

# Research on the Balance Mechanism between Artistic Expression and Standardized Management of Air Service Etiquette and Passenger Experience Optimization

Boyu Chen

Sichuan Minzu University, Kangding, Sichuan, 626100, China

## Abstract

In today's increasingly competitive aviation industry, service quality has become a core competitive advantage. The key to enhancing service quality lies in balancing the artistic expression of aviation etiquette with standardized management. This study focuses on aviation etiquette, integrating the inherent logic of service artistry and standardized management. By analyzing their dialectical relationship, we establish a scientific equilibrium mechanism. From the perspective of passenger perception, we explore specific strategies to optimize travel experiences. The research reveals that a well-designed balance mechanism can harmonize service standardization with personalization, effectively improving passenger satisfaction. The findings provide theoretical references and practical guidance for aviation enterprises to refine service systems and strengthen market competitiveness, driving aviation services toward higher quality and greater humanistic care.

## Keywords

aviation etiquette; service art; standardized management; passenger perception

## 航空服务礼仪的艺术表达与标准化管理平衡机制及旅客体验优化研究

陈博宇

四川民族学院, 中国·四川 康定 626100

## 摘要

在航空业竞争日趋激烈的当下, 服务质量成为核心竞争力, 而航空服务礼仪的艺术表达与标准化管理的平衡是提升服务质量的关键。本文以航空礼仪为研究核心, 结合服务艺术与标准化管理的内在逻辑, 通过分析两者的辩证关系, 构建科学的平衡机制。基于旅客感知视角, 探索优化旅客体验的具体策略。研究发现, 合理的平衡机制能兼顾服务的规范性与个性化, 有效提升旅客满意度。本文的研究成果可为航空企业完善服务体系、增强市场竞争力提供理论参考与实践指导, 推动航空服务向更高质量、更具人文关怀的方向发展。

## 关键词

航空礼仪; 服务艺术; 标准化管理; 旅客感知

## 1 引言

随着全球航空运输业飞速前行, 旅客对航空服务的要求已经由基本的运输保证上升到更深层次的情感享受和价值获取。航空服务礼仪作为企业形象展现窗口的一部分, 既要通过标准化管理来维护统一与专一的服务态度和服务行为, 又要有艺术表达给服务加温添色、凸显个性化特征, 而目前不少航空公司出现了因过分注重标准带来的刻板印象

或忽视了艺术表现而导致的服务质量下滑的现象, 所以针对二者如何实现平衡机制的研究是改善顾客体验的一个重要方面, 并且这对加强自身核心竞争力的需求已经成为航空企业的当务之急。与此同时这也将促进整个行业朝着规范化并且人性化的方向迈进, 为此本文在上述背景下全面探究构建方式以及提升策略。

## 2 航空服务礼仪平衡管理与体验优化的研究意义

### 2.1 促进航空服务规范化与个性化协同发展

当前航空业正处在从数量增长到质量提升转变的关键时期, 行业整体服务水平的改善要依靠科学理论来支撑。研

【作者简介】陈博宇(2005-), 男, 中国四川人, 本科, 从事探究航空礼仪中艺术表达与标准化管理的关系, 及其对旅客感知的影响, 提出优化策略研究。

究航空服务礼仪的艺术表达与标准化管理平衡机制，可以弥补行业在服务管理上的理论空白，给行业制订服务规范给予参照依据，弄清楚两者之间的平衡边界和达成途径之后，就能促使航空企业跳出“重规范轻个性”或者“重个性失规范”的怪圈，带动整个行业朝着“规范为本、艺术为魂”的服务环境发展，推动航空服务行业发展成更高质量、更有竞争力的方向前进。在智慧航空、绿色航空成为行业发展新趋势之时，平衡机制的研究可给服务模式更新赋予底层逻辑，从而促使行业把数字科技同人文服务紧密结合，就像利用标准化流程维持智能装备的规范应用，用艺术表达弥补技术服务缺少的情感内涵等等，并且这些成果还能够给予行业协会制订服务评判体系并展开资质考核依据。

## 2.2 提升航空企业核心竞争力与品牌影响力

同质化竞争愈发激烈的航空市场上，独特服务体验是企业实现差异化竞争的核心部分。平衡机制帮助企业维持服务专业性的情况下，借助个性化的艺术表达来塑造自身服务品牌。良好的航空服务礼仪能够减少服务纠纷、提升旅客忠诚度，而经由旅客口碑传播扩大企业的影响力。科学的管理模式可以削减服务经营成本并改善服务效能，这将使公司赢得更多经济效益和社会效益，在市场里占据有利位置，当前数字化转型加快的时候，平衡机制可给企业明确的服务优化方向指引，并且依靠标准化管理整合服务数据资源，利用艺术表现发掘旅客潜在需求从而准确更新改进服务产品。并且，恰当的平衡模式可以减轻一线服务人员的压力，并避免由于服务标准僵化、创新不足等原因所造成的职业倦怠，从而提高员工留用率和工作的积极性，并形成了一个良好的闭环：服务质量上升-旅客满意程度提升-企业收益增加-工作人员的动力得到强化，“质量”好起来了就等于说“人”的问题也解决了；而在应对突发公共事件或者市场的起伏时则能够通过具有一定弹性性质的松紧关系让公司迅速作出调整措施来加强自身抵抗自然灾害等不可预测因素带来的损害的能力以稳固其市场地位。

## 2.3 满足多元化需求，提升出行体验

现代旅客的出行需求趋向于多元化、个性化，在基础的安全准时的基础上，更注重服务的情感体验和人文关怀。标准化服务可以给旅客提供固定、专业的基础服务质量，但艺术化表达能够满足旅客对于情感上的要求，让旅途充满温度与人情味儿。建立平衡机制改善服务体验感可以提高旅客满意度幸福指数，减少不必要的负面情绪产生，使航空成为一种快乐的生活方式而不是仅仅作为一种交通工具，真正维护好旅客的利益。各类不同的乘客群有不同的需求点，商务客要快捷方便，老年旅需要细致照护，亲子客人重视儿童友爱，海外客人讲究跨文化礼仪等区别很大。平衡机制可以指引企业依照统一的服务标准，有针对性地给予个性化服务，保证各种旅客的需求都能被满足。

## 3 航空服务礼仪艺术表达与标准化管理的平衡机制

### 3.1 构建弹性标准体系，界定艺术表达边界

标准化管理是航空服务礼仪的基础，而弹性化的制度设计则是艺术表达的空间一方面要制定统一的核心服务标准，明确航空服务礼仪的基本流程、行为规范和安全底线，例如登机问候的话术基本框架、服务动作的标准步骤、应急处置的统一流程等，保证服务的专业性与一致性；另一方面也要设立弹性条款，在核心标准允许的情况下，让服务人员可以根据旅客的具体情况作出个性化表达，比如对老年旅客使用更亲切的语言，为商务旅客提供更高效简洁的服务等等，并且通过制度划定艺术表达的边界，防止因为过于个性化的表达造成服务混乱，做到规范化与灵活性相融合。

### 3.2 构建“规范+创新”双轨培训体系以提升服务人员综合素养

服务人员是平衡艺术表达与标准化管理的关键载体，其综合素养直接影响着平衡效果。因此要建立“规范+创新”双轨培训体系，在规范培训上，通过理论教学、实操演练、情景模拟等方式让服务人员熟悉掌握标准化服务流程和礼仪规范，并形成肌肉记忆和职业习惯；在创新培训上开设服务心理学、沟通技巧、文化素养等课程培养服务人员的观察能力、共情能力和创新能力，引导他们根据旅客的表情、语言等细节判断需求灵活运用艺术表达技巧提供个性化服务；定期举办行业交流会及案例分享活动，让服务人员学习优秀的服务经验提升自身综合服务能力。

### 3.3 构建多维度动态监督反馈机制以及时调整平衡策略

平衡机制要想有效运转，就得有完备的监督反馈系统作支撑，要创建起多方面的监督体制，内部监督与外部监督都要涵盖在内，内部监督经由设立专门的服务质量监督小组，定时对服务流程开展抽查并给予评判，尽早察觉到标准化执行不到位或者艺术表达不恰当之处，而外部监督则凭借旅客满意度调研，网上评价以及意见箱等手段来搜集旅客的意见反映，从而知晓旅客对于服务礼仪的实际感受状况，还要形成一种动态调节机制，按照监督所得到的结果和市场的变动情况，及时调整服务标准以及培训内容，保证平衡机制始终契合旅客需求及行业发展变化的趋势，做到服务质量不断提升。

## 4 基于平衡机制的航空旅客体验优化策略

### 4.1 构建全流程礼仪服务场景，提升旅客沉浸式体验

以平衡机制为指导，梳理并优化航空服务全流程，营造沉浸式礼仪服务场景，在出行前通过官方APP、短信等渠道向旅客推送登机信息和服务提示，并提供个性化的前置服务选项，比如针对商务旅客推出“快速安检+优先登机”

服务包,为老年旅客、亲子旅客预留宽敞座位并提前准备好辅助设施,为有特殊饮食需求的旅客提供定制餐食预订服务,提前传递出服务温度;在出行中将标准化礼仪与艺术表达相结合融入到各个细节当中,登机时从标准的笑容和问候语出发,根据不同旅客的身份特点增加个性化欢迎语,例如对常旅客提及以往的出行记录表示感谢,对首次乘机旅客给予贴心指引;用餐环节先按标准流程上好餐食,再根据旅客的口味偏好、饮食禁忌进行主动推荐搭配,对于进食不便者予以细致照顾;飞行途中定时开展客舱巡视工作,主动询问旅客的需求情况,面对疲劳旅客送上毛毯及眼罩用品,儿童旅客则会备置趣味小礼品之类的东西来彰显细心关怀之处。在航班延误等特殊情况下,严格按照标准流程及时向旅客说明延误原因及预计起飞时间,并通过真诚的歉意、安抚情绪等方式艺术化解旅客焦虑(如对长时间延误旅客提供免费餐饮娱乐设备)。出行之后,第一时间发送感谢短信,对于旅客反馈的信息进行分类汇总并及时回复,针对发现的问题明确整改时限和进度情况,并将合理的建议纳入到服务流程改进清单当中来,形成“前置-事中-后置”的全流程闭环体系以不断优化旅客的整体体验感知度[4]。

#### 4.2 构建“共情型”服务团队以增强情感共鸣服务能力

旅客体验的关键在于情感体验,共情能力是实现情感共鸣的基础。在平衡基础上重点培养服务人员的共情能力,打造“共情型”服务团队。一方面,进行专业的心理学培训使服务人员掌握情绪识别、情绪疏导等相关知识,并学会换位思考,了解旅客出行过程中的焦虑感、疲惫感、烦躁感等情绪,如针对航班延误、行李丢失等情况容易引起旅客不满的情景开展专项共情训练,模拟如何以真诚的态度倾听旅客的需求,用恰当的话语安抚旅客的情绪;另一方面,在标准化服务的基础上注重细节,当注意到有旅客咳嗽时主动送上温水和纸巾,察觉到旅客因工作繁忙未及时用餐时提醒并加热餐食,遇到带婴儿的旅客时提前准备好婴儿摇篮、温奶器等物品,用自己的实际行动传递温暖。同时,完善激励机制,把旅客的正面评价以及个性化的服务创新案例当作评优评先的主要依据,设置“共情服务之星”,“创新服务奖”之类的荣誉,给予精神上的奖励并予以物质报酬,调动服务人员努力提供高质量服务的积极性和主动性[5]。

#### 4.3 智能技术优化服务流程与效能提升

数字化时代下,智能技术为航空服务礼仪的平衡与体验改善赋予了新途径,借助大数据、人工智能等技术对旅客的消费习惯,偏好需求等信息实行精确分析,从而给个性化服务给予数据支撑。比如凭借大数据创建起全面的旅客画像系统,把旅客的出行记录,餐饮喜好,服务评价这些数据整

合起来,并且准确判定出旅客类型,像商务型,旅游型或者家庭型之类的不同类别,然后按照画像去制定针对每个旅客的专属服务方案,譬如说对于商务旅客来说会优先安排安静的座位以供他们办公使用,而且还会保证能够供应充足的电源和网络连接支持;而如果面对的是旅游旅客,则可以向其推送有关目的地的出行攻略之类的资讯内容等等。另外还可以通过 AI 客服来及时解答旅客所提问题,在官方 APP 和小程序里面嵌入智能语音助手以及在线聊天机器人这种形式的服务工具,做到 24 小时不间断地回答乘客的各种询问事项,特别是那些关于航班动态状况,服务流程步骤还有行李携带规定等方面常见的疑问,这样一来就能有效地缩短旅客等候的时间长度,同时将一些 AI 客服无法处理得比较复杂的难题转交给人工客服来进行进一步处理,以此维持整个服务体系不中断的状态继续运作下去。运用智能设备改进服务流程,推行自助登机设备,智能行李托运系统等,精简登机行李办理步骤,加快服务速度,从而给服务人员留出更多时间去专注提供个性化礼仪服务。利用虚拟现实技术执行服务培训,让服务人员在模仿环境中反复练习标准礼仪和服务技巧,提升培训效果和实际操作能力,凭借区块链技术做到对行李全程追踪,随时把行李位置信息推送给旅客,减轻他们关于行李丢失的忧虑。

## 5 结语

综上所述,航空服务礼仪的艺术表达同标准化管理要达成平衡,这样才能提升旅客体验度并优化航空公司的核心竞争能力,在此背景下,本论文经由全面深入的研究以后得到了下面这些成果,制度层面上带有弹性的标准设定,培训时两种轨道并行的教学方法以及在监督上采取动态反馈手段等等,这些都是二者相互协调的一种方式或者机制,在此基础上可以采用从头到尾的全流程改进策略去达到效果更好的目标,并且通过建立共情性的工作群体来进一步实现对人的关注;智能技术方面也提供帮助。

#### 参考文献

- [1] 王隽涵. 空乘服务礼仪及航空个性化服务策略[J]. 中国航务周刊, 2021, (31): 56-57.
- [2] 谢婷. 基于空乘礼仪的航空服务个性化发展探索[J]. 中国航务周刊, 2020, (53): 56-57.
- [3] 王晶. 探索空乘服务礼仪及航空个性化服务策略[J]. 科技风, 2020, (08): 203.
- [4] 方荣辉. 航空服务人员素质提升的课堂教学浅析[J]. 包头职业技术学院学报, 2020, 21(01): 53-55+88.
- [5] 王其华. 刍议航空服务礼仪及个性化服务优化路径[J]. 公关世界, 2020, (02): 100-101.