

任务工单 8 符合礼仪要求的接听一个顾客的预定电话

学生姓名		学号		任务成绩	
任务名称	符合礼仪要求的接听一个顾客的预定电话	学时	2	班级	
实训设备	多媒体、投影仪。	实训场地	空乘特色教室	日期	
任务要求	通过分享印象深刻的一次拨打或接听服务热线的经历，讨论拨打接听电话的礼仪。				
任务目的	通过讨论汇报，引发学生对电话礼仪的学习兴趣。				
<p>一、资讯</p> <p>1.你最难忘的一次拨打或接听服务电话的经历?</p> <p>_____</p> <p>_____。</p> <p>2.接听电话有哪些礼仪注意点?</p> <p>_____</p> <p>_____。</p> <p>3. 拨打电话有哪些礼仪注意点?</p> <p>_____</p> <p>_____。</p> <p>二、决策与计划</p> <p>请根据任务要求，确定所需的设备和工具，并对小组成员进行合理分工，制定工作流程。</p> <p>1.确定小组关于电话礼仪讨论的框架和方向</p> <p>2.小组成员分工</p> <p>3.需要的电话预定服务设备和工具</p> <p>4.查阅相关资料</p> <p>5.详细的工作计划书</p>					

三、实施与检查

- 1.自发形成一个小组讨论、模拟的组织者
- 2.小组成员根据自己的阅历和经验，给出自己的看法
- 3.有专人负责，把电话礼仪讨论结果记录下来
- 4.确定专人负责汇报，把讨论结果完整的表达出来

四、评估

- 1.请根据自己任务完成的情况，对自己的工作进行自我评估，并提出改进意见。
- 2.教师对小组情况进行评估，进行点评。
- 3.本次任务成绩：_____。