

Фамилия Имя участника пробы

Оценочный лист для наставника с ответами

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

8. Cross sale это	<u>Продажа еды и напитков в отеле при бронировании</u>	Продажа номеров отеля при бронировании	
9. Для бронирования номера необходимы следующие данные гостя	Фамилия, имя, отчество, телефон, почта, СНИЛС, ИНН, адрес регистрации	<u>Фамилия, имя, отчество, телефон, почта</u>	Произнесла - Окей, ФИО, грубо
10. Время, в которое гость планирует приехать в отель	Не важно знать	<u>Важно знать</u>	Это важно? Да не особо, я просто так спросила
11. Если гость планирует приехать раньше стандартного времени заезда, в 11 часов	Оплата раннего заезда 70% стоимости номера за сутки	<u>Оплата раннего заезда 50% стоимости номера за сутки</u>	
12. Стандартное время заезда в отель	12 часов	<u>14 часов</u>	
13. заказ такси для гостя это продажа	Up sale	<u>Cross sale</u>	Слушайте, подогнать, с ветерком довезет
14. Бронирование, которое хранится в системе до 12 часов следующего за датой заезда дня, называется	<u>Гарантированное бронирование</u>	Негарантированное бронирование	Давайте я сейчас быстренько все проверю.. зря конечно.., да ладно, потом спросите..