance for consolidating the foundation of civil aviation services and enhancing passenger satisfaction. Based on this, the article takes passengers' psychological needs as the logical starting point, systematically sorts out the core types and influencing factors of passengers' psychological needs, deeply analyzes the core elements of flight attendant language art and the evaluation dimensions of communication effectiveness, and finally constructs a communication effectiveness improvement path based on psychological needs, aiming to provide theoretical reference and practical guidance for flight attendant service teams in the civil aviation industry to improve their language communication ability and optimize service quality.

Keywords: psychological needs of passengers; flight attendant; language arts

一、乘客心理需求的核心类型

乘客的心理需求是乘客在飞行全流程中基于自身认知、情感与体验形成的内在诉求，其形成与发展受到飞行环境、服务供给、个体特征等多重因素的综合作用，核心类型呈现出层次化与多元化的鲜明特征。从需求层次来看，乘客的心理需求遵循从基础保障到高阶体验的递进逻辑，安全需求作为最基础的生存层面需求，构成了其他各类需求产生的前提；服务需求则聚焦于飞行过程中的舒适体验与个性化保障，是在安全需求得到满足后的核心诉求；情感需求作为深层心理诉求，贯穿于飞行全流程，直接影响乘客的整体出行感受与服务评价。

(一) 安全需求：飞行安全感知与心理保障

安全需求是乘客飞行过程中最基础、最核心的心理需求，其核心内涵在于获得足够的飞行安全感知与全面的心理保障，这种需求源于人类对未知环境与不可控因素的本能规避心理。飞行过程的特殊性体现在空间封闭性、环境复杂性与技术专业性三个方面，乘客作为非专业人员，无法直接掌控飞行状态与设备运行，这种信息不对称与控制权缺失容易引发乘客的安全焦虑，因此乘客会主动通过关注空乘人员的专业表现、安全提示信息、客舱环境状态等外部信号来获取安全感。乘客的安全需求具体表现为多个维度的细分诉求：一是对飞行设备安全性的关注，包括飞机起降过程的平稳性、客舱安全设备的完整性与可用性等；

作者简介：阮菲菲，硕士，讲师，研究方向为民航服务管理与乘客心理。

二是对安全操作流程的知晓需求,例如乘客希望明确了解安全带系法、应急出口位置、氧气面罩使用方法等关键安全知识;三是对突发安全状况处置能力的信赖需求,乘客期待空乘人员在面对 turbulence、设备故障等突发情况时,能够展现出专业的处置能力与镇定的应对态度;四是对飞行全程安全状态的持续确认需求,尤其是在飞行过程中出现气流颠簸、天气变化等情况时,乘客需要及时获得空乘人员的安全说明与状态告知。空乘人员作为飞行过程中的服务与安全保障核心主体,其语言表达中传递的安全信息、展现的专业态度,直接影响乘客对飞行安全的感知程度。例如,在安全演示环节,空乘人员清晰、规范的语言讲解能够帮助乘客快速掌握安全知识,增强对安全保障的信心;在遇到气流颠簸时,沉稳、准确的语言安抚能够有效缓解乘客的焦虑情绪。满足乘客的安全需求能够为乘客构建基本的心理安全感,这种安全感是保障飞行服务顺利开展的前提,也是乘客对整个飞行服务产生信任的基础。如果空乘人员在安全沟通中存在语言模糊、态度敷衍等问题,就会削弱乘客的安全感知,甚至引发不必要的恐慌情绪,影响飞行服务的正常秩序。

（二）服务需求：舒适性与个性化服务期待

服务需求是乘客在满足基础安全需求后形成的核心诉求,主要聚焦于飞行过程中的舒适性体验与个性化服务保障,是乘客对飞行服务品质提出的更高层次要求。随着民航服务的普及化与市场化发展,民航运输不再是稀缺的出行方式,乘客对服务的期待也更加注重服务的针对性与适配性,希望获得符合自身需求的个性化服务体验。舒适性需求作为服务需求的基础组成部分,具体表现为对飞行全流程中各类环境与服务细节的合理期待:在客舱环境方面,乘客期待客舱内保持适宜的温度(22℃~26℃)、适度的湿度(40%~60%),以及安静、整洁的空间环境,避免因环境不适影响出行体验;在座椅舒适度方面,乘客关注座椅的间距、靠背调节角度、头枕与腰靠的适配性等,尤其是长途飞行中,座椅的舒适性直接影响乘客的休息质量;在餐饮品质方面,乘客期待餐饮能够满足基本的口味需求与营养需求,同时希望餐饮服务能够考虑到自身的饮食禁忌与偏好;在休息环境方面,乘客希望能够获得不受干扰的休息空间,尤其是在夜间飞行或长途飞行中,对客舱灯光、广播音量等都有相应的舒适期待。个性化服务期待则源于乘客的个体差异,不同年龄、身份、出行目的、健康状况的乘客有着截然不同的个性化诉求:商务乘客通常出行目的明确,时间安排紧凑,可能需要安静的办公环境、

便捷的通讯服务(如机上Wi-Fi)、高效的登机与下机服务,以及能够满足商务洽谈需求的饮品与简餐;家庭乘客多携带儿童出行,更关注儿童的出行便利,例如需要儿童专用座椅、儿童餐食、儿童娱乐设施等,同时希望空乘人员能够提供更多的出行协助,帮助安抚儿童情绪;老年乘客由于身体机能有所下降,行动与反应速度相对缓慢,对服务的细致度与耐心度要求较高,需要空乘人员提供更周到的指引与帮助,例如协助放置行李、讲解服务设备使用方法、提供适合老年人口味的餐食等;特殊健康状况乘客(如患有糖尿病、高血压等慢性疾病)则希望能够获得针对性的健康保障服务,例如提供特殊餐食、协助按时服药等。满足乘客的服务需求,能够有效提升乘客的飞行体验感,让乘客在飞行过程中感受到被重视、被关怀,进而增强乘客对民航服务的认可度与忠诚度。同时,优质的服务体验也能够帮助民航企业树立良好的品牌形象,在激烈的市场竞争中占据优势地位。

（三）情感需求：尊重、理解与归属感

情感需求是乘客在飞行过程中的深层心理诉求,主要体现为对尊重、理解与归属感的追求,是乘客在满足基础安全与服务需求后,对精神层面体验的核心期待。飞行环境的封闭性与空间的有限性,使得乘客的活动范围受到限制,同时飞行过程中的不确定性(如航班延误、气流颠簸等)也容易引发情绪波动,因此恰当的情感关怀能够有效缓解乘客的出行疲惫与焦虑情绪,提升整体飞行体验。尊重需求是情感需求的基础层面,表现为乘客希望自身的人格、意愿与需求能够得到空乘人员的重视与认可,这种需求贯穿于服务沟通的每一个环节。例如,在与乘客交流时,空乘人员使用礼貌的称谓、专注的倾听态度,能够让乘客感受到基本的人格尊重;在处理乘客需求时,充分征求乘客意见,不随意否定或忽视乘客的合理诉求,能够让乘客感受到意愿被尊重;在服务过程中,注重保护乘客的个人隐私,不随意泄露乘客的个人信息(如姓名、出行目的地、健康状况等),也是满足乘客尊重需求的重要体现。理解需求则体现为乘客希望自身的处境与情绪能够被空乘人员感知与共情,尤其是在航班延误、行程变更、服务出现疏漏等特殊场景下,乘客容易产生负面情绪,此时对理解的需求会更为强烈。例如,当航班因天气原因延误时,乘客可能会因担心耽误后续行程而感到焦虑、烦躁,此时空乘人员若能及时表达理解,告知乘客“我知道您担心耽误行程,这种心情我完全理解,我们正在密切关注天气变化,会第一时间向大家同步最新信息”,就能有效缓解乘客的

对立情绪；当乘客因身体不适影响出行体验时，空乘人员的关心与问候，如“您看起来有些不舒服，需要我为您提供温水或联系乘务长吗”，能够让乘客感受到被理解与关怀。归属感需求则表现为乘客希望在飞行过程中感受到温暖与关怀，避免产生孤独感或疏离感，这种需求源于人类对群体认同与情感连接的本能追求。空乘人员的热情服务与真诚沟通能够帮助乘客构建这种归属感，例如在登机时给予热情的问候，在飞行过程中主动询问乘客的需求，在乘客遇到困难时及时提供帮助，这些细节都能够让乘客感受到自己是受关注的群体一员，而非孤立的个体。对于长途飞行的乘客而言，归属感需求更为强烈，长时间的封闭环境容易让乘客产生疲惫与孤独感，空乘人员通过适当的情感互动，如简单的节日问候、个性化的服务提醒等，能够有效缓解这种负面情绪，让乘客在飞行过程中感受到温暖。满足乘客的情感需求，不仅能够提升乘客的即时出行体验，还能够增强乘客对民航服务的情感认同，这种情感认同往往比物质层面的服务更能提升乘客的满意度与忠诚度。

二、乘客心理需求的影响因素

乘客心理需求的形成与变化是受多种外部环境因素与内部个体因素的共同影响，这些因素相互作用、相互交织，共同决定了乘客心理需求的类型、强度与表达形式。深入分析并明确这些影响因素的作用机制，能够帮助空乘人员更精准地预判乘客在不同场景下的心理需求，提前制定针对性的沟通策略，实现服务沟通的前置化与精准化，避免因需求预判不足导致的沟通低效或服务矛盾。同时，把握影响因素的规律，也能够帮助民航企业优化服务培训体系，提升空乘人员的需求洞察能力与沟通适配能力，推动整体服务质量的升级。不同影响因素对乘客心理需求的作用方式存在差异，外部因素多通过改变服务场景与环境氛围间接影响需求，内部因素则通过个体认知与情感特质直接决定需求的核心导向，只有全面把握两类因素的作用规律，才能构建全方位的需求对接体系。

（一）飞行场景特征

飞行场景特征是影响乘客心理需求的核心外部因素，不同的飞行场景通过改变环境氛围、服务节奏与不确定性程度，催生乘客不同的心理诉求重点。飞行场景特征涵盖飞行时长、航班状态、客舱环境、出行时段等多个维度，每个维度的差异都会对乘客心理需求产生不同的影响。从飞行时长来看，短途飞行与长途飞行场景下乘客的心理需求差异尤为显著。短途飞行通常指飞行时间在2小时~3小

时以内的航班，这类航班的行程紧凑，乘客的核心目标是快速抵达目的地，因此心理需求更聚焦于基础的安全保障与服务效率，对服务的细节要求相对较低。在短途飞行中，乘客更关注登机、起飞、降落等关键环节的顺畅性，希望能够快速完成登机就座、餐饮服务等流程，避免因服务拖沓影响行程进度，对于情感关怀等深层需求的强度相对较低。例如，商务乘客在短途飞行中可能更专注于处理工作事务，对空乘人员的语言沟通需求主要集中在必要的安全提示与服务询问，不希望被过多打扰。长途飞行则指飞行时间在6小时以上的航班，这类航班的行程漫长，乘客需要在封闭的客舱环境中停留较长时间，因此心理需求则更加多元化、多层次。除基础安全需求外，对舒适性的需求会显著提升，且需求的细节更为丰富，例如对座椅调节的频次增加、对餐饮服务的期待更高（不仅要求饱腹，还关注口味与种类）、对休息环境的要求更苛刻（需要安静的氛围、适宜的灯光与温度），同时还会产生对娱乐服务（如机上影视、音乐）、健康服务（如活动空间、饮水供应）等衍生需求。此外，由于长时间处于封闭环境中，乘客的情感需求也会更为强烈，容易因疲惫、无聊产生负面情绪，需要空乘人员通过更多的关怀性沟通与情感互动来缓解，例如主动询问乘客的休息情况、提供靠枕与毛毯等舒适用品、提醒乘客适当活动身体等。从航班状态来看，正常航班与特殊航班（如延误、备降、返航等）场景下乘客的心理需求也存在巨大差异。在正常航班场景下，乘客的心理需求相对平稳，主要围绕安全、舒适与基础服务展开，情绪状态较为稳定。而在航班延误、备降等突发场景下，乘客的安全焦虑与情绪波动会显著加剧，此时乘客的核心需求会从基础服务快速转向对信息的及时获取与对后续安排的明确知晓。例如，乘客会迫切希望了解延误的具体原因、延误的时长、是否会影响后续行程、航空公司是否有相应的安置措施（如餐饮供应、住宿安排、退改签政策等），同时对情感安抚的需求也会大幅提升，需要空乘人员及时传递关怀，缓解焦虑情绪。如果空乘人员在这类场景下未能及时、准确地传递信息，或缺乏有效的情感安抚，很容易引发乘客的不满，甚至导致服务冲突。从客舱环境来看，客舱的嘈杂程度、座位分布、温度湿度等场景因素，也会直接影响乘客的心理状态与需求表达。例如，客舱内若存在儿童哭闹、乘客大声交谈等嘈杂情况，容易让其他乘客产生烦躁情绪，进而提升对安静环境的需求，同时对空乘人员的环境管理沟通需求也会增加；靠窗座位的乘客可能更关注窗外视野，对遮光板调节的需求较为敏感，过道座

位的乘客则更关注出行的便捷性,对空乘人员的服务打扰程度较为在意;客舱温度过高(超过26℃)或过低(低于22℃)、湿度过低(低于40%),都会让乘客产生不适,进而催生对环境调节的服务需求。从出行时段来看,日间飞行、夜间飞行与凌晨飞行场景下乘客的心理需求也有所不同。日间飞行时,乘客的精神状态相对较好,对服务互动的接受度较高,需求主要集中在基础服务与舒适保障;夜间飞行时,乘客的核心需求是休息,对客舱灯光、广播音量、服务打扰程度的要求较为严格,需要空乘人员采用低音量、轻动作的沟通与服务方式;凌晨飞行时,乘客容易因睡眠不足产生疲惫与烦躁情绪,对服务的耐心度相对较低,对情感关怀与便捷服务的需求更为强烈。

(二) 乘客个体差异

乘客个体差异是影响心理需求的核心内部因素,不同个体特征的乘客在认知水平、情感特质、行为习惯等方面存在显著差异,这些差异直接决定了其心理需求的类型、强度与表达形式。深入分析乘客的个体差异,能够帮助空乘人员实现“千人千面”的精准沟通,避免采用“一刀切”的标准化沟通方式导致的需求错配。乘客个体差异涵盖年龄、文化背景、性格特质、出行目的、健康状况等多个维度,每个维度的差异都会对心理需求产生独特的影响。从年龄维度来看,不同年龄段乘客的生理特点与心理状态差异显著,心理需求的核心导向也截然不同。儿童乘客(通常指12岁以下)的生理与心理发育尚未成熟,对陌生环境的适应能力较弱,飞行过程中的未知感容易让其产生恐惧、焦虑情绪,因此心理需求主要集中在安全保障与情感陪伴。儿童乘客的语言理解能力有限,无法准确理解复杂的安全指令与服务说明,需要空乘人员用更亲切、易懂的语言与方式进行沟通,例如采用儿童化的语言词汇、配合生动的肢体动作与表情,同时通过互动游戏、小礼品等方式转移其注意力,安抚其情绪。此外,儿童乘客对餐饮、娱乐等服务的需求也具有特殊性,需要符合其口味与年龄特点的儿童餐食、儿童专用的娱乐设施等。青年乘客(12岁~35岁)的生理状态良好,接受新鲜事物的能力较强,对个性化与便捷性的需求更为突出,是对新兴服务方式接受度最高的群体。这类乘客通常熟悉各类智能设备的使用,希望能够通过自助服务(如自助值机、机上自助点餐)提升出行效率,同时对机上Wi-Fi、影视娱乐等个性化服务需求强烈。在语言沟通方面,青年乘客更倾向于简洁、直接的沟通方式,不喜欢繁琐的流程与冗余的语言,对空乘人员的服务响应速度要求较高。中年乘客(35岁~60岁)通常具

有丰富的社会经验与稳定的心理状态,出行目的多以商务或家庭为主,心理需求兼顾实用性与稳定性。商务出行的中年乘客更关注服务的高效性与专业性,需要安静的办公环境、便捷的通讯服务与高品质的商务餐食;家庭出行的中年乘客则更关注家人的出行体验,尤其是对老人与儿童的关怀,需求表达相对理性、清晰。在语言沟通方面,中年乘客更注重沟通的专业性与尊重感,希望空乘人员能够准确理解并高效响应其需求。老年乘客(60岁以上)由于身体机能逐渐衰退,行动与反应速度相对缓慢,认知能力也有所下降,心理需求以安全保障与出行协助为主,同时对服务的细致度与耐心度要求较高。老年乘客对飞行过程中的不确定性更为敏感,容易产生安全焦虑,需要空乘人员用清晰、缓慢的语言反复讲解安全注意事项与服务流程;在出行过程中,老年乘客可能会遇到放置行李、使用机上设备(如座椅调节、娱乐系统)等困难,需要空乘人员提供主动、周到的协助;在餐饮方面,老年乘客的肠胃功能较弱,需要适合其消化的清淡餐食。此外,老年乘客的情感需求也较为强烈,希望能够得到空乘人员的关心与尊重,在语言沟通中的耐心倾听与亲切问候能够有效提升其心理舒适度。从文化背景来看,不同文化背景的乘客在价值观念、行为习惯、沟通方式、服务偏好上存在显著差异,这些差异直接影响其心理需求的表达与对服务的期待。例如,在沟通方式上,部分文化背景的乘客(如欧美部分群体)更倾向于直接、坦率的需求表达,喜欢明确提出自己的想法与要求;而部分文化背景的乘客(如亚洲部分群体)则更注重沟通的委婉性与礼节性,不喜欢直接表达不满,需求表达相对含蓄,需要空乘人员通过细致观察进行预判。在服务偏好上,不同文化对餐饮口味、礼仪规范、个人空间的要求也有所不同,例如部分文化对饮食有严格的禁忌(如宗教相关的饮食禁忌),需要空乘人员提供针对性的特殊餐食;部分文化对个人空间的关注度较高,在服务过程中需要保持适当的距离,避免过度打扰。在语言沟通中,空乘人员需要尊重不同文化的语言习惯与禁忌,避免使用可能引发误解的词汇或表达方式,例如部分文化对特定称谓、手势存在禁忌,需要提前了解并规避。从性格特质来看,性格外向与性格内向的乘客在心理需求的表达形式与沟通偏好上存在明显差异。外向型乘客通常善于表达,愿意主动与空乘人员沟通需求,对服务互动的接受度较高,能够清晰、直接地说明自己的诉求,在沟通中也更倾向于轻松、活泼的语言氛围。这类乘客的需求更容易被空乘人员感知,沟通适配的难度相对较低。内向型乘客则更倾向

于被动接受服务，性格较为内敛，不喜欢主动与人交流，需求表达相对含蓄，甚至会因担心麻烦他人而隐藏自己的合理需求。这类乘客需要空乘人员通过细致的观察（如观察其表情、动作、眼神等）来预判需求，在沟通中采用温和、耐心的语言方式，避免过度热情的互动给其带来压力。例如，内向型乘客可能因座椅不舒服而表现出烦躁的表情，但不会主动提出调整需求，此时空乘人员主动询问“您是不是觉得座椅不太舒服？需要我帮您调解一下吗”，能够有效满足其潜在需求。从出行目的来看，商务出行、旅游出行、探亲出行、医疗出行等不同出行目的的乘客，心理需求的核心导向也存在差异。商务出行乘客的核心需求是高效、便捷、专业，希望飞行过程不影响工作安排，因此对安静的办公环境、便捷的通讯服务、高效的登机与下机服务、高品质的商务餐食需求强烈，对服务的响应速度与专业性要求较高。旅游出行乘客的核心需求是舒适、愉悦、放松，希望通过飞行体验开启愉快的旅程，因此对客舱环境的舒适性、餐饮的多样性、娱乐服务的丰富性需求较高，同时对目的地相关的信息（如天气、交通、景点）有一定的了解需求，在语言沟通中更期待热情、友好的氛围。探亲出行乘客多携带家人同行，核心需求是家庭成员的出行舒适与安全，尤其是对老人与儿童的关怀，需求表达多围绕家人展开，希望空乘人员能够提供更多的家庭出行协助。医疗出行乘客（如前往异地就医的患者）的核心需求是安全、舒适与关怀，由于身体状况特殊，对客舱环境的适应性较弱，需要空乘人员提供针对性的健康保障服务（如协助按时服药、提供舒适的休息条件、准备必要的医疗辅助用品），同时情感需求更为强烈，需要空乘人员的关心与鼓励，语言沟通中需保持温和、耐心的态度，避免引发其焦虑情绪。从健康状况来看，身体健康与存在特殊健康问题（如患有慢性疾病、行动不便、怀孕等）的乘客，心理需求也存在显著差异。身体健康的乘客需求主要集中在基础的安全与舒适保障；而存在特殊健康问题的乘客则需要针对性的健康服务与协助，心理需求中安全保障的强度更高，同时对情感关怀的需求也更为强烈。例如，患有糖尿病的乘客需要提供低糖或无糖的特殊餐食，需要空乘人员提醒其按时监测血糖、服药；行动不便的乘客（如残疾人）需要空乘人员提供登机、就座、如厕等全程协助，需要无障碍的服务设施；怀孕乘客需要舒适的座椅、适宜的餐饮，避免颠簸或不适对身体造成影响，需要空乘人员提供更多的关怀与照顾。

三、空乘语言艺术的核心要素

空乘语言艺术是空乘人员在服务沟通过程中，为精准对接乘客心理需求、实现高效信息传递、构建良好服务关系而运用的语言表达技巧与方法的总和，是空乘人员专业素养的核心组成部分。空乘语言艺术并非简单的语言修饰，而是基于乘客心理需求、服务场景特征、沟通目标导向形成的系统性表达体系，其核心要素涵盖语言规范性与专业性、情感表达与共情能力、文化敏感性与适应性三个关键维度。这三个维度相互支撑、相互补充，共同构成空乘语言沟通的核心能力体系：语言规范性与专业性是基础，确保信息传递的准确与权威；情感表达与共情能力是核心，实现与乘客的情感共鸣；文化敏感性与适应性是延伸，保障沟通的适配性与包容性。

（一）语言规范性与专业性

语言规范性与专业性是空乘语言艺术的基础要素，直接决定沟通信息的准确性与空乘人员的专业形象，是获得乘客信任、保障服务沟通顺利开展的重要前提。在飞行服务过程中，空乘人员的语言不仅是信息传递的工具，更是专业素养与服务态度的直接体现，规范、专业的语言能够让乘客感受到安全与可靠，而不规范、不专业的语言则可能引发乘客的质疑与不信任，甚至影响服务质量。标准化服务用语的使用原则是语言规范性的核心体现，其核心要求是空乘人员严格遵循民航服务的相关规范与标准，在不同服务环节使用礼貌、准确、简洁、统一的标准化用语，展现一致的专业态度。标准化服务用语的设计应充分考虑乘客的心理需求，兼顾信息传递的准确性与情感表达的恰当性，避免使用随意化、口语化、模糊化的表达。例如，在登机引导环节，标准化问候语应采用“欢迎您乘坐XX航空公司的航班，我是本次航班的乘务员XX，请您按照登机牌上的座位号就座，行李请放置在行李架内，感谢您的配合”，这类用语既清晰传递了引导信息，又体现了礼貌与专业；在安全演示环节，标准化提示语应准确、规范，明确说明安全操作的步骤与要求，避免使用“大概”“可能”“差不多”等模糊词汇；在餐饮服务环节，标准化询问语应采用“您好，请问您需要咖啡、茶还是果汁？我们今天的餐食有鸡肉饭和牛肉面可供选择，请问您需要哪一种”，清晰、简洁地传递餐饮选择信息，提升服务效率。标准化服务用语的使用还应注重一致性，无论是哪个服务环节、哪个空乘人员，都应采用统一的用语规范，避免因用语差异给乘客带来混乱感，同时也有助于构建统一、专业的品

牌形象。航空术语的通俗化转化技巧则是专业性的重要延伸,也是满足乘客理解需求的关键。航空服务涉及诸多专业的航空术语与技术概念,这些术语对于非专业的乘客而言较为晦涩,若直接使用专业术语进行沟通,容易导致乘客理解障碍,影响信息传递的准确性,甚至引发不必要的误解与焦虑。因此,空乘人员需要具备将专业航空术语转化为通俗易懂语言的能力,在保证信息准确性的前提下,采用乘客易于理解的词汇与表达方式,确保乘客能够快速、准确地理解关键信息。例如,在解释飞行颠簸原因时,应避免使用“湍流”“气压梯度力”“风切变”等专业术语,而是转化为“由于高空气流不稳定,飞机可能会出现轻微的晃动,这是正常的飞行现象,请您不要担心,系好安全带即可”这类简洁易懂的表达,既准确传递了“颠簸是正常现象”的核心信息,又缓解了乘客的焦虑情绪;在说明飞机延误原因时,避免使用“流量控制”“航路管制”等专业术语,而是转化为“由于空中交通流量调整,本次航班需要暂时等待起飞指令,我们会第一时间向大家同步最新的起飞时间”,让乘客清晰了解延误的基本原因;在讲解氧气面罩使用方法时,避免使用“自动脱落触发装置”等专业表述,而是转化为“当发生紧急情况时,氧气面罩会自动脱落,请您用力向下拉面罩,将面罩戴在口鼻处,系紧带子即可正常呼吸”,确保乘客能够准确掌握使用方法。航空术语通俗化转化的核心原则是“精准不失专业,通俗不失严谨”,既要让乘客易于理解,又不能扭曲专业信息的核心内涵。这就要求空乘人员不仅要熟练掌握各类航空专业知识,还要深入了解乘客的认知水平与理解习惯,根据乘客的个体差异(如年龄、文化背景、教育程度)调整术语转化的方式与程度。例如,对于文化程度较高的青年乘客,转化后的语言可以相对简洁、理性;对于老年乘客或儿童乘客,则需要采用更简单、更形象的语言,配合肢体动作辅助理解。此外,空乘人员还应注重语言表达的逻辑性与条理性,在传递复杂信息时,按照“先核心后细节、先重要后次要”的顺序逐步讲解,帮助乘客建立清晰的认知框架,提升信息理解效率。

(二)情感表达与共情能力

情感表达与共情能力是空乘语言艺术的核心要素,直接影响乘客的情感体验,是满足乘客情感需求、构建良好服务关系的关键。空乘人员的语言不仅是信息传递的载体,更是情感传递的桥梁,恰当的情感表达能够让乘客感受到温暖与关怀,实现与乘客的情感共鸣;而缺乏情感的语言表达则会让服务显得冰冷、机械,难以满足乘客的情感需

求。语气、语调的调节策略是情感表达的重要载体,不同的语气、语调能够传递出不同的情感态度,直接影响乘客的心理感受。空乘人员应根据不同的服务场景、乘客状态与沟通目标,灵活调节语气与语调,让语言表达更具针对性与感染力。例如,在面对儿童乘客时,应使用温柔、亲切的语气与稍高的语调,配合柔和的语速,增强沟通的亲合力,同时可以适当使用叠词、拟声词等儿童化的语言词汇,如“小朋友,要不要吃点小饼干呀?”“这个小毯子盖在身上暖暖的哦”,让儿童乘客感受到被关爱;在传递安全提示、紧急指令等关键信息时,应使用沉稳、坚定的语气,语调清晰、有力,语速适中,增强信息的权威性与可信度,让乘客感受到空乘人员的专业与可靠,例如在遇到紧急情况时,使用“请大家保持冷静,立即系好安全带,不要走动,听从乘务人员的指挥”,沉稳的语气能够有效稳定乘客的情绪;在安抚焦虑、烦躁的乘客时,应使用平缓、温和的语调,语速放缓,语气中充满理解与关怀,例如当乘客因航班延误感到焦虑时,使用“您先别着急,我们正在积极与地面工作人员沟通,一有最新消息会马上告诉大家,您先喝一杯水平复一下心情”,温和的语调能够有效缓解乘客的情绪波动;在向乘客表达感谢或祝福时,应使用热情、真诚的语气,语调上扬,传递出积极的情感态度,例如“感谢您的理解与配合,祝您旅途愉快”,让乘客感受到真诚的关怀。语气、语调的调节并非随意变化,而是需要结合具体的沟通情境与乘客需求,避免出现语气与场景不符的情况。例如,在传递紧急信息时若使用过于温柔的语气,会削弱信息的严肃性,导致乘客重视不足;在安抚乘客时若使用过于生硬的语气,则会加剧乘客的负面情绪。除了语气、语调的调节,语言词汇的选择也会影响情感表达的效果,空乘人员应多使用礼貌、亲切、关怀性的词汇,如“请”“麻烦您”“感谢您”“您辛苦了”等,避免使用生硬、冷漠、命令式的词汇。积极倾听与反馈的沟通模式则是共情能力的核心体现,共情能力是空乘人员理解并感受乘客情绪、需求的能力,是满足乘客情感需求的关键。积极倾听并非简单的“听到”乘客的表达,而是要“听懂”乘客表达背后的情绪与需求,通过专注的倾听态度、恰当的非语言信号与针对性的语言反馈,让乘客感受到被理解、被重视。在积极倾听过程中,空乘人员应注意以下几点:一是保持专注的态度,在与乘客沟通时,放下手中无关的工作,眼神专注地注视乘客,避免东张西望或表现出不耐烦的情绪,让乘客感受到被尊重;二是运用恰当的非语言信号辅助倾听,例如通过点头、微笑、眼

神交流等方式，向乘客传递“我在认真听你说”的信号，增强沟通的互动性；三是避免随意打断乘客的表达，让乘客能够完整地说出自己的需求与想法，尤其是当乘客表达不满或抱怨时，随意打断会让乘客感受到不被尊重，加剧负面情绪。积极反馈是积极倾听的延伸，也是实现共情的关键环节，空乘人员在乘客表达完毕后，应及时给出针对性的反馈，反馈内容应兼顾情感回应与需求回应，既要表达对乘客情绪的理解，也要明确回应乘客的需求。例如，当乘客抱怨“长途飞行太累了，座椅也不太舒服”时，空乘人员的反馈应包含情感回应与需求回应两部分：“我理解您长途飞行很辛苦，这种感受我完全能体会到”（情感回应），“如果您觉得座椅不舒服，我可以帮您调节一下角度，另外我们还有靠枕和毛毯，需要我为您拿过来吗？”（需求回应）；当乘客询问“飞机什么时候能起飞呀？我赶时间”时，反馈应是“我知道您担心耽误行程，心情很着急，我们已经在密切关注起飞信息，一有消息会第一时间通过广播通知大家，您先稍作休息”。积极反馈的核心原则是“先共情，后回应”，先理解并接纳乘客的情绪，再针对性地解决问题或提供帮助，避免在未回应情绪的情况下直接给出解决方案，导致共情不足。此外，积极反馈还应注重语言的真诚性与针对性，避免使用模板化、敷衍的回应，例如避免使用“好的”“知道了”“没办法”等简单、冷漠的回应方式，这类回应无法让乘客感受到被理解，甚至会引发不满。

（三）文化敏感性与适应性

文化敏感性与适应性是空乘语言艺术的延伸要素，尤其在全球化背景下，民航服务的乘客群体日益多元化，不同文化背景的乘客汇聚在同一客舱环境中，对空乘人员的跨文化沟通能力提出了更高要求。文化敏感性与适应性直接影响跨文化沟通的效果，关系到能否精准对接不同文化背景乘客的心理需求，避免因文化差异引发沟通障碍或服务矛盾。跨文化沟通中的语言禁忌与偏好是文化敏感性的核心内容，不同文化在漫长的发展过程中，形成了独特的语言习惯、价值观念与禁忌规范，这些规范直接影响乘客对语言表达的接受度。空乘人员需要深入了解并尊重不同文化背景下的语言禁忌，避免使用可能引发误解、冒犯或不妥的表达，同时关注不同文化的服务偏好，调整沟通方式与语言风格，实现跨文化沟通的顺畅与和谐。例如，在语言禁忌方面，部分文化对特定的称谓、数字、词汇存在禁忌，空乘人员需要提前了解并规避：部分宗教文化禁止使用带有亵渎性的词汇，沟通中需使用庄重、礼貌的语言；

部分文化对“死亡”“失败”等负面词汇较为敏感，沟通中应尽量采用委婉的表达方式，避免直接提及；部分文化对个人隐私相关的问题（如年龄、收入、婚姻状况）较为敏感，沟通中应避免主动询问。在服务偏好方面，不同文化对沟通方式的直接性、礼节性要求也有所不同：部分文化偏好直接、坦率的沟通方式，乘客会明确表达自己的需求与不满，空乘人员在沟通中可以采用简洁、直接的语言，清晰回应需求；部分文化则注重沟通的委婉性与礼节性，乘客不喜欢直接表达不满，需求表达相对含蓄，空乘人员在沟通中需要更加注重语言的礼貌与委婉，避免使用过于直接的拒绝或批评性语言，在无法满足乘客需求时，应先表达歉意，说明原因，再提供替代方案，例如“非常抱歉，您需要的XX暂时无法提供，我们为您准备了XX，您看是否合适？”。此外，不同文化对情感表达的接受度也存在差异，部分文化喜欢热情、主动的情感互动，空乘人员可以采用更热情的语言与沟通方式；部分文化则注重情感表达的克制与含蓄，空乘人员应保持适当的沟通距离，避免过度热情的互动给乘客带来压力。多语言服务场景下的表达技巧则是文化适应性的重要体现，随着民航国际化程度的不断提升，空乘人员需要具备基础的多语言沟通能力，能够应对不同语言背景乘客的基础需求，确保核心信息的准确传递。首先，空乘人员应熟练掌握至少两种的常用语言（如汉语、英语）的基础服务用语，涵盖问候、引导、安全提示、餐饮询问等核心服务环节，例如英语基础服务用语“Welcome aboard”“Please fasten your seatbelt”“What would you like to drink?”等，确保能够与非母语乘客进行基础的沟通。其次，空乘人员应掌握多语言沟通中的简洁化与清晰化技巧，在与非母语乘客沟通时，应使用简单的词汇、短句与基础语法，避免使用复杂的句式、生僻的词汇或slang，确保乘客能够准确理解；同时，语速应适当放缓，发音清晰、标准，避免因语速过快或发音不标准导致理解障碍。例如，向非母语乘客解释安全注意事项时，应使用“Please sit down. Fasten your seatbelt.”这类简单的短句，而非复杂的长句。再次，空乘人员应善于借助非语言符号辅助跨语言沟通，肢体语言、表情、手势等非语言符号具有跨文化的通用性，能够有效弥补语言沟通的不足。例如，在引导乘客就座时，可以配合手势指向座位方向；在讲解安全带系法时，可以通过示范动作帮助乘客理解；微笑、点头等表情与动作能够增强沟通的亲合力，缓解非母语沟通的紧张感。此外，空乘人员还可以借助智能翻译设备等辅助工具，提升跨语言沟通的准确性与效率。对于复杂信

息的传递（如航班延误原因、后续安排等），仅靠基础语言能力可能无法准确表达，此时可以使用智能翻译设备将信息翻译成乘客的母语，确保信息传递的准确性；同时，也可以通过翻译设备了解乘客的需求与想法，实现双向沟通。在使用辅助翻译工具时，空乘人员应注意操作的规范性与及时性，避免因设备操作不当或反应延迟影响沟通效果。多语言服务场景下的沟通核心原则是“尊重、耐心、精准”，空乘人员应尊重乘客的语言习惯，不强迫乘客使用自己不熟悉的语言进行沟通；在沟通过程中保持耐心，若乘客未能准确理解，应反复讲解或通过其他方式辅助表达，避免表现出不耐烦的情绪；同时，确保核心信息（尤其是安全信息）的精准传递，避免因语言差异导致信息误解。

四、空乘沟通效能的评估维度

空乘沟通效能的评估是检验空乘语言艺术应用效果、发现沟通环节优化空间、推动服务质量持续提升的重要手段，其核心目标是判断空乘人员的语言沟通是否能够精准对接乘客心理需求、实现信息的高效传递、构建良好的服务关系。空乘沟通效能的评估并非单一维度的判断，而是需要围绕沟通的核心目标，结合乘客心理需求特征、服务场景差异，构建涵盖信息传递、乘客反馈与资源优化三个关键层面的全面、科学的评估体系。

（一）信息传递的准确性

信息传递的准确性是评估空乘沟通效能的基础维度，直接决定沟通的核心价值，也是保障飞行安全与服务质量的前提。空乘沟通的核心目标之一是传递关键信息（如安全指令、服务流程、航班信息等），若信息传递存在偏差、遗漏或歧义，不仅会影响乘客的出行体验，还可能引发安全隐患或服务矛盾。因此，信息传递的准确性是评估空乘沟通效能的首要指标，其核心评估内容包括关键信息的清晰表达效果与复杂信息的分层传递效果两个方面。关键信息（安全指令、服务流程）的清晰表达是信息传递准确性的核心要求，关键信息通常具有重要性高、影响范围广的特点，尤其是安全指令，直接关系到乘客的生命安全，必须确保每一位乘客都能清晰、准确地理解。空乘人员在传递关键信息时，应遵循“清晰、准确、完整、简洁”的原则，确保表达逻辑连贯、词汇精准、无歧义，同时结合恰当的语气、语调与非语言动作，增强信息的传递效果。例如，在安全演示环节，空乘人员需要清晰说明安全带的系法（“将安全带插入锁扣，拉紧即可；解开时按下锁扣按钮”）、应急出口的位置（“本架飞机的应急出口位于机

舱前部、中部和后部，分别标有红色应急出口标志”）、氧气面罩的使用方法（“紧急情况下，氧气面罩会自动脱落，请用力向下拉，将面罩戴在口鼻处，系紧带子，正常呼吸即可”）等关键信息，表达过程中应避免使用模糊词汇，确保信息完整无遗漏。评估关键信息清晰表达效果的核心指标包括：乘客对关键信息的理解准确率、信息传递的完整度、信息表达的非歧义性等。若多数乘客能够准确复述关键信息的核心内容，说明信息传递的清晰性较好；若存在部分乘客对关键信息理解模糊或存在误解，则表明关键信息的表达存在优化空间。服务流程类关键信息（如登机流程、餐饮服务安排、下机流程等）的清晰表达也同样重要，这类信息直接影响乘客的出行体验，空乘人员应在相应服务环节开始前，清晰告知乘客服务流程与相关要求，例如“接下来我们将为大家提供餐饮服务，餐饮种类有鸡肉饭和牛肉面，请大家提前做好准备，我们将从机舱前部向后部依次发放”，清晰的服务流程说明能够提升服务效率，减少乘客的疑问与等待焦虑。复杂信息的分层传递方法是提升信息传递准确性的重要技巧，复杂信息通常具有内容多、层次杂、逻辑链条长的特点（如航班延误后的后续安排、复杂的退改签政策等），若直接一次性传递所有信息，容易导致乘客信息过载，无法准确把握核心内容。因此，空乘人员需要将复杂信息按照逻辑层次进行拆分，采用“先核心后细节、先重要后次要”的顺序逐步讲解，帮助乘客建立清晰的认知框架，提升信息理解效率。例如，在说明航班延误后的后续安排时，空乘人员应首先传递核心信息（延误原因、预计延误时长、预计起飞时间），让乘客快速掌握关键内容；再传递细节信息（餐饮供应安排：“我们将为大家提供免费的餐饮，稍后会依次发放”、退改签政策：“若您需要退改签，可在航班落地后前往机场XX柜台办理，也可通过航空公司官方APP线上办理，具体政策可咨询乘务员”、休息安排：“若延误时间较长，我们将安排大家到机场休息区休息，请大家听从工作人员引导”）；最后传递温馨提示信息（“请大家保持手机畅通，以便及时接收航班最新信息”）。复杂信息分层传递的评估指标包括：乘客对复杂信息核心内容的把握程度、信息传递的逻辑清晰度、乘客对信息的疑问数量等。若乘客能够快速抓住复杂信息的核心内容，对信息的疑问较少，说明分层传递效果较好；若乘客对复杂信息的理解较为混乱，频繁提出疑问，则表明复杂信息的分层传递方法有待提高，需要进一步优化信息拆分逻辑与传递顺序。此外，信息传递的准确性还与空乘人员的语言表达能力、信息传

递时机等因素相关。空乘人员应根据乘客的状态选择合适的信息传递时机，避免在乘客休息、用餐等专注于其他事务的时段传递非紧急的复杂信息，以免影响信息传递效果；同时，应根据乘客的个体差异（如年龄、文化背景、听力状况）调整信息传递方式，例如对于老年乘客或听力不佳的乘客，应适当提高音量、放缓语速，确保信息能够准确传递。

（二）乘客满意度与行为反馈

乘客满意度与行为反馈是评估空乘沟通效能的核心维度，直接反映沟通对乘客心理需求的满足程度，也是衡量服务质量的核心指标。空乘沟通的最终目标是满足乘客的多元化心理需求，提升乘客的出行体验，而乘客的满意度与行为反馈则是对这一目标实现效果的直接检验。因此，通过收集并分析乘客的满意度评价与行为反馈，能够精准判断空乘沟通的实际效果，发现沟通环节中存在的问题与优化空间。这一维度的评估指标主要包括乘客情绪变化的识别与应对效果、服务冲突中的语言调解效果等。乘客情绪变化的识别与应对是评估沟通情感效果的重要指标，乘客的情绪状态直接受空乘沟通方式的影响，恰当的沟通能够缓解负面情绪、强化正面情绪，不恰当的沟通则可能加剧负面情绪。空乘人员应具备敏锐的情绪识别能力，能够通过乘客的语言表达、肢体动作、表情等信号，及时发现乘客的情绪变化（如焦虑、烦躁、不满、愉悦等），并采取针对性的语言沟通策略进行应对。评估这一指标的核心内容包括：空乘人员对乘客情绪变化的识别及时性、应对策略的针对性、情绪调节的实际效果等。例如，当乘客因飞行颠簸产生焦虑情绪时，空乘人员若能及时识别，并通过“请不要担心，这是正常的气流颠簸，飞机处于安全状态，系好安全带即可”的语言安抚，使乘客的焦虑情绪得到缓解，说明情绪应对效果较好；若空乘人员未能及时识别乘客的焦虑情绪，或安抚语言不当，导致乘客焦虑情绪加剧，则表明情绪识别与应对能力有待提高。再如，当乘客因获得优质服务而表现出愉悦情绪时，空乘人员通过“很高兴能为您提供满意的服务，祝您旅途愉快”的积极回应，能够进一步强化乘客的正面情绪，提升满意度。乘客情绪变化的应对效果还可以通过乘客的后续行为反馈进行评估，若乘客在情绪得到调节后，能够积极配合服务工作，主动表达感谢，则说明应对效果较好；若乘客情绪持续负面，甚至出现不配合服务的行为，则表明应对效果不佳。服务冲突中的语言调解效果是评估沟通问题解决能力的核心指标，服务冲突是飞行服务过程中可能出现的特殊情况，

多源于乘客需求未得到满足、信息传递不畅、服务存在疏漏等原因，而空乘人员的语言表达则是化解冲突、平息矛盾的关键。在服务冲突场景中，空乘人员的语言沟通应遵循“共情为先、理性解决、尊重包容”的原则，先通过共情沟通缓解乘客的负面情绪，再深入了解冲突的核心原因，提出针对性的解决措施，避免冲突进一步升级。评估服务冲突中语言调解效果的核心指标包括：冲突平息的及时性、乘客对调解结果的认可度等。例如，在乘客因座位问题产生争执时，空乘人员若能采用“两位您好，我理解你们都希望有一个舒适的座位，这种心情我完全能体会到”的共情语言安抚双方情绪，再提出“我们查一下机舱内是否还有空余的相邻座位，为你们协调更换，你们看可以吗”的解决方案，最终达成双方认可的结果，说明语言调解效果较好；若空乘人员采用“别吵了，这是规定”的生硬语言，不仅无法平息冲突，还可能加剧矛盾，表明语言调解技巧存在明显不足。再如，当乘客因服务疏漏（如餐饮漏发、行李放置不当）产生不满时，空乘人员若能及时表达歉意（“非常抱歉，由于我们的工作疏忽给您带来了不好的体验”），主动承担责任，并快速采取补救措施（“我马上为您补发餐饮，非常感谢您的理解”），能够有效平息乘客的不满，获得乘客的谅解；若空乘人员推诿责任，或补救措施不及时，则会导致冲突升级，影响整体服务质量。服务冲突中的语言调解效果还可以通过冲突解决后的乘客满意度评价进行补充评估，若乘客对调解结果表示认可，后续能够理性对待服务工作，则说明调解效果较好；若乘客对调解结果仍不满意，甚至提出投诉，则表明调解效果不佳，需要进一步优化语言调解策略。此外，乘客的满意度评价还可以通过问卷调查、现场访谈、投诉反馈等多种方式进行收集，例如在航班落地后，通过简短的问卷调查了解乘客对空乘沟通方式、语言态度、需求响应等方面的满意度；通过分析乘客的投诉内容，识别沟通环节中频繁出现的问题（如语言生硬、信息传递不及时、共情不足等），为沟通效能的提升提供精准方向。

（三）沟通效率与资源优化

沟通效率与资源优化是评估空乘沟通效能的延伸维度，关注沟通对服务流程整体推进的积极作用，其核心目标是通过高效的沟通提升服务效率，优化服务资源配置，实现服务质量与服务效率的协同提升。空乘沟通并非孤立的环节，而是嵌入飞行服务全流程的重要组成部分，沟通效率的高低直接影响服务流程的顺畅性，而有效的沟通也能够帮助优化服务资源的分配，减少资源浪费。这一维度

的评估指标主要包括简明沟通对服务流程的促进作用、非语言符号的辅助作用等。简明沟通对服务流程的促进作用是评估沟通效率的核心指标,简明沟通是指空乘人员在传递信息时,采用简洁、精准的语言,避免冗余信息,在确保信息准确的前提下,最大限度地提升沟通效率。在飞行服务过程中,多个服务环节(如登机引导、餐饮服务、下机引导等)都存在时间紧、任务重的特点,简明的沟通能够有效缩短沟通时间,提升服务流程的推进速度,减少乘客的等待时间。例如,在餐饮服务环节,空乘人员若采用“您好,咖啡、茶还是果汁?餐食有鸡肉饭、牛肉面,请问选哪种?”的简明询问语,能够快速完成餐饮需求的确认,加快餐饮发放速度;若采用冗长、繁琐的询问语(“您好,我们今天为大家准备了多种饮品,有咖啡、红茶、绿茶、橙汁、苹果汁等,请问您需要哪一种呢?另外,我们还有两种餐食,一种是鸡肉饭,里面有鸡肉、青菜和米饭,另一种是牛肉面,里面有牛肉、面条和青菜,请问您更喜欢哪一种餐食呀?”),会增加沟通时间,降低餐饮发放效率,导致乘客等待时间延长。评估简明沟通对服务流程促进作用的核心指标包括:单位服务环节的沟通时间、服务流程的推进速度、乘客的等待时长等。若简明沟通能够显著缩短单位服务环节的沟通时间,加快服务流程推进速度,减少乘客等待时长,则说明沟通效率较高;若沟通语言冗余,导致服务流程拖沓,乘客等待时间过长,则表明沟通效率有待提高。此外,简明沟通还能够减少信息传递过程中的干扰因素,降低信息误解的概率,从而减少因沟通不畅导致的服务返工(如因餐饮需求确认不清导致的餐食错发、补发等),进一步提升服务效率。非语言符号(肢体语言、表情、手势等)的辅助作用是提升沟通效能的重要补充,也是评估沟通效率与资源优化的重要指标。非语言符号具有传递信息直观、快速的特点,能够有效辅助语言沟通,提升沟通效率,尤其在语言沟通存在障碍(如跨文化沟通、乘客听力不佳等)的场景下,非语言符号的辅助作用更为显著。空乘人员的微笑、眼神交流、规范手势等非语言符号,不仅能够增强语言沟通的亲合力与权威性,还能够传递额外的信息,提升沟通效果。例如,在登机引导环节,空乘人员通过微笑问候配合手势指向座位方向,能够快速引导乘客就座,比单纯的语言引导更高效;在安全演示环节,空乘人员通过示范动作(如系安全带、戴氧气面罩的动作)配合语言讲解,能够帮助乘客更快、更准确地理解安全操作方法;在乘客需要帮助时,空乘人员通过关切的眼神与点头回应,能够让乘客感受到

五、基于心理需求的沟通效能提升路径

(一) 个性化语言策略设计

个性化语言策略设计是基于乘客心理需求提升沟通效能的核心路径,其核心思路是根据乘客的需求类型与个体差异,构建针对性的语言表达框架,实现沟通的精准适配。不同需求类型的乘客对语言沟通的期待存在显著差异,安全需求主导的乘客更关注语言的专业性与权威性,服务需求主导的乘客更关注语言的细致性与针对性,情感需求主导的乘客更关注语言的共情性与温暖度,因此需要针对不同需求类型构建差异化的表达框架,例如针对安全需求主导的老年乘客,语言表达应突出安全提示的专业性与清晰性,同时加入关怀性的表述;针对情感需求主导的儿童乘客,语言表达应突出亲和力与趣味性,配合简单易懂的表述方式。动态调整沟通方式的灵活性是个性化语言策略的重要保障,空乘人员应在与乘客沟通的过程中,实时观察乘客的反应与需求变化,及时调整语言风格、语气语调等,例如当发现乘客对当前的语言表达存在理解障碍时,应及时简化表达、调整语速;当发现乘客情绪出现波动时,应及时切换到共情性的语言模式。个性化语言策略的实施,能够让空乘沟通更精准地对接乘客的心理需求,有效提升乘客对服务的认可度,同时增强空乘人员的沟通针对性与灵活性,为沟通效能的提升奠定基础。

(二) 共情驱动的冲突化解机制

共情驱动的冲突化解机制是应对服务矛盾、满足乘客情感需求的关键路径,其核心目标是通过共情沟通平息乘客负面情绪,推动问题的合理解决。负面情绪的识别与语言安抚技巧是冲突化解的基础环节,空乘人员应具备敏锐的情绪识别能力,通过乘客的语言表达、肢体动作、表情等信号,及时发现乘客的负面情绪,同时采用针对性的语言安抚技巧,例如当乘客因航班延误产生焦虑情绪时,应首先表达理解“我知道您担心耽误行程,这种心情我完全理解”,再传递准确信息、说明解决方案,通过情绪安抚缓解乘客的对立情绪。投诉处理中的“先情感后问题”原则是共情驱动机制的核心体现,在处理乘客投诉时,空乘人员应先关注乘客的情感状态,通过共情沟通让乘客感受到被重视与被理解,再深入了解投诉问题的细节,提出针对性的解决措施,避免在未安抚情绪的情况下直接讨论问题,例如处理餐饮投诉时,应先回应“给您带来不好的用餐体验,我非常抱歉”,再询问具体问题并协调解决方案。共情驱动的冲突化解机制的建立,能够有效降低服务冲突

的升级概率，通过情感层面的共鸣拉近与乘客的距离，提升问题解决的效率与效果，同时展现民航服务的温度，增强乘客的情感归属感。

（三）服务场景的适应性训练

服务场景的适应性训练是提升空乘人员沟通灵活性与应急处理能力的重要路径，其核心是针对不同服务场景的特征，强化空乘人员的语言沟通技巧与应急响应能力。紧急情况下的语言应急预案是场景适应性训练的核心内容，针对飞行颠簸、航班延误、医疗应急等紧急场景，制定标准化的语言沟通流程与表达模板，明确不同紧急场景下的沟通重点、语气要求与信息传递顺序，例如在飞行颠簸紧急场景中，语言表达应简洁、坚定，快速传递“请系好安全带，不要走动”的核心指令，同时加入安抚性表述“请大家不要慌张，飞机处于安全状态”，并定期开展紧急场景的语言沟通模拟演练，提升空乘人员的应急反应速度与沟通准确性。特殊乘客群体（儿童、残障人士）的沟通要点训练是场景适应性的重要延伸，针对不同特殊群体的心理需求与沟通特点，开展专项训练，明确沟通中的注意事项与技巧，例如与残障乘客沟通时，应使用尊重、平等的语言，避免使用歧视性表述，同时关注其实际需求，提供必要的协助；与儿童乘客沟通时，应使用简单、生动的语言，配合肢体语言辅助表达，增强沟通的趣味性与易懂性。服务场景的适应性训练能够提升空乘人员应对复杂场景的沟通能力，确保在不同场景下都能精准对接乘客需求，维持良好的服务沟通状态，为沟通效能的稳定提升提供保障。

（四）空乘语言能力持续优化体系

空乘语言能力持续优化体系是保障沟通效能长期提升的长效路径，其核心是构建“培训—实践—反馈—迭代”的闭环机制，推动空乘人员语言能力的持续升级。定期培训与情景模拟演练是能力提升的基础环节，应建立常态化的培训机制，涵盖语言规范性、情感表达、文化适应性等核心内容，同时设计多元化的情景模拟场景，让空乘人员在模拟环境中练习语言沟通技巧，例如模拟跨文化沟通场景、服务冲突场景、特殊群体服务场景等，并通过导师点评、同伴互评等方式，帮助空乘人员发现自身不足，针对

性提升能力。乘客反馈驱动的服务迭代机制是持续优化的核心保障，建立完善的乘客反馈收集渠道，及时收集乘客对空乘语言沟通的意见与建议，对反馈信息进行系统梳理与分析，识别沟通环节中存在的共性问题与个性问题，有针对性地调整培训内容与沟通策略，例如若多个乘客反馈某类专业术语难以理解，则及时优化术语通俗化转化的培训内容；若乘客反馈部分空乘人员共情能力不足，则加强情感表达与倾听技巧的专项训练。空乘语言能力持续优化体系的建立，能够推动空乘人员语言能力的稳步提升，确保沟通策略与技巧始终适配乘客需求的变化，为沟通效能的长期稳定提升提供支撑，同时促进民航服务质量的持续升级。

六、结束语

空乘语言艺术与沟通效能的提升是民航服务质量升级的核心支撑，对满足乘客心理需求、增强乘客出行体验具有重要意义。民航服务相关主体今后应全面落实基于乘客心理需求的沟通效能提升路径，通过个性化语言策略设计精准对接乘客多元需求，借助共情驱动的冲突化解机制妥善处理服务矛盾，依托服务场景的适应性训练提升复杂场景应对能力，构建空乘语言能力持续优化体系保障长效提升。这些策略的全面实施，能够推动空乘沟通从“标准化”向“精准化”“温情化”转型，进一步夯实民航服务的核心竞争力，让乘客在飞行全流程中感受到专业、贴心的服务关怀，同时也将为民航服务领域的高质量发展注入持续动力，推动行业服务水平的整体提升。

参考文献：

- [1] 金时羽, 徐伟.空乘服务语言艺术与沟通效能提升策略[J].语言文字教学与研究, 2025, 3(05): 100-102.
- [2] 薛菲.信息化时代下空乘人员语言沟通能力的培养策略[J].现代盐化工, 2020, 47(03): 135-136.
- [3] 邓丽君.空中乘务专业学生语言沟通能力培养刍议[J].现代营销(下旬刊), 2016(18): 106-107.
- [4] 赵恒.客舱中的服务语言技巧[J].才智, 2010(16): 187.