# 资深空乘的工作总结(4篇)

来源：网络 作者：青灯古佛 更新时间：2024-09-06

*资深空乘的工作总结1这是一份特殊的职业，现实和梦想还是有差距的。我作为一名有5年工作经验的空乘，有很多的业务知识和生活常识需要我们巩固和学习：一旦出现紧急情况会应用到的特殊用语；飞机上如有乘客需要紧急医疗救助，那么你就要懂得的最起码的医疗方...*

**资深空乘的工作总结1**

这是一份特殊的职业，现实和梦想还是有差距的。我作为一名有5年工作经验的空乘，有很多的业务知识和生活常识需要我们巩固和学习：一旦出现紧急情况会应用到的特殊用语；飞机上如有乘客需要紧急医疗救助，那么你就要懂得的最起码的医疗方面的常识；不论飞国内还是国际航班都需要流利的中英文；机上服务用的各类饮料要熟悉，这些都需要平时的慢慢积累。当然对于我们乘务员来说最重要的就是飞机处于紧急情况时的用语，而且要说得相当的熟练。

作为一名空乘也就代表着一个公司、一个地区乃至于一个国家。比如有乘客想了解一些当地的历史名胜、旅游景点、风土人情等，就需要我们对他们进行概括或详尽的介绍。飞国际航班的\'就要对两国的国情有一些大体的了解。所以乘务员的工作不仅仅是在飞机上面，更重要的是需要平常对生活的积累与细心观察以及对学习的加强，这样才会使平日里的工作得心应手。

我想，如果一位旅客登机时，却看见空中乘务员正在滔滔不绝的谈论着一些不相干的事情，这时旅客会对我们的公司和员工留下一个什么样的印象呢 他可能在想：我们根本不重视旅客，对他们不屑一顾或者想我们公司的管理体制很松散等等一些对我们公司形象不利的看法。反之如果旅客登机看见整洁的客舱，舒适的座椅，随时待用的咖啡，的报刊杂志时，旅客会感觉到自己得到了重视和尊重，心里就会非常认同我的努力，也会感到非常高兴。

在接下来的一年我的计划是提高我的服务方面。

在服务方面我认为乘务员为旅客提供服务，实际上是一种人与人之间的沟通、交往的人际关系。做好服务工作的基础在于了解旅客心理，关心旅客，热爱旅客。做到眼勤、嘴勤、手勤、腿勤，尽量满足旅客提出的要求，让旅客真正有宾至如归的感觉。让我们在今后的工作中以的服务给旅客留下最深刻的印象。

总之，现在的阶段是我提高自身服务水平的时期。在实际工作中我一定会不断学习，把所学运用到工作中，做一名合格的空乘人员。通过这几年的飞行我认为对不同旅客提供不同需求的服务，拉近距离，把服务想在前头，做在前头。能较好的处理好旅客矛盾或服务冲突不是一朝一夕能做到的，要不断总结别人和自己的经验。但我想，在处理问题时，自身要做到情绪稳定，有较好的观察力和理解力。处理不失平衡，把大事化小，小事化无。

**资深空乘的工作总结2**

20xx年空乘专业教学紧紧围绕着集团的发展战略，在“招、培、就”的链条中，在“培”字这个环节中，狠抓培训质量，内涵建设和强师计划，做好高职和专修的空乘专业教学。

20xx年空乘专业教学指标任务按照高职和专修《人才培养方案》和《人才培养计划》进行，主要完成其中的专业类教学课(理论和实践实训课程)。

20xx年秋季空乘专业课针对高职(含空保学院)和专修体量增大，教师资源匮乏的情况日益凸显，积极采取了资源整合、课程分摊、高职、专修整体联动等手段，顺利的完成了全年度的专业教学任务。

>教师内涵建设

>专业授课能力

专家引领、带教、教学研讨和教学管理制度等手段，使教师的授课能力得以提升。

内部培训和外部培训相结合，拓展教师的专业授课能力，取得了显著的成效。

>自我提升能力

2名教师取得国家高级化妆师资质

1名教师取得高级礼仪培训师和高级礼宾师的资质

2名教师取得ISO-9001体系内训师资质

1名教师取得高校教师资质

>教学质量把控

听课制度：坚持听课制度，在实际教学中相互学习、监督和检查，按要求填写记录。

考核制度：教师进入新课程需通过考评组的`审核。

抽查制度：不定期和不同形式的对教师的课堂进行听课和检查，及时予以反馈、指导和纠正。对《教师授课记录本》和实训室《设备使用记录》进行检查。

准备会制度：每周五准备会是对下周的课程的重点难点以及实验实训所需的设备设施进行全方位的准备。

>教师资源管理及利用

20xx年通过对课程的调整，总课时量比20xx年下降了

按照职业教育的特点，实训课程大于理论教学。

(理论总课时未包含专修的周末空培课时)

>空乘团队重点工作

完成6期春秋航空乘务员设备干租培训工，培训人数158人，217小时，收取培训费用937000元。

参与完成专修周末空培任务，培训班级24个，培训人数1440多人次。

完成泛美蓝天培训任务，首席空乘培训、亲子活动和电视拍摄工作。

参加A320舱门VR的制作及验收工作，此项工作获批专利。

完成集团组织的3次大型实训室参观活动。

组织并完成中秋空乘传承活动，具有强烈社会效应。

>20xx年工作思路

人才培养工作中的空乘专业教学工作落地

新形势下空乘专业教学的创新思维

移动互联网教育生态系统思维及教学运用

干租/湿租设备，航空公司在职乘务员培训

集团文化建设工作

教师职称评定工作

**资深空乘的工作总结3**

也许有人会这样认为，乘务工作不外乎是端茶送水而已，是一种体力劳动。其实，十年的工作经验使我认识到要做好这份工作，更重要的是靠心灵去感受、体验，乘务工作是一种心灵的艺术。

在一次服务中，我看到一个小女孩脸色苍白、头冒冷汗，旁边的父母显得手足无措，根据经验，我断定小女孩是晕机了，马上端来热水，帮她擦汗。由于后舱旅客全满，空气有些闷，我便对她父母说：“交给我来照顾吧。”我让她躺在乘务员座位上，帮她垫枕头、盖上毛毯、拉下帘子，小女孩想睡又不敢睡，我轻轻地哄她，还示意上洗手间的旅客轻点，小女孩终于睡着了。一个多钟头后，小女孩醒来时已恢复正常，飞机也快要下降了。当我把小女孩交给她父母时，看着恢复往常活跃可爱的女儿，父母十分感动，连声向我道谢。这时，了解事情真相的其他旅客也不约而同地鼓起了掌，客舱里响起了少有的掌声，置身于其中，我深受感动。是的，只要用“心”服务，实现与旅客情感与心灵上的沟通，一定能打动旅客的心，从而让旅客在匆匆的旅途中得到温馨、舒服的享受。

在新的一年我要做到以下几点：

1、乘客服务是乘务员的责任。“以人为本、乘客至上”是我一直以来铭记的。服务好每位乘客让他们感受到乘务员的\'热情感受到来自亲人的爱护和关心。

2、在车厢内不定时巡查。随时留意老人、小孩以及孕妇对他们做到特殊照顾有问题及时解决。

3、搞好车厢环境卫生。保证车厢随时整洁、干净让我们的乘客在流图中舒心下次还坐我们的客车。

4、和同事搞好关系。能在一起工作是我们的缘分所以我很希望大家在一起能相互帮助共同学习积极沟通交流这样才能补长取短有利于我们的工作更进一步更完美一步。以上就是我学习工作的一点初浅体会在工作上还有不足之处诚请前辈们不吝指教。今天我能成为一名长途乘务员我感到很荣幸我一定会更加努力工作、学习与时俱进提升自己的素质做一名真正合格的乘务员。谢谢大家。

**资深空乘的工作总结4**

空乘工作感想

这是一份特殊的职业，现实和梦想还是有差距的。我作为一名有5年工作经验的空乘，有很多的业务知识和生活常识需要我们巩固和学习：一旦出现紧急情况会应用到的特殊用语;飞机上如有乘客需要紧急医疗救助，那么你就要懂得的最起码的医疗方面的常识;不论飞国内还是国际航班都需要流利的中英文;机上服务用的各类饮料要熟悉，这些都需要平时的慢慢积累。当然对于我们乘务员来说最重要的就是飞机处于紧急情况时的用语，而且要说得相当的熟练。

做为一名空乘也就代表着一个公司、一个地区乃至于一个国家。比如有乘客想了解一些当地的历史名胜、旅游景点、风土人情等，就需要我们对他们进行概括或详尽的介绍。飞国际航班的就要对两国的国情有一些大体的了解。所以乘务员的工作不仅仅是在飞机上面，更重要的是需要平常对生活的积累与细心观察以及对学习的加强，这样才会使平日里的工作得心应手。

我想，如果一位旅客登机时,却看见空中乘务员正在滔滔不绝的谈论着一些不相干的事情,这时旅客会对我们的公司和员工留下一个什么样的印象呢?他可能在想:我们根本不重视旅客,对他们不屑一顾或者想我们公司的管理体制很松散等等一些对我们公司形象不利的看法。反之如果旅客登机看见整洁的客舱,舒适的座椅,随时待用的咖啡,最新的报刊杂志时,旅客会感觉到自己得到了重视和尊重，心里就会非常认同我的努力，也会感到非常高兴。

在服务方面我认为乘务员为旅客提供服务,实际上是一种人与人之间的沟通、交往的人际关系。做好服务工作的基础在于了解旅客心理,关心旅客,热爱旅客。做到眼勤、嘴勤、手勤、腿勤,尽量满足旅客提出的要求,让旅客真正有宾至如归的感觉。让我们在今后的工作中以最好的服务给旅客留下最深刻的印象。

总之，现在的阶段是我提高自身服务水平的最佳时期。在实际工作中我一定会不断学习，把所学运用到工作中，做一名合格的空乘人员。通过这几年的飞行我认为对不同旅客提供不同需求的服务，拉近距离，把服务想在前头，做在前头。能较好的处理好旅客矛盾或服务冲突不是一朝一夕能做到的，要不断总结别人和自己的经验。但我想，在处理问题时，自身要做到情绪稳定，有较好的观察力和理解力。处理不失平衡，最好把大事化小，小事化无。

地铁培训感想

首先，我非常感谢公司给我们全体员工的集体培训，也很荣幸参加了这次培训，这说明公司对我们员工培训的重视，反映了公司“重视人才，培养人才”的战略方针；对于服务行业的我，也非常珍惜这次机会。

经过这几天的培训，完全打破了我没培训之前认为这是个很枯燥乏味的过程的那种想法，让原本对服务行业不感兴趣的我，渐渐对服务充满浓厚的兴趣，服务作为一个大众化消费群体，我个认为最主要的是，它是一个具有挑战性、完善自我的的行业，而且与生活紧密相连在这几天的培训中我还学到了，卖场的布局，商品的陈列，及在管理方面的根基，让我更加的了解超市是需要细心强和责任心强的员工。

如果在工作中我们失去了细心，那么在布局及陈列当中就不能很好的抓住顾客的购买欲。及顾客的购物动向，巨大磁石点也将达不到理想的效果，失去应有的价值；另外货架的陈列要求我们了解：怎样的陈列才能利用好货架的每一层，从而创造出更大的价值及效益；然而色彩的对比也能很大程度点亮顾客的眼睛，吸引并留住顾客的脚步。

公司的这一次培训，从培训的效果就可以看出公司对培训是非常着重的，老板及培训人员都做了很多准备，让我们在培训内充分感受到了公司对员工的负责的态度和良苦用心，让我们融为一体，我们在未来的工作中端正心态，更加努力！更加自信！

接下来的培训，我想会更有趣、更专业，所以我会更认真听，理论与实践更加强化我们的工作，因为我也很热爱且珍惜这份工作！

学习能让人进步，工作能让人自信，相信我们在不断地学习和工作经验当中让我们把超市变得更加美好

做好窗口服务工作心得体会

窗口工作，直接面对的是人民群众，工作人员的一言一行都关系到党和政府在人民群众心目中的形象，因此做好一名窗口工作人员就必须要求我们窗口工作人员要有较精的业务知识、良好的仪容仪表和规范、文明的服务用语。作为中心交通局窗口工作人员，对于如何做好窗口服务工作谈几点体会。

首先要有平稳的心态。作为窗口工作人员首先要摆正自己的位置，明确与被服务人员的关系。在接待前来办事人员时，首先要有平稳的心态，切莫盛气凌人。神态上要做到亲切自然、面带微笑、目光温和；形态上要举止得体、落落大方；语言上要礼貌周到，多说“请”字，比如“请把资料准备好”；“请到其它窗口办理这项业务”；少说“不”字，比如“你说得不对”，“今天不能办了”，等等。窗口工作，每天都要和各种各样的人打交道，特别是遇到一些文化水平低、素质不高的人要有平稳的心态。平稳的心态，就会很容易找到与人交流的切入点，使我们有效地与办事人员进行平等的心灵沟通，使办事人员感到温馨、愉快。工作人员以真诚的态度，为办事人员出主意、想办法，为他们提供解决问题的途径，让他们感受到你是真心帮他，从而打消不信任你的心里，同时也有利于自己工作的开展。

其次要有熟练的业务。随着社会分工的不断细化，社会对政府职能部门办理业务能力要求也越来越高。这就需要窗口工作人员不断地加强业务知识的学习，特别是自己所办理的业务知识，一定要精，回答提问一定要准确，同时也要大概的了解其它窗口的业务知识。此外，在平时的工作中多注重知识和经验积累，遇到疑难的问题应认真分析研究，及时解决，这样才能提高业务水平，更好地为前来办事或者询问的人员提供快捷、准确、到位的服务，使群众高兴而来，满意而归。

还要讲究语言的技巧。窗口工作人员，除了要具备熟练业务水平，也要掌握一定的语言技巧，回答问题时要详尽、准确、一次性同办事人员讲清办流程或者需要准备的材料。在接待投诉人员特别是情绪比较激动的投诉人员时要客观、冷静，应对突发事件时要机智、巧妙。在平时的工作中要以诚相待，以理服人，通过换位体验，换位思考，处处替群众着想，就能把事情办好。

服务是无形的，但是可以被感知的。服务是门艺术，艺无止境；服务是门学问，学海无涯。作为一名窗口工作人员，一定要用心去体会窗口服务这门艺术，认真去研究和学习这门学问，要为前来办事人员多办实事、好事，把全心全意为人民服务这号口号真正落实到实际工作中去！

工作总结

主要写一下工作内容，取得的成绩，以及不足，最后提出合理化的建议或者新的努力方向。。。。。。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找