

任务9:

按照礼仪规范，受理电话预定



## 按照礼仪规范，受理电话预定

### 电话预定注意事项

1、接听电话：“您好，机场售票处请讲。”在未挂电话的情况下为旅客询问其他工作人员问题时：“请稍等，帮您问一下”；再次接起电话：“抱歉让您久等了。”

解答完旅客问题：“请问，还有其他可以帮您的吗？”挂电话前：“感谢您的来电，再见！”



## 按照礼仪规范，受理电话预定

### 电话预定注意事项

2、订票电话：“再跟您核对一下，您的航程是XX月XX日，从XX至XX，票价共XX元，需要跟您说一下具体的退改手续费规定吗？”

好的，稍候会给您发送支付信息，请您确认信息无误后按照规定付款，付完款后再给我们来电确认。”



## 按照礼仪规范，受理电话预定

### 电话预定注意事项

#### 3、查询汇款到账：

“请问乘机人及汇款人分别是哪位呢？汇到了工行还是支付宝账户呢？好的请稍等我帮您查一下。”

确认收到款的：“您的汇款已经收到了，我们会尽快为您出票，并发送出票信息，请您注意查收。”

暂时还未收到汇款的：“抱歉，您的票款暂时还没有收到，待我们收到后会及时给您出票，并发送出票信息，请您注意查收。”



## 按照礼仪规范，受理电话预定

### 电话预定注意事项

4、询问未收到短信：“帮您查了一下，短信已经为您发出了，如果没有收到可能是运营商还未发送成功，或者您可以看一下手机有没有软件屏蔽，如果您那边没有问题的话，我可以再帮您重新发送一遍。”



# 按照礼仪规范，受理电话预定

## 业务问题常用语

### Content



- 1、为什么汇款账号是个人的，没有公户

### Visual



- 2、到XX的航班什么时候开通

### Delivery



- 3、班车时刻：“请问您乘坐的航班是哪个？”

# 按照礼仪规范，受理电话预定

## 业务问题常用语

### Content



- 4、政采付款方式

### Visual



- 5、儿童票，为什么儿童票比成人的票价还贵

### Delivery



- 6、给我买个靠前靠窗的飞机票

# 按照礼仪规范，受理电话预定

## 业务问题常用语

### Content



- 7、哪天最便宜，为什么比之前问的还贵

### Visual



- 8、旅客需要改签或退票时：“请别着急，我们马上为您办理”。

### Delivery



- 9、发生工作失误
- 10、电脑设备出现故障

## 按照礼仪规范，受理电话预定

### 服务禁语

(1) 不知道。(2) 我不懂(会)。(3) 网上有，你自己查吧。(4) 不是告诉你了吗？怎么还不明白。(5) 有完没完？(6) 不归我管。(7) 买不买(退不退)，要买(退)快点。(8) 确定好了时间再来吧。(9) 没零钱了，自己出去换去。(10) 怎么刚买了就退，找麻烦。 . . . . .



按照礼仪规范，受理电话预定

Thank you !