

## “迎接重要旅客”项目重点难点

教学任务	1. 在机场贵宾室门口，鞠躬、问候、迎接VIP； 2. 用引领手势将VIP引领至休息室。		学时	4
教学目标	能力目标	1. 能够在具体预定服务过程中，体现出为VIP客人服务标准的礼仪规范； 2. 能够自如、灵活的当面与VIP旅客交往； 3. 能够熟练的在贵宾休息室为VIP提供高标准服务。		
	知识目标	1. 了解重要客人的范围和重要客人的服务流程。 2. 掌握接待重要客人的礼仪要求 3. 了解重要旅客的迎送要求及贵宾室服务礼仪。		
	素质目标	1. 培养学生团队协作能力 2. 培养学生的应急处理能力 3. 培养学生良好的职业素养		
项目教学重点难点	<p>●重点：1、学生能熟练记住VIP客人的范围及服务要求，并结合实际待客过程中进行大方得体的礼仪服务。 2、通过查阅资料和讨论每组列出VIP服务中迎宾服务的技能要点和职业素养要点</p> <p>●难点：学生在进行VIP服务及贵宾室服务时能进行高标准的展示。</p>			
任务中具体的教学重点难点	<p><b>任务一：在机场贵宾室门口，鞠躬、问候、迎接VIP</b></p> <p>●重点：同学进行VIP服务展示，同时说明VIP服务的注意事项</p> <p>●难点：每位同学进行标准的贵宾服务展示</p> <p><b>任务二：用引领手势将VIP引领至休息室。</b></p> <p>●重点：角色扮演过程中，注意VIP服务的手势及注意事项 贵宾休息室服务礼仪注意事项</p> <p>●难点：学生熟练展示贵宾服务的注意事项，如遇紧急情况，如：倒茶过程中，茶水溅出等紧急情况的处理</p>			