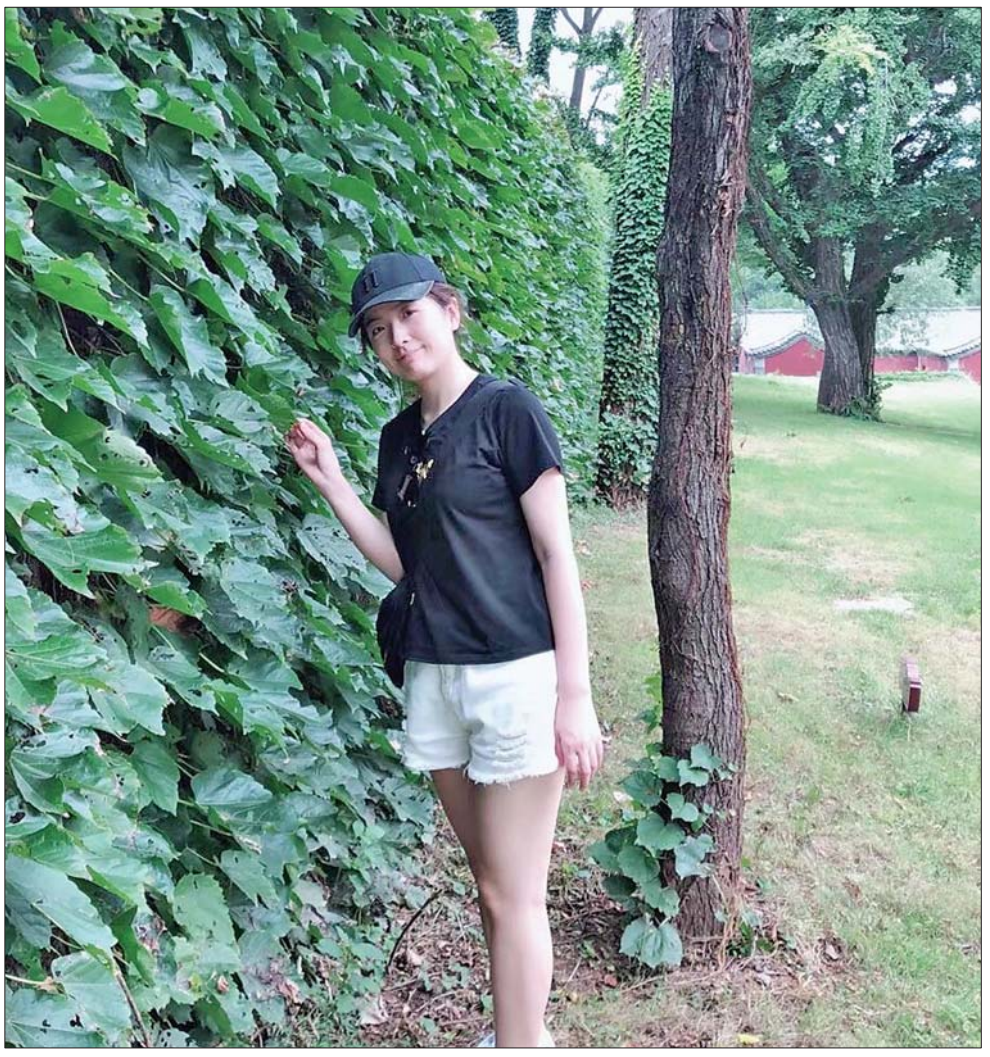
山航“2017年度最美服务明星”王茜:

穿梭于蓝天之中,服务在旅客身边

空乘是她的职业,但在她的脸上却没有过多职业化的笑容,她的笑,总能够给旅客带来一种温暖的感觉。穿梭于蓝天之中,服务在旅客之间,她用自己的服务换来了旅客的笑容与称赞,她就是王茜,山航“2017年度最美服务明星”,山航客舱部济南大队六中队的一名乘务长。



相聚就是缘分

从一名“菜鸟”新乘到一名经验丰富的乘务长,7年多的飞行经历让王茜对于空乘这个职业有了更多的认识与理解。“源于热爱”是她从事这项工作的初心,每当看到旅客满意的笑容,又或是帮助旅客解决所需时得到的肯定,都会让这位“90后”的淄博姑娘开心许久。

说起与蓝天的缘分,王茜告诉记者,她毕业于中国民航大学,是山航2009届的定向委培生,从进入大学时起,王茜就以一名山航人来要求自己,所有的学习、生活等等一切的踌躇满志似乎都是为了能够站在山航的飞机客舱里,去实现自己的理想。

2011年王茜就开始到山航实习跟飞,至今她还记得自己第一次穿上制服时的情景,站在镜子前不停地打量着自己,这不是诗人般的孤芳自赏,而是对乘务员这个职业憧憬多时后终于变为现实的兴奋与激动。

第一次穿制服、第一次进入模拟舱、第一次踏上真正的飞机,从那时起王茜不停地经历着自己人生中很多的第一次,每一次都让她既兴奋又忐忑。“第一次上飞机时心里其实是没底的。”王茜说当时自己表面看起来很正常,其实内心很紧张,好在有师父在身边指导她,让她一步步慢慢地从陌生到熟悉,紧张感一点点的消失。

大学毕业后,王茜正式来到山航成为一名空乘,从后舱乘务员到头等舱乘务员,再到一名乘务长,王茜一路走来成长得很快。每天在天上飞来飞去,接触到形形色色的旅客,每当工作中遇到新的问题时,王茜都会在结束工作后进行总结,这是她成长的关键所在。

王茜记得刚开始飞行的时候,一位乘务前辈勉励她说:“任何热爱成为一种工作,都可能会有腻烦的时候。”从那时起,王茜每次登上飞机时都会提醒自己,要忠于自己的热爱。可以想象,客舱中形形色色的旅客,有很多人是第一次乘坐飞机,有的人可能是人生仅有的一次飞行旅程,有人是心情激动去探望远方的亲人,有人却又是和亲人暂时分离去工作。上百名旅客,在同一个时刻,在同一架飞机上,同一段旅程的相互陪伴,这本身就是一种缘分,“希望你留给旅客飞行中的那一幕永远充满着温暖。”王茜深深记住了前辈说的这句话,真情实意服务好每一位旅客,努力做到“老吾老以及人之老,幼吾幼以及人之幼”,作为一名客舱乘务员,面对广大旅客,让热爱成为职业、成为责任,并自动自发地为旅客提供优雅厚道的服务。

厚道服务才是最好的服务

服务的定义很广,在王茜看来能够做到让旅客出行期间安心、顺心、舒心、开心的都是优秀的乘务员,“服务在旅客开口前”是她对于厚道服务的理解,通过观察旅客的行为去了解旅客所需,“厚道服务才是最好的服务。”王茜说。

在一次飞往贵阳的航班上,王茜回忆在餐饮服务过程中有一名旅客突然大声呼喊:“快来救救我妈妈!”乘务员听到后立刻赶到旅客身边,发现一名50岁左右的女乘客昏迷,怎么喊也没有应答,作为乘务长,王茜立刻让乘务员报告机长且广播寻找医生。考虑到尽可能让旅客有一个相对畅通的环境有利于呼吸,王茜安排周边的旅客到其他位置就坐,劝说大家不要围观。随后王茜在过道上铺好了毛毯,几名热心旅客和乘务员一起把这名乘客放平躺至仰卧位。就在这个时候,有两名旅客走了过来,他们称自己是中医,王茜仔细确认证件信息后确认了对方中医的身份,随后两名中医便开始对旅客检查。

王茜说,中医旅客为昏迷旅客脱下鞋子用手掌用力推脚底,在中医的指导下王茜跟另一名乘务员一起帮旅客搓手心,随后她们按照医生的指示为其吸氧并监控,安抚家人情绪,整个乘务组并没有因为这突发的空中急救而让客舱混乱,每个人都明确着自己的职责与分工,大概三分钟后,这名患病旅客醒了过来,王茜为旅客送上温水,“医生说还要继续为旅客推手。”王茜说,又过了一会,这名旅客的脸色也开始红润了起来。

此时,飞机已经开始下降,王茜开始带领乘务组进行下降安全检查,落地前10分钟,晕倒旅客一排的呼唤铃响起,直觉告诉王茜可能这位旅客身体又出现了异常,王茜立刻起身去看了下客舱情况,果然那位旅客再次晕厥。考虑到下降关键时刻,王茜询问了中医旅客的意见后,把两位中医旅客调整位置到23排晕厥旅客旁边,两位中医继续为这位旅客推脚底穴位。很快,飞机落地了,等王茜解除完滑梯后第一时间来到客舱中,这时晕厥旅客再次苏醒,考虑到旅客的身体状况,王茜向公司汇报为该旅客申请了救护车。

在送客的过程中,很多旅客都对王茜及整个机组竖起大拇指,肯定了他们专业的救援,“你们好样的,为你们点赞。”一名旅客下机时对王茜说。“被旅客称赞虽然很高兴,但我们更多的是不愿意看到这种事情发生。”王茜说,她希望每一名旅客的出行都能够安全、顺利。

不忘初心,做最好的自己

作为一名乘务长要有大局意识,从2014年晋升为乘务长后王茜一直做得很优秀,如今她还是带领着“擎空鲁雁班组”共同进步的班组长,更是带过十多位徒弟的师父。提到带徒,王茜说教师其实也是她小时候的梦想职业之一。虽然没能从事教师,但如今在乘务的岗位上她同样做了一名老师,她说带新乘就像是带孩子。“我自己当年也是从一名新人一路走过来,第一次上飞机时的紧张感现在还能够回忆起来。”王茜说,她带的徒弟来自不同的省市,湖南、武汉、河北、甘肃、北京等等,相聚就是一场缘分,王茜毫无保留地传授给他们乘务员的知识与工作技巧,不停地给他们灌输着“厚道服务”的思想,“每个人都是一个完全不同的个体,有的徒弟学习能力强,成长得很快;有的则相对较慢。”王茜说,不管是哪一类新人,她都会一点一点地带,恨不得把自己所有的经验都跟他们分享。

王茜说,很多时候,在带徒弟的同时徒弟们也带给自己很多正能量,“在他们身上有很多值得我去学习的地方。”王茜说,在她带过的徒弟中有一位特别上进,晚上将近12点钟飞机落地,结束工作后在回市区的机组车上,这位徒弟就会用手机把一天的飞行经历整理出来,不管是做得好的还是做得不好的,她都会记录下来找王茜分析。王茜说:“这种上进心值得我们学习。”

穿上制服,王茜是一名光鲜亮丽的空姐,穿梭于蓝天之中,服务在旅客身边。回到生活中,王茜把更多的时间用在了健身上。多年的飞行对于女孩子来说是一件极其消耗体力的事情,王茜说自己的身体状态远不如以前,所以她把大部分业余时间贡献给了健身,因为经常要驻外飞行,每当驻外的城市环境好时她都会换上运动装穿上跑鞋,在城市中奔跑。如果天气不好,她就会去健身房里锻炼,王茜说:“只有身体好了,才能更好的飞行。”飞行是她的事业,更是她的最爱。对于未来,王茜希望自己能够做到不忘初心,在飞行的道路上一路前行。