

“接受电话预定”项目重点难点

教学任务	1. 符合礼仪要求的接听一个顾客的预定电话 2. 按照礼仪规范, 受理电话预定	学时	4
教学目标	能力目标	1. 能够在具体电话预定服务过程中, 体现出标准的礼仪规范; 2. 能够自如、灵活的在电话中与旅客交往; 3. 能够熟练的为旅客办理电话机票预定手续;	
	知识目标	1. 掌握电话接待礼仪的基本内容; 2. 了解电话预定机票的办理程序和注意事项;	
	素质目标	1. 培养学生在众人面前自如表达的能力; 2. 培养学生团队协作能力; 3. 培养学生的应急处理能力。	
项目教学重点难点	<p>●重点: 1、分享自己拨打热线电话的一次经历及服务人员的礼仪使用 2、通过查阅资料和讨论每组列出民航服务礼仪的技能要点和职业素养要点</p> <p>●难点: 灵活的处理电话预定中的突发状况</p>		
任务中具体的教学重点难点	<p>任务一: 符合礼仪要求的接听一个顾客的预定电话</p> <p>●重点: 每位同学进行一次热点电话经历的分享, 介绍通话的过程, 遇到的问题, 电话中用到的礼仪等</p> <p>●难点: 服务人员电话接待礼仪的点评</p> <p>任务二: 按照礼仪规范, 受理电话预定</p> <p>●重点: 电话接待旅客时, 应遵守的礼仪规范</p> <p>●难点: 学生示范, 教师纠正错误, 并归纳总结</p>		