

《按照礼仪规范，为一位旅客办理值机手续》值机服务礼仪

一、简答

1、国内始发站的值机工作，准备工作有哪些？

2、办理乘机手续的程序是什么？

3、值机基本要求有哪些？

4、候补旅客该如何办理值机？

5、以下乘机手续不正常情况该如何处理？

(1) 旅客晚到。

(2) 漏撕乘机联

(3) 误撕乘机联。

6、要客和特殊旅客服务注意事项有哪些？

二、论述

航班取消该如何处理？