

文明用语

部 门：售票

用语：

- 1、您好，欢迎光临古隆中风景区。
- 2、您好！请问需要购买几张门票？
- 3、请出示您的有效证件（老年证、身份证、学生证、记者证等）
- 4、您好，景区门票XX元/张，购买X张共XX元，优惠票X元购买共X张共XX元。收你XX元，应找你XX元。
- 5、对不起，让您久等了。
- 6、请当面点清门票和找补您的钱。
- 7、请收好您的门票和找补您的钱。
- 8、这事请到XX部门办理。
- 9、不用谢，这是我应该做的。
- 10、再见！请慢走，欢迎下次再来！
- 11、请按照地面黄色引导线走。

要求：

- 1、根据工作流程的先后顺利制定
- 2、声调要求
- 3、语速要求
- 4、其他要求

文明用语

部 门：售票

文明用语规范要求：

- 1、注意说话时的仪态：面带微笑，通过关注的目光进行感情的交流。
- 2、注意语音、语调和语速：语音要明快、爽朗；语调要婉转柔和；语速不宜过快。
- 3、服务中应杜绝的“四语”：杜绝使用蔑视语、烦躁语、否定语、斗气语。
- 4、任何情况下都不可回答：喂、不知道、不清楚、不明白。当要用“不”字，应立即用其它礼貌用语代替。

要求：

- 1、根据工作流程的先后顺利制定
- 2、声调要求
- 3、语速要求
- 4、其他要求

文明用语

部 门：售票

禁忌用语：

- 1、不知道。自己看。
- 2、牌子上写的有，你不会自己看。
- 3、你可能不明白.....。
- 4、我们不会.....我们从没.....我们不可能。
- 5、你弄错了。
- 6、这不可能。
- 7、你别激动.....你不要叫.....你平静一点.....。
- 8、我不是为你一个人服务的。
- 9、没看到我们有多忙吗，你先等一下。
- 10、你必须先排队后买票。
- 11、禁止.....；不准.....；
- 12、严禁.....；不得.....；
- 13、违者罚款；严惩。
- 14、这不是我们的责任。

要求：

- 1、根据工作流程的先后顺利制定
- 2、声调要求
- 3、语速要求
- 4、其他要求