



亮眼的空服员，登上飞机后，除了要负责旅客的饮食，还要肩负保安以及亲善大使的工作。



希拉利用多年涉足空中服务面试的经验，向喜欢服务业的大众推荐空中服务业的优点。

空中服务这门行业，是许多人梦寐以求的高收入工作。除了要拥有足够的身高以及学历外，什么是你务必掌握了，才能顺利入选空服员遴选试的，你了解吗？

Excel培训中心是大马唯一一所空服员面试的培训中心，该学务总监希拉利米兰达(Hilary Mirandah)带大家进一步理解空中服务这一门行业。

Excel培训中心

信心叩開高空之門



記者：鄧伊薇



攝影：黃良儒

当空姐或空中少爷或许是很多人的梦想，穿上一身亮丽空服员制服走进机场的空服员，总是叫旁人羡慕他们的英姿。

空中服务员亮丽的外型，叫许多人忘了他们背后真正的使命。空服员真的那么好当吗？想要赶上他们的航机？那么，先来做做功课，深入了解一番吧！

漂亮非必勝之道

许多人对空服员的观念，始终停留在空姐一定要漂亮、少爷一定要帅的阶段。

「30年前的标准，确实是将在外在条件看得很重，可是，现在的航空公司对空服员的要求，已经大大不同。」

现在的航空公司比较趋向寻找有良好个性的空服员。除了基本的身高和高中学历的资格外，空服员更需要拥有中上的英语会话能力、得体的打扮以及基本的常识。

「时代不同了，单靠漂亮的脸孔已经不能大行其道。」希拉利表示，在现今重视服务态度的社会里，航空公司原则上视空中服务和一般的服务业一样，会将服务态度摆在最重要的位置。

「很多人以为空服员单纯的只是侍应，这个想法是大错特错的。」空服员的工作，绝对不是如此简单。基本上，除了大众所了解的客舱服务，空服员也同时需要兼顾起保安以及亲善大使的责任。

「每一个旅客乘搭飞机到一个国家，他们第一个接触的，不是旅游大使，也不是国家领袖，他们首先碰到的是空服员。」所以，空服员才是最主要的国家亲善大使，他们的一举一动代表著一个国家的民情。

知己知彼易投入

每一年，总有许多航空公司在本地展开招募空服员的活动。「前往面试的人当中，平均有90%的人都会失败。在这些失败的人选之中，有2/3的人对自己的落选，完全是摸不著头脑的。」

去面试的有心人，在前后均不知情的情况下，错过了晋身空中服务业的机会。

「这些落选者当中，有许多是很有潜质的，他们有很好的条件成为出色的空服员，可惜却因为无法在事先更了解空服员的任务、航空公司的要求，以及面试时的过程而惨遭淘汰。」

基于明白这个中问题所在，所以希拉利与友人在

1998年成立了Excel培训中心，特别针对空姐面试进行培训。「我的对象，主要还是在华人社群中，因为这些人当中，有很多都是因为英语掌握能力不够标青，而惨遭淘汰。」

信心、临场表现也是空服员面试过程中重要的成功要诀。「如果你不懂得面试有哪些程序、哪些难关，你怎么好好的作准备呢？」

除此之外，太多年轻人在对空中服务一点概念都没有的情况下入行，可是随后，还是有可能引发其他的问题。

「许多航空公司对新聘空服员的年龄要求是18岁。一个18岁的孩子，刚刚高中毕业，不曾在社会打滚，还弄不懂人情事故，就要进入航空公司了。」

「他们生平上的第一所学院，就叫『某某』航空空服员培训学院，想像一下，这些青涩的年轻人，在什么都没搞清楚的情况下，就要被派往外国公干，要自己照顾自己，还要照顾乘客。对任何一个没有做好心理准备的人而言，这些都是吃不消的。」

在这样的情况下，人事变换率就会相对的比较高了。「这些懵懵懂懂入行的年轻人，真正进入空中服务业以后，一旦发现现实和想像不同，很自然的就会收拾包袱走人！」

这样的状况，是航空公司最不想看到的，所以，希拉利更加觉得，空服员面试前，需要进行基本的培训。