

## 《结束值机服务，送别旅客》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、判断题：

1、有人问路可以用手指指示方向。（√）

### 三、选择

1、正式交往场合我们的仪表仪容要给人(c)的感觉。

a、随意、整齐、干净 b、漂亮、美观、时髦 c、端庄、大方、美观

2、国际社会公认的“第一礼俗”是(a)

a、女士优先 b、尊重原则 c、宽容的原则

3、正式场合着装,整体不应超过(b)种颜色。

a、两 b、三 c、四

### 二、简答

1、办理乘机手续的程序是什么？

3、值机基本要求有哪些？