

沟通的案例报告(精选6篇)

报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。那么，报告到底怎么写才合适呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

沟通的案例报告篇一

沟通是人际交往中至关重要的一环，它是人们传递信息、解决问题、增进彼此了解的桥梁。然而，在实际生活中，我们常常面临着各种沟通难题。下面笔者将通过三个沟通案例，总结出一些心得体会，来提高我们的沟通能力。

首先，一次小组合作中的沟通问题让我深有体会。在这个案例中，我和同事合作完成了一个项目。在合作过程中，我们经常面临着信息重复、意见不合等问题。通过这次合作，我意识到在沟通中，积极的倾听是非常重要的。只有当我们真正倾听对方的观点时，才能准确理解对方的意思，避免信息重复。此外，我还学会了要善于表达自己的观点，并且用简洁明了的语言进行交流，这样可以让对方更容易理解我们的想法。通过这次合作，我深刻认识到了沟通中的倾听和表达的重要性。

其次，一次家庭内部的沟通问题给我留下了深刻的印象。在这个案例中，我和父母一直在为家庭的开销问题争吵不休。我反复解释我的观点，但父母似乎从来不理解我。在一次与朋友的交流中，我得到了一些建议。从那时起，我开始使用“我”语气来表达我的观点，而不是责备或抱怨父母。当我改变了表达方式后，父母也开始一起思考解决问题的办法。通过这次经历，我明白了在进行争论时，用积极、理性的方式表达自己的观点是必要的。用“我”语气表达可以降低冲突，并促进有效的沟通。

最后，一次与同事冲突的沟通教训让我深思。在这个案例中，我和同事在工作中发生了矛盾和争吵。在冲突时，我采取了退缩的态度，没有表达自己的不满，导致问题没有得到解决，甚至进一步恶化。通过这次教训，我学到了要敢于沟通和表达。面对冲突时，我们应该勇敢地与对方交流，把自己的观点和感受表达出来，而不是回避和逃避。只有通过积极的沟通，我们才能更好地解决问题，维护良好的人际关系。

以上是我在沟通案例中总结出的一些心得体会。沟通不仅影响着我们的人际关系，而且对我们的个人成长和职业发展也有着重要的作用。因此，我们应该注重沟通技巧的培养，提高我们的沟通能力。首先，我们要注重倾听和表达，用简洁明了的语言进行交流。其次，我们要学会积极、理性地表达自己的观点，用“我”语气而不是指责他人。最后，我们要敢于沟通和表达，勇敢地面对冲突，解决问题。通过不断地实践和积累经验，我们的沟通能力会得到提高，我们也会在人际交往中更加得心应手。

沟通的案例报告篇二

沟通是人际交往中最为重要的组成部分之一，而沟通的效果往往关系到个人及团队的成功与否。为了更好地了解和掌握沟通技巧，我参加了一个检验沟通案例的活动。通过此次活动，我深刻认识到了沟通的重要性，并获得了一些宝贵的心得体会。

每个人都有自己的沟通方式，而我们在与他人进行沟通时，需要灵活地调整自己的方式以适应对方。在一次案例中，我和我的团队成员需要一起商讨一个复杂的问题。我注意到，有的团队成员倾向于直截了当地陈述自己的观点，而有的成员则倾向于委婉地表达自己的意见。通过这个案例，我明白到，不同的沟通风格适用于不同的人。只有了解对方的沟通方式，我们才能更好地与他们进行沟通，达成共识。

在沟通的过程中，我意识到尊重和理解对方的观点是很重要的。在一次案例中，我和我的团队成员意见不合，因而导致了一些冲突。在原本认为自己是正确的情况下，我一开始就试图说服他人接受自己的观点。然而，我渐渐明白了，在争论中，我并没有认真聆听对方的观点。通过这次案例，我学到了，在沟通中，应该坚持尊重他人的观点，即使我们不同意，也要给予对方足够的空间来表达自己的想法。

此外，沟通还需要我们注重言辞的选择和语言的适当运用。在沟通的过程中，我曾因语言不当而造成误解和冲突。在一次案例中，我误用了一些词语，导致对方误解我的意思。通过这个案例，我明白到，言辞的选择非常关键。在进行沟通时，我们应该使用准确、明确的语言，避免模棱两可的用词，以免给对方带来困惑。

此外，沟通还需要我们注重非语言的表达。在一次案例中，我意识到，通过肢体语言、面部表情和声音的语调，我们可以让沟通更加有效。在进行沟通时，我们要注意自己的肢体动作和表情，确保它们与我们的言语一致。此外，在发表意见和观点时，我们的声音语调也需要适当地改变，以吸引对方的注意力。

最后，我认识到沟通需要不断学习和实践。通过这次检验沟通案例，我意识到沟通技巧是可以通过学习和实践逐渐提高的，而不是一蹴而就的。在下一轮的沟通中，我会努力将这些心得融入到实践中，通过积极主动地寻求反馈和改进，提升自己的沟通能力。

总之，通过这次检验沟通案例的活动，我深刻认识到了沟通的重要性，并从中获得了一些宝贵的心得体会。对他人沟通方式的了解和尊重、言辞的选择和非语言的表达都对沟通起到了重要的作用。而学习和实践更是提升沟通能力的关键。通过这次活动，我相信自己将能够在未来的沟通中更加出色地表现，实现更好的个人和团队的目标。

沟通的案例报告篇三

摩托罗拉公司的沟通方式

摩托罗拉公司(motorola)公司于1992年在天津经济开发区破土兴建它的第一家寻呼机、电池和基站等5个生产厂，成为摩托罗拉在其本土之外最大的生产基地，投资额比原来最初的投资增加9倍，员工从不到100人增加到8000多人，年产值达到28亿美元，是一个在华投资成功的企业。

在摩托罗拉公司，每一个高级管理层都被要求与普通操作工形成介乎于同事与兄弟姐妹之间的关系——在人格上千方百计地保持平等。‘对人保持不变的尊重’是公司的个性。最能体现其个性的是它的‘open door’，我们所有管理者办公室的门都是绝对敞开的，任何职工在任何时候都可以直接推门进来，与任何级别的上司平等交流。每个季度第一个月的1日和1日，中层干部都要同自己的手下和自己的主管进行一次关于职业发展的对话，回答‘你在过去三个月里受到尊重了吗？’之类的6个问题。这种对话是一对一和随时随地地。摩托罗拉的管理者们为每位下层的被管理者们还预备出了以下几种‘open door’式表达意见和发泄的途径：

1. 我建议。书面形式提出对公司各方面的意见和建议，全面参与公司管理。
2. 畅所欲言。这是一种保密的双向沟通渠道，如果员工要对真实的问题进行评论和投诉，应诉人必须在3天内对隐去姓名的投诉信给予答复，整理完毕后由第三者按投诉人要求的方式反馈给本人，全过程必须在9天内完成。
3. 总经理座谈会。每周四召开座谈会，大部分问题可以当场答复，7日内对有关问题的处理结果予以反馈。
4. 每日简报。方便快捷地了解公司和部门的重要事情和通知。

5. 员工大会。由经理直接传达公司的重要信息，有问必答。
6. 教育日。每年重温公司文化、历史、理念和有关规定。
7. 墙报。
8. 热线电话。当你遇到问题时可以向这个电话反映，昼夜均有人值守。
9. 职工委员会。职工委员会是员工与管理层直接沟通的另一个桥梁，委员会主席由员工关系部经理兼任。

首先，摩托罗拉公司注重管理层与普通员工的和谐关系构建，沟通方式人性化，让员工体验集团公司大家庭的温暖。

其次，摩托罗拉公司注重沟通工作的制度化、日常化，让员工充分体现主人翁的感觉；三是摩托罗拉公司的沟通制度灵活而具有操作性，充分注重企业文化内涵建设。从以上可以看出，摩托罗拉公司的上级和下级沟通的方式各种各样，采取这些方式取得了惊人的效果。为此，他们总结出：‘，抱怨是一件积压已久的事，如果每星期、每天都有与老板对话的机会，任何潜在的不满和抱怨还没有来得及充分积蓄就都因此而被扼杀在摇篮里了’。

(资料来源：左小德：《如何进行有效沟通》，《企业管理》)2002年第2期。第45~47页)

案例1

小周是北京海峡经贸公司总经理办公室的秘书，这天下午一上班，她就帮总经理收拾行李，因为总经理要赶三点半的飞机到上海出差，这时，财务部有人打电话来向总经理告状，说河南一家公司故意拖欠近百万元的货款，是市场部和销售部相互闹别扭人为造成的。放下电话，总经理对小周说：‘你

找个时间把这个问题了解一下。如果不是什么大问题，你就协调一下，把问题解决算了。‘总经理走后，小周先给市场部的人打电话，又给销售部的人打了电话，问河南那家公司的拖欠货款是怎么回事；他们公说公有理，婆说婆有理，但小周把基本情况摸清楚了。

案例2

年轻的张秘书刚到公司a部门不久，有一次到公司的b部门去协调工作，没有很好地完成作，他非常生气。吃中午饭的时候，他就在饭桌上向自己部门的同事抱怨说“b部门真是的，明明公司有规定，部门之间应当相互协调”b部门口里说支持a部门的工作，但是却不肯借用他们的技术员过来帮帮我们忙完这一段。我非要到经理那里告他们一状。这时候同桌吃饭的秦秘书听见了，她是个老秘书了，进公司已经七八年了。她笑眯眯地说：，年轻人，不要生气。我建议你这么向经理说，就说，我们的工作近来进度比较紧，想请b部门的技术人员帮忙”b部门也很想帮忙，而且公司也有相关的规定，但是，他们部门也有自己的难处，不知道经理能不能想想办法。张秘书一听，连连点头。事情后来果然办得很成功。

分析：我们从这个事例中可以看到，张秘书的问题就是光考虑到自己部门的问题，没有考虑到别的部门可能也有自己工作的难题，所以不能做到平心对人，我们可以假想，如果真的按照张秘书最初的想法去向经理告状，那么结果会怎样，经理可能会怪罪b部门”b部门会很生气，会表面上接受经理的批评，但实际上对a部门的工作拖三阻四，一点都不配合。这样两个部门之间的矛盾就激化了。如果此时换一种表达方式，工作效果就截然不同了。所以在工作的时候一定要考虑到对方的难处。

当有问题发生的时候，我们有没有从自身和别人两方面找原因，力求公平处世，顾及别人的情感呢？我们在阐述同一个

问题的时候，应该学会比较选择，从而采用较好地表达方式，以期更好地完成任务。

案例3

一语不慎，加深领导缝隙

某公司两位领导关系有些紧张，因为工作上的不同意见，也因为涉及自己前途的一些争斗。但是这种矛盾还是很隐蔽的，表面上两个领导的关系也还过得去。

但是不久，上级来了一个工作检查组，在陪同问题上□a领导认为两个领导中有一人陪同就行了，不必两人都去。于是让秘书去传达一下自己的看法。不料秘书在向领导b转达领导a的意思时，却把话说成□,a领导说啦，你去他就不去□'b听了，心里思忖：我去他就不去，这是什么意思？虽然勉强去了，但是心里越发不是个滋味。后来在一次会议上，这种长久潜伏下来的不快终于爆发了，弄得会议不欢而散，两个领导的矛盾一下子成了公司人尽皆知的秘密。越闹越大，最后不得不由上级领导出面才解决了矛盾。

思考题

1. 本案例中，为什么说秘书说话关系甚大？
2. 秘书应当怎样在领导间传达意见？

案例4

夹缝中的葛秘书

阳光公司陈副总经理因一项对外业务工作，与李总经理又争执了起来。后来，陈经理在与葛秘书外出乘车中，埋怨李总经理主观武断，不尊重他人意见，导致决策失误，给公司经

营造成了损失。葛秘书知道总经理与副总经理因工作意见不同，有些分歧。总经理是一位有能力、有魄力、办事雷厉风行的人。但不太注意工作方法，伤了不少人，对此，职员颇有意见。副总经理考虑问题周到，群众关系好，也关心别人，但决断能力差些。从心底里讲，葛秘书的个人感情更倾向副总经理。今天，副总经理谈起他与总经理的分歧，分明是想得到秘书对他的支持和同情。

葛秘书此时应如何办？

方法四：保持沉默，对副总经理的话不表态，或转移话题，谈其他方面；

方法五：耐心解释，说好话不说闲话，以弥合领导间的裂痕。待领导之间的意见分歧，特别是遇到某些领导在秘书面前故意地指责、批评其他领导时，秘书必然处境尴尬、左右为难。如果处理不当，失去的将不仅仅是秘书角色行为规范，甚至导致角色崩溃。所以，作为秘书应该把握原则，提高自己处理这类事件的台旨力。

第一，正确定位，即秘书应清醒地把握自己所处的角色地位。在这个案例中，秘书是为整个领导层提供服务的辅助人员，而非为一位领导服务，所以，在处理领导之间的矛盾时，要把握好平衡全局的度。

第二，正确判断，就是秘书要快速而正确地判断领导人之间矛盾的类型。领导人之间的矛盾和分歧一般有认识上的矛盾、工作方法和领导风格上的矛盾、利益上的矛盾和情感上的矛盾等多种。在这个案例中，两位领导的矛盾实质是工作上的分歧和工作方法和领导风格上的矛盾。

四、方法五是较好的方法。方法一中的秘书根本就违背了处理领导之间矛盾的原则，不仅介入了领导之间的矛盾，而且还会推波助澜，加深领导之间的隔阂，所以最不可取。方法

二和方法三中，秘书的精神虽然可嘉，但秘书却违背了中立的原则，在领导人中支持一方，反对(或批评)另一方，今后在工作中可能会失去另一方的信任。方法四中，秘书采取了不介入的做法，沉默实际上就是一种婉转的表态，表示不支持谈话者。聪明的领导者会觉察到自己的失言、失位，并反省自己的做法。这是一种比较机智的办法。此外，秘书还可以巧妙地转移话题，谈其他业务工作，谈社会新闻，正面避开领导的谈话内容。方法五也是种相当不错的方法，但需要秘书有高超的语言技巧，避免说教。如，葛秘书可举出李总关心陈副总经理的一些具体细节，或举出李总称赞、肯定陈副总经理的事例来，以消除副总经理的怨气，达到增强团结，消除误会的目的。

思考题

本案例中，葛秘书应如何处理好与两位总经理的关系？

案例5

一只苍蝇

有一位戴眼镜的顾客来到一家火酒店吃饭，要了几个菜和一个三鲜汤。吃着吃着，忽然看见三鲜汤里有一片黑乎乎的东西，他把眼镜摘下来擦了擦再看，没错，汤上浮着的是只死苍蝇！他气愤得大叫起来，连声责问服务员，那服务员难以招架。恰好这耐酒店的公关部主任出现在餐厅里，他走到这位顾客的餐桌前拿起汤羹，把那死苍蝇捞起来看了看，一下子就放进嘴里吞了下去，并平静地对那位顾客说道：，先生！大概你是看错了吧，这是一片烧糊的葱花。‘随即让那服务员重新更换一碗，那位戴眼镜的顾客则呆住了。

认错，实是失策之举。如果我们仔细琢磨一下这位公关部主任的话，岂不是说：，你在说谎吧！’或者是：，你眼睛不好，没看清楚不要乱讲。‘这不是当众侮辱人格吗！一碗三鲜汤事

小，伤害了顾客的感情影响极大。处理顾客投诉的方式，可以有许多种，但是根本的原则是要关心、同情投诉者，尊重他的人格。顾客投诉时，接待人员要体谅顾客此时此地的心情，多说一些他爱听的话，多做一些他想做的事，要千方百计从对方的角度考虑问题，这样才能收到好的效果。

案例6

一个大发雷霆的来电

运动衫不符合要求是生产问题。所以站在客户的立场上，我们制造公司是完全没有道理的。所以这位秘书应付顾客的唯一办法就是以最佳方式向他道歉并平息他的怒气。

随后，这位秘书与领导紧急联系后，又重新拿起电话，先为让他久等而道歉，然后告诉那位客户，公司愿意以一批价格高一些的儿童春秋夹克代替那批棒球衫，而且按他们宣传的价格每件只收12美元。并且他还向那位顾客保证立即退货。他平静地在电话中说：‘我能理解您的心情，您有理由发火，我会立即调查这件事，然后优先考虑按时给您提供一批类似的产品，仍按原价给您。但现在我无法确定那批替代品的样式，我会落实一下，然后明天给您回电话。我们会努力解决这件事，直到您满意为止，而且尽量避免以后出现类似事件。’在秘书说这番话的时候，那个怒气冲冲的客户已经冷静下来，而且同意等到第二天看那些替代样品。

思考题

1. 面对这个大发雷霆的电话，如果秘书人员同样还以颜色，其结果会如何？
2. 面对脾气暴躁、态度粗鲁的来电人，秘书该如何应对？

沟通的案例报告篇四

沟通是人与人之间相互理解、交流的重要手段。在日常生活和工作中，我们经常与他人进行沟通，因此，掌握有效的沟通技巧至关重要。为了检验自己在沟通中的能力和方法是否有效，我在最近参加了一个沟通案例的评估活动。通过这次活动，我深刻认识到沟通的重要性，并且领悟到了一些沟通的心得体会。

首先，在沟通案例评估的活动中，我发现自己在沟通中的一些问题。一次，我在与同事进行工作讨论时，我发现自己并没有主动倾听对方的观点，而是一直想着自己的意见。这导致我们在讨论中产生了冲突和误解。我意识到，沟通并不只是将自己的观点传达给他人，更重要的是要了解对方的想法和感受。只有当我们真正倾听并尊重他人的看法时，才能建立良好的沟通关系。

其次，通过这次评估活动，我得以认识到沟通中的态度和语言的重要性。一次，我与一位客户进行了电话沟通，但是由于我在电话中显得不耐烦和不友好，导致客户对我产生了不满。我意识到，态度和语言的亲和力对于沟通的成功至关重要。一个友好、耐心和尊重他人的态度，能够有效地促进双方之间的交流和理解。因此，我在以后的沟通中，尽可能保持积极的态度，并用友好的语言与他人进行交流。

此外，我还了解到传达信息的方式和方式对于沟通的影响巨大。在评估过程中，我遇到了一个案例，当时我需要与我的团队分享一项重要的项目信息，但我没有选择合适的时间和适当的方式来传达这个消息。结果，我的团队成员感到惊讶和困惑，进而影响了项目的进展。我深刻认识到，选择适当的时间和方式来传达信息对于沟通的成功至关重要。在以后的沟通中，我会更加注意选择合适的时机和方式来传递信息，以确保信息能够被接收和理解。

最后，通过这次评估活动，我也发现了自己在沟通中的一些优点。例如，我在沟通时能够清晰地表达自己的意图和想法，这有助于对方更好地理解我要传达的信息。此外，我也比较善于运用非语言沟通的方式，比如肢体语言和面部表情，来增强对方的理解和认同感。这些优点使我在沟通中更具说服力和影响力，也提升了我与他人之间的沟通效果。

综上所述，通过参加检验沟通案例的评估活动，我深刻理解了沟通的重要性，并汲取了一些沟通的心得体会。尊重他人观点、积极友好的态度、选择合适的传达方式和传达时机、清晰表达自己的意图、善用非语言沟通的方式，这些都是我在今后的沟通中需要注意并努力提升的方面。只有通过不断的实践和反思，我才能够更加有效地传达信息、理解他人，并建立良好的人际关系。

沟通的案例报告篇五

沟通技巧是职场人士必备的技能之一，在人际交往过程中发现问题时，首先要想到是否沟通不畅，造成误会，而不要把问题自己藏在心里，胡乱猜测。

进入一个公司后，经常会听到这样的声音：“我的领导不信任我，做了这么久了，一直都安排我做同样的事情，稍微有一点点差错，领导就大发脾气”；“某某员工工作不踏实，好高骛远，尤其是最近工作很不在状态”。我们就会问他们：“既然已经发现工作中存在了问题，那有没有找当事人沟通一下，想办法去改变现在的状况呢？”答案往往是否定的。到最后，小问题积成了大问题，再想沟通时已无法解决。

案例一：

陆鹏是某公司销售部的一名员工，人比较随和，不喜争执，和同事的关系处得都比较好，但是，前一段时间，不知道为

什么，同一部门的张力老是处处和他过不去，有时候故意在别人面前指桑骂槐，对跟他合作的工作任务也都有意让陆鹏做得多，甚至还抢了陆鹏的好几个老客户。

起初，陆鹏觉得都是同事，没什么大不了的，忍一忍就算了，但是，看到张力如此嚣张，于是，一赌气，告到了经理那儿。经理把张力批评了一通，但结果是，从此，陆鹏和张力成了绝对的冤家了。

请大家讨论一下，如果你是陆鹏，应该如何处理？

分析：陆鹏所遇到的事情是在工作中常常出现的一个问题。在一段时间里，同事张力对他的态度大有改变，这应该是让陆鹏有所警觉的，本应该留心是不是哪里出了问题了。但是，陆鹏只是一味的忍让，这个忍让不是一个好办法，更重要的应该是多沟通。陆鹏应该考虑是不是张力有了一些什么想法，有了一些误会，才让他对自己的态度变得这么恶劣，他应该及时和张力进行一个真诚的沟通，比如问问张力是不是自己什么地方做得不对，让他难堪了之类的。实际上任何一个人都不喜欢与人结怨的，也许他们之间的误会和矛盾在比较浅的时候就会消失了。但结果是，陆鹏到了忍不下去的时候，他选择了告状。其实，找主管来说明一些事情，不能说方法不对。关键是怎么处理。但是，在这里陆鹏、部门主管、张力三人犯了一个共同的错误，那就是没有坚持“对事不对人”，主管做事也过于草率，没有起到应有的调节作用，他的一番批评反而加剧了二人之间的矛盾。正确的做法是应该把双方产生误会、矛盾的疙瘩解开，秉着以事业为重，加强员工的沟通来处理这件事，我想这样做的结果肯定会好得多。

戴尔-卡耐基说人际关系是人与人之间的沟通，是用现代方式表达出圣经中“欲人施于己者，必先施于人”（意思是说：想要别人给你提供帮助，必先学会帮助别人）的金科玉律。

案例二、

据丁女士讲，1日中午，她上中学的女儿从学校回家，发现屋内热气腾腾的，地面上全是水。她女儿发现原来是挂在走廊处的热水器的一侧开了个口子，热水器里的循环水不断地流向地面。5日，记者在丁女士家里看到，挂在走廊墙壁上的热水器一侧的下端裂了个大口子，地板有的地方已鼓起来，墙壁纸也裂开了。

记者从丁女士提供的发票上看到，这部热水器是其2017年11月份从某商店购买的。她要求厂家给退货，并赔偿各种损失5000元，但有关各方未达成共识。据了解，与丁女士家相同型号的该品牌热水器此前已爆裂了三起，因没有造成什么损失，厂家都给用户换了货。该热水器生产厂家售后服务部一位姓王的女经理说，出现这样的问题是多方面的，至于最终是何原因还要拿回厂家做鉴定。王经理表示可以给丁女士退货，但得扣除近千元的折旧费，而且最多只能给3000元的损失费。丁女士表示如果与厂家最终达不成共识，将诉诸法律解决此事。

如果你是该热水器生产厂家驻哈尔滨办事处的负责人，碰到这样的突发事件，如何处理？谈谈你的思路。

最佳答案

对于这样的突发事件，经过媒体报道后，会产生很大影响，如果不能作出正确的回应，对公司的品牌信誉度是打击很大的。

对于这样影响品牌信誉的危机，假如我是该热水器厂驻哈尔滨办事处的负责人，我会按照运用“三明主义”的公关原则，来一步步化解危机，或进一步转“危”为“机”。

《职场沟通技巧案例》全文内容当前网页未完全显示，剩余内容请访问下一页查看。

沟通的案例报告篇六

各岗位口径一致，避免旅客误解。

如果在客舱内，请机长广播可以增强说服力，发放饮料、报纸，播放录像可以缓解旅客的焦虑情绪。

旅客有时态度恶劣并不是真的不相信，只是借机发泄自己的不满情绪，此时不必急于表白或和客人争个面红耳赤，道歉和聆听会更有效。

注意对现场气氛的掌控，避免因有人煽动其他人的情绪而让服务人员陷入被动，可以邀请情绪过于激动的客人去其他合适的区域单独交谈。

问：航班延误为什么不事先通知我们？

问：飞机坏了什么时候能修好？

问：停机坪还有好几架飞机呢，为什么不换一架？

答：真对不起，耽误了您的行程。我们已经考虑过调换飞机的方法，并且已经核实过，现在停机坪上的飞机都已经安排有各自的任务了。我们公司正在尽力维修您乘坐的飞机，同时还在想办法采取措施安排各位尽早成行。

问：为什么要将我们合并到晚2个多小时的a航班上？

答：您的心情我们能够理解，但是今天的情况属于航路被雷雨覆盖，为了您的安全，我们必须严格按标准放行，一旦天气好转，我们会马上安排起飞的。

问：为什么你们的延误时间没个准，一拖再拖？

问：如果你不能解决问题，把你们领导叫出来！

答：很抱歉，今天延误的航班比较多，我们经理正在协调处理.....，暂时不能过来。事实上，对于各类问题我们公司有统一的规定，即便叫领导来也是同样的解决方法，再次向您表示歉意。

及时、主动为旅客提供不能成行时的解决方案，避免给旅客带来被欺骗的感觉。

在提供解决方案时应注意在一些细节上给旅客可选择的余地。

问：我确定定好了座位，并买好了机票，为什么我不能成行？

答：很抱歉，由于今天的xx航班满员(超售)，我们不能给您在这个航班上提供座位了，但我们已经给您安排了xx时间的下一个航班，并同时给您.....的补偿，请您原谅。

问：航空公司怎么可以把200个座位卖给210个旅客，这样是不是不正当销售？

问：为什么不能给我预定好的座位？

答：很抱歉，由于飞机临时更改了机型，您的预留座位不能提供给您了。不过我们根据您的要求重新为您安排了比较类似的座位，是x排x座，您看行吗？如果不行，我再重新为您换一个。

出现任何行李运输的不正常，道歉是首要环节。

对于事先有预报的晚到行李，采取主动的态度告知旅客，并同时告知旅客解决方案。

问：我的行李没有拿到，请问到什么时候可以给我消息？

答：很抱歉没有让您及时拿到行李。我们会以最快的速度为您查询，不管是否找到行李，我们都将会在24小时内和您联系，告知您最新的情况。

问：没有领到行李，航空公司是否会给予一定的赔偿？

答：很抱歉没有让您及时拿到行李，我们将尽力为您查询。考虑到您拿不到行李可能给您的生活带来一些不便，我们将按规定向您提供临时的生活补助费，以购置生活必需用品。

将事实告诉旅客。

在客舱里安抚旅客情绪，做好适当的解释和沟通。

如等待时间超过10至20分钟，为旅客提供报纸，饮料等服务。

问：登机这么长时间了，为什么还不关门起飞？

先生(小姐)，由于目前还有几位已经办理过登机手续的旅客没有按时登机，他们的行李已经进入行李舱，现在我们正在查找，一有消息我们会及时通知您，对于给您造成的不便深表歉意。如果有需要我们帮助的地方，请您随时告诉我们，我们十分乐意为您服务。

首先，航前的设备检查很重要，如果娱乐系统存在保留故障，旅客登机前，乘务组应该有应对的心理准备。

空中娱乐系统临时发生的故障有些可以通过重置的方式解决。

若确实无法修复，向旅客道歉，利用机上资源提供弥补，如报纸杂志扑克牌等，还可以多与客人沟通，尽量化解其不满。

问：这么长的航班居然没有电影可看，你让我怎么过？

答：先生(小姐)，请您稍等，我来检查一下。