

任务13:

问候、示意旅客，询问其需求



问候、示意旅客，询问其需求

◆微笑的要素

- ◆ 真诚的笑
- ◆ 纯净的笑
- ◆ 眼中含笑



问候、示意旅客，询问其需求

点头礼



问候、示意旅客，询问其需求

注目礼



问候、示意旅客，询问其需求

鞠躬礼



问候、示意旅客，询问其需求

值机标准用语

- 1、您好，请问您到哪里？
- 2、请出示您的邮箱证件，谢谢。
- 3、先生（女士），今天是您的生日，祝您生日快乐！
- 4、请问您对座位有什么需求？
- 5、请问您是否有托运行李？共几件？到哪里？
- 6、行李中是否有易碎/贵重/危险品？
- 7、根据航空公司的规定，易碎物品托运是免责的，请在这里签字确认，谢谢。

问候、示意旅客，询问其需求

Thank you !