

# 飛出我天地 李嘉敏

02 宗基 · 新聞

任職機艙服務員一年多，李嘉敏已遍遊世界一千多個城市。



人生追求事業，總要經歷跌跌碰碰，一步一步的認識自己，最終才找到事業的歸宿。李嘉敏修讀新聞與傳播學院，主修公共關係，畢業後順理成章從事公關工作，在偶然機會下，又當上了空姐，就此改變了今後的職業取向。

「既然年輕，事業又處於摸索階段，何不多作嘗試，擴闊眼界？」李嘉敏也承認，起初當空姐，主要是能免費周遊列國，但想不到令她更深一層認識航空服務業，意外地發現自己這方面的才幹。

起初，李嘉敏對工作一無所知。獲聘後的密集訓練，讓她認識到航空服務業的梗概。訓練初期，首要學習飛機的安全條例和守則，緊急事故應變與逃生，然後才學習儀容、化妝、工作流程及待客之道等。「國泰機艙服務員的嚴謹訓練，可以瞭解一家具規模的國際性航空公司如何運

作，的確獲益良多。」

## 「coffee or tea?」

「有人會認為空姐只負責『coffee or tea』等刻板工作，但是接待旅客，令他們賓至如歸，才是我們最終的使命。」李嘉敏說機艙服務員的工作，並不止於分派餐飲，除了確保旅客安全抵達目的地外，他們其實代表著航空公司，更進一步代表香港，給旅客的印象，對香港的旅遊業，有直接影響。

可是，許多待客接物的技巧，往往要





▲ 李嘉敏(左一)仍十分懷念當年與同學於新亞人文館通宵達旦趕功課的日子。

靠臨場的反應和經驗，不能單憑訓練獲得。

機艙內，文化差異有時會鬧出許多笑話。例如李嘉敏曾見過有外籍乘客，將飛機餐的糯米雞，連包裹的荷葉一併吃掉；又有來自較落後地區的乘客，誤把衛生巾當眼罩使用…作為機艙服務員，除了不能取笑乘客，還要有技巧化解尷尬場面，向乘客解釋，免致他們感到出了洋相。

李嘉敏說，對不同背景旅客有一定的



▲ 系內同學各奔前程，李嘉敏(左四)是唯一當上空姐的。

認識，可以避免乘客出現尷尬情況。機艙服務員態度親切主動，才能跟乘客溝通，不致於對疑問羞於啓齒。

機艙服務員的工作流程日日如是，接觸的乘客卻每次不同。李嘉敏說與人接觸交談，其實也是最大的工作樂趣。

### 化解衝突

另外，正如其他的服務行業，機艙服務員也要應付難纏的客人，而且機艙內人多擠迫，更易令人暴躁。她說，面對無理的客人，要學曉安撫客人的情緒。

有些機艙服務員選擇啞忍，積滿肚子怨氣，影響工作情緒，但可能是唸公共關係出身，擅於思考應對的策略，李嘉敏選擇主動平伏客人情緒。

她憶述在一次長途飛行，一位乘客投訴按服務燈後，一直無人理會。其實長途飛行中，總有一段時間，乘客不約而同，要求杯麵充饑。她解釋當時正為煮杯麵忙得不可開交，另一批人員又正在休息。可是他仍不滿意，一怒之下，說要取二十個杯麵食用。

這種情況，李嘉敏明白乘客只是一時怒不可遏，於是笑意盈盈先行答應，請他

先回座位。後來端上熱騰騰的杯麵，那位乘客已心平氣和，還報以感謝，再也不提要二十個杯麵。李嘉敏猜想，後來他察覺確有不少乘客輪候杯麵，也心知她們已盡力服務。

能夠做到不傷和氣，李嘉敏說機艙服務員首先要明白，旅客身處異地，旅途上常有意想不到的事發生，情緒不穩定可以理解。而機艙環境狹窄，更易令人心浮氣燥，不能老計較乘客一時不禮貌，反而要冷靜對待，才能平息風波。

### 勇創我路

不怕改變，勇於嘗試，才能創造出更多可能。雖然李嘉敏自感性格適合，亦積極創造在旅遊業發展的條件。首先是砥礪語言，現時她正學法文，並自修國語，等待進一步發展的機遇。

當空姐，扭轉了李嘉敏的職業路向。當年入讀中大新聞與傳播學院，亦是她前途的轉捩點。她從不死讀書，於是選擇了活學活用的新聞與傳播學。「當年對前途還是很混沌，在中大的新聞與傳播學院，有機會修讀傳播範疇的各類科目，如電視、電影、廣告、公關等，我發覺有志於公關工作，於是主修公共關係。」憑藉對公關的認識及對旅遊業的經驗，李嘉敏深信日後，終能創一番事業。

#### PROFILE

#### 李嘉敏小檔案



- 99-02 中大崇基新聞與傳播學院
- 02-03 任職Washabi Creation  
公關公司
- 03起 國泰航空機艙服務員