任务工单9 按照礼仪规范，受理电话预定

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **学生姓名** |  | **学号** |  | **任务成绩** |  |
| **任务名称** | 按照礼仪规范，受理电话预定 | **学时** | 2 | **班级** |  |
| **实训设备** | 多媒体、投影仪。 | **实训场地** | 空乘特色教室 | **日期** |  |
| **任务要求** | 小组分工协作，通过查阅资料，对电话接待过程中涉及到的礼仪规范进行仔细分析并归纳 | | | | |
| **任务目的** | 通过讨论汇报，让学生对接电话的礼仪熟悉掌握。 | | | | |
| **一、资讯**  1.电话接听的礼仪事项？  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。  2.电话拨打的礼仪事项？  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。  3．服务常见业务问题？  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。  **二、决策与计划**  请根据任务要求，确定所需的设备和工具，并对小组成员进行合理分工，制定工作流程。  1.确定小组受理预定讨论的框架和方向  2.小组成员分工  3.需要的预定服务设备和工具  4.查阅相关资料  5.详细的工作计划书  **三、实施与检查**  1.自发形成一个小组模拟的组织者  2.小组成员根据自己的阅历和经验，给出自己的看法  3.有专人负责，把预定过程和结果记录下来  4.确定专人负责汇报，把讨论结果完整的表达出来  **四、评估**  1.请根据自己任务完成的情况，对自己的工作进行自我评估，并提出改进意见。  2.教师对小组情况进行评估，进行点评。  3.本次任务成绩：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。 | | | | | |