

凯粤酒店咨询服务(广州)有限责任公司使用场景说明

呼叫中心业务用途及场景说明:

本公司使用呼叫中心业务于:

(For your reference: 客户服务, 仅用于本公司酒店预订的客户服务工作, 提供以接受用户主动呼入为主的信息咨询服务。)

话术报备:

(For your reference:

客服:您好, 欢迎致电XX酒店预订部, 我是XXX, 请问您怎么称呼?

客人:我姓陈。我要订房。

客服:好的陈先生, 请问您是XX旅享家会员吗?

客人:不是, 我不想办理会员。请直接帮我订房。

客服:好的。请问需要预订什么日期的入住? 入住多少个晚上呢?

客人:5月1日住1个晚上。

客服:请问是几位客人入住呢? 需要几间房间?

客人:1个人住, 1间房就可以了。

客服:好的, 陈先生目前我看到最优惠的房型是豪华大床无烟房, 每房每晚的价格是1000元人民币, 加上服务费、税费以后本次入住的总价是1160元人民币。请问需要为您预订这个房间吗?

客人:好的, 我的名字是XXX。

客服:谢谢陈先生。请问您的手机号码是?

客人:13288299999。

客服:请问您的电子邮箱是?

客人:13288299999@qq.com

客服:谢谢。我们酒店的标准入住时间是下午3点。请问陈先生估计是当天几点钟抵达酒店入住呢?

客人:就3点左右。

客服:明白的, 房间会帮您保留到5月1日下午6点。如果您有任何行程上的更改或取消, 请在入住当天下午6点之前联系我们。

客人:可以的。

客服:陈先生, 您的预订已经完成, 预订号码是13288299999。预订确认函稍后会发送给您。请您查看预订相关信息, 如有任何需要可以随时联系我们。

客人:好的, 谢谢。

客服:不客气的。陈先生, 请问还有什么可以帮到您?

客人:没有了。

客服:感谢您选择XX酒店, 我是XXX。祝你入住愉快, 再见。)

本公司承诺上述信息的真实性和完整性, 若业务发展变更应及时更新本表格信息。

[法定代表人或授权

人签字]:

[单位公章]:

[日期]: