

航空打卡心得体会总结(优秀5篇)

心得体会是对一段经历、学习或思考的总结和感悟。那么我们写心得体会要注意的内容有什么呢？那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看看。

航空打卡心得体会总结篇一

【摘要】2009年8月份，我在航空旅行社实习。这是继家乐福实习后，我的又一次实习，又一次让自己的理论与实践相结合。这段时间我在这有过欢声笑语有过酸甜苦辣，也在这认识到很多人并学习到很多知识与积累了一些经验并意识到自己很多不足之处。我相信这些经历将为我未来的成功打下基础。

【关键词】航空旅行社 我实习的旅行社是一个小型的旅行社，因为实习时间比较短，我的主要任务为顾客订购火车票、飞机票和接待顾客。虽然说起来好像是很简单的事情，但是就是简单的事情还有不简单的地方。在实习的过程中初步了解了旅行社的运作流程，懂得如何让自己的理论与实践相结合。下面的我的实习心得体会：

第一：要有时刻想提高自己主动的意识。

刚到旅行社的时候，因为对工作流程与及细节不大了解，所以我在工作方面的效率是及不上老员工的。如果你没有这种意识你就不会意识到自己的不足，主动去与老员工沟通他们是怎么工作的从中吸取经验，你是很难迅速提高与进步的。

第二：工作并不是简单的工作，而是思考着工作。

如果你不是思考着工作，你将很迷茫，如果你总是等着顾客打电话来跟你订票、组团旅游之类的事，那就很被动了。如果这类事做完你可以把老客户的通讯录来出来，跟老客户打

电话，向他们介绍我们近期有什么旅游方面的信息尤其是优惠打折活动，以促进老客户组团旅游。你也可以看看旅游线路，了解国内各景区、景点及一些重点风景区的最新情况和历史背景，了解一下公司各部门的工作流程及业务办理。

第三，细节决定成败。

有一句是这样说“：把每件事当成作品来做，你将获得比别人更大的成功。”看电话响了，以最快的速度接起来，因为现在的旅游业竞争力很大，可能顾客就因为你接电话速度或者没接到，接的电话的时候应该懂的电话礼仪，如何在与顾客的电话交谈中促成一笔生意，如果处理不当你就很可能错失了一笔生意。接待员是旅行社的代表，如何在短时间里让客人信任你是很关键的。看到客人来旅行社，你要赶快站起来，过去请客人里面入座，接下就要泡茶了。面对顾客不断地询问票价、旅游价格、询问的时候，你一点怨言都不能有，始终保持微笑不厌其烦地给顾客解答。我们做服务行业就要换位思考下，如果自己是顾客，然后接线员爱理不理的你能接受得了吗？看似很小的事你没做好，可能会断送一大笔生意。

第四，沟通要讲究技巧。

旅行社难免会遇到顾客投诉，旅行社里的成员不懂的如何沟通，只要顾客一投诉就马上跟顾客辩解，让顾客感到反感。反感之后，很有可能通过消费者协会或者旅游局投诉旅行社，那么旅行社声誉就会受影响了。在旅行社的一个月中，我就看到了两起投诉，有经验的员工就会处理好这些投诉。对于投诉，你就要本着“顾客是上帝，是我们的衣食父母的原则”来解决问题，我们首先要耐心听取客人的诉说，等客人诉说完了，进行分析到底是我们的旅行社的问题，还是客人弄错。然后把带团的全陪叫过来，确定一下事情的真伪，如果是我们的旅行社的错误，应该向顾客道歉。这个过程还针对不同的人，用不同的方式给予解决。

第五，团队精神的重要性。

在旅行社中如果你如果没团队合作精神，你是很难把事情做好，因为业务是环环相扣的，只要有一个环节出错，生意就很难做成。即使做成，也很容易出现纰漏的。

第六，意识自己的不足，及时弥补。

在当接线员的时候，自己说普通话带有家乡口音并且几个音读得不准，所以普通还是要继续锻炼，以让自己吐字清晰易懂。在对待顾客投诉时，发现自己应变能力不足，还有更多向有经验的人学习，以让自己的应变能力得到提高。在接待顾客的时候，发现礼仪方面的知识匮乏，还有待提高。

在短短的一个月，使我的各方面能力得到进一步提高，让自己发现了自己的不足之处与长处，作为一个大学生应该明确自己的优势与劣势，然后去弥补自己的劣势，发挥自己的优势。我认为作为一个社会人，为人处世待人接物应该放在第一位，其次就是如何做事。做事应该有条理性，分清轻重缓急关系。在实习当中更多要学习一种工作方法与人生的理念、思维方式，然后运用于生活学习工作，学以致用是很关键。通过这次实习，我会更加积极参加活动，拓宽自己的知识面，并且学有所专，这才能改变自己、提升自己、挑战自我，最后到达成功的彼岸。我相信此次精力是我人生的宝贵财富，“乘风破浪会有时，直挂云帆济沧海”，的时刻即将到来。

航空打卡心得体会总结篇二

20xx年是我们航空公司服务提升年，公司高瞻远瞩，已经将“提升服务品质，拓展高端市场”上升为公司战略重点，努力为客户提供最优质的`服务和最大的附加值，不断追求客户和企业的共同发展，开创星级服务与高端客户市场互动的新局面。新的形势，新的起点，新的要求，作为我们客舱部

乘务人员，如何提升乘务员的工作责任心，如何有效推进三二一工程，更好地与旅客沟通；如何有效发挥客舱安全监察员的作用；如何做好两舱旅客的服务工作等十点，我想就自己的工作实践，谈谈自己的工作感受和体会：

一、抓学教，加强团队建设是前提

因为工作责任心也好、与旅客沟通能力提高也好、安全监察员作用有效发挥也好，通过组织人员学习政治业务和开展各种教育活动，来加强团队建设，不仅可以增强乘务员的工作责任心，提高他们与旅客沟通的艺术，同时，组织安全监察员形成学习教育制度，可以有效发挥这部分人的作用，不辱使命，坚持原则，一丝不苟，实施全方位安全监察。

在学习教育活动中，需要创新形式，通过经验交流会，理论研讨会、航线专题会、班组协调会等以会代训式会议提升工作能力，增加队伍的凝聚力、感召力、战斗力、向心力。使乘务员和安全监察员队伍个个有压力、人人有动力，能够真正各负其责，尽职尽责。同时，搭建内部宣传平台，展现队伍先进风采，充分发挥榜样人员的作用，以激励先进，鞭策后进，以比学赶超为载体形成相互促进，良性互动的竞争局面。

二、抓质量，提升服务品质是关键

如何做好两舱旅客的服务工作？如何提升旅客满意度？如何有效杜绝机上投诉？将为民服务十项承诺有效贯穿至航班中？我想，必须以“四心”为服务理念，做到“对客户热心、对岗位诚心、对公司忠心、对业务精心”，同时，制定多管齐下提升服务质量和水平，做到：梳理工作流程，言行举止规范，服务方便快捷，保证旅客满意。让两舱旅客对我们人员服务满意，和使机上投诉为零，就是要在提高服务质量上下功夫。

具体地，就是注重我们的服务语言、服务技巧的养成和提高，应该带给客人一个良好的印象和感受。而要使乘客有好的印象及感觉，在整个服务过程中就要求我们乘务员立足自我，注重细节，从小事做起，用心、用感情服务，体现票务全心全意为顾客服务的诚信。急乘客之所急，解乘客之所需，充分满足乘客一点一滴的需要，将服务承诺兑现在一点一滴之服务行动中，为他们提供人性化和贵宾式服务，不断提高服务质量。

三、抓创新，细化管理是基础

如何创新客舱工作？如何创新管理？所谓创新客舱工作，就是要创新服务理念，创新服务机制，创新服务作风等。细节决定成败，创新管理，就是要进一步细化管理，实行精细化管理，如为旅客服务，从客舱各种专业服务到各种生活基本服务，都要求人员精通，既是卫生员、服务员、通讯员和勤务员，同时，又是旅客的保健员、消防员和警卫员，做到旅客有求必应，排忧解难。一句话，通过创新客舱工作和创新管理，使旅客能够确实确实享受到超值服务。

因此，在创新管理的过程中，在提高服务质量的同时，需要知道乘客的期望和需要，这就要我们用心去了解 and 接近我们的乘客，从我们的服务意识上侧面对其了解，为我们的服务提供有力的依据，使我们在提供整个服务过程中给他们一个意外惊喜，令他们觉得物有所值，最主要是在精神上让他们得到最大满足，值得他们再次消费。通过我们专业形象与细心周到的服务，让乘客感觉到有如归之温馨，这就无形中提升了我们航空公司的良好形象。让我们的服务给乘客留下最美好的印象，当他们再次选择旅行时，我们航空公司成为他们的首选。

没有最好，只有更好，相信通过我们的努力，一定可以把十一点工作新要求，有效贯穿于航班各个服务管理之中，落实在我们每天实实在在的服务行动上，共同塑造我们航空公司崭

新形象。

航空打卡心得体会总结篇三

在飞行中，有时难免会遇到航班延误情况，我牢记“航班延误，服务不延误，旅客最需要的是乘务员能够及时传递信息和倾听抱怨”这一准则，设身处地的为旅客着想，拉近与乘客之间的距离，并将轻松飞行、快乐飞行这种愉悦的情绪带到乘客中间，及时消除旅客的不满情绪。在实际工作中，我总结出以下三条服务经验。

首先，一定要将事实原原本本地向乘客解释。对于航班延误，乘客最需要的是最真实确切的信息。在这个时候，就需要乘务员耐心地向乘客做解释工作，而且解释一定要到位。不能隐瞒乘客，要尊重乘客的知情权。我会将自己所知道的关于航班延误的信息都告诉旅客，比如如果延误的原因是由于航空管制，那么我会告诉旅客什么是航空管制。飞机起飞滑行前要在跑道起点停留一段时间，我会告诉乘客这是由于客机起降安排的原因。

其次，航班延误时更需要乘务员换位思考。客舱服务最重要的一个关键就是站在乘客的角度进行思考，在航班延误的是时候更需要乘务员做换位思考。客舱环境不好，比较闷热，乘客等待的时间过长容易急躁，我会给乘客主动送上冰水或者冰毛巾；若有小孩子哭闹，我会带着小孩在客舱里面四处走动，介绍一下飞机，让他们产生兴趣；如果有老年乘客，我会主动询问有没有不舒服的地方，需不需要进行护理。

最次，服务一定要做到及时到位。出现航班延误我会在第一时间通知大家，绝不拖延时间，避免旅客因为没有及时获得消息而有所烦躁。同时坚持服务到位，对于乘客的需要尽量满足，实在不能满足的我也会做好解释工作，用自己的真诚服务去感化旅客，得到了旅客的尊重。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

航空打卡心得体会总结篇四

进过7天的紧张学习，由中南局组织的《机场场务和助航灯光维护职业技能鉴定培训班》终于敲响了结尾的钟声。对于这几天的培训课程，我想我只能用受益匪浅这四个字来形容了。安然教授的博文广识、生动讲解、精彩案例；上海虹桥机场陈君德老师的丰富经验，无不在我的脑海里留下了深刻的印象，我接触场务这一工作时间不久，涉猎面有限，通过此次培训班，大大地提升了我的见识及知识。

此次精彩的培训学习主要心得有以下几个方面：

一、让自己更加了解场务工作的重要性。

场务工作是机场安全运行的第一道门槛，跑道不能使用，飞行器无法起降，其他大部分岗位都将是形同虚设。场务工作主要包括：跑道道面修补养护、道面标志标识的喷涂养护等；长久以来，我一直以为场务只是巡查、清扫道面而已，我们场务人也被其他同事笑称“清洁工”，学习后才知道，原来这些关乎机场、飞行器运行安全的事务都是场务人的工作，

只是限于支线机场的设备需求无法达到，工作范畴才会相对简单。

二、了解了更多道面维护、标志标识的知识。

这次培训学习，花了很大一部分时间去学习跑道道面维护的知识，包括有跑道修补材料的种类及选材、施工条件、施工方法。另外标志标识方面，如何计算跑道端标识码、如何将电子图例按比例放大喷涂在道面上，学员们都在陈老师的指导下进行了实操，并独立进行考核。虽然大部分知识我们目前还未能用得上，但我相信，我们所学的知识储备就跟军队“养兵千日，用兵一时”同样的道理，到条件具备时，将发挥极大的效用。

三、与兄弟机场的同行学习交流。

培训班中不但有同属广东省机场集团的揭阳、湛江、惠州机场的同行，还有大批广西及长江以南机场的同行，大家在一起相互交流、互补长短。对于我这个小机场的场务人来说，他们的经验何其宝贵，出外学习是看世界，也是一个很好的吸收经验的平台，能不能把握主要看心态，我想，我的方向和出发点都是正确的。

看了航空安全员培训心得体会的读者还看了：

航空打卡心得体会总结篇五

到航空公司实习时更为了解和掌握了空中乘务的基本业务的好机会，以下是关于航空公司实习心得体会，欢迎阅读！我xx年xx月起至xx月止，实习于航空公司部主要在空中乘务岗位进行实习，在实习期间，我学到了很多在航校没有学过的实际操作应用经验，在领导和同事的大力帮助下，了解和掌握了空中乘务的基本业务。以下是我的实习体会：

一、加强学习，提高自我修养

20xx年是建党周年华诞之年，也是我国全面实施“十二.五”规划的开局之年，在这个不平凡的年份里，我开始了人生职业生涯前的准备——空中乘务实习，为了使自己的素养能够尽快适应现代航空乘务发展的要求，我努力学习*关于航空的各项政策方针，努力学习航空的各项理论知识，努力学习外语知识，补缺补差，使自己尽快能够适应现代化航空事业发展的要求，能够更好的服务航空事业。

二、立足岗位、微笑服务

在实习过程中，我积极立足岗位、微笑服务，为了不断的加强自我的实践操作能力，在实习过程中，我进一步努力学习空中乘务的相关理论知识，积极向老乘务员们学习实践操作经验，以服务客户为宗旨，认真做好微笑服务，温馨乘务的相关要求，立足实习岗位，不断完善自我，认真对待和及时解决乘客提出的各项合理要求和咨询，受到了客户的好评。

记得实习第一天，乘客咨询的好多问题，我都不知道如何回答，有点紧张，表情也不自然。虽然后来在实习过程中每天与旅客的接触、交流次数的增多，以及业务知识的积累。在日常回答旅客的问询时，我能够比较清楚回答乘客的问题，但还需要进一步加强自己的业务学习。

(二)综合素质有待进一步提高

在空乘服务实习时，要把学校学到的知识灵活的运用在工作中。我很感谢这里的领导和同事们，在他们的帮助下，我的业务能力得到快速进步。但自己的主动性还有待于进一步提高，理论和实践联系还不够紧密，因此，在今后的工作我要主动将理论知识和实践技能紧密结合，更好的促进自我工作的进步。

通过这段时间的学习，使自己变化很多，在工作中能够较好的发挥了自己所学的专业知识，但也在不断的学习和积累。通过努力，使自己不断适应社会环境，不仅和同事相处和谐，工作中也得到了领导的赞同，不再忧虑和担心，使自己增加了更多的自信心。在此衷心的感谢在我实习过程中给予我帮助的各位领导和同事，衷心祝福航空公司发展越来越好!转眼间空中乘务员实习已悄然结束，回想起空中乘务员实习这段时间，令我感触颇深!空中乘务员实习开始前学院领导和老师能让我们更好地工作，积极组织了理论知识培训，通过几天的培训让我们进一步懂得了空乘的基本知识和在飞机上遇到突发事件时的施救措施。短短几天的理论知识培训和实践培训，使我们学到了不少的东西，同时也产生了诸多的感触，在刻苦学习中提高，在磨练意志中成长，在勤奋工作中完善。此次培训为我们空乘飞行进一步打下了坚实的基础。在飞机上我们严格要求自己，严格作业，热情服务乘客，同时我们用自己的热情给乘客创造一个舒适的环境，用积极主动的态度帮助乘客，我们的工作也得到他们的支持。当然在飞机上的工作也不是一帆风顺的，遇到不理解的乘客时我们需要有足够的信心和耐心去面对，有时我们受到委屈也想过放弃，但最终所有人还是坚持了下来。

自从飞行了以后，我养成了很多好的生活习惯，礼貌用语说的更加自然频繁，到哪里都习惯性的把用过的东西好，方便后面需要用的人，这样良好的生活习惯对我们以后的生活也是非常有好处的!以前作为乘客的时候，让乘务员帮我做些什么觉得是天经地义的事，如果她忘记了或者做错了，我就觉得是他不重视我，我会很不高兴，这也让我现在作为一个乘务员更了解乘客的想法，尽量做到服务好每一位乘客，但是我现在更了解到作为一个乘务员有多么的不容易，以为并不只是给一个人服务，要同时记住不同乘客的不同需求是多么有难度。这也让我明白了在以后的人生道路中，当对别人感到不满时，先站在别人的角度上考虑一下，了解到别人的难处，才可以学会什么叫做体谅和理解。虽然很辛苦，但是当可爱的乘客非常感激的跟你说“谢谢”时，当你的服务得到

别人的肯定时，当那一对老夫妻对你竖起大拇指时，所有的辛苦都是值得的，真的，那个时候你会感觉全世界都被你紧紧拥在怀里，所有的辛苦烟消云散，那一刻我的心被爱填地满满的。

虽然实习时间不长，但对我们有重大的意义。它使得我们看到了自己的不足也使我看到了我各方面的努力，同时也提高了我的能力。这对我今后的学习工作将产生积极影响。再次感谢学院领导，老师们对我们的培养。在以后的学习工作中我必将以饱满的热情和主动心态做好空中乘务员的工作。相信通过学校老师的教诲，通过现场实习的经验积累，我一定会将我的工作干的更加漂亮！空中乘务员实习使我们有了预期之外的收获，它已经成为我人生一段难忘的经历，它让我多了一份成熟、稳重、少了一份幼稚。通过这次空中乘务员实习，我的人生观、价值观、世界观也发生了改变，我更加懂得如何完善自己，磨练自己，去发现自己的价值并为今后的就业打下坚实的基础，同时它更教会我们怎样去生活、去奋斗、去对待自己的工作，这次空中乘务员实习更考验了我们的责任心，磨砺了我们的意志。我非常喜欢这份空中乘务员工作！我热爱这份工作，也从不后悔自己选择了这份工作。现实是残酷的，每个行业每个公司都有自己的标准与制度，认真快乐得去完成每一项任务，想想自己走到这一步是有多么的不容易，坚持就是胜利！相信自己！顺利的通过了实习阶段的我，现在的关键是提高自身服务水平。在实际工作中我会不断学习，把所学运用到工作中，做一名合格的空姐。通过这一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。

这是一份特殊的职业，现实和梦想还是有差距的。我作为一名工作了一年的空乘，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。

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。通过这一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。

内容仅供参考