

客舱播音员的角色定位

杨焱焱

中国民用航空飞行学院 四川 广汉 618300

【摘要】：随着我国民航业的迅猛发展，航空出行日趋大众化，客舱服务已成为航空公司的核心竞争要素之一，而客舱播音则是其中的关键组成部分与重要呈现形式。本文聚焦于客舱播音员的复合型角色定位，系统探讨其在提供高效、温馨客舱服务，维护绝对客舱安全，以及塑造与代表航空公司品牌形象三个核心要求的职责、价值与内在要求。通过对行业实践与专业理论的综合考察，本文旨在为航空公司优化客舱播音员培养体系、提升整体客舱服务质量、构建服务品牌比较优势，提供兼具理论深度与实践价值的参考。

【关键词】：客舱播音；航空服务；角色定位；职业素养

DOI:10.12417/3041-0630.26.03.074

1 引言

在全球民用航空市场竞争不断向“品质化”演进的宏观背景下，客舱服务质量已然成为航空公司构建核心竞争力的关键领域。客舱播音，作为贯穿飞行全程、连接机组与旅客的最主要媒介与沟通方式，其方式和水平直接影响旅客的乘机体验、安全认知与反馈评价。乘务员作为客舱播音员并非简单的信息传声筒，而是在客舱这个特定封闭空间和特殊作业环境中，承担着提供服务、保障安全、提升形象等多重使命的复合型专业人员。然而，当前业界与学界对于客舱播音员角色的理解，多侧重于服务信息传递这一单一维度，缺乏对其综合性、系统性角色的深度解构。因此，本文立足于民航服务实践与播音学专业理论，旨在深入厘清客舱播音员的多维角色定位，分析其专业素养构成，以期为提升我国民航客舱服务整体品质提供理论支撑与实践指引。

2 客舱播音员的基础角色

客舱播音员首要且基础的角色是服务提供者。客舱服务是一个多线程、时序性强的协同作业过程，客舱播音员是客舱服务中的关键协调节点与信息发布中枢。从登机、餐饮服务到落地准备，每一次广播都标志着服务阶段的转换，并预设了后续乘务员与旅客互动的框架与旅客预期。

这一角色贯穿于航前准备、空中服务、航后送别全流程，其核心是通过专业、精准、富有感染力的语音表达，完成服务信息的发布、客舱流程的引导以及与旅客的情感互动，实现信息的高效传递、流程的顺畅引导与情感的积极连接，是构建顺畅、温馨客舱体验的基础。

2.1 服务信息的精准发布者

客舱播音员是客舱服务信息的权威发布者，因此必须确保

服务相关的所有信息的绝对精确与明晰，包括航班动态信息如预计飞行时间、经停点、目的地天气，服务流程信息如餐饮供应时间、机上商品的销售安排等，注意事项如使用电子设备的规定等。任何信息的模糊、延迟或错误，都可能直接导致旅客的不便、误解甚至焦虑和不满。

客舱播音员需掌握吐字归音、语流音变、停连重音等技巧，保障标准发音的清晰度，以恰当的语速与停连确保可理解性，精准的重音与语调突显信息关键点。尤其在发布航班延误、转机等复杂信息时，逻辑清晰、措辞准确的播报能最大程度减少旅客的困惑。

2.2 服务流程的顺畅引导者

客舱活动具有严格的时间和程序性要求，播音员需通过语音有效组织和引导旅客配合完成相关流程。例如，登机广播需高效疏导秩序，分流乘客人群；安全检查广播需确保指令被严肃对待并执行，下机广播需清晰指引不同目的旅客。

客舱播音员应具备出色的节奏掌控能力，通过语速、停连和重音的变化，既营造出必要的紧迫感或秩序感，又保持声音的亲合力，使旅客在不知不觉中跟随广播的指引，保障了客舱工作的高效运转，同时避免因语气生硬引发旅客的抵触情绪。

2.3 客舱氛围与情感连接的营造者

超越基础的信息传递，高水平的客舱播音是营造温馨客舱氛围、与旅客建立情感连接的重要工具，是营造温馨、舒适客舱氛围的核心要素。一段富热情真挚的欢迎词，能迅速建立亲切感；一段饱含同理心、解释详尽、安抚得体的广播，往往能有效缓解旅客的负面情绪，展现航司的服务诚意与人文关怀。

客舱播音员需要能够准确运用播音的内部技巧，通过内在语、对象感和情景再现技巧的自如运用，成为“客舱氛围的营

造者”与“旅客情绪的抚慰者”，以具有温度的声音、真诚的语调、得体的措辞等提升服务的情感价值。

3 客舱播音员的核心职责

在万米高空的特殊环境中，安全永远是最高准则。客舱播音员是客舱安全链条上的关键一环，其作为安全维护者的角色具有不可替代性与绝对重要性。客舱播音员通过其声音，将冰冷的法律法规转化为有温度的安全关怀，将抽象的安全理念转化为具体的行动指令，能够在旅客群体中初步构建起一种“共享的安全价值观”。

3.1 安全规章的严肃宣导者

起飞前的安全演示广播是相关法规强制性安全程序，也是旅客获取安全知识的最关键途径，本质上是安全知识的标准化传递。

客舱播音员必须以沉稳、庄重、严肃的语调进行播报，在赋予安全规范以权威感的同时，播报不能过于平缓或浮于形式化，在满足保持权威性、专业性的同时，在众多客舱干扰信息中脱颖而出，吸引旅客的注意力，确保客舱中安全须知被有效传达和理解。

3.2 紧急情况下的核心指令员

在遭遇突发性颠簸、机械故障、客舱失压或其他紧急情况时，客舱内出现的任何混乱与惊慌都可能影响整体应急程序的执行效率，乃至直接关系到人员生命安全。因此客舱播音员是确保应急程序得以迅速正确执行的关键，是向旅客传递核心指令、统一行动步调的生命线。

客舱播音员需要具备极高的心理素质、应急反应能力和紧急情况处置水平，在极短时间内准确理解机长或乘务长的指令意图，并将其转化为最适合客舱旅客执行的口头指令。这要求其不仅熟悉应急程序，更需深刻理解每一指令背后的安全逻辑。

客舱播音员必须克服巨大心理和生理压力，保持声音的平稳、无颤抖，清晰且音量适中，以简练、明确、有力的指令，确保每个字都清晰地送达每位旅客耳中，保证指令的绝对精准与时效性，维持声音的稳定、坚定与可控性，确保语言的高度简洁与逻辑性。引导旅客采取正确应对措施，为机组处置险情创造有利条件。

3.3 恐慌氛围中的情绪稳定器

在紧急情况发生时，除了明确的身体行动指令，旅客的心理状态是直接影响客舱秩序、决定应急响应效能的另一关键变量。恐慌情绪可能引发非理性行为，且具有高度的“传染性”和影响力，易造成干扰既定安全程序执行的情况。而客舱播音

员的声音是可以穿透混乱、传递信心、凝聚理智的核心力量。一段镇定、从容、充满力量的广播，能够有效降低旅客的应激反应水平，将其注意力从内心的恐惧引导至具体的、可执行的行动上，从而为机组处置险情创造最佳客舱环境。

客舱播音员需具备充满内在力量的从容，通过声音向旅客传递出“机组训练有素”“机组有能力处理该情况”等内在语，从而建立起旅客对专业人员的信任与依赖。在播音中融入同理心与人文关怀，以理解与关怀为出发点，在心理层面与旅客建立连接，将旅客从孤立的个体感受融入一个有组织、被关照的集体中，从而有效缓解孤独与绝望感。

4 客舱播音员的品牌化身份

客舱播音员是航空公司的“声音名片”，旅客能够通过“只闻其声，不见其人”的间接方式，形成对航空公司服务品质、文化格调与企业实力的第一印象与持久认知。客舱播音员是将这些文本化的个性特征，转化为可被听觉感知的人格化形象的关键媒介而非被动复读品牌手册的机器，是以其专业实践，无数次地激活、诠释着航空公司的品牌承诺。旅客通过这一贯穿旅程始终的、以听觉构建的亲密接触，深度了解一个可感知、可信任、有温度的航司立体形象。这种听觉形象的塑造，直接作用于旅客的情感记忆与品牌评价。

4.1 航司品牌的具象化执行者

航司的品牌定位是企业战略的顶层设计，每一位旅客的体验是其生动的诠释。客舱播音，作为航班中覆盖全程的听觉形象，是品牌“发声”的核心渠道。旅客通过声音所感知到的品牌特质，构成了其品牌形象认知中具体且深刻的部分。

客舱播音员声音特质要与品牌调性的准确匹配，从语言风格、音色、音高、音强到语流的系统性设计，使品牌战略在听觉维度的精确落地。在任何情况下播音员所展现出的专业性与掌控力，能够向旅客塑造航司安全、专业等硬实力印象，是构建可靠品牌形象最坚固的基石。

表 4.1.1 不同品牌定位下的客舱播音风格

品牌定位类型	核心品牌关键词	播音声音风格导向	情感传递目标
尊贵 奢华 型	私密、可靠、精致、典雅	音色沉稳厚重，语速从容平缓，语调起伏克制，发音精准考究。	营造专属感、安全感与超越期待的尊崇体验。
温馨 家常	亲切、关怀、体贴、	音色温暖柔和，语速适中，语调自然富有	营造如家人般的温暖、放松

型	信赖	亲和力, 善用适度的口语化表达。	与无压力的旅途氛围。
高效 简约 型	专业、干练、清晰、现代	音色干净明亮, 语速稳健偏快, 语调直接清晰, 停顿干净利落。	传递值得信赖的专业能力与高效、精准的现代感。
活力 时尚 型	年轻、热情、创新、乐趣	音色富有朝气, 语速轻快有节奏感, 语调起伏明显, 可适时融入适度活力。	激发旅客的好奇心与愉悦感, 创造充满活力旅行记忆。

(注: 续表 4.1.1)

4.2 文化自信的空中传播者

当前, 航空公司已从单纯的服务功能向文化价值层延伸。民航客舱作为跨越地理疆域的流动空间, 是传播国家和地区独特文化的绝佳平台, 客舱播音员在此场景下的角色, 超越了商业服务者, 甚至承担着“文化使节”的职能。通过客舱播音有意识地融入文化元素, 打造航司差异化品牌识别, 提升品牌文化附加值与情感联结深度, 有效实现差异化竞争。

播音员在此场景下的角色, 超越了商业服务者, 部分承担着“文化使节”的职能。其播报的内容以及表达时蕴含的文化自豪感与开放心态, 都在向全球旅客传递着一个文化群体的形象, 创造了独特的、竞争对手难以模仿的品牌体验, 提升了品牌文化附加值与情感联结深度。对于国内航空公司而言, 如何在普通话与英语的规范播报中, 恰如其分地融入中国哲学中的“和合”理念、中式待客的“体贴入微”, 或是对壮丽山河与悠久历史的诗意诠释, 是构建具有中国特色、世界水平的品牌形象的重要课题。这要求播音员不仅是一名语言工作者, 更应成为一名文化的理解者、热爱者与转译者。

参考文献:

- [1] 尉壮壮. 浅析客舱广播的语言特征与播音技巧[J]. 新闻传播, 2023, (22): 103-105.
- [2] 赵爽. 浅析空中乘务员客舱播音的技巧[J]. 戏剧之家, 2016, (01): 226.
- [3] 肖华林. 浅析播音员主持人语言表现力的角色定位塑造[J]. 新闻潮, 2024, (12): 61-63.
- [4] 张晓哲. 如何提升广播播音主持的语言表现力[J]. 中国报业, 2024, (03): 40-41.
- [5] 李庆. 新闻播音主持即兴话语技巧探析[J]. 记者摇篮, 2025, (03): 120-122.

客舱播音员应具备超越语言的“机械”转换能力, 致力于实现“文化转译”。尤其在双语播报中, 不仅要保证信息准确, 还要符合目标文化的语境与习惯, 注意措辞、比喻和情感表达方式, 展现国际化素养与跨文化沟通能力, 成为文化转译与表达的桥梁, 承担地域文化特色的展示窗口职能。

5 结语

在民航业高质量发展的新时代, 客舱播音员的角色已实现根本性跃升, 成为一个集服务艺术、安全科学、品牌传播于一体的综合性、战略性岗位。

本文系统论证了客舱播音员在当代民航服务体系中所承担的三重核心角色: 从基础角色来看, 他们是服务信息的精准发布者、服务流程的顺畅引导者、客舱氛围与情感连接的营造者; 从核心职责来看, 他们是安全规章的严肃宣导者、紧急情况下的核心指令员、恐慌氛围中的情绪稳定器; 从客舱播音员的品牌化身份来看, 他们是航司品牌的具象化执行者、文化自信的空中传播者。他们既是精准高效的服务信息导航者, 也是庄严可信的客舱安全守护者, 更是鲜活生动的航空公司品牌代言人, 这三重角色相互依存、相互强化、互相支撑, 共同指向一个目标: 在与旅客的每一次声音互动中, 共同创造安全、舒适、富有价值且令人印象深刻的飞行体验。

未来, 面对旅客日益增长的个性化、情感化服务需求, 以及新技术应用带来的挑战与机遇, 客舱播音中“人”的不可替代价值——即情感交互、复杂判断、文化理解与人性关怀将愈发凸显。因此, 民航业必须从战略高度重新审视客舱播音员的定位与价值, 通过构建更科学、更系统、更前瞻的人才选拔与培养体系, 着力锻造能够深刻理解并驾驭其多重角色的高素质乘务员队伍。这不仅是提升单一航班服务品质的微观要求, 更是中国民航增强国际竞争力、从“民航大国”迈向“民航强国”进程中, 一项至关重要的软实力建设工程。