

《接受当面预定机票》评价考核标准

环节	分项	标准要求	分值
小组讨论	过程	小组成员都能够积极参与讨论	
	20% 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 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。 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	
	站姿	头正，两眼平视前方，嘴微闭，收颌梗颈，面带微笑，两肩平正并稍向后下沉，两臂自然下垂，收腹挺胸，臀部收紧，脚跟靠拢，两脚成夹角45—60度。 男士采用双手侧方式，女士采用腹前握指式。	
	鞠躬	头颈背成一条直线，双手自然放在裤缝两边（女士双手交叉放在体前）前倾15度，目光约落于体前1.5米处，再慢慢抬起，注视对方。	
引导	如需要引导客户时，应位于客户左侧或右侧前方1.5米处，用横摆式或斜式的手势动作进行引导，以客户步速为准。必要时给予语言提示。		

情景模拟 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。	