

陈湘： “鲁雁”中的“礼仪担当”

2008年，她登上了北京奥运会的舞台，在全世界的瞩目下展示自我；2009年她实现了自己的心愿，成为一名穿梭于蓝天之中的，服务在旅客身边的乘务员；举止端庄、谈吐儒雅的她还是山航的“礼仪担当”；在她的带领下，一群来自山航的姑娘们在2017年全国质量奖颁奖礼上展示了“鲁雁”的优雅。她叫陈湘，她是山航集团2017年度十佳岗位标兵。



文/本报记者 白新鑫
片/通讯员 于玺 吴蒙

登上奥运舞台的她，成为“礼仪担当”

举止端庄、谈吐儒雅，交谈起来让对方丝毫感觉不到压力，不论何时脸上总挂着亲切、真实的笑容。刚一见面，陈湘就给记者留下了深刻的印象。

陈湘是山航客舱部的一名乘务长，也是鲁雁精品组的一名班组长。从2009年进入山航以来，她一路前行，从一名新人成长为一名经验丰富的乘务长，陈湘称这一路走来她学会了很多，也懂得了很多。

说起来到山航，选择空乘这个职业，陈湘说一切似乎是命中注定。

陈湘大学学的就是空乘专业，从上学时她就喜欢研究礼仪，2008年北京奥运会时她成为了一名奥运礼仪小姐，在全世界的瞩目下展示自我。“奥运会后本来我是跟朋友来青岛玩的，结果得知了山航在招聘乘务员。”陈湘说。因为是自己的专业，又喜欢这个工作，陈湘想都没想就报了名。

在奥运会上展示自我的陈湘，各个方面都足够优秀，她轻松地通过了各项考核，2009年3月，她顺利进入山航成为一名空乘。

来到山航后，在服务旅客的同时，陈湘在礼仪方面的才华也得到了施展。

2017年11月29日，山航获得全国质量奖，颁奖礼上山航乘务员作为现场礼仪小姐给大家留下了深刻的印象，而陈湘就是她们的礼仪老师。

“礼仪细节上的东西很多，3天的集训时间里要让大家掌握108项服务保障流程其实不容易。”陈湘说，单单电梯引领这1项就有4小项礼仪标准。

为了让姑娘们展现最好的形象，在训练中陈湘要求很高，“练习端奖杯时要放2瓶水充当奖杯重量，而我把这个数量加到了9瓶。”陈湘说。这样正式服务时姑娘们就会感觉很轻松。



大会举行当天，陈湘一早就带着姑娘们来到颁奖地——人民大会堂。“没想到10年后我又回到了这里。”陈湘说。10年前她作为礼仪小姐，来到过人民大会堂，10年后她作为带队

老师再次出现在这里，她说这种感觉太奇妙了。

礼仪贴近生活，源于生活，为了不断提高自己，陈湘还自费参加了上海礼仪学院的培训，之后结合山航的服务

理念形成一套课件，在客舱部开展鲁雁礼仪培训。

空中经历过不少“惊心动魄”

飞行这些年，陈湘在客舱里经历过很多惊心动魄的事，其中有一次经历让她至今难忘。

“当时航班还有30分钟就要落地了，突然组员急忙忙跑过来跟我说有位乘客情绪很激动。”陈湘说。她马上赶到那位乘客身边询问缘由。“为什么没给我发午餐！你知道不知道我的部队有多大？”那位乘客情绪很激动地说。陈湘听后，直觉告诉她这位乘客可能精神上有一些问题。“他说话的语气还有眼神都不太正常，一边说一边还有一些夸张的肢体动作。”陈湘说。因为担心伤害到周围旅客，安全员想要去制服他，而陈湘却否定了安全员的想法。

“当时这位旅客开始撕我们放在机上的杂志，但并没有进一步的过分举动，我当时的想法就是顺着他说，把事情控制到最小的可控范围内。”经验丰富的陈湘一边顺着旅客说，一边让组员通知机长及地面公安。

陈湘看到前排坐着一名孕妇，她立刻让孕妇换了座位。“控制住他的情绪后，飞机也将要降落。”陈湘说。飞机落地打开舱门后，机场公安人员就把旅客带走并联系他的家人。

事后陈湘得知，那位旅客确实有精神方面的疾病，不过已经多年未犯，家人也就没在意就让他自己出行了。“当时我的想法很简单，就是要保证整个客舱所有旅客的安全，同时也尽量不要伤害到那位患病旅客，让他不要做出不可挽回的事情。”陈湘说。

陈湘是打心眼里喜欢乘务员这份工作，她喜欢蓝天，喜欢看到空中旅客满意的笑容。工作虽然很辛苦，每天披星戴月、四处漂泊，但总是有旅客让她感动，给她坚持下去的信心。

“有一次我们从库尔勒飞回青岛过郑州站时，有一位87岁老太太想跟我们合影。”陈湘

说。老人的儿子告诉陈湘，老太太余生不多，也是第一次坐飞机，希望照张相片。老人的儿子提出这个要求后陈湘立马答应，因为老人腿脚不方便，陈湘带着全组的乘务员，戴上帽子丝巾，标准着装走到老人跟前一起在客舱里照了一张照片。“当时老人一直看照片，边看边哭。落地后在舱门还给我们鞠躬。”陈湘说当时她瞬间双眼模糊，“也许这种陌生人的爱更能温暖我们。”陈湘回忆起当时的场景，又有一丝哽咽。

陪伴孩子成长是最大的幸福

“乘务员这个职业，说实话给了我很多挑战。”陈湘告诉记者，因为一天飞下来要接触六百多名旅客，她们要做到尽量照顾每个人的乘机感受。“我以前是个很文静，不爱表达的女孩子，但是这个工作需要你释放热情，敏锐观察，尽全力思考，然后为他们提供他们所需的服务。”陈湘说。

习惯了每天飞来飞去的日子，陈湘在地面时是怎样的呢？

没错，她是一名山航乘务长，但她同时也是一个5岁孩子的妈妈。看陈湘的朋友圈里，经常会发她跟孩子一起的照片跟视频。“我们这个职业决定了陪家人的时间相对较少，但能够陪伴孩子成长是让我感到幸福、快乐的事。”陈湘说。只要有时间，她就会在家陪孩子，或是带着孩子外出，陪他成长。

“让孩子做到的事首先我要自己做到。”陈湘说，她深信影响比传导更重要，她会让孩子更好地发挥他的天性，在成长的道路上给他更多的鼓励和赞美。

业余生活里，陈湘还喜欢健身，她说只有自己有一个好的身体，才能更好的工作、生活。

陈湘的另一爱好就是看书。每年1月份她都会总结一年的工作，列下一年的计划，并在1月份把接下来一年要看的书买回来，她说每天不断重复工作的压力，在书中可以自我释放，自我解压。“上天不会为难一个爱笑的女孩，未来我会一直坚持下去，把更好的自己展现给大家。”陈湘说。