

為何想入職？

問題針對新入行的應徵者，由於之前未做過空中服務員，沒相關經驗，面試官或想了解入行原因，擔心應徵者未必考慮清楚，抱着試一試的心態。回答時，應表現出對行業的熱誠，假如有什麼具體人物或事件，觸發當空中服務員的夢想，不妨講出來。另外，應徵者亦應該利用此機會詳細講述自己對工作的認識，表現已做足資料搜集，讓人覺得有備而來，對你更有信心。

過往經驗有優勢？

此問題針對轉行人士，雖然有工作經驗，但因是其他行業，未必與空中服務員有直接關係。不過，有些技能可能相關，面試官其實是想了解應徵者的技能。這條問題亦可改為「你的個性對工作有何幫助」或「有沒有客戶服務相關經驗」等。回答時，應從技能入手，因很多技能各行各業都相通，如客戶服務、溝通技巧、應變能力、處理投訴、團隊合作等。同樣，事前應做足資料搜集，面試時詳細說明對工作的認識。

工作有什麼最吸引？

面試官主要是想看應徵者的動力，或是否喜歡這份工作。如對工作有興趣，往往會愈做愈好。很多人做空中服務員，最喜歡周遊列國，飛到世界各地，感覺像環遊世界。不過，回答時最好不要從這方面入手，因應徵工作最重要不是飛到外地享受，而是服務機上客人。因此，最佳答案應環繞招聘廣告的內容，通常都是服務客人，看到客人旅途愉快會有滿足感等。

■為乘客提供貼心服務絕非易事。

面試打扮小貼士

忌披頭散髮

有意投考者應穿着整齊、醒目的行政套裝。女生應把一頭長髮盤起，忌披頭散髮，時刻保持親切笑容可為形象加分。

妝容勿浮誇

女生應化淡妝務求自然得體，向黑色眼影、假眼睫毛及粗眼線等妝容說不。胭脂和唇膏方面忌「大紅」。

謝絕大眼仔

隱形眼鏡方面，可佩戴自然黑褐色，不要佩戴彩虹顏色的「大眼仔」。

套裝夠醒目

穿着正式套裝是基本尊重，但襯衣可以淡色系花款，下身則應是及膝長度的裙或長褲。

時刻有笑容

姿勢要挺直腰板、膊頭放鬆，以顯自信。因求職者隨時在面試室外遇見考官，故時刻保持微笑同樣重要，亦可隱藏緊張感。

空中服務員面試小錦囊

的機會(各公司招聘方式及流程或有差異，資料只作參考)。如準備得好，必定能「加分」，在面試官心中留下好印象，增加成功獲招聘理出一些應徵空中服務員的常見面試問題、面試流程及打扮小貼士等，環遊世界擴闊視野，是不少年輕人的理想職業。有見及此，本報特別整空公司更表示今年計劃招聘逾300人。成為空中服務員，工作之餘又可免檢疫復常通關，不少行業受惠，其中之一便是旅遊業，有本港航

怎樣應對無理要求？

空中服務員屬服務性行業，總有些客人較難服侍。面試官想看應徵者是否懂得判斷什麼是無理要求，以及是否懂得處理，而非單純地有求必應。假如過去有客戶服務經驗，可找一個比較有代表性的例子，簡略講述客人怎樣提出無理要求，但重點應放在處理手法上，如怎樣以禮貌友善的態度婉拒，甚至尋找幫助等。若沒工作經驗，則可從生活例子出發思考。



■復常通關後對空中服務員的需求大增。
資料圖片

乘客爭執點處理？

航班乘客有時可能發生口角，嚴重更會演變成身體接觸。空中服務員有責任處理這類事件，若處理不好，可能影響公司聲譽，所以面試官是想評估應徵者的應變和解難能力。此問題可改為「乘客罵你或攻擊你，要怎樣處理」、「乘客不佩戴安全帶怎樣處理」及「乘客突然在機上暈倒要怎樣做」等。不管怎樣問，都可從過去工作中尋找類似事件作答，若沒發生過相似情境，就要依據相關情境發揮，講述合理的模擬處理方案。

一般面試流程

1. 電話簡單對答測試
(測試應徵者的英語水平及說話態度)
2. 出席職業講座
(了解公司背景、理念)
3. 接受手臂伸延測試
(舉高手伸長達2.08米即通過)
4. 參與小組討論形式測試
(10至12人，含角色扮演)
5. 語言測試
(包括英語及普通話)
6. 接受單獨面試
(20至30分鐘，問履歷內容及過往工作經驗)
7. 體格檢查
(進行基本健康評估)

