

遇见服务 设计体验

Engage with Service, Curate Experience

AIGC赋能的特殊旅客服务创新课



课程核心理念 *Course Core Philosophy*



文化引领 Cultural Leadership

树立“以人为本”的服务精神，深化尊重与共情



科技驱动 Technology Drive

培育运用AIGC创新解决服务问题的T型人才素养



终极目标 Ultimate Goal

从服务“提供者”到体验“设计师”



特殊旅客服务的当代之问

请输入文字



特殊旅客服务的当代之问

AIGC揭示的三大趋势 3 AIGC Trends

- 静默导航 Silent Navigation
- 包容交互 Inclusive Interaction
- 情绪支持 Emotional Support

核心问题 Core Question

如何让科技的“智能”与服务的“人心”同频共振？
How can we make the "Intelligence" of technology resonate with the "Human Touch" of service?



本次课堂旅程



情境锚定：从流程到共情



价值呈现：从赋能到设计



使命召唤：从课堂到行业



三维赋能：从共情到赋能



三维赋能：三站轮训

核心方法 Core Method

多师协同，三站轮训

Multi-Teacher, 3-Station Rotation

轮训站点 Stations

语言与共情站

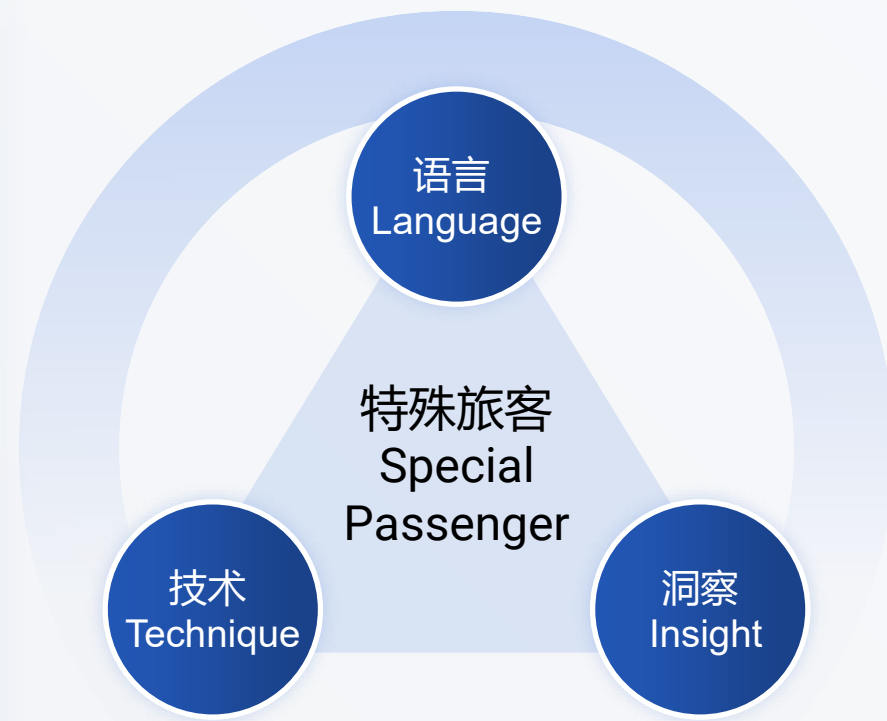
Language & Empathy Station (对应微课二《声入人心》)

技术与流程站

Technique & Procedure Station (对应微课三《声形合一》)

行为与洞察站

Behavior & Insight Station (对应微课四《心灵镜像》)



语言与共情站 Language & Empathy Station

核心技能

“温度语调”三技巧 3 Techniques of “Warm Tone”

降调安定术

The Falling Tone
Anchoring Technique

重音定锚术

The Stressed Word
Anchoring Technique

慢速留白术

The Slow Pace
& Pausing Technique

情景范例

引导视障旅客

Before:

“We are ↗ going to the gate.”

(升调传递不确定性，语速太快没耐心，语调平淡没有关键信息)

—————



After:

“We are ↘ going to the **gate**.”

(降调传递确定性，语速放慢表达耐心，重音传递关键信息)

~~~~~

语言与共情站 Language & Empathy Station

核心技能

“温度语调”三技巧 3 Techniques of “Warm Tone”

降调安定术

The Falling Tone  
Anchoring Technique

重音定锚术

The Stressed Word  
Anchoring Technique

慢速留白术

The Slow Pace  
& Pausing Technique

情景范例

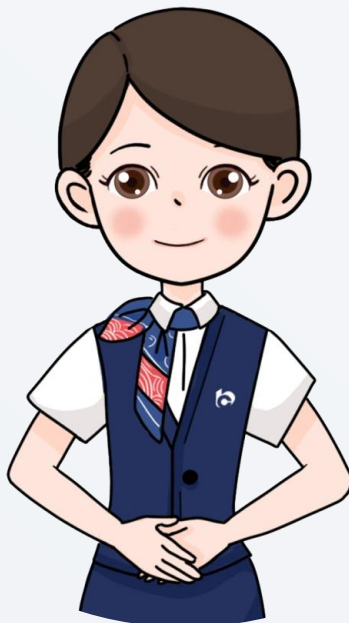
提醒听障旅客

Before:

The flight will board soon.

(缺少重读)

\_\_\_\_\_



After:

The flight will ↘ BOARD soon.

(重读核心动词)

\_\_\_\_\_



语言与共情站 Language & Empathy Station

核心技能

“温度语调”三技巧 3 Techniques of “Warm Tone”

降调安定术

The Falling Tone  
Anchoring Technique

重音定锚术

The Stressed Word  
Anchoring Technique

慢速留白术

The Slow Pace  
& Pausing Technique

情景范例

与老年旅客交流



**Before:** (语速太快且缺少停顿)

Sir-your-gate-is-B12-you-can-go-there-now.



**After:** (慢速与停顿给予理解时间)

Sir, // (停顿) your gate // is ↘ B12. // (停顿) You can go there now.



技术与流程站 Technique & Procedure Station

核心技能

“声形合一” 三密码  
3 Codes of “Verbal-Nonverbal Unity”

- 姿态密码 Posture Code (俯身平视)
- 手势密码 Gesture Code (掌心向上)
- 间距密码 Distance Code (0.8-1.2米)

直立指引



俯身平视



行为与洞察站 Behavior & Insight Station

核心技能



“心灵镜像”模型 The Mind Mirror Model

解码 Decoding (洞察深层需求)

翻译 Translating (转化为服务行动)

赋能 Empowering (赋予积极体验)



1.观察表情/行为  
(Observation)

2.解码深层需求  
(Decode Needs)

3.转化为行动  
(Translate to Action)

行为与洞察站 Behavior & Insight Station

思政导航



角色定位 

做文化的摆渡人，以共情与尊重连接世界。

成长心态 

坚信 The best is yet to come，将挑战化为成长的养料。

职业使命 

以卓越的专业与温度，胜任平凡而伟大的天空职责。



## 整合与创新: AIGC辅助

### 团队角色 Team Roles



语言官 Language Officer

主导话术设计与温度语调应用



技术官 Technique Officer

主导流程规范与形体表达



文化官 Culture Officer

主导共情洞察与AIGC策略生成



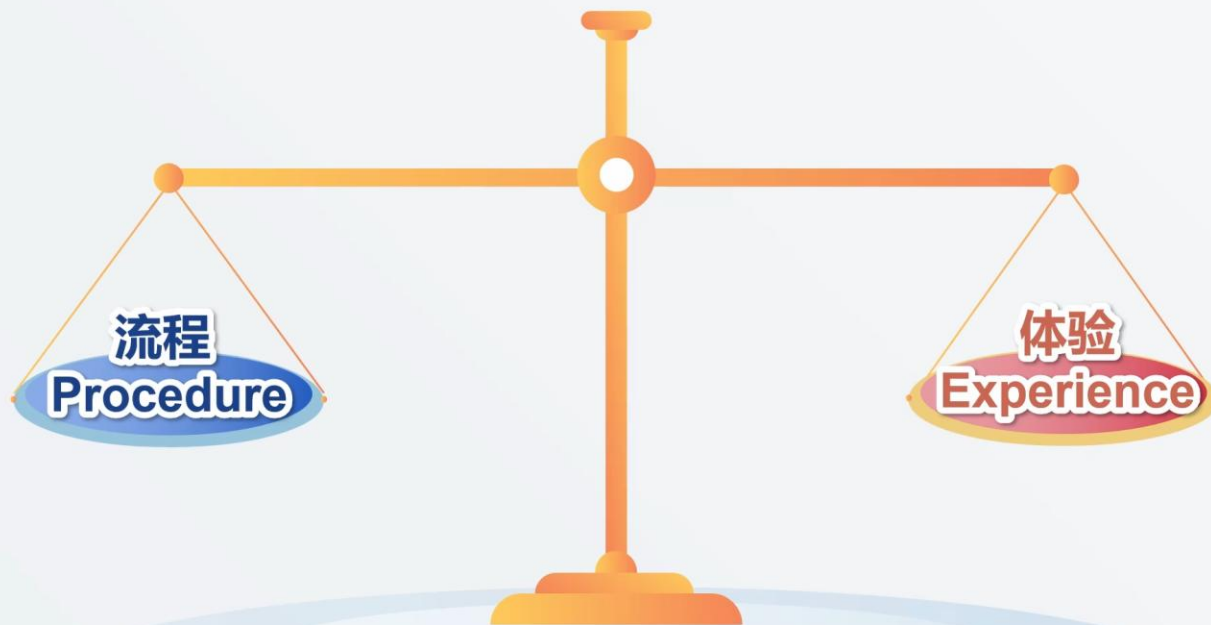
价值呈现：从提供者到设计师 Value Presentation: From Provider to Designer

对比维度



**服务提供者**  
Service Provider

完成流程，保障安全



**体验设计师**  
Experience Designer

创造安心、  
尊重、信任的峰值体验



**安心**



**尊重**



**信任**

你的使命：成为未来服务的引领者 Your Mission: Become the Leader of Future Service



实战沙盘 Practice Sandbox

特殊旅客情景库



科技引擎 Tech Engine

AIGC创新工坊



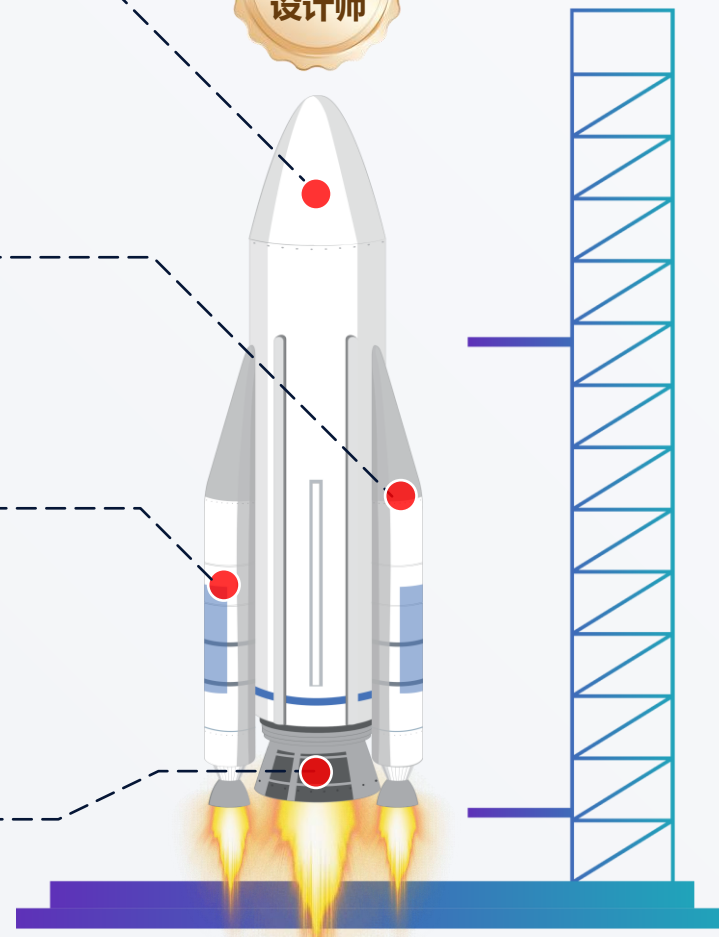
技术应用 Technology Application

民航地面服务SOP



语言，形体，心理 Language、Physical form、Psychology

系列微课，民航地面服务案例库



遇见服务 设计体验

Engage with Service, Curate Experience

结语 Conclusion

服务以人为本，创新以智赋能 *Service is People-Oriented, Innovation is Intelligence-Empowered.*

用语言传递尊重，用技术体现专业，用洞察创造共鸣

