任务工单36 送客服务规范训练

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **学生姓名** |  | **学号** |  | **任务成绩** |  |
| **任务名称** | 送客服务规范训练 | **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** | 学会送客服务的相关规范要求。 | | | | |
| **任务目的** | 通过观摩、模拟，掌握送客服务基本技能。 | | | | |
| **一、资讯**  1. 送客阶段是空中乘务工作的尾声，规范的送客服务礼仪有什么必要性和重要性？  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。  2.飞机落地前服务和落地后服务内容分别有哪些？  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。  3.客舱送客服务礼仪规范有哪些？  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。  **二、决策与计划**  请根据任务要求，确定所需的材料，并对小组成员进行合理分工，制定工作流程。  1.确定小组讨论的框架和方向  2.创设情境，根据需要小组成员分工  3.需要的视频和文字材料  4.查阅相关资料  5.详细的工作计划书  **三、实施与检查**  1.自发形成一个小组讨论的组织者  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，把讨论结果记录下来  4.确定专人负责汇报，把讨论结果完整的表达出来  5.确定统一的送客服务规范  **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：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。 | | | | | |