



靳丽珍



李慧



肖晓



张玮毅

山航客舱部北京中队“鲁雁乘务组”： 用个性化服务“征服”内行乘客

山航客舱部北京中队的乘务人员大约有200人，属于北京—银川精品航线的鲁雁乘务组成员有60人。在山航，精品航线由鲁雁乘务组提供服务。“鲁雁”是优雅的象征，鲁雁出品，必属精品。

往返北京的航线上，金卡、白金卡旅客的数量往往比其他航线多出几十倍。山航客舱部北京中队鲁雁乘务组一名乘务长提到，他经历过一个航班上有75名金卡、白金卡旅客，而其他航线日常接待这类旅客通常每个航班不超过5人。航线上多金卡、白金卡旅客，对乘务员来说，既是挑战，也是进步路途上的助力。

本报记者 杨万卿

挑剔又专业的 “督察员”

在往返北京的航班上，许多金卡、白金卡旅客对于乘务员来说都是熟面孔。他们对乘务员的服务专业性极为重视。乘飞机次数多了，他们对乘务员从关舱门到落地的服务流程极为熟悉。对于乘务员来说，面对每一位金卡、白金卡旅客，不仅需要知道称谓，更要熟悉对方的乘机习惯、饮食偏好等，才能得到对方认可。细节决定成败。

日籍K先生是山航的金卡、白金卡旅客，18岁开始在国泰航空当乘务员，后下海经商。作为曾经的“业内人”，他不止一次对山航乘务员的服务提出意见，包括餐饮服务、后舱餐车是否归位、洗手间是否整洁，甚至男乘务员的发型。鲁雁乘务员李慧对K先生很熟悉，“他每次乘机，一定要选择坐在紧急出口旁的座位，也会关注乘务员介绍紧急出口是否及时、专业。”

乘务员队伍专门针对K先生提出的建议与意见开会议论，并细化了服务标准，比如明确规定在后舱没有乘务员的情况下，餐车一定要归位。

无独有偶，另一位白金卡旅客周先生也执着地扮演着一位“义务督察员”的角色。他曾因为一个乘机过程中的细节投诉多次，投诉内容是因为安全演示和欢迎词的安排顺序，导致安全演示不能播放完整。他认为应以安全为主，服务可放其后。之

后山航作出调整，把欢迎词放在登机音乐后，解决了与安全演示播放的冲突情况。

“这些金卡、白金卡旅客看上去很挑剔，但提出的问题确实够专业，让我们不得不重视。他们充当着‘义务督察员’的角色，于山航是益大于弊，我们应当虚心接受，不断完善安全与服务。”李慧欣慰地提到，无论是K先生还是周先生，或者其他“挑剔”的金卡、白金卡旅客，在乘务员队伍的不断努力下，现在都已经极少提出意见了，甚至与许多乘务员成为了朋友。李慧说：“在北京，山航和其他航空公司相比还在发展中。同行有太多优秀的乘务员，我们要求自己进步的心态更加平和，有充分的耐心去接受旅客们提出的各种建设性意见。”

头等舱的个性化服务

金卡、白金卡旅客不一定都在头等舱，头等舱里也未必都是金卡、白金卡旅客。肖晓是山航客舱部北京中队的头等舱乘务员，她与记者分享了几个头等舱的故事。

一次山航北京飞贵阳的航班，有一位白金卡旅客坚持要和随行人员坐在一起。随行人员的座位是1D，该白金卡旅客放弃了原本的1C座，直接坐到了1F的位置。在乘务员劝阻无效后，原本坐1F座的旅客登机后，皱着眉头问清楚事情大概，坐到了3F座位。

头等舱乘务员敏锐地发

现，坐在3F座位上的乘客一直在生闷气。乘务员蹲在他旁边耐心解释，希望能化解这位旅客的气愤情绪，对方却对乘务员说：“小姑娘，我不是为难你们。我是个商人，坐座位都是有讲究的，乘飞机每次必定坐1F座位。”“之前我们都感觉很奇怪，反正都是头等舱，都是靠窗的F座，一排和三排区别到底在哪儿呀？”肖晓说，旅客各有各的讲究，虽然只是一个座位，但如果不明白旅客的内在需求，不能敏锐地发觉旅客的情绪波动，“让旅客满意”又从何谈起？“很遗憾当时没有早点与旅客深入沟通，这为我们以后的服务提供了经验。”

“所以，个性化服务其实很有必要。”所谓个性化服务，简言之，就是针对旅客不同的需求，提供不同的服务。

一次兰州飞北京的航班上，一对年轻夫妇带着2岁多的孩子坐在头等舱，孩子哭闹不止，年轻妈妈不停地哄却收效甚微。肖晓询问后得知，孩子有点发烧，加上第一次坐飞机比较害怕，所以哭个不停。肖晓决定和年轻妈妈一同照顾孩子，两人轮流抱了一小时孩子。当时的头等舱几乎满客，其他乘客没有一个表现出不耐烦，都赞许肖晓的服务。

帮年轻妈妈看孩子，陪老人聊天，尽量不打扰商务人士……这些小细节都属于个性化服务。从头等舱到经济舱，每个旅客都感受到自己的需求被满足。说，所有北

京中队的乘务员都努力让自己更敏锐、更细心，争取让每个旅客都能享受到个性化服务。

北漂不“散”靠执着

乘务员靳丽珍是个长得颇有少数民族风情的姑娘，大大的眼睛，白皙的皮肤，一张娃娃脸。她的老家在甘肃兰州，2010年进入山航后被分到青岛，2012年主动要求进入客舱部北京中队。“现在北京中队的乘务员，都是主动要求过来的。”这个年轻的姑娘告诉记者，进入北京中队后，每年她能回家一次。

山航分公司实行属地化管理，各个分公司的员工必须在当地租房生活。相对于坐落于其他城市的分公司，在北京租房生活的成本很高。分公司所在地天竺镇距离北京市区较远，即便如此，房租还是不便宜。

“我带了个徒弟，‘95后’的小姑娘，现在飞得比较少，工资低，交了房租就所剩无几了。”靳丽珍提到，不少年轻的新乘务员来到北京分公司后因为受不了高成本的生活压力而选择辞职。“一开始的确太难了，尤其到了找房子、交房租的时候，都忘了当初自己为什么憧憬北京的生活。”

靳丽珍现在住的房子45 m^2 ，已经租了三四年，月租2500块钱。李慧则在较远处租了个不到60 m^2 的房子，月租3000块钱。两个人都很知足：“亏得我们来得早，现在

的房租一年涨一千，现在已经抢不到我们租的这种条件好又相对不贵的房子了。”

张玮毅来自内蒙古，已经结婚，夫妻俩在一个乘务组，一起租房住。“周边房价太贵，两个人一起漂着。”熟悉张玮毅的人都知道，他是一个在工作上一丝不苟、生活上幽默开朗的能人，性格直爽，雷厉风行，常常会有一些自己独特的见解。用他自己的话说：“当你周围都是米的时候，你很安逸。当你一天米缸见底，才发现想跳出来已无能为力。有一种陷阱叫安逸，别在最能吃苦的年纪选择安逸。没有危机是最大的危机。”

就算生活不容易，无论是靳丽珍、李慧还是张玮毅，三个年轻人都再三强调，自己是自愿来北京发展的。张玮毅告诉记者：“相信每一个留在北京的乘务员都进行过自我斗争，但结论只有一个：想留下就必须执着地坚持下来，只要吃得苦就能存活。”

“北京的旅客很挑剔，生活成本很高，但总体来说，生活在北京，压力与好处并存——北京是个非常文明城市，每个人都热爱自己的职业。北京人较真得很，到位的服务让人很享受。对，就是享受，享受北京精神，享受这个氛围。”靳丽珍短短几句话表明了自己在北京的感受。听得出来，除了在飞机上，在几十平方米的出租屋里，日复一日“北漂”，她获得的是旁人的只言片语不能道出的自我满足和快乐感。