

项目一 职业素养

我们应靠发自内心地用对工作负责的态度、饱满的精神及优雅的气质来打动旅客。

我们规范自己的行为，在动车组餐服事业中享受工作带给我们的成就感，我们对工作的态度决定了旅客对我们的满意度，我们的目标是让旅客愿意乘坐动车，使动车组餐服产生大量的回头客。

任务一 动车组餐服乘务人员应具备的基本素质

一、动车组餐服工作的服务本质

动车组餐服工作是与人打交道的工作。餐服乘务人员应具备高度的政治觉悟，高尚的道德情操，自觉的组织纪律性，乘务过程中站立行走、动作、姿态的行为应规范，拥有丰富的专业知识、强烈的事业心和责任感，立志成为精神文明的倡导者和实践者。

二、动车组餐服人员应具备的服务意识

(1) 以服务为宗旨，待旅客如亲人。

(2) 注重礼仪，礼貌热情，不卑不亢。

(3) 一诺千金。对旅客的服务要求一旦承诺，就必须提供承诺的服务，对旅客所做的承诺一定要实现。

三、动车组餐服人员应具备的综合素质

1. 餐服人员的职业道德

优质服务，做到主动热情，细心周到。

文明待客，做到行为规范，举止端庄。

勤恳敬业，做到工作勤奋，业务熟练。

廉洁奉公，做到不徇私情，公道正派。

顾全大局，做到密切配合，团结协作。

遵章守纪，做到执行标准，服从命令。

2. 良好的精神品质

(1) 热爱动车组餐服事业，忠于职守，具有高度的工作责任心和全心全意为人民服务的精神。

(2) 严守国家机密，遵守国家法令、法规和铁路行业条例规章标准。

(3) 关心铁路发展，爱护列车设备，团结友爱，谦虚谨慎，平等待人，树立文明风尚。

(4) 遵守两纪，廉洁自律，公私分明，不贪占列车上的财物。

(5) 加强学习，不断提高自身的服务技能和处理突发事件的能力，以适应动车组餐饮事业发展的需要。

3. 卓越的职业风貌

(1) 听从指挥，热爱集体，团结协助，工作认真，有严谨的工作作风。

(2) 精神饱满，仪容整洁，行为端庄，举止文明，有健康向上的风貌。

(3) 服务主动，细致周到，表情亲切，言语和蔼，有亲和力。

(4) 执行标准、落实制度、遵章守纪，有严于律己的自觉性。

4. 自我提升的职业素质

(1) 勤奋学习，钻研业务，有较高的文化素养和较为全面的专业知识。

(2) 能运用标准普通话，熟练掌握常用英语会话，具备良好的语言和文字表达能力。

(3) 了解旅客的不同需求及心理特点，掌握较为全面的服务技巧，具备较高的服务技能。

(4) 熟知作业程序和标准，熟悉服务设备设施的基本性能，熟练使用服务设备设施，能为旅客提供准确的服务。

(5) 熟知安全措施和应急预案，熟练使用安全设备设施，具备妥善处理突发事件的应急、应变能力。

任务二 动车组餐服乘务人员服务工作中应具备的基本心态

一、树立自身的阳光心态

面对各种不同的旅客，乐观是心胸豁达的体现，是人际交往的基础，是工作顺利和生理健康的保证，是避免挫折的法宝。

在从事餐服工作时，来自旅客、上级、个人等方面的困扰会让自身的心理产生变化，如何对待并以最快的速度调整好情绪显得尤为重要。

首先，要树立为人民服务的思想和正确的人生观、价值观、世界观。

其次，不要对自己过分苛求，应该把奋斗目标定在自己能力所及的范围之内，使自己有圆满完成目标的可能。

最后，工作中要学会自我调节情绪，排除不良干扰，让自己有一个愉快的工作环境和氛围。

二、让你的服务快乐起来

愉快的氛围可以缩短人与人之间的距离，化解令人尴尬的僵局；快乐是沟通彼此心灵的渠道，使人产生一种安全感、亲切感、愉快感。创造一种快乐的服务环境，让旅客在快乐中购买我们的商品，是每一个餐服人员努力的方向。

三、服务要充满爱心

动车组餐服乘务人员在销售的过程中，让旅客体验到正面的情绪影响，是完全抓住旅客心的秘籍。而要让旅客产生愉快的体验，你就必须付出爱心，爱你的产品，爱你的旅客，爱你周围的人，让旅客看到世界光明和温暖的一面。

四、微笑是一种力量

动车组餐服乘务人员在带着满面笑容进行餐饮食品推销时，表明你对旅客抱有积极的期望。你的笑容越真挚，旅客快乐的感觉越强烈，那么成交的可能性也就越大。微笑是对自己的一种鼓励，给自己的一种力量，微笑是可以传递的“兴奋剂”。很多时候，旅客购买的不仅仅是产品本身，更是来自餐服乘务人员身上的热情、自信和力量。

五、用热情打动旅客，用自信赢得尊重

当餐服乘务人员用热情的态度来感染旅客的时候，旅客也会用同样的热情来回报你。即使一个旅客在你的热情前面不改色，也不代表他无动于衷。冰是可以被热度融化的，而水也是因为热度而沸腾的。如果让一个旅客领略到你前所未有的优质服务 and 热情，相信他终究会被你打动并达成销售。

动车组餐服乘务人员在进餐销售的过程中，会与形形色色的人打交道，有财大气粗、权威显赫者，也有博学多才、学识渊博者。要想与在某些方面优于自己的人打交道，并且能够说服他们，赢得他们的信任和欣赏，就必须坚信自己的能力，

然后信心百倍地去面对旅客，从容不迫地与他们交流沟通。具备自信的动车组餐服乘务人员是具备独特人格魅力的人，是能够赢得旅客信任和尊重的人。

六、对待旅客要宽容，耐心应对旅客的不合作

动车组餐服乘务人员需要有包容心，要包容和理解旅客。真正优质的服务是根据旅客的需求使他获得满意。不管面对什么样的旅客，都要有一颗宽容的心，要习惯站在旅客的立场上考虑问题，把工作做到周到细致，察言观色，学会控制自己的情绪，这样，你的销售和服务工作才会做得更好。当工作中遇到不配合的旅客时，需要耐心沟通，真诚微笑的服务，全面考虑，掌握重点，同等地重视各位旅客，才能保证优质服务的实现，达到旅客满意的目的。

七、服务要尽善尽美，服务到底，负责到底

随着经济的发展和社会的进步，现在的消费者要比过去的消费者更加精明和理智，在购买过程中获得更优质的服务已经成为他们的迫切需要。因此动车组餐服乘务人员需要具备负责到底的态度，追求更高更好的服务意识，不断完善，不断进步。在销售过程当中，动车组餐服乘务人员要义不容辞地承担起为旅客提供服务的责任，为旅客提供令其感到满意的优质服务，赢得旅客的支持。

任务三 动车组餐服乘务人员处理旅客投诉

应采取的基本方法

动车组餐服乘务人员应维护旅客的合法权益，自觉接受旅客监督，虚心听取旅客意见，认真及时地处理旅客投诉，实行首问首诉负责制，让旅客满意。对非本班的投诉应及时转告列车长，妥善处理。动车分公司接到投诉后应立即组织调查，核实并回复相关部门。

一、千万不要推卸责任

作为一名动车组餐服乘务人员，责任心就是你的信誉，也决定着你的业绩。优秀的餐服乘务人员只知道如何帮旅客解决困难，让他们感受到关心，不会因为事情重大就找借口推卸责任；当遇到旅客投诉时，推卸是最愚蠢的办法，因为这样不仅逃不掉责任，还会令旅客对你失望，更会影响到动车的形象。

二、道歉总是难免的

面对旅客的投诉，无论旅客发出什么样的抱怨，都是对铁路的一种不满。站在旅客的立场上去思考，将心比心，你才能够诚心诚意地去表示理解和同情。因此，所有的旅客投诉的处理，无论已经被证实还是未被证实的，不论责任在谁，都应先向旅客表示歉意，这才是最重要的。

三、言语不触及个人

大多数时候，旅客只对产品有意见，而不是对你本人有意见。他们往往是因为觉得自己的利益受到了损害而大发脾气。如果你因此而大放厥词，只图一时痛快，“赔了夫人又折兵”的损失只有日后你自己知道。所以，聪明的餐服乘务人员会保持理智和冷静的心态，积极思考解决问题的办法，而不是与旅客辩解。

四、巧妙对付“难缠”旅客

在列车服务与销售的过程中，总会遇到一些顽固不化的旅客，而这些难缠的旅客是一种用分裂的、破坏性的手段来使别人注意自己的心理需求的旅客。在面对这些旅客的时候，给予对方尊严是基本道理，要明白自己的工作职责是解决问题，并以协商的口吻与对方进行交流，真切地征求对方的意见；把自己的真心放在旅客的手心，锻炼自己的宽容之心和爱心。当旅客坚持其无理要求而自己确实无法应对时，可提请餐服长、列车长或值班室工作人员来解决。

五、用幽默缓和气氛

销售中的幽默是自信的表现，是能力的闪光，它反映着销售人员的思想、能力、气质与心境。特别是在面对旅客投诉时，利用幽默的特殊作用可以缓和与旅客之间的尴尬气氛，拉近与旅客之间的距离，给旅客留下良好的印象。

六、巧妙避开双方的异议

当旅客提出异议时，动车组餐服乘务人员首先要耐心、积极地倾听；其次，利用肢体语言或口头语言表达出你在用心体会他的意思；再次，在领会了旅客的意思后，要探索性地反问，找到异议根源；最后，选择恰当的技巧和解决方案来解决。

七、给旅客意外惊喜

旅客投诉的目的通常都是希望能获得补偿，他们要求的其实不多，如果你能在补偿的前提下，在自己能力范围内，再给予其一些意外的惊喜，通常会让他们有“柳暗花明又一村”的感觉。这不但会轻松消除旅客的抱怨与不满，更有可能使旅客更忠诚。

八、分流你的坏情绪

无论是谁，都会有不开心的时候。这时，微笑实在是勉为其难的事情。但优秀的动车组餐服乘务人员可以有效地管理自己的情绪，把烦恼留在工作之外。处理旅客投诉工作需要有的心情，开心愉快地工作，把自己的坏情绪分解掉。分解和淡化烦恼与不快，时时刻刻保持一种轻松的情绪，把欢乐传递给旅客，成为一种需要学习的技术。

项目二 职业形象及服务礼仪标准

良好的职业形象、优质的餐饮服务铸就了我们动车组餐服这道流动的风景线。

我们是动车事业面向社会最生动的窗口，我们的言行举止是旅客认知动车组餐服品牌最直接的途径。所以，我们应该时刻提醒自己把最佳状态呈现给旅客。

任务一 动车组餐服乘务人员服务行为的基本要求

(1) 动车餐服乘务人员对旅客不同要求提供相应服务，对重点旅客做到重点照顾，有服务，有登记。态度表情亲切自然，优雅庄重，面带微笑，禁止对旅客冷、硬、顶、训。

(2) 主动介绍餐吧服务设施、设备及使用方法，乘务中为旅客提供动车餐吧服务指南和食谱价格，介绍菜谱内容。

(3) 经常保持餐吧（餐车）温度适宜，按规定，要满足夏季 24 °C ~ 28 °C、冬季 18 °C ~ 20 °C 的控温要求。

(4) 乘务作业时不用电话（因工作需要除外）不发短信。

(5) 列车晚点要及时向分公司报告，协助列车长做好旅客稳定工作和服务工作。