

任务9 按照礼仪规范，受理电话预定

一、电话预定注意事项

1 接听电话：“您好，机场售票处请讲。”在未挂电话的情况下为旅客询问其他工作人员问题时：“请稍等，帮您问一下”；再次接起电话：“抱歉让您久等了。”

解答完旅客问题：“请问，还有其他可以帮您的吗？”挂电话前：“感谢您的来电，再见！”

2 订票电话：“再跟您核对一下，您的航程是XX月XX日，从XX至XX，票价共XX元，需要跟您说一下具体的退改手续费规定吗？”

好的，稍后会给您发送支付信息，请您确认信息无误后按照规定付款，付完款后再给我们来电确认。”

3 查询汇款到账：

“请问乘机人及汇款人分别是哪位呢？汇到了工行还是支付宝账户呢？好的请稍等我帮您查一下。”

确认收到款的：“您的汇款已经收到了，我们会尽快为您出票，并发送出票信息，请您注意查收。”

暂时还未收到汇款的：“抱歉，您的票款暂时还没有收到，待我们收到后会及时给您出票，并发送出票信息，请您注意查收。”

4 询问未收到短信：“帮您查了一下，短信已经为您发出了，如果没有收到可能是运营商还未发送成功，或者您可以看一下手机有没有软件屏蔽，如果您那边没有问题的话，我可以再帮您重新发送一遍。”

二、业务问题用语

1 为什么汇款账号是个人的，没有公户：

“该员工是售票处的正式员工，由于公户限制较多，周末款项不能及时到达，为了方便为您及时出票，所以用的个人账户。”

2 到XX的航班什么时候开通：

对于有计划的：“暂时有这个开通的意向，但具体的开通时间还没有确定。”

对于没有计划的：“暂时还未接到具体的开通通知。”

3 班车时刻：“请问您乘坐的航班是哪个？有岚桥锦江、市区售票处、山孚

大酒店三个站点您从哪边坐比较方便？XX 点从 XX 站发车。不用担心，大巴发车时刻就是按照飞机的起飞时刻定的，不会耽误您的行程。”

4 政采付款方式：“公务卡刷卡付款需要乘机人都必须是公务员，政采网站需要验证，几个人可以刷一个人的公务卡；支票付款必须是由预算单位开据；招行汇款必须是预算单位账号转款。”

5 儿童票，为什么儿童票比成人的票价还贵：“儿童票的票价为公布运价的经济舱全价的 50%，有时候成人票价的折扣会低于五折，所以有的儿童的票价会比成人的票价要贵。”

6 给我买个靠前靠窗的飞机票：“很抱歉，座位是需要您到机场办理值机手续的时候才能选的或者您也可以到市区售票处自助值机选座。”

7 哪天最便宜，为什么比之前问的还贵：“飞机票价是随时变动的，建议您提前两三周及以上购票会相对便宜一些，或者您可以拨打我们 7 六个 9 订票电话随时查询票价。”

8 当旅客需要改签或退票时：“请别着急，我们马上为您办理”。

9 发生工作失误，应主动向旅客道歉：“对不起，请原谅”、“十分抱歉”。

10 电脑设备出现故障：“对不起，设备出现故障，请稍等”。

三、服务禁语

(1)不知道。(2)我不懂（会）。(3)网上有，你自己查吧。(4)不是告诉你了吗？怎么还不明白。(5)有完没完？(6)不归我管。(7)买不买（退不退），要买（退）快点。(8)确定好了时间再来吧。(9)没零钱了，自己出去换去。(10)怎么刚买了就退，找麻烦。(11)没看见我一直忙着吗。(12)后边等着去。(13)急什么，慢慢来。(14)你自己填错了信息，怨谁。(15)机器（线路）坏了，不能办业务了。(16)到别的地方买吧。(17)明天再来吧。(18)这是电脑、线路故障的事，有意见找 XX 部门去。(19)还没上班，出去等着。(20)有意见找领导去。(21)我的态度就这样，你能怎么着。(22)愿上哪告上哪告。(23)别进来了，该下班了。(24)怎么不早点来。(25)怎么来这么晚，都下班了。