

任务11:

按照礼仪规范，受理当面预定



## 按照礼仪规范，受理当面预定

当面预定，要给客人良好的第一印象，做好各方面的准备。



按照礼仪规范，受理当面预定

## 现场服务用语

1. 有旅客走近时：“您好，有什么可以帮您？”
2. 需要旅客身份证件时：“请出示您的身份证件，谢谢合作。”



## 按照礼仪规范，受理当面预定

### 业务问题用语

#### 1. 为什么汇款账号是个人的，没有公户：

“该员工是售票处的正式员工，由于公户限制较多，周末款项不能及时到达，为了方便为您及时出票，所以用的个人账户。”

按照礼仪规范，受理当面预定

## 业务问题用语

2. 到XX的航班什么时候开通：

对于有计划的：“暂时有这个开通的意向，但具体的开通时间还没有确定。”

对于没有计划的：“暂时还未接到具体的开通通知。”



按照礼仪规范，受理当面预定

## 业务问题用语

### 3. 班车时刻：

“请问您乘坐的航班是哪个？有岚桥酒店、市区售票处、山水大酒店三个站点您从哪边坐比较方便？XX点从XX站发车。不用担心，大巴发车时刻就是按照飞机的起飞时刻定的，不会耽误您的行程。”

按照礼仪规范，受理当面预定

## 业务问题用语

### 4. 政采付款方式：

“公务卡刷卡付款需要乘机人都必须是公务员，政采网站需要验证，几个人可以刷一个人的公务卡；支票付款必须是由预算单位开据；招行汇款必须是预算单位账号转款。”

按照礼仪规范，受理当面预定

## 业务问题用语

5. 儿童票，为什么儿童票比成人的票价还贵：

“儿童票的票价为公布运价的经济舱全价的50%，有时候成人票价的折扣会低于五折，所以有的儿童的票价会比成人的票价要贵。”



按照礼仪规范，受理当面预定

## 业务问题用语

6. 给我买个靠前靠窗的飞机票：

“很抱歉，座位是需要您到机场办理值机手续的时候才能选的或者您也可以到市区售票处自助值机选座。”

按照礼仪规范，受理当面预定

## 业务问题用语

7. 哪天最便宜，为什么比之前问的还贵：

“飞机票价是随时变动的，建议您提前两三周及以上购票会相对便宜一些，或者您可以拨打我们7六个9订票电话随时查询票价。”



按照礼仪规范，受理当面预定

## 业务问题用语

8. 当旅客需要改签或退票时：  
“请别着急，我们马上为您办理”。

按照礼仪规范，受理当面预定

## 业务问题用语

9. 发生工作失误，应主动向旅客道歉：

“对不起，请原谅”、“十分抱歉”。

按照礼仪规范，受理当面预定

## 业务问题用语

10. 电脑设备出现故障：

“对不起，设备出现故障，请稍等”。

按照礼仪规范，受理当面预定

Thank you !