

# 山航客 青岛大队鲁雁乘务组： “集美貌与才华于一身的女子”

山航客 青岛大队目前有800多名乘务员，其中鲁雁乘务组成员占乘务队伍总数的四分之一。前不久，记者采访了其中三位年轻的姑娘，她们向记者讲述了自己平时工作中的各种际遇和感受。姑娘们看似柔弱，其实各有专长。从乘务长到头等乘务员，再到普通乘务员，在飞机上，她们是真正的“集美貌与才华于一身的女子”。



王珊



周姿莹



王静

本报记者 杨万卿

## 28岁资深乘务长： 那些年遇到的可爱乘客

某次青岛飞郑州的航班检票后，几位从没坐过飞机的旅客匆忙往机舱跑，还互相提醒对方：“快找座位坐下，不然一会儿没座啦！”

另一个航班上，一位阿姨好奇地问王珊：“为什么你的衣服标牌和别人的不一样，是因为你的年龄最大吗？你是不是机长？”还有一位旅客非常腼腆地请求乘务长：“我是航空爱好者，你能把胸牌送给我当纪念品吗？”

这位乘务长还遇到过旅客非要把随身携带的吃食赠送给自己的经历，吃食包括崂山杏、白茶、荔枝、杨梅、榴莲、周黑鸭……

一次航班延误，王珊认真地为旅客解释原因，突然一位旅客打断她说：“山航正点率第一，航班延误肯定是有原因的，我们理解！”听到这话，王珊感动得“差点泪奔”。

这些都是客舱部青岛大队三中队乘务长王珊的经历，在她心中，这些可爱的旅客是她保持服务热情的动力。

王珊是鲁雁乘务组最早一批成员，2008年来山航至今，她已经飞了8年，28岁已经是一名资深乘务长，她说：“加入鲁雁同年我成为一名乘务长，感觉肩上的担子更重了一些，不仅要照顾旅客，还要兼顾机长和组员。”

在刚成为乘务长时，王珊曾帮助过一位遭遇航班延误四个半小时的转机旅客，这位旅客也给了她最深的鼓励，让她感慨至今。在青岛飞上海的航班上，旅客孙先生向王珊抱怨，

自己本应在上海转机乘坐厦航航班继续飞往厦门，但由于山航航班延误，转机时间极为紧张，航班落地时间与转机航班起飞时间相差无几。趁着飞机未起飞，王珊抓紧时间联系了上海的同事，给孙先生安排提前出行李、换出登机牌，最终因为各环节都节约了时间，原本不抱希望的孙先生最终赶上了转机航班，为此他激动地发短信给王珊：“是您让我感受到至善至美至真的服务，谢谢。”从此，王珊每每回味这“至善至美至真”的评价，都会被激发无穷的动力与热情。

王珊用星座来描述自己的性格：“我是一个标准的处女座，处处要求完美，对组内乘务员从来都言传身教，更以身作则。”在王珊心中，乘务工作需要由内而外的细致，很多新乘务员之所以存在与旅客的沟通问题，就是因为不够重视细节。她举了一个简单的例子，飞机上的毛毯、枕头数量有限，经常在全部发放完后，还会有很多旅客向乘务员索要。很多新乘务员会直接告诉旅客“没有了”，这时候王珊就会亲自安抚旅客：“我们马上调整客舱的温度，您再感受一下，待会儿肯定就不会这么冷了。”在她的言传身教下，组内每个乘务员都像照顾家人一样照顾旅客的感受，让旅客在飞机上也感受到家的温暖。

## 小身板有大能量： 靠“偷师”升到头等

周姿莹瘦瘦小小的身材，每当航班落地，她都要负责打开舱门。舱门笨重，为了维持优雅的形象，空乘打开舱门时必须“举重若轻”。很多旅客都啧啧感叹：小姑娘看着“干巴巴”的，还怪有力气呢！只有周姿莹

知道，为了看上去轻松地打开舱门，她必须提前深吸一口气，把所有劲儿都用上，绷住身体憋住了气，最后整个开舱门过程才能一气呵成。

现在的周姿莹是山航客舱部青岛大队鲁雁乘务组的一员，也是一名头等舱乘务员。想起刚进入山航那会儿，她笑称自己上演了很多电视剧里都有的狗血戏码：“明明是陪同学来面试山航的空勤，同学被刷掉了，自己却被选中了。”家里人都觉得孩子争气，她却很迷茫。原来，她的专业是动画设计，之前从没想过、更没有接触过与空乘相关的东西。

初来山航第一年，过得可谓平淡无奇。周姿莹感觉自己“才华被埋没了”，一直在后舱（普通舱）服务的她，开始了“偷学技巧”的成长过程。每当暂时不忙碌时，她就盯着乘务长，看她们怎样与旅客沟通，怎样解决应急问题，一遍遍地在脑子里模仿示范。

可能有人会问，当乘务员还要学？无外乎念念乘机须知、发发饮料和餐食、提醒大家关手机系安全带……其实不然，周姿莹说，后舱的服务重点是做好本职工作，让旅客愉快乘机。但想要当一名头等舱乘务员，就要让旅客认可自己的服务，下次还要再坐山航飞机。让旅客满意并不难，让旅客记住却不简单，没有点真本事根本无法给旅客留下深刻印象。

她举了个例子。有一次，一位头等舱旅客不接受飞机上提供的任何饮品，而是拿出来自己带的茶叶，问周姿莹会不会泡。周姿莹接过茶叶，观察认出是铁观音，这茶必须用沸水冲泡，而且不能久泡，可是在飞机上，水的沸点相对较低，无法达到那么高的温度。周姿莹只能抓紧时间用最热的水来帮这位

旅客泡茶，20秒内就让旅客喝到了第一泡茶。旅客有点惊讶地看着周姿莹说：“不错呀小姑娘，没想到你还挺会泡茶的，不像之前有人把我的茶叶泡成了茶汤。”事后，周姿莹很庆幸自己在家偶尔也学了些泡茶的知识，“不过就算当时我真的不会泡这茶，我也会先请教清楚再去冲泡的。”

凭着虚心、上进的态度，头一年表现“平庸”的周姿莹成为一匹黑马，得到了越来越多同事和旅客的认可，并顺利进入了鲁雁乘务组，成为一名头等舱乘务员。她对自己的工作非常上心，采访当天是她去民政局领结婚证的日子，但她谈起工作的认真劲儿，让人禁不住怀疑下一秒她会不会就忘记领证这件大事儿。

## 90后电视台编导转行： “干活虽多 后悔”

王静是个典型的“90后”青岛小嫚儿，她曾在成都一所大学学习广播电视编导专业，那时往返学校和家乡青岛，她无一例外都乘坐山航的航班。2014年毕业后回到青岛，在某知名电视台做了一名媒体人。2015年她辞职转行，成为山航的一名乘务员，从第一次飞行至今未滿一年。英文水平的突出让她在航班上能与外国乘客顺畅交流，也因此与鲁雁结缘。此外，她还曾参加山航英孚英语达人秀并获得名次。

不理解她的人还真不少，大家都说，在电视台工作多光鲜啊，为啥偏偏选择起早贪黑地飞来飞去？也有人断定这个小姑娘肯定是会后悔：说到底乘务员也就是个比较高端的服务行业，总不比媒体人轻松吧？

对此，王静只说了一句话：“自己选择的路是不会感觉累

的。”她的年纪不大，在家里受尽宠爱，甚至连家务活也不怎么会干。想起刚开始飞时，她被老乘务评价“眼里没活儿”，飞了几趟航班，她感觉自己前二十几年没干的活儿全在飞机上干了。但她依然坚持，从不后悔当初的选择。

如今陪伴王静坚持自己选择的，还有她的父母和同事。每次凌晨落地回家，妈妈都会为她准备好水果和饭菜。每个没有飞行任务的清晨，她能感觉到父母起床后的小心翼翼。“家是我坚强的后盾。”这个年轻的姑娘说，自从成为一名乘务员，家人再也没叨唠着让她干一点家务活。而从不怯场、性格活泼的她也结识了很多好朋友，姑娘们一起工作、聊家常，互相交流乘务经验，虽然偶尔也会抱怨劳累，但每个人口中说着“不后悔”，让她更坚定了做一名优秀乘务员的想法。

作为半路出家的乘务员，王静刚到山航时几乎不认识任何人。“幸好我有一个非常负责的带飞师父高崇馨，从工作到生活，有些问题我甚至不愿意跟家人说，却会先找她沟通解决。”她还记得自己作为一名新乘务员曾被派往厦门驻外四天时，连续三天都被当班乘务长指出很多意见，心里又急又怕，始终不明白为什么做得不好。她把这件事告诉了师父，高崇馨指出她的服务缺陷后，不忘给她加油鼓气，让她坦然认识到自己的缺点，更加努力。

随着工作慢慢上手，王静也变得日益成熟，从“眼里没活儿”的新人变成了一个不折不扣的“女汉子”。她开玩笑似的告诉记者：“乘务工作要求我们必须成为全能型人才，在飞机上可以端水送饭，回到家也可以拧灯泡、修马桶，简单急救更是必备技能。”