

## 《民航服务礼仪》教案

课题	任务 8 符合礼仪要求的接听一个顾客的预定电话		授课形式	一体化
授课班级		授课地点		授课时间
教学目标	知识目标	1. 掌握电话接待礼仪的基本内容； 2. 了解电话预定机票的办理程序和注意事项；		
	能力目标	1. 能够在具体电话预定服务过程中, 体现出标准的礼仪规范； 2. 能够自如、灵活的在电话中与旅客交往； 3. 能够熟练的为旅客办理电话机票预定手续；		
	素质目标	1. 培养学生在众人面前自如表达的能力； 2. 培养学生团队协作能力； 3. 培养学生的应急处理能力。		
教学重点	每位同学进行一次热点电话经历的分享, 介绍通话的过程, 遇到的问题, 电话中用到的礼仪等			
教学难点	服务人员电话接待礼仪的点评			
教学步骤 (用时)	教师活动		学生活动	
10 分钟	1. 教师请各小组思考电话接待应该遵守哪些礼仪规范?		1. 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	
30 分钟	2. 教师将讲解接听拨打电话, 应遵守的礼仪规范, 并请出一位同学, 指导其做出示范。		2. 听取老师讲解、观看同学示范之后, 小组成员互相模拟预定员和旅客, 进行情景模拟。	
10 分钟	3. 教师在学生模拟的过程中纠正学生错误, 最后总结归纳		3. 学生在情景模拟中纠正错误, 提升技能, 并进一步修正	
任务小结				