

Challenges and coping strategies in airline service under cross-cultural context

Qianqian Ji

Hengdian College of Film & Television, Dongyang 322100, Zhejiang, China

Abstract: This study explores the challenges faced by airline cabin service from the perspectives of globalization and intercultural communication, as well as potential strategies to address these issues. The paper first reviews and analyzes the intercultural interaction problems that have emerged in airline cabin service, including language barriers, cultural clashes, and the misunderstandings and conflicts they bring. Subsequently, through field research and in-depth interviews, this article proposes and demonstrates a series of strategies to address these issues, including providing cultural adaptability training, enhancing cabin crew's language proficiency and intercultural communication skills, and improving the quality of service. Through the study and analysis of these strategies, this paper concludes that intercultural sensitivity and adaptability are crucial for improving the quality of airline cabin service and passenger satisfaction, providing theoretical basis and practical reference for airlines.

Keywords: Airline cabin service; Intercultural interaction; Response strategies; Service quality; Passenger satisfaction

跨文化背景下航空乘务服务的挑战与应对策略

姬茜茜

浙江横店影视职业学院, 中国·浙江东阳 322100

摘要: 本研究从全球化和跨文化的背景下探讨了航空乘务服务面临的挑战以及可能的应对策略。论文首先梳理和分析了航空乘务服务中凸显的跨文化交往问题, 包括语言障碍、文化碰撞及其带来的误解、冲突等。随后, 通过实地调研和深度访谈, 本文提出并论证了一系列应对策略, 包括提供文化适应性培训、增强乘务员的语言能力和跨文化沟通技能、改善乘务员服务质量等。通过对这些策略的研究和分析, 本文认为跨文化敏感性和适应能力对于提高航空乘务服务质量及乘客满意度至关重要, 为航空公司提供了理论依据和实践参考。

关键词: 航空乘务服务; 跨文化交往; 应对策略; 服务质量; 乘客满意度

1 引言

随着全球化的进程加速, 航空业显得更加繁荣, 政策上的开放和技术上的突破使得更多的人有机会体验航空旅行。这种情况下, 航空公司的乘务服务和短暂却紧密的航班经历, 无疑给跨文化交流带来了新的考验。如何有效解决由于文化差异带来的语言障碍、文化冲突及误解等问题, 提升航空乘务服务质量, 是航空公司面临的一大挑战。本研究立足于全球化和跨文化的背景, 着重探索航空乘务服务在跨文化交往的挑战及应对策略。首先, 本文对航空乘务服务中存在的跨文化交往问题进行详细剖析。然后, 通过实地调研和深度访谈, 我们旨在探索提高乘务员跨文化沟通技能及服务质量的有效策略。本研究最后希望提供的不仅是理论上的探讨, 也希望给航空公司针对跨文化乘务服务提供实践的参考。

2 全球航空服务的跨文化挑战

2.1 语言障碍在航空乘务服务中的体现

在全球航空服务中, 语言障碍是航空乘务服务所面临的一个显著挑战^[1]。这一问题主要体现在乘务员与乘客之间的沟通过程中, 由于双方语言能力的差异, 信息传达的准确性和及时性常常受到影响。在航班起降、紧急情况处理和日常服务等过程中, 语言的不通畅可能导致误解甚至危机。例如, 乘客在机上遇到紧急健康问题时, 无法准确描述自己的症状, 乘务员也可能无法理解乘客的需求和担忧, 从而延误救助时间, 甚至可能危及生命安全。

语言障碍的另一个表现是在客舱服务上, 许多乘客在国际航班中会遇到语言不通的问题, 这不仅影响了乘客的体验, 也给乘务员的工作带来了额外的负担。乘客可能无法理解安全须知、餐饮选择和其他服

务信息，而乘务员则需要花费更多的时间和精力来解释和确保信息传达无误。这种情况在航班延误、行李丢失等突发事件中尤为明显，因为乘客往往会产生焦虑情绪，如不能及时有效地沟通，更容易引发误解和投诉。

在跨文化背景下，语言障碍还会放大文化差异的影响。不同文化背景的乘客在表达方式、语调、态度等方面的差异，往往会在语言沟通中带来额外的复杂性。乘务员需要具备较高的语言能力和文化敏感性，以有效应对这些挑战，确保服务质量和乘客满意度。

为了应对语言障碍带来的问题，航空公司应注重提升乘务员的多语言能力和跨文化沟通技巧。这不仅能改善日常服务中的沟通效率，还能在突发事件中提高应急反应的有效性。通过针对性的语言培训和持续的实践交流，乘务员可以更好地适应和满足多元文化背景下乘客的需求，从而提升航空服务的整体质量。

2.2 文化差异引发的误解与冲突

文化差异引发的误解与冲突是全球航空服务中的一大挑战。不同文化背景的乘客和乘务人员在交流过程中常常因文化差异而产生误解。例如，在服务态度上，某些文化注重礼仪和面子，乘务员的言行如果不够尊重，容易引发不满甚至投诉。不同文化对时间观念的理解也存在差异^[2]。有些乘客习惯于严格按时间表行事，而另一些乘客则更为随意，这种差异可能导致时间管理上的冲突。

饮食文化的差异也常常成为矛盾的源头^[3]。例如，某些文化禁忌特定食物，如穆斯林不食猪肉，提供不合适的餐食会引发强烈反感。另外，乘务员在处理紧急情况时，不同文化对身体接触的接受程度不同，例如握手或身体接触，可能会由于习惯不同而引发不适和误解。

航空公司如果不重视这些文化差异，可能会面对频繁的乘客投诉和服务质量下降。在跨文化服务中，理解和尊重不同文化的特性是关键，只有这样才能有效减少误解和冲突，提高乘客满意度。这为航空公司制定应对策略提供了清晰的方向。

2.3 跨文化交往中的敏感问题和乘客投诉

跨文化交往中的敏感问题和乘客投诉是航空乘务服务中的一个关键挑战。这些敏感问题通常源于文化差异引发的误解，涉及饮食习惯、行为规范、宗教信仰等方面。例如，一些文化对某些食物或饮料有严格禁忌，而另一部分乘客可能对此无知，从而引发不满

与投诉。在行为规范方面，不同文化背景的乘客对服务人员的称呼礼仪、服务方式和态度也有不同预期和接受度，这些文化冲突很容易导致乘客对服务质量的不满并进行投诉。宗教信仰不同的乘客可能有特殊的礼拜、饮食或着装要求，如果乘务人员不能适当应对，容易引发投诉和争议。这些问题不仅影响了乘客的满意度，也对航空公司的品牌形象和服务评价带来了负面影响，进而会影响到客户的忠诚度和航空公司的市场竞争力。多样化的文化背景对航空乘务服务提出了更高的要求，需要针对性地培训和管理策略来有效应对。

3 航空乘务跨文化能力的提升策略

3.1 开展文化适应性和多语言培训

在全球航空服务行业中，文化适应性和多语言培训对于提升乘务员的跨文化能力至关重要。文化适应性培训旨在提高乘务员对不同文化的理解和敏感性，帮助他们在服务过程中能够准确察觉并尊重乘客的文化背景和需求。这种培训不仅包括对主要文化差异的介绍，还涉及处理文化冲突的方法和技巧，例如如何在服务互动中避免触碰文化禁忌和误解。通过模拟乘务员可能遇到的实际情境，文化适应性培训能够有效提升其应对各类跨文化挑战的实际操作能力。

多语言培训侧重于提高乘务员的语言能力，特别是他们在服务中可能需要使用的多种语言的基本交流技能。掌握多门语言不仅能够协助乘务员更好地进行信息传递和沟通，还能增强乘客的安全感和舒适度。更重要的是，多语言能力能够帮助乘务员在紧急情况下更迅速、准确地传达信息，确保乘客的安全和服务质量。合格的多语言培训项目通常包括基础语言课程、实操交流训练以及日常服务用语的强化练习。

在实际操作中，将文化适应性和多语言培训结合起来，能够更全面地提升乘务员的跨文化能力。通过综合培训，乘务员不仅具备了应对语言障碍和文化差异的基本技能，还能够在实际服务中展现出更高的文化敏感性和专业素养。这一整合培训方法的实施，不仅有助于提升航空乘务服务的质量，还能有效提高乘客的满意度和忠诚度，从而为航空公司带来更大的竞争优势和市场认可。

3.2 增强跨文化沟通技巧与乘务员多样性

在跨文化沟通技巧与乘务员多样性方面，提升航空服务质量至关重要。跨文化沟通技巧的提高需要乘务员具备多种语言能力以及理解不同文化背景的能力

力。乘务员的多语言能力不仅有助于准确传达信息，也能减少由于语言障碍引起的误解和冲突。乘务员需要了解并尊重不同文化中的礼仪、习俗和禁忌，能够在服务过程中表现出文化敏感性和沟通技巧^[4]。

乘务员多样性是提升跨文化服务质量的另一关键因素。引入来自不同文化背景的乘务员有助于整个团队更好地理解 and 适应多元化的乘客需求。通过多样性的团队建设，航空公司不仅能在沟通中更灵活处理文化差异，还能在服务设计与执行中更具创新性和包容性。多样性的团队成员能够为服务过程中的文化适应提供宝贵的见解和建议，提升整体服务水平。

航空公司应在招聘和培训过程中注重跨文化技能的培养，设置相关培训课程，模拟真实情境下的跨文化交流。建立多样化的员工队伍，通过定期的跨文化沟通培训和案例分析，不断提高乘务员的文化敏感度和服务技能。通过这些策略的实施，航空公司可以在跨文化背景下有效提升乘务服务质量，满足不同乘客的需求，提高乘客满意度。

3.3 持续改进服务流程与提供个性化服务

在跨文化背景下，持续改进服务流程与提供个性化服务是提升航空乘务服务质量的关键。在改进服务流程方面，需要建立灵活高效的标准操作程序，通过实时反馈机制了解乘客需求与期望，及时调整服务内容与方式，确保流程适应不同文化背景的乘客。个性化服务的提供，则要求乘务员能够灵活应用所学的跨文化知识，识别并尊重乘客的文化特性与个人偏好，从语言、礼仪、饮食等多个方面提供定制化服务。例如，通过加强乘务员与乘客之间的情感交流，减少因文化差异带来的隔阂，进而提升乘客的满意度。应借助技术手段，如客户关系管理系统，记录与分析不同文化背景乘客的需求与反馈，持续优化服务方案，以实现精准、贴心的服务体验^[5]。这些措施的综合实施，有助于航空公司在国际市场中树立良好的品牌形象，提升客户忠诚度。

4 跨文化策略在航空服务质量与乘客满意度中的作用

4.1 提升服务质量及乘客体验的跨文化实践

在全球化背景下，跨文化实践在提升航空服务质量和乘客体验中的作用尤为重要。为实现这一目标，文化敏感性和适应能力的提高显得尤其重要。文化适应性培训不仅能够帮助乘务员理解不同文化背景的乘

客需求，还可以减少因文化差异引发的误解和冲突。多语言能力的提升则直接影响乘务人员与乘客之间的沟通效率，使信息传达更为准确，有助于增强乘客的安全感和舒适感。

具体实践层面，应立足于提升乘务员对不同文化习俗的认知和尊重。文化习俗的尊重不仅体现在言语上，更需落实到行为中。例如，在服务过程中，了解并尊重乘客的饮食习惯、宗教信仰等，是避免冲突并提升乘客体验的关键。针对特定群体的个性化服务也是提升服务质量的重要手段。个性化服务要求乘务员在为乘客提供服务时，能够灵活地调整自己的行为和言辞，以满足不同文化背景乘客的特殊需求。

跨文化沟通技巧的增强同样不容忽视。通过多种沟通手段，如非语言沟通、示范性沟通和反馈性沟通等，乘务员可以更好地理解乘客的需求和期望，从而实现更高的服务质量。非语言沟通在跨文化情境下显得尤为重要，因为它在某些情况下能够超越语言障碍，传达出友好和关怀的信息。

航空公司还应定期对跨文化服务进行评估，通过乘客反馈和服务质量监测，持续优化跨文化服务策略。这不仅有助于及时发现并解决潜在问题，还能促使乘务员不断提高自身跨文化服务能力，最终实现整体服务质量的提升和乘客满意度的提高。

4.2 跨文化服务创新对客户忠诚度的影响

跨文化服务创新极大地促进了航空公司提升客户忠诚度。跨文化服务创新体现在针对不同文化背景乘客需求的识别与满足，通过灵活的服务提供增强乘客对航空公司的依赖感。具体而言，开发和引入多语言服务平台可以有效减少乘客的语言障碍，使其在预订、登机及飞行过程中更加便捷。采用文化定制化服务，包括饮食、娱乐及座位安排等方面，能够提升乘客的舒适度和满意度，从而增加选择同一航空公司的可能性。

跨文化沟通培训和技能提高也是实现服务创新的重要举措，能够使乘务员更好地理解和响应来自不同文化背景的乘客需求。这不仅有助于缓解可能产生的误解和冲突，还能通过积极互动提升乘客的愉悦体验。另一方面，通过数据分析和反馈系统，航空公司可以实时跟踪和调整跨文化服务策略，确保服务质量的持续改进，从而满足乘客多样化的需求。

创新的跨文化服务还对客户忠诚度有长期的积极影响。乘客在感受到其文化和需求得到尊重并有效处

理时,更有可能发展出对航空公司的信赖,这种信赖不仅表现在购买行为中,还体现在其积极的口碑传播,进一步吸引新客户。在全球化背景下,跨文化服务创新成为航空公司在激烈市场竞争中脱颖而出的关键因素。

4.3 跨文化策略执行的监测与评估

跨文化策略的执行效果需要通过系统的监测与评估来保障。可以采用定量和定性相结合的方式,如问卷调查、深度访谈和焦点小组,全面收集乘客反馈和乘务员的意见。数据分析技术用于处理 and 解读这些信息,识别出现问题的具体环节。借助满意度指标和服务质量评估表,细致比较跨文化培训和策略实施前后的变化,确保策略的有效性和可持续性。通过定期审查与反馈循环机制,不断改善跨文化服务的实践,提升整体服务质量与乘客满意度。

5 结束语

本论文在全球化背景下深入探讨了航空乘务服务中的跨文化挑战,并提出了一系列切实可行的应对策略。研究发现,文化差异所导致的语言障碍和交流误解是乘务工作中不可忽视的问题。通过对航空乘务员开展综合性的文化适应性培训,可以有效提升他们的跨文化沟通能力和服务质量。本文所提的策略不仅为提高乘客满意度提供了思路,而且为航空公司培养

和提升乘务团队竞争力提供了实际指导。尽管研究取得了积极成果,但也存在一定局限性,例如在采集数据时的样本量不足,或文化差异的多维度评价尚不够全面。未来的研究可以通过增加样本规模和研究背景的多样性来弥补这些不足,并进一步细化策略,探讨个性化、差异化的服务模式。总之,随着全球航空市场的不断扩大和客户需求的多样化,跨文化服务能力已成为航空乘务工作中的核心竞争力。未来的研究应继续关注航空服务领域的跨文化问题,推动相关培训和管理策略的更新,以实现航空服务的优质化和国际化。航空公司需要不断适应这一变化,以期在竞争激烈的航空市场中取得优势。

参考文献

- [1]高锋.跨文化交际能力视域下的航空乘务英语教学[J].中国ESP研究,2019,(02):57-63.
- [2]尤祥宇郑菲.媒介融合背景下跨文化传播应对策略[J].传媒论坛,2021,4(08):45-46.
- [3]李研.媒体融合背景下跨文化传播的应对策略[J].新闻文化建设,2022,(02):80-82.
- [4]张馨瑶.航空公司服务质量旅客满意度研究[J].中文科技期刊数据库(全文版)社会科学,2022,(12):33-35.
- [5]张娅.基于乘客满意度的西安地铁客运服务质量评价研究[J].活力,2023,(10):139-141.