

## 《接受电话预定》评价考核标准

| 环节            | 分项                                       | 标准要求  | 分值 |
|---------------|--|---|----|
| 小组讨论<br>20%   | 过程                                       | 小组成员都能够积极参与讨论   |    |
|               | 结果                                       | 小组讨论得出的结果能够围绕主题不跑偏  |    |
| 个人礼仪规范<br>50% | 发型                                       | 女士：不能烫发、不能有碎发、要盘发、发髻要与耳朵齐平。<br>男士：前不盖眉，侧不盖耳，后不盖衣领，不留怪异发型，不染发。   |    |
|               | 面部                                       | 清洁卫生、淡妆。  |    |
|               | 服饰                                       | 合体、色彩得体   |    |
|               | 手部                                       | 不留长指甲、不涂指甲油、清洁  |    |
|               | 态度                                       | 态度端正，面带微笑   |    |
|               | 表情                                       | 表情自然，目光亲切、微笑甜美  |    |
|               | 坐姿                                       | 入座时走到座位前，转身后轻稳地落座，两腿并拢，两脚靠紧，大小腿折叠约 90 度，两手放于腿上（男士五指朝前放于腿上，女士两手交叠放于腿上），上体应自然挺直，背部成一平面，身体重心垂直向下，坐在椅子的三分之二处。<br>男士采用分膝式，女士采用侧点式。 |    |
| 电话礼仪          | 三声内接起电话，礼貌问好，询问客人需求，按规定程序办理，最终确认信息，礼貌道别。 |   |    |
| 情景模拟<br>30%   | 内容                                       | 内容健康、积极向上、传播正能量、编排新颖，符合空乘服务人员职业特点。忌庸俗低级趣味。  |    |

|    |                               |  |
|----|-------------------------------|--|
| 形象 | 形象端庄大方、表演认真。准备充分，演出精彩，引起观众共鸣。 |  |
| 表情 | 表情自然、与节目内容相符合、具有可观赏性。         |  |
| 得体 | 与情景内容相符合，具有时代特征，忌过于暴露。        |  |