

《问候、示意旅客，询问其需求》值机服务礼仪

一、填空

1、目前的柜台设置大致有两种，一种是_____，一个航班的旅客集中在一个柜台办理。优势：方便值机员集中接收，提高了效率。劣势：大型机场航班多，一方面浪费资源，人员结构臃肿，另一方面增加了旅客的不便（寻找值机柜台增加了旅客的时间成本）。另一种柜台的设置不指定航班，统一设置，就是所谓的_____，大型机场，办理乘机手续自动化程度较高的机场，常常采用这种办法。

二、选择

1、与他在正式场合交谈时要严肃认真,还要注意语言的()。

a、准确规范 b、慢条斯理 c、声音洪亮

2、“不学礼,无以立”的古训是()

a、孟子 b、荀子 c、孔子

三、判断

1、接待来访时,结束接待,婉言提出,也可用起身的体态语言告诉对方。()

2、与他人交谈完毕就可以立即转身离开。()

3、与他人交谈时,要盯着他人的双眉到鼻尖三角区域内。()

4、要想在社会中,增强竞争能力,不但要掌握一定的专业技能,还要有良好的礼仪修养。()