

## 任务工单 9 按照礼仪规范，受理电话预定

学生姓名		学号		任务成绩	
任务名称	按照礼仪规范，受理电话预定	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	小组分工协作，通过查阅资料，对电话接待过程中涉及到的礼仪规范进行仔细分析并归纳				
任务目的	通过讨论汇报，让学生对接电话的礼仪熟悉掌握。				
<p><b>一、资讯</b></p> <p>1.电话接听的礼仪事项？</p> <p>_____。</p> <p>_____。</p> <p>2.电话拨打的礼仪事项？</p> <p>_____。</p> <p>_____。</p> <p>3. 服务常见业务问题？</p> <p>_____。</p> <p>_____。</p> <p><b>二、决策与计划</b></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.确定小组受理预定讨论的框架和方向</p> <p>2.小组成员分工</p> <p>3.需要的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，把预定过程和结果记录下来
- 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：\_\_\_\_\_。