

ΘΕΜΑ 2°

2.1 Σε πολλά ξενοδοχεία η Διεύθυνση ορίζει μια σειρά από κανόνες που επιβάλλεται να τηρούνται και αφορούν τον τρόπο με τον οποίο οι υπάλληλοι χειρίζονται τις τηλεφωνικές κλήσεις αλλά και τα εγερτήρια των πελατών. Να αναφέρετε ενδεικτικά πέντε (5) κανόνες.

(Μονάδες 15)

2.2 Πολλές φορές ένας πελάτης μπορεί να ζητηθεί στο τηλέφωνο αλλά να βρίσκεται εκτός δωματίου. Τι πρέπει να κάνει ο υπάλληλος του τηλεφωνείου;

(Μονάδες 10)