

11年的时间里,她从一名空乘专业的大学生成长为一名成熟的乘务长、带飞教员,性格开朗的她总能在航班上给旅客带来欢乐;她常说:“即使航班结束了,我们对旅客的服务也不能结束。”如今已为人母的她对于空乘这份职业有了新的认识,她就是山航客舱部济南大队乘务六中队的乘务长、带飞教员苏洁。



苏洁： 享受蓝天 快乐飞行

本报记者 白新鑫

空乘没那么简单

“只有真正热爱这份工作,才能体会到工作中的乐趣。”这是苏洁对空乘的理解。

从2007年开始,苏洁这位济南姑娘便开始了她的飞行生涯。如今已经是她飞行的第11个年头了,从当初那个羞涩、懵懂的小姑娘,到如今独当一面的乘务长、带飞教员,苏洁成长了很多。

苏洁回忆说,能够从事空乘这个职业,源于高中毕业时父亲的一个提议。“当年上高三时,爸爸告诉我可以去报考中国民航大的空乘专业,但当时对于这个专业我并不了解。”苏洁说,在那之前她只坐过一次飞机,对于空姐也几乎没有什么认识。但作为家里的乖乖女,苏洁最终报考了中国民航大学,成为一名空乘专业的大学生。

大学毕业后,苏洁进入了山航,成为一名真正的“空姐”。“其实上飞机之前,她对于工作的认识只停留在书面上。”苏洁说。

苏洁说,工作初期,她仅仅把空乘当作自己的一份工作,谈不上热爱。“当时我认为,我做好服务,没有旅客投



苏洁跟孩子

诉我就可以了。”苏洁说。可随着年纪的增长,随着经验的增加,苏洁渐渐发现,空乘这项工作远没有想象的那么简单。

航班结束 服务继续

“每个人对服务的理解不同,对于我来说,我喜欢每一名旅客都能拥有一次完美的行程。”苏洁说。平时工作中,她经常会遇到第一次乘坐飞机的旅客,在为旅客发

放饮品时,这部分旅客往往不清楚都有哪些饮品供应。“也许是因为第一次坐飞机,在挑选饮品时这部分旅客往往会说‘随便’。”苏洁说。一旦遇到这种情况,她总会耐心地为旅客介绍饮品种类,帮助旅客缩小选择范围。

除了正常的服务外,苏洁有时还会给万米高空上的旅客带来欢乐。多年的飞行让她编出一套属于自己的顺口溜,有时在发放饮品时,她

会用自己的顺口溜向旅客介绍,经常会逗得旅客开怀大笑,她笑称自己是“被空乘耽误了的相声演员”。

苏洁说,很多旅客喜欢聊天,每当服务到这些旅客时,她都会跟他们聊上几句。“旅客来自天南地北,他们从事着各行各业,有时候跟他们聊天也会让我增长知识。”苏洁说。

而服务一些商务旅客时,苏洁则是尽可能地少去打搅对方。“这些旅客往往坐飞机都是赶时间,他们通常需要休息。”苏洁说,为了让旅客有足够的时间休息,有时候她会为旅客打包餐食,让旅客带下飞机。“我们的航班虽然结束了,但是我们的服务还在继续。”苏洁说。

如今,苏洁已经是一个3岁孩子的妈妈,在飞航班时,对于抱孩子的旅客她也会特别关注。

如何平衡飞行与家庭?苏洁说,他们经常需要驻外,有时候在外地一待就是几天,能够陪在孩子身边的时间并不多。可只要她在家,她都会陪伴在孩子身边,她笑称自己掌握济南各大商场的儿童乐园信息。

有时候航班延误,回到家已经是深夜,看到熟睡的孩子,苏洁坦言即使再累,看到孩子的那一刹那,所有的疲惫全都烟消云散了。

孟庆峰是山航客舱部济南大队乘务三中队的一名乘务长,作为一名男性,他们在工作中往往要更努力。“翱翔于蓝天之中,服务于旅客之间。”孟庆峰完美地诠释了作为男生,如何成为一名优秀的乘务人。



孟庆峰： 翱翔于蓝天 服务于旅客

本报记者 白新鑫

日语系男生 与蓝天结缘

相信对于大多数旅客来说,提到乘务员,首先想到的是温柔、优雅的女生,而作为一名男生,如何诠释好空乘这项职业?

“您好,我叫孟庆峰,是山航客舱部的一名乘务长。”外表阳光、身材健硕的孟庆峰微笑着说。

2008年,孟庆峰从大学毕业,日语专业的他并没有想过与蓝天结缘,会从事空乘这样一项职业,他把这一切归结为缘分。

孟庆峰回忆说,当年的一次招聘会上,原本他是陪着同学去的,在山航的招聘现场,他抱着试试看的心态也报了名,没想到正是因为这次尝试,让他从此开启了翱翔于蓝天之上的新生活。

“我记得当时是分组参加面试,我们那组只有我一个人不是学空乘专业的。”孟庆峰说。可面试结果一出来,他却以第一名的好成绩被录取。

竞聘头等舱乘务员 成职业生涯转折点



“健身狂魔”孟庆峰

进入山航后,孟庆峰逐渐适应了自己的新角色,2012年,他从后舱乘务员升为头等舱乘务员。“其实男生成长起来相对较慢,一定要沉下心一点一滴去积累。”孟庆峰说。成功竞聘为头等舱乘务员对他而言,是他职业生涯重要的转折点。

“以前年龄小,觉得自己在后舱飞得开心就好,可看着身边的同事一步步进步,看到别人的成长,自己心里的压力也很大。”孟庆峰说。那段日子,他经常会反思:“别人可以做到,为什么自己不可以?”

从那时起,对于“空乘”这两个字,孟庆峰有了新的认识。“工作不止是工作,当

看到旅客满意的眼神、看到旅客安全舒适地到达目的地时,内心真的会有成就感。”孟庆峰这样说。

2014年,孟庆峰成功晋升为一名乘务长,作为男乘务长,孟庆峰坦言自己要学习的地方有很多。“女生天生的柔情与心思细腻,在服务方面会发挥更大的优势;而对于男生来说,在服务好旅客的同时,还要扛起安全这面大旗。”孟庆峰说。

作为一名乘务长,在飞行准备会时他总会嘱咐组员注意安全细节,多一句话也许就会消除一份安全隐患。“客舱就是我们跟旅客的家,如果家都不安全旅客怎么会坐我们的航班。”孟庆峰说。

在符合安全、服务规章制度的前提下放手去管理,是他对组员的要求,“有什么问题交给我”是孟庆峰给组员们吃的一颗“定心丸”。

跟他一起飞过的乘务员,都把这位帅气的乘务长当做“邻家大哥哥”。工作之余,时常会有乘务员专门跑来向他学习日语。

是“健身狂魔”, 也是“超级奶爸”

在天上飞行时,孟庆峰是一名成熟、稳重、值得信赖的乘务长,而到了地面,下班后的他常常会化身“健身狂魔”,在健身房里挥汗如雨。

“我喜欢健身很久了,平时休息时喜欢到健身房里放松,大汗淋漓后所有压力全都会消失。”孟庆峰说,只有拥有一个健康的身体,才能更好地工作。

如今,孟庆峰又有了一个新的身份——“超级奶爸”。“我已经有段时间没去健身了,孩子刚两个多月,家里大人小孩都需要我的陪伴。”孟庆峰说,如今他生活中,几乎所有的精力都放在家人身上。

对于今后的工作与生生活,孟庆峰眼神里充满了期待,对空乘这个职业的热爱,让他一路前行。