



Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта.иг_СПО(1/2) Без ИМ

- 1) Дайте определение бронирования. Бронирование– это:
- 2) Что такое технологический цикл обслуживания гостей?
- 3) Что такое онлайн модуль бронирования?
- 4) Что такое каналы продаж?
- 5) Продажи гостиничных услуг, которые отель реализует самостоятельно и получает полную оплату за свои услуги называются ...
- 6) К основным гостиничным услугам относятся ...
- 7) Показатель заполняемости гостиницы называется ...
- 8) Сопоставьте основные экономические показатели деятельности гостиницы с их определением:
- 9) Соотнесите должностные обязанности каждого сотрудника службы бронирования и продаж
- 10) Соотнесите услугу с ее типом
- 11) Соотнесите факторы, влияющие на основные показатели деятельности гостиницы, с самими показателями:
- 12) Отметьте функции службы бронирования и продаж:
- 13) Укажите цели, которым следует деятельность службы бронирования и продаж:
- 14) Назовите сотрудников службы бронирования и продаж:
- 15) Какие услуги предоставляются отелем бесплатно?
- 16) Отметьте процессы, в которых принимает участие служба бронирования и продаж:





- 17) Опишите последовательность цикла обслуживания гостя в отеле.
- 18) Перечислите компетенции успешного продавца.
- 19) Дайте общее определение клиентоориентированности - это
- 20) Что такое переговоры?
- 21) Какие виды переговоров по направлению коммуникации вы знаете?
- 22) Дайте определение термину «кросс-культура»:
- 23) Подготовка, проведение и пост-анализ относятся к ... переговоров.
- 24) Увеличение объема и частоты продаж, клиентской базы и репутации относятся к преимуществам ...
- 25) Наличие ... создает дополнительный интерес у имеющих клиентов и привлекает новых.
- 26) Позитивный аспект конфликтных ситуаций заключается в возможности ...
- 27) Сопоставьте стадии переговоров с действиями
- 28) Сопоставьте виды переговоров с их признаками.
- 29) Сопоставьте действие с типом коммуникации
- 30) Соотнесите действия с их целью при разрешении конфликтных ситуаций.
- 31) Отметьте действия, которые необходимо выполнить сотруднику отеля для решения конфликтной ситуации с гостем:
- 32) Отметьте основные ошибки, допускаемые при проведении телефонных переговоров:
- 33) Признаками успешно проведенных переговоров являются:
- 34) Отметьте действия, которые относятся к общим правилам письменных коммуникаций:
- 35) Опишите последовательность подготовительных и основных мероприятий при проведении переговоров.





- 36) Дайте определение визовой поддержки:
- 37) Как называется средний уровень владения английским языком?
- 38) Выберите фразу – благодарность за бронирование:
- 39) Что направляется гостю вместе с подтверждением бронирования на английском языке?
- 40) Для какого типа виз отеля оформляют приглашения?
- 41) If there is anything we can do to make your visit extra special, please do not ... to contact us.
- 42) How much is ... per night?
- 43) I could make a 10% ... for you.
- 44) Сопоставьте фразы в правильном порядке
- 45) Сопоставьте вопросительные фразы в правильном порядке
- 46) Сопоставьте фразы на английском языке с их переводом на русский:
- 47) Сопоставьте вопросительные фразы на английском языке с их переводом на русский:
- 48) Отметьте несколько особенностей бронирований на английском языке:
- 49) Какие действия сотрудники службы бронирования и продаж выполняют в рамках миграционного учета?
- 50) Визовое приглашение содержит следующую информацию:
- 51) Каков максимальный срок нахождения иностранного гражданина на территории РФ, на который оформляется визовое приглашение?
- 52) Визовое приглашение оформляется:
- 53) Отметьте документы, необходимые для заселения иностранного гостя в отель:
- 54) Что такое не заезд?





- 55) Дайте определение ваучера.
- 56) Расшифруйте аббревиатуру АСУ:
- 57) Дайте краткое определение овербукинга:
- 58) Документ, которым компания подтверждает оплату гостиничных услуг называется ...
- 59) Внесение гостем определенной суммы в счет будущего проживания называется ...
- 60) После получения заявки и успешного оформления бронирования гостю направляется ...
- 61) Соотнесите вид оплаты с типом бронирования:
- 62) Соотнесите вид бронирования с действием, которое его характеризует:
- 63) Соотнесите способы осуществления бронирования с формой заявки:
- 64) Соотнесите градацию видов заявок:
- 65) Отметьте обязательные пункты для подтверждения аннуляции бронирования:
- 66) Какими возможностями НЕ обладает АСУ?
- 67) Отметьте сервисы онлайн бронирования для путешественников:
- 68) Что можно отнести к условиям применения тарифа?
- 69) Перечислите способы гарантирования бронирования:
- 70) Назовите преимущества использования овербукинга:

