

专业技能测试样题

一、单选题

1.以下不属于酒店客房生活服务的是()

- A. 洗衣服务 B. 代驾服务
C. 租借物品服务 D. 托婴服务

二、判断题

1.称呼客人时应恰当使用称呼礼节，如“先生”、“太太”、“女士”、“小姐”等词语，并问候客人。()

三、简答题

1.客人：“你说没有我的预订是什么意思？我一个月前打电话来为我的 10 周年结婚纪念日预订喷泉旁的位置。这太离谱了！” 请问你该怎么回答客人？

四、论述题

1.一位客人投诉说酒店前台服务员在为他办理入住手续时去接电话，也没有向他道歉，客人认为这是一种怠慢的态度，最起码的礼貌是要先办理好他的入住手续后才去接电话。

你认为客人说得对不对？服务员要怎样做才合理？

职业倾向测试样题

一、单选题

1.以下符合职业道德的行为是（ ）

- A.保持良好的精神状态。
- B.使用客人布件作为清扫擦洗的用具。
- C.享用客房内的设备用品。
- D.使用或接听住客房内的电。

二、判断题

1.出电梯时，行李员应先出，请客人后出，然后引领客人至房间。（ ）

三、简答题

1.你对“后疫情时代”酒店业发展有何建议？

四、论述题

1.某天下午 4:30，两位英国客人来前台登记入住的时候，发现随身携带的数码相机丢失了。一会儿，其中一位客人想起他在上出租车时把挂在脖子上的相机随意放在座位上了，下车时忘记拿了。然后他肯定地说，相机在车上。

问题：客人乘坐出租车离店进店时，酒店迎送员应该注意什么？作为当值员工，该如何帮助客人找回相机？