

Фамилия Имя участника пробы

---

## Оценочный лист по видео «Бронирование»

Номер вопроса	Выберите правильный вариант ответа		Дополнительные ошибки (недопустимые фразы)
1. В чем ошибка администратора	Долго не отвечала на телефонный звонок	Не нашла нужную книгу	
2. Необходимо ответить на телефонный звонок	до начала 4 гудка	до начала 6 гудка	
3. Если отдел бронирования не работает,	надо вежливо попросить гостя перезвонить позже	надо принять бронирование	
4. Правильная последовательность вопросов при бронировании	-групповое или индивидуальное бронирование, -даты, -количество гостей, -категории номеров	-категории номеров, -даты, -количество гостей, -групповое или индивидуальное бронирование;	
5. После уточнения предпочтений по номеру, необходимо предложить гостю	Сначала более дорогую категорию номера	Сначала более дешевую категорию номера	
6. Описывать номер необходимо в следующей последовательности	-тип кровати, -зонирование, -название номера, -площадь номера	-название номера, -площадь номера, -тип кровати, -зонирование	
7. Питание полный пансион предполагает	Завтрак, обед и ужин	Завтрак и обед или ужин	
8. Cross sale это	Продажа еды и	Продажа номеров	

	напитков в отеле при бронировании	отеля при бронировании	
9. Для бронирования номера необходимы следующие данные гостя	Фамилия, имя, отчество, телефон, почта, СНИЛС, ИНН, адрес регистрации	Фамилия, имя, отчество, телефон, почта	
10. Время, в которое гость планирует приехать в отель	Не важно знать	Важно знать	
11. Если гость планирует приехать раньше стандартного времени заезда, в 11 часов	Оплата раннего заезда 70% стоимости номера за сутки	Оплата раннего заезда 50% стоимости номера за сутки	
12. Стандартное время заезда в отель	12 часов	14 часов	
13. заказ такси для гостя это продажа	Up sale	Cross sale	
14. Бронирование, которое хранится в системе до 12 часов следующего за датой заезда дня, называется	Гарантированное бронирование	Негарантированное бронирование	