

## 二、实训内容

实训项目	散客电话预订
实训时间	实训授课1学时，共计40分钟：其中示范讲解10分钟，学员操作25分钟，考核测试5分钟
实训要求	(1) 仪容仪表，符合职业要求 (2) 对预订员基本业务知识掌握熟练 (3) 语音语调轻柔适度，发音清楚，说话流利 (4) 操作的规范性，业务处理熟练无误，单表填写正确，电脑输入无误 (5) 具应变协调能力，有促销意识
实训用品	(1) 电话分机两台 / 组 (2) 纸、笔 (3) 装有酒店管理软件的电脑一台 / 组
实训方法	(1) 示范讲解 (2) 学员分成两人 / 组，交互练习 (3) 对话内容自行设计
实训步骤与实训标准	(1) 实训前 <ul style="list-style-type: none"> <li>① 准备实训用具，着装整齐，以达到仿真状态</li> <li>② 练习专业礼貌用语；熟悉房态</li> <li>③ 熟悉实训素材</li> </ul> (2) 实训开始 <ul style="list-style-type: none"> <li>① 接听电话时，必须使有礼貌用语，口齿清晰，应酬得体。三声铃响内接起电话问候：Good morning, reservations, how can I help you? (您好，这里是客房预订部，请问有什么可以帮到您的?)</li> <li>② 了解客人需要及客人情况 (预订人及客人姓名，联系电话，到店及离店时间，要求的房间类型及间数，房间价格及附加服务)</li> <li>③ 看房态 (如果房态不允许，客人同意就做入Waiting List)</li> <li>④ 在预订单上记录。填写预订单时，必须认真、仔细，逐栏、逐项填写清楚；否则，稍有差错，将会给接待工作带来困难，影响服务质量和酒店的经济效益</li> <li>⑤ 向客人复述、核对订房细节</li> <li>⑥ 谢谢来电订房</li> <li>⑦ 及时将预定信息输入电脑 (见图3-1至图3-3)，向各相关部门发出订单</li> </ul> (3) 实训结束

The screenshot shows a 'New Reservation' form with the following sections:

- Main Fields:**
  - Guest Name: [First Name, Last Name]
  - Phone: [Number]
  - Country: [Dropdown]
  - VIP: [normal guest]
  - Agent: [Dropdown]
  - Company: [Dropdown]
  - Group: [Dropdown]
  - Source: [Dropdown]
- Reservation Details:**
  - Arrival: 11/03/05, Sunday
  - Nights: 1, 1 Night
  - Departure: 12/03/05, Monday
  - Adults: 1, Child: 0
  - Rate Code: [Dropdown], Rate: 0.00
  - Room Type: [Dropdown], Block: [Dropdown], Room: [Dropdown]
- Payment & Other:**
  - Reserv Type: 6 p.m.
  - Market: [Dropdown]
  - Source: [Dropdown]
  - Booked By: [Dropdown]
  - By: [Dropdown]
  - Payment: [Dropdown]
  - CC No.: [Text]
  - Exp Date: [Text]
  - Packages: [Dropdown]
  - Special: [Dropdown]
  - Discount: 0.00 % 0.0
  - Reason: [Dropdown]
  - No Post: [Checkbox], Post Rate: [Checkbox]
  - House Use: [Checkbox], Comp: [Checkbox]
  - Appr Code: [Text]
  - Amount: 0.00
  - C/O Time: [Text], Flight #: [Text]
  - Made By: [Text], 11/03/05
  - Conf: [Dropdown]
  - Comments: [Text Area]

Buttons at the bottom: Options, OK, Abort.

图3-1 散客电子订单

