
第三章 民航呼叫中心的职业要求

学习目标:

- (1) 了解民航呼叫中心的职业要求。
- (2) 掌握提高业务处理能力的方法。
- (3) 了解电话沟通的基本要求。
- (4) 掌握电话沟通的基本技巧。
- (5) 了解主动服务意识与营销意识对做好民航呼叫中心工作的重要意义。
- (6) 了解民航呼叫中心座席应具备的心理素质。

学习内容:

- (1) 民航呼叫中心的职业要求。
- (2) 提高业务处理能力的方法。
- (3) 呼叫中心电话沟通的基本要求。
- (4) 表达的技巧。
- (5) 倾听的技巧。
- (6) 提问的技巧。
- (7) 主动服务意识与营销意识对民航呼叫中心工作的重要意义。
- (8) 民航呼叫中心座席应具备的心理素质。

民航呼叫中心作为航空公司为旅客提供服务的重要窗口，其服务质量的提升取决于座席素质的提升。座席的职业素养，对航空公司塑造企业形象至关重要。作为一名合格的民航呼叫中心座席，应该具备以下四个方面的职业素养。

- (1) 高效的业务处理能力。
- (2) 良好的电话沟通能力。
- (3) 根植于内心的主动服务意识与营销意识。
- (4) 强大的心理素质。

本章将就上述四个方面的职业素养进行较为详细的介绍。



第一节 高效的业务处理能力

优秀的民航呼叫中心座席必须能够独当一面，熟练处理日常工作中旅客提出的各种需求，包括航班信息的查询、旅客订座记录的建立、出票操作、打印行程单，以及机票的退改签等业务。高效的业务处理能力能够赢得旅客的信赖，提高旅客的满意度；反之，如果座席处理业务磨磨蹭蹭、拖拖拉拉，可能会使旅客对座席的业务处理能力产生怀疑，甚至激怒旅客。那么，民航呼叫中心座席如何才能具备高效的业务处理能力呢？

一、不断丰富自身的专业基础知识

丰富的专业基础知识是解决各类问题的基础，所以民航呼叫中心座席必须不断丰富完善自身的专业基础知识，熟知常用概念和术语，包括国内/国际运输、航空公司两字代码、城市及机场三字代码、承运人、成人旅客、婴儿、无成人陪伴儿童、团体旅客、有效身份证件等，这些都是上岗前必须掌握的知识，大家可以参考本教材附录部分的内容及其他专业教材的内容进行查漏补缺。

走上工作岗位后，也要不断地积累行业知识、规则和各类问题的处理经验。只有具备一定的知识储备，民航呼叫中心座席才有自信和能力去处理工作中的问题，才能不断提高处理问题的效率。

二、熟悉各项业务的操作指令和处理流程

由于民航呼叫中心业务的特殊性，座席不仅要记忆大量的术语和概念，多数情况下还要在订座系统中进行操作，这就要求座席一定要熟悉各项业务的操作指令和处理流程，能够对系统给出的返回结果进行正确识读，并将相关信息反馈给旅客。常见的操作指令可以参考本教材附录 A 的内容，也可以参考《民航计算机订座》等相关教材的内容，本教材的后续章节也将给出不同业务场景下的操作指令提示。

此外，座席还需要熟悉特殊旅客保障、地面服务处置等流程，有些业务的处理流程和规则可能会逐渐发生变化，这就要求座席要与时俱进，不断更新知识库。

三、快速、准确地判断旅客需求

民航呼叫中心的工作本质上来说就是为旅客服务，为了做到高效服务，要求座席必



须思维敏捷，具有洞察旅客心理的能力，能够快速、准确地判断旅客的需求，从而提供恰当的服务。

例如，座席通过和旅客的简单沟通，就能判定这是一个服务敏感型的旅客，还是一个价格敏感型的旅客，据此做好后续的主动营销工作。

民航呼叫中心服务的旅客可能来自不同的国家和地区，具有不同的文化背景，不同的表述方式。例如，有些旅客打来电话，会开门见山提出服务需求，而有些旅客往往先说出一大堆原因，然后才讲出打电话的目的，这就要求座席必须善于引导，快速、准确地判断旅客的需求，从而为旅客提供其所需的服务。

第二节 良好的电话沟通能力

在日常工作中，民航呼叫中心的座席，要与旅客进行大量的沟通。因此，在上岗前，必须了解电话沟通的基本要求，掌握沟通的基本技巧。

一、电话沟通的基本要求

为了达到良好的沟通效果，通话时座席应注意以下三个基本要求。

（一）使用标准普通话（不含特殊语种）

在民航呼叫中心座席为旅客服务的过程中，旅客可能来自天南海北，各地方言不同，因此座席必须使用标准规范的普通话，这是保证旅客正确接收信息的基础。如果座席口齿不清，发音不准，传递的信息会出现很大偏差。尤其是现代汉语许多词包含的音节数量少，可负载的信息量大，每一个字的发声部位、方法稍不到位，就容易产生歧义；再加上电话传输设备、线路带来的噪声也会影响语音的清晰度。所以，民航呼叫中心的座席应注意克服口语中出现的错误习惯，做到吐字清楚、发音准确，准确高效地传递信息。

如果旅客使用座席熟悉的方言打入电话，座席也应坚持使用标准规范的普通话与旅客沟通。除非特殊情况下（旅客听不懂普通话），经请示批准后，座席方可使用方言与旅客交流。

（二）准确地传递信息

民航呼叫中心座席在为旅客办理业务的过程中，往往涉及一些专业的词汇和术语，如果旅客无法理解，座席应以简洁明了的方式告知旅客。对于重要的信息，要与旅客进



行反复核对，确保双方理解无误。由于汉语中同音字较多，所以要避免因同音字产生歧义，特别是旅客名字这类关键信息，一定要逐字确认。对于业务中一些规则的解释，如机票退改签的限制条件，座席的表述必须清楚明了，不能模棱两可。

（三）积极的情感交流

座席每次在与旅客交流沟通时，除了要将票价、航班动态等信息客观准确地传递给旅客，还担负着航空公司与旅客进行感情联络的职责。如果在信息的传递过程中缺乏积极的情感因素，就不能算是一次完美的沟通过程。座席的每一次服务活动都应该是热情而真诚的，要尊重旅客，不能千篇一律地、例行公事般地对待不同心境、不同需求的旅客，对着冷冰冰的话筒，重复机械、僵硬的话语。例如，当因航班出现了延误、取消或其他原因旅客需要办理改期、签转、退票等业务时，座席一定要理解旅客的心情，设身处地、将心比心、积极热情地为旅客办理相关业务。虽然旅客看不见座席的表情，“只闻其声，不见其人”，但是座席的态度和情绪都会通过话筒传递给旅客。只有每个座席都能真诚地、带有同理心地做好每次服务工作，才能拉近与旅客的距离，进而提升民航呼叫中心的整体服务质量，提高旅客的满意度和忠诚度。

二、沟通的基本技巧

沟通可以分为三个环节：表达、倾听和提问，掌握相关的沟通技巧，对于座席来说，无疑是至关重要的。

（一）表达的技巧

在民航呼叫中心的日常工作中，座席与旅客沟通应使用规范用语。为了更好地为不同类型的旅客提供热情周到的服务，座席需要掌握基本的表达方式及技巧。

1. 选择积极正面的表达方式

相同的事实，不同的表达方式，往往产生的效果不同。杨树达先生的《汉文文言修辞学》中有以下这样一段记载。

闻诸先辈云：平江李次青元度本书生，不知兵。曾国藩令其将兵作战，屡战屡败。国藩大怒，拟奏文劾之，有“屡战屡败”语。曾幕中有为李缓颊者，倒为“屡败屡战”，意便大异。

在此我们不对这个故事的虚实进行考证，我们的关注点在于表达方式的选择。在多次打败仗的这个事实之下，“屡战屡败”突出的是一个“败”字，说明战者无能、次战次败，让人对其能力产生极大的不信任；而“屡败屡战”突出的是一个“战”字，



说明战者勇猛，即使失败也不灰心、不气馁，不达目的决不罢休，表现的是一个人的执着与不屈。

“一句话能让人笑，一句话能让人跳”“话有三说，巧说为妙”都说明了表达方式的重要性。尤其是对呼叫中心座席来讲，在与旅客沟通时，应该尽量选择积极正面的表达方式和用词。

例如，办理业务需要旅客长时间等待时，通常的说法是“抱歉，让您久等了”。细细品味你会发现这种说法无意中强化了旅客“久等”的感觉，所以座席可以采用另一种说法“感谢您的耐心等待”。

例如，旅客所需座位已售罄时，通常的说法：“抱歉，没有座位了。”座席也可以换一种说法：“由于当前是销售旺季，您所需航班座位已售完，建议您选择其他时间的航班。”

另外，座席在业务处理中应尽量使用规范用语，避免使用“是不是”“对对对”等口头语，以免给旅客留下不良印象，导致公司形象受损。

2. 清晰表述、言简意赅

在与旅客沟通的过程中，座席需要将信息准确地传递给旅客，这就要求座席必须做到语意明了、意思完整、用词准确，避免产生歧义，核心目的是让旅客听明白。

另外，由于民航呼叫中心的主要业务是机票销售及相关服务，以接听呼入电话为主，座席在与旅客沟通的过程中，主要目的是获取相关业务信息，所以应该做到言简意赅，严禁与旅客东拉西扯，讨论与业务无关的话题。即使主动营销，也应做到表达清晰明了，切忌拖泥带水、长篇大论。

3. 声音要有感染力

旅客对民航呼叫中心的服务体验首先来自座席声音的体验，因为旅客与座席“素未谋面”，只能通过声音识人，所谓“闻其声而知其风”，他们是通过话筒里传来的声音及其传递的信息，来塑造座席的个人形象的，进而判断座席是否值得信赖。因此，座席在表达过程中，要注意强化声音的感染力。

下面介绍几个行之有效的发声技巧。

(1) 保持合适的谈话音量。

声音太小，旅客无法听清；声音太大，会造成旅客听力及情绪上的负担。因此，座席在和旅客通话时，要注意调整说话音量的大小，应以旅客能听清楚又不刺耳为宜。

(2) 注意通话时的语气。

语气是有声语言最重要的表达技巧，能够影响旅客的情绪和状态。座席在和旅客沟通时，语气要和缓、委婉，不能咄咄逼人。和缓、委婉的语气能给旅客带来信任感，咄



咄逼人的语气往往会使旅客反感，产生对立情绪，特别是在航班不正常时或处理旅客投诉过程中，更容易激化矛盾。语气往往体现在表述方式上，追问、反问、否定容易使座席语气显得生硬，引起旅客的反感；而建议、引导等语气往往能营造良好的沟通氛围，达到有效的沟通效果。

（3）控制说话的语调。

语调是表达情绪、传递信息的重要手段，不同的语调会给旅客带来不同的感受和体验。通常，语调分为升调、降调、曲调、平调四种。

升调：前低后高，语势上升。一般用来表示疑问、反问、惊异等语气。

降调：前高后低，语势渐降。一般用于陈述句、感叹句、祈使句，表示肯定、坚决、赞美、祝福等语气。

曲调：全句语调弯曲，或先升后降，或先降后升，往往把句中需要突出的词语拖着念，这种句调常用来表示讽刺、厌恶、反语、意在言外等语气。

平调：语势平稳舒缓，没有明显的升降变化，用于不带特殊感情的陈述和说明，也可表示庄严、悲痛、冷淡等语气。

座席应根据不同应用场合和沟通内容，使用合适的语调，来增强沟通效果。

（4）把握说话的语速。

在电话沟通的过程中，语速的快慢直接影响信息传递的效果。如果座席说话语速过快，可能会给旅客造成自己不耐烦、没有耐心的感觉，尤其是初次乘机旅行的旅客，往往可能无法听清座席提供的信息；如果座席说话语速太慢，则又会让旅客怀疑座席心不在焉、不专业、拖拖拉拉，容易产生不信任感。因此，在同旅客进行交流的过程中，座席应掌握合适的语速和节奏，这一点需要座席在长期的业务实践中不断总结和积累。

（5）合理使用重音。

中国文化博大精深，相同的话，重音所在的位置不同，所传递的意思也可能不同，举例如下。

班长说这个电话是你接的。（强调是班长而不是别人说的）

班长说这个电话是你接的。（强调是这个电话而不是其他电话）

班长说这个电话是你接的。（强调是你而不是别人接的）

座席在通话过程中，应注意重音的合理使用，从而做到向旅客准确传递信息。

（6）掌握停顿的技巧。

停顿也是座席在电话沟通过程中应该掌握的一种技巧。适当的停顿，一方面可以让旅客对座席提供的信息进行思考，做出选择；另一方面，可以让旅客有一个反应时间，座席也可以整理自己的思维。



4. 合理使用脚本

为了提高座席与旅客电话沟通的效率，避免重要信息的遗漏，以及对特殊事件、特别业务统一口径，民航呼叫中心一般都准备了一套书面的规范用语指引手册，通常称之为脚本。

脚本一般都列明了各种条件下座席的应对话术，能够指引座席按照相应流程、标准话术来处理旅客的需求。一套完整规范的脚本能够带来如下好处。

- (1) 能够让民航呼叫中心新上岗的座席快速上手，节省上岗培训时间。
- (2) 可以让座席心中有数，增强自信心。
- (3) 避免座席遗漏重要问题。
- (4) 可以让座席更好地引导旅客，提高沟通效率，防止旅客在一个问题上纠缠不休。
- (5) 给座席提供应对恶意电话或骚扰电话的方法，以免面对突如其来的情况手足无措。
- (6) 降低座席业务处理的差错率，有利于提升其服务质量。

尽管脚本可以提供规范统一的指引，但是为了满足旅客的个性化需求，座席在长期的业务实践中，也要不断地进行积累，总结出不同应用场合下最合适的措辞，最有说服力的说明和解释，而不能简单地照本宣科。

(二) 倾听的技巧

倾听是高效沟通的关键，尤其是对民航呼叫中心的座席来讲，只有专注倾听，才能全面掌握旅客需求。特别是在处理航班不正常业务、旅客因其他原因抱怨或投诉时，座席倾听时需要有同理心，能够让旅客感觉到他们被理解和尊重。如果座席对旅客的需求听而不闻，或者心不在焉地应付旅客，肯定不利于问题的解决，甚至会激怒旅客，导致矛盾激化。

有效倾听不是一件容易的事情，外部影响或者内部干扰都可能导致座席分散注意力。那么，如何才能做到有效倾听呢？

1. 听取关键词

基于业务处理的特点，座席在与旅客沟通的过程中，一定要注意一些关键词的获取。例如，在机票销售业务中，旅客的姓名、航程、出发日期、舱位等级、联系电话、证件信息等，误听或漏听任何一项，都会直接影响订座业务的处理，进而影响旅客的行程。所以，对于这些关键词，座席一定要特别留意。而遇上航班不正常时，旅客可能情绪比较激动，会说一大堆牢骚话甚至把所有的怒气都发泄到座席身上，此时座席应保持良好的心态，专注倾听旅客来电需要办理的业务，是改期、签转还是退票等。



2. 积极聆听

在沟通过程中，座席绝对不能只是被动倾听，而要做到积极聆听。在倾听时，应根据业务的需要，合理引导旅客提供相关信息。

积极聆听表现在以下两个方面。

(1) 要对听到的信息做出反应。

在与旅客进行电话沟通的过程中，座席可以通过一些简短的话语，如“嗯，是的”“好的”“对”“不好意思，麻烦再说一遍”等，向旅客表明自己正在倾听，鼓励旅客继续说下去。如果较长时间不对旅客进行回应，可能导致旅客认为自己提出的问题没有受到重视，座席敷衍了事，没有认真倾听；有时也会让旅客误认为通话已经中断。对于旅客说到的一些重要信息，座席应对听到的内容予以重复，但要注意也不能像鹦鹉学舌一样，旅客说什么座席就说什么，最好是能够予以归纳，简要地述说信息的重点。

在与旅客进行电话沟通的过程中，这种“反应式倾听”极为重要，不仅能让旅客感觉受到了重视，而且能对旅客的重要信息及时予以核对，座席没有听清或听懂的问题，能够及时予以澄清。

(2) 要善于引导旅客。

旅客不可能对订票、变更、退票、签转等业务样样熟悉，所以座席在与旅客进行电话沟通的过程中，要善于引导旅客表达自己的需求，并且根据业务的需要，引导旅客逐步提供相应的信息，而不能想到哪说到哪。

例如，对于订座业务来讲，考虑到业务处理流程的需要，座席应按照“航段信息（包括城市对和日期）→旅客姓名→联系电话→证件信息”的顺序来引导旅客，这样做既能够提高倾听的效率，也便于业务的处理。

3. 消除外部影响

外部影响是干扰有效倾听的主要因素之一。常见的民航呼叫中心的工作环境如图 3-1 所示，座席之间的间隔距离比较小、其他座席的通话声音过大等，都可能导致座席在接听电话的过程中，不自觉地把注意力集中在其他座席的通话内容上，从而导致对旅客来电的通话内容听而不闻。因此，要求座席在整个通话过程中，要学会屏蔽外界噪声，聚精会神，始终把注意力集中在与旅客的通话上。

4. 克服内在干扰

除了外部影响，座席的情绪、心态等也是影响有效倾听的主要因素。

(1) 座席应控制好自己的情绪。

当座席处于紧张或者焦虑状态时，是没有办法做到有效倾听的。例如，新上岗的座



席，往往心理压力很大，总是担心如果旅客的问题自己无法解答怎么办，容易胡思乱想，无法把注意力集中在与旅客的通话上，这样就会影响倾听的效果。极端的情况下，可能会陷入恶性循环。



图 3-1 民航呼叫中心的工作环境

再如，座席在业务处理过程中可能会遇到一些难缠的甚至无理取闹的旅客，导致自己的情绪受到影响，感到生气和委屈。如果座席一直沉浸在这种情绪中，可能会对后续旅客的来电充耳不闻。

所以，在日常工作中，如果遇到类似情况，座席应该及时调整自己的情绪，比如站起来去接杯水，伸个懒腰，眺望一下远处的风景等。千万不能让一个恶意电话影响一天的情绪，也不要老在脑海中重映一些不愉快的过程，而要树立信心，始终保持平和心态。

(2) 应集中精力。

很多因素都可能导致座席精力分散，以老员工为例，长期重复的工作会产生职业倦怠，导致在接听旅客来电的过程中，思绪不知不觉中飞到了九霄云外，开始走神。

在民航呼叫中心，座席要养成良好的职业习惯，在接听旅客来电时，一定要集中精力，防止因漫不经心造成的严重后果。

(3) 要耐心倾听。

在业务实践中，民航呼叫中心的座席可能每天都会遇到很多类似甚至相同的问题，如查座位、查票价等，大量的重复工作可能导致座席缺乏耐心，表现在旅客还没有表述完整，座席就迫不及待地认为已经明白了旅客的需求。但是，要注意每一名旅客都有各



自的特点，各自的表达方式，所以座席切忌粗暴地打断旅客讲话，一定要耐心倾听，让旅客不慌不忙地、完完整整地表达自己的需求。

（三）提问的技巧

为了能够准确地判断旅客的需求，座席在与旅客沟通时，必须学习如何有效地提问。提问有多种形式，我们一般将提问分为封闭式提问和开放式提问。

1. 封闭式提问

封闭式提问是指问题比较具体，问题的答案常常限于特定的范围。如果座席要旅客对某些信息进行确认，就需要对旅客进行封闭式提问。例如，“您需要现在出票吗”“您需要打印行程单吗”等。

需要注意的是，在与旅客进行电话沟通的过程中，过于密集的封闭式提问，往往会给旅客造成一种压力，特别是在座席主动营销的过程中，可能会让旅客感到拘束、紧张，导致旅客产生防备甚至排斥心理。

2. 开放式提问

开放式提问是指问题比较笼统，问题的答案范围不固定。这类提问往往是为了营造气氛，或者是为了引导旅客能够自如地表述自己的需求。例如，座席在每次呼叫开始的时候，为了探明旅客的来电目的，往往会问“请问有什么可以帮到您？”

在与旅客通话的过程中，座席要学会根据具体的业务需求来确定合适的提问形式，既能够快速得到必要的信息，又不会让旅客觉得有压力。

在掌握了上述表达、倾听及提问的技巧后，建议民航呼叫中心座席采用以下步骤，来实现与旅客的有效沟通。

（1）有效提问。

通过封闭式提问及开放式提问，尽快准确地获取旅客需求。此时，座席可能需要向旅客了解的信息比较多，但是要注意如果同时提出几个问题要旅客回答，旅客往往会顾此失彼，反而会降低沟通效率，所以同一时间只问一个问题比较好。

（2）专心聆听。

当旅客说明自己的需求时，座席一定要专心聆听，特别是一些关键的信息，如旅客姓名等，不能出现丝毫偏差，否则可能导致旅客无法出行。

（3）及时确认相关信息。

考虑到民航呼叫中心业务的特殊性，所以在获取旅客相关信息后，座席必须与旅客进行核对，及时确认，确保沟通没有歧义，没有差错。



第三节 根植于内心的主动服务意识与营销意识

一、主动服务意识

在民航呼叫中心，座席的主动服务意识是指在与旅客沟通的过程中所体现出来的为旅客提供热情、周到、主动的服务的愿望。服务意识有强烈与淡漠之分，也有主动与被动之分。一名优秀的民航呼叫中心座席，应时刻摆正自己的位置，尽最大可能满足旅客的正当需求，提升旅客的满意度。

只有不断增强主动服务意识，才能激发起座席在业务处理过程中的主观能动性，才能够发自内心地、自觉地为旅客提供优质服务，而不是被动地、面无表情地、机械地回答旅客的问题。

在销售旺季，旅客订票可能出现座位已售罄的情况，座席应主动为旅客提供备选方案，而不是简单的一句“对不起，没票了”打发了事；当航班延误、取消等不正常情况发生时，座席应能够理解旅客的心情，急旅客之所急，想旅客之所想，积极协助旅客办理变更、签转等业务。也并不是所有旅客都了解民航运输的相关规则，如果遇到旅客咨询相关问题，座席应耐心解释，直到旅客清楚为止。切忌故作姿态，以居高临下、不耐烦甚至是嘲讽的态度对待旅客。

民航呼叫中心座席本身从事的就是服务性的工作。因此，应时刻提醒自己树立牢固的主动服务意识，努力服务好每个旅客。

二、营销意识

对于民航呼叫中心的座席来讲，营销意识是指在与旅客沟通的过程中善于发现旅客的需求，继而为其推荐合适产品的观念和愿望。

在做好服务工作的同时，座席应强化营销意识，善于捕捉销售机会，做好主动营销工作。例如，旅客购买单程机票，可以主动询问旅客是否需要购买回程机票；如果旅客所需航班座位已售罄，可以主动为其推荐其他航班、其他舱位等级的座位。再如，航意险的销售、旅游度假产品的推荐等。

但是，考虑到民航呼叫中心的特殊性，座席的营销工作要适可而止，切忌过度推销，更不要死缠烂打，以免引起旅客的反感。

随着民航业竞争的加剧，民航呼叫中心的职能和作用也发生了很大变化，正在逐步成为航空公司的营销中心、服务中心和信息流转中心。作为体现航空公司形象的座席，必须不断强化主动服务意识与营销意识，以便进一步提升旅客的满意度和忠诚度。



第四节 强大的心理素质

民航呼叫中心业务处理量巨大。以南航呼叫中心为例，其年均接听电话 2000 万通，最高达到一年 2800 多万通，外呼电话 149 万通。遇到的旅客形形色色，处理的问题涉及方方面面，所以座席面临的劳动强度高，工作压力大。当航班不正常时，座席不仅业务量会骤增，还需要承受旅客的牢骚与抱怨，甚至侮辱、谩骂。

因此，要想成为一名优秀的民航呼叫中心座席，不仅要具备扎实的行业基础知识、高效的业务处理能力、良好的电话沟通能力，还需要具备强大的心理素质，这主要表现在以下几个方面。

一、具有抗压能力

在民航呼叫中心，座席承受的压力主要来自两个方面：一是旅客所施加的外部压力，二是公司绩效考核、轮班制度等带来的内部压力。当然，对于新上岗的座席来讲，往往因为自身业务不熟练、不自信等导致过于紧张，甚至出现心跳加速、语无伦次、大脑空白等情况，若不及时缓解压力，调整状态，可能会导致自己无法正常上岗。

因此，民航呼叫中心的座席一定要掌握适合自己的缓解压力的方法，如深呼吸、保持积极心态、经常自我激励等，让自己的心理承受能力越来越强，逐步适应工作带来的压力。

二、具有应变能力

在民航呼叫中心，座席每天需要接听上百个电话。在电话接通之前，无法预知接待的会是一个什么样的旅客，旅客会提出什么样的需求；无法预知接到的是一个订票电话，还是一个骚扰电话。因此，要求座席应该具有一定的应变能力，当遇到突发事件时，能够做到处变不惊；当遇到旅客提出的蛮不讲理、无理取闹的需求时，能够有礼有节地予以处理。

三、具有自我情绪管控能力

在民航呼叫中心，新上岗的座席可能因为工作压力而导致情绪紧张；工作时间长的座席则可能因为长期大量重复的工作，产生职业倦怠，对旅客失去耐心。在日常工作中，座席有可能因为受到旅客的投诉而情绪低落，也有可能因为旅客的蛮不讲理而委屈或愤



怒。但是，不管怎样，面对下一个旅客的来电，座席都应以饱满的热情，为旅客提供耐心、周到的服务，不应将不良情绪迁移到下一个无辜的旅客身上。这就要求民航呼叫中心的座席必须具备一定的自我情绪管控能力，能够及时调整自身情绪，始终以平和的心态、积极乐观的态度对待工作，热情、耐心、周到地服务好每一个旅客。

思考题

- (1) 简述表达的技巧。
- (2) 座席如何才能做到有效倾听？
- (3) 简述封闭式提问和开放式提问的特点。
- (4) 论述民航呼叫中心座席如何才能做好与旅客沟通的工作。
- (5) 简述脚本的好处。

电子工业出版社版权所有
盗版必究