

## “微笑服务旅客”项目重点难点

<b>教学任务</b>	1. 训练并养成真诚的微笑		<b>学时</b>	4
<b>教学目标</b>	<b>能力目标</b>	1. 能够在对客服务过程中，表现出真诚的、标准的微笑；		
	<b>知识目标</b>	1. 掌握微笑的训练方法； 2. 了解服务式微笑的标准和规范；		
	<b>素质目标</b>	1. 培养学生在众人面前自信的微笑； 2. 培养学生排除个人情绪，在对客服务时保持微笑		
<b>项目教学重点难点</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●重点：两种微笑的训练方法</li> <li>●难点：把外在的微笑形式固化为内在的微笑意识</li> </ul>			
<b>任务中具体的教学重点难点</b>	<b>任务一：训练并养成真诚的微笑</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>●重点：两种微笑的训练方法的熟练掌握</li> <li>●难点：把外在的微笑形式固化为内在的微笑意识</li> </ul>			