

侍應：沒有，先生，不過有提子、西瓜、青蘋果和香蕉。

客人：那我要一個生果盤。

侍應：好的，先生。想喝點甚麼？

客人：請給我一杯黑咖啡。

侍應：先生，讓我覆述一次你剛才所點的菜，你點了一客廚師沙律，不要沙律醬和洋蔥；一個生果盤和一杯黑咖啡，對不對？

客人：對，還有，請給我一杯白開水。

侍應：好的，先生，你的食物很快便會送上。

侍應所使用的傳意技巧：

1. 他不但有耐性地逐一回答客人的問題，而且保持應有的禮貌。
2. 他成功地推銷菜單上的其它食品，如飲料和甜品。
3. 他也能盡量滿足客人的特別要求。
4. 他在客人面前覆述一次所點的菜，以確保餐單正確無誤。
5. 他向客人保證很快便會送上食物。

C. 迷途

對一個遊客來說，在一陌生地方迷路是很普遍的事，因此常要求當地居民指示方向。在此情況下，雙方都應留心：

- 遊客想到的地方有多遠。
- 可使用的交通工具。
- 方向。
- 有沒有可以幫助遊客認路的建築物、商店或標誌。

例子：一個遊客正詢問酒店接待員如何到遊客資料中心。

遊客：麻煩你，請問到遊客諮詢中心應怎樣走？

酒店職員：路程不遠，大概走10分鐘便到；乘計程車或坐巴士只消3分鐘。

遊客：可否走路去？

酒店職員：可以，在酒店門口左轉，往前走，然後在第二個路口右轉。

遊客：有沒有特別的標記？

酒店職員：有，在你右轉時，你應該會看到一間郵局。

遊客：請問你可否給我畫一張簡單的地圖？

酒店職員：好的，先生。

遊客：資料中心會不會已關門呢？

酒店職員：不會，中心會開放至5時。

遊客：嗯，謝謝你的幫忙。

酒店職員：不用客氣。

酒店接待員所使用的傳意技巧：

1. 酒店職員應察覺某些遊客的特別需要，譬如老弱傷殘的人士會需要特別的交通工具。
2. 可利用地圖之類的視覺工具，這對指示方向很有幫助。
3. 酒店職員應留意自己和遊客之間有沒有文化上的差異，因為文化差異會阻礙溝通。例如，假若酒店職員叫一美國遊客走「隧道」(subway)時，遊客可能誤以為要乘「地下鐵路」。

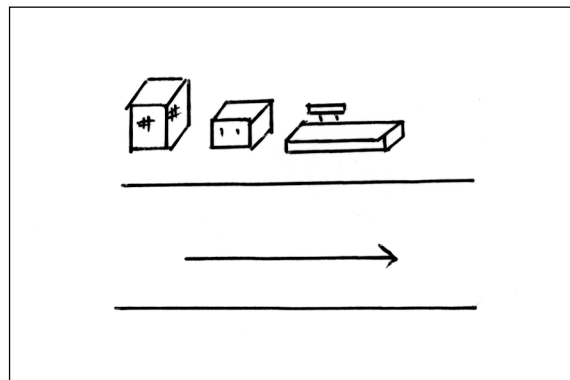
以下是指示方向時常用的一些句子：

在這條路往前走。

(Go straight down this road.)

(Go along this road.)

(Keep straight on this road.)



在路口左轉。

(Turn left at the crossroads.)

(Take the first turning on the left.)

(Turn left at the first intersection.)

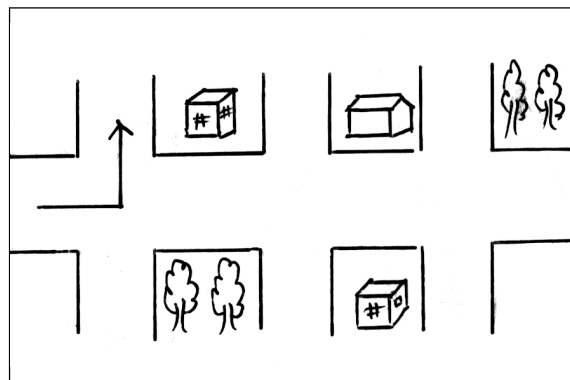
在郵局處轉右。(Turn right at the post office.)

走此樓梯到二樓。(Take the stairs to the second floor.)

在走廊的盡頭。(It's at the end of the corridor.)

在那店鋪的右手邊。(It's on the right side of the shop.)

在第二組交通燈處左轉。(Turn left at the second set of traffic lights.)



D. 求醫

當遊客提出需要醫療援助時，接收到這個信息的人要注意以下資料：

- 遊客為甚麼需要醫療援助？
- 情況是否緊急？
- 遊客需要甚麼形式的治療？

例子：酒店接待員、遊客和醫生之間的對話。

遊客：請你幫幫忙，我兒子在房中割傷了手！

接待員：他是否傷得很嚴重？

遊客：我想是，他的手正不斷冒血。酒店內有沒有醫生？

接待員：有，我立即請醫生到你的房間。

（數分鐘後，在房中。）

接待員：醫生來了。

醫生：早晨，有甚麼可以幫忙？

遊客：我兒子被玻璃杯割傷了。

醫生：讓我看。嗯，幸好割得不太深，塗些碘酒就可以了。

遊客：要不要前往醫院？

醫生：我想不必了。傷口應該沒有問題，不必擔心。這幾天內不要讓他的手沾水，避免感染就行了。

遊客：希望他沒事吧。謝謝你，醫生。

醫生：不客氣。

接待員：如果有甚麼問題，請隨時通知我們。

酒店接待員所使用的傳意技巧：

1. 接待員要留意說話的內容，盡量減輕當事人的憂慮。
2. 接待員應運用語言的技巧，如適當的口吻；或非言語技巧，如表情之類，表達對孩子的關懷。

E. 酒店訂房

旅客可通過電話、旅行社，或在酒店大堂的櫃檯預訂房間。辦理訂房是酒店銷售裏的一個必然環節，因此辦理訂房手續的職員要注意下列各點：

- 為旅客提供清楚而準確的資料，如房間的類別、租金、酒店內的設施和有關的訂房規則。
- 向訂房的旅客索取有關資料，如姓名、入住日期、房間類別、航班編號以及聯絡電話等。

- 運用恰當的推銷技巧，盡量提高租用率。
- 在同時間推銷其他有關服務。
- 保持應有的禮貌。

例子：訂房部職員和旅客在電話中的對話。

職員：早晨，訂房部。我姓黃有甚麼可以幫忙？

旅客：喂，我想訂一間標準單人房。

職員：請問你將會於哪一天入住？

旅客：由3月23日起住4晚。請問房租是多少？

職員：對不起，小姐，我們所有標準單人房在這期間都訂滿了。不如考慮一下高級單人房，租金是每晚港幣1,200元，比標準單人房只貴100元，但比較舒服。

旅客：聽起來很吸引，那便替我訂一間高級單人房吧。

職員：請問貴姓？

旅客：我叫Yumiko Takayama, Y-U-M-I-K-O, T-A-K-A-Y-A-M-A。

職員：Takayama小姐，請問你的航班將於何時到達？

旅客：我將於3月23日由東京飛抵香港，班機編號是NH 910，下午4時30分到達。

職員：Takayama小姐，你是否需要機場接送服務？

旅客：不必了，謝謝，我叫計程車就可以了。

職員：Takayama小姐，我已替你辦好訂房手續了，希望很快便能見到你，謝謝。

旅客：再見。

職員：再見。

訂房部職員所使用的傳意技巧：

1. 接聽電話時，她先向對方問好，說出自己的身分和表示願意幫忙。
2. 當發覺所有的標準單人房都已滿額時，她先向旅客道歉，並同時建議旅客可考慮另一類較高級的房間。她運用了適當的推銷技巧來推銷房間。
3. 她能有條不紊地取得所需資料，例如旅客姓名、需要的房間類別、日期、航班抵達時間等詳情。
4. 當她知道旅客的姓名後，便以姓氏稱呼旅客。
5. 她懂得推銷酒店的其他服務，譬如詢問旅客是否需要機場接送服務。
6. 她再三多謝旅客，並不忘說再見。

F. 購買紀念品

推銷員幫助旅客選購紀念品時，需要留意很多技巧，以下是較為重要的幾點：

- 回答客人關於陳列貨品的問題。
- 如有需要，可向客人提供一些適當的建議，但切勿強行推銷某一產品。
- 運用巧妙的推銷手法來增加銷售額，但不應勉強客人購買。
- 向客人解釋有關的更換和退款規則。
- 多謝客人光顧你的商店。
- 客人離開時，即使可能沒有購物，也勿忘向他們致謝，並請他們再次光臨。

例子：皮具店的售貨員與遊客之間的對話。

售貨員：早晨，先生，想買些甚麼東西？

旅客：嗯，我想買一件禮物送給朋友。

售貨員：你心目中有甚麼特別想要買的東西嗎？需要我給點意見作為參考嗎？

旅客：謝謝，我還是想先看一會才說。

售貨員：請隨便參觀，這邊是女性皮具用品部，而那邊則是男性皮具用品部。如有需要，請隨時找我。

(過了一會)

旅客：先生，請問這個手提包是不是真皮製造的？

售貨員：當然是，先生。這個是意大利羊皮製的，非常柔軟，而且容易打理。

旅客：價錢如何？

售貨員：原價港幣1,500元，但現在正藉夏季大減價，可以給你7折，實價為1,050元。

旅客：哎喲！太貴了，我還是到別處看看。

售貨員：不要緊，多謝光臨，請下次再來，再見。

售貨員所使用的傳意技巧：

1. 客人一步入商店，他便向客人打招呼，並詢問客人想買些甚麼。
2. 當客人想四處看看時，他立即介紹貨品的擺放位置，使客人知道應到哪裏選購。
3. 他對客人說，如有任何需要可隨時找他，使客人感到他樂於效勞。
4. 他向客人清楚解釋貨品的用料和價格。
5. 當客人決定不買貨品時，他仍向客人致謝，並請客人再次光臨。

G. 兌換貨幣

除了銀行外，旅客還可以從外幣找換店或酒店大堂的出納員櫃檯兌換外幣。有關職員應注意下列幾點：

- 提供最新的兌換價。
- 如要收取手續費／佣金，應明確說明。
- 清楚顯示計算過程。
- 詢問旅客想要哪一種面額的鈔票。
- 保持應有的禮貌。

例子：某酒店大堂出納員和一位想兌換外幣的遊客之間的對話。

出納員：早晨，太太，有甚麼可以幫忙？
旅客：早晨，我想兌換一張100美元的旅行支票。
出納員：好的，太太。請你等一等，讓我看看今天的兌換價。
對不起，讓你久等了。現在的兌換價是7.7港元兌一美元。100美元即是兌770港元。太太，這個價如何？
旅客：嗯，這個價蠻好，請替我把旅行支票兌現。
出納員：好的，太太。可否讓我看看你的護照？還有，請在支票上簽名。
旅客：可以，這是我的護照。
出納員：謝謝。你想要哪一種面額的鈔票？
旅客：100元的，麻煩你。
出納員：白太太，這裏是770港元，還有你的護照。多謝惠顧，希望你旅途愉快。
旅客：謝謝，再見。
出納員：再見，白太太。

出納員所使用的傳意技巧：

1. 當旅客走到櫃檯時，他先向客人問好，並且詢問她有甚麼可以幫忙。
2. 他告訴客人要先查詢匯價，所以請求客人等一會。
3. 對於讓客人等候，他表示歉意。
4. 他解釋如何以匯率計算兌換額，並先徵詢客人是否接受該匯價。
5. 他在對話中常常說「謝謝」。
6. 當他從客人的護照中得知客人的姓名後，便以姓氏稱呼客人。
7. 把鈔票交給客人時，他清楚地向客人展示金額。
8. 在客人離開時，他再次以客人的姓氏稱呼她。

H. 安排旅行團

報名參加旅行團時，顧客和旅行社職員在溝通時應留意以下幾點：

- 顧客有甚麼特別的喜好，如想到哪裏去，和想參觀甚麼景點。
- 顧客有甚麼限制，如預算付出多少金錢和時間。
- 留意旅行團的團費、出發日期、住宿安排、膳食和娛樂節目。

例子：旅行社職員與一對顧客的對話。

職員：早晨，有甚麼可以幫忙？
約翰：我們想報名參加旅行團，我們在下個月有假期。
職員：有沒有一個大概的團費預算？
約翰：有，大概16,000元，有沒有好建議？
職員：16,000元可以去很多地方。你自己心目中有沒有一些特別想去的地方？譬如自然山水，或是名勝古蹟？
約翰：我們想到有陽光和海灘的地方。
雪莉：對，我們常常想往熱帶海灘。
職員：那你們的假期有多長？
約翰：我們只有兩個星期的假期。
職員：參加我們10天的馬爾代夫團如何？
雪莉：這建議不錯，朋友告訴我馬爾代夫這地方美極了。陽光燦爛，海灘迷人，到處都是棕櫚樹。水清見底；我們還可以在那裏釣魚呢！對不對，約翰？
約翰：對我來說也很有吸引力。
職員：我肯定這地方很適合你倆。這是我們10天馬爾代夫團的全新行程表。
雪莉：看，這裏說「10天9晚住宿一流大酒店，包每天3餐、游水、釣魚和其他娛樂節目。」
約翰：對，你看看這圖中的大魚，最少重兩公斤。你說我們能釣到這麼大的魚嗎？
職員：在馬爾代夫，你們甚至可以釣到更大的魚呢！
約翰：棒極了！但不知團費是多少？
職員：這是個特惠團，每人7,000元。
約翰：好，正好在預算之內。
職員：你們的假期何時開始？
約翰：10月1日。
職員：可否告訴我你們的中、英文姓名？
約翰：我叫陳天成，John，她叫曾麗麗，Shirley。
職員：你想用現金還是信用卡繳交訂金？
約翰：麻煩你，信用卡。
職員：根據規定，用信用卡繳費要加3%附加費，有沒有問題？
約翰：沒問題。
職員：陳先生、曾小姐，你倆報名參加於10月2日出發的馬爾代夫團。我們稍後會打電話通知你們出席一個茶會。在茶會中，你們可以認識一下其他團友，並可知道詳細的行程安排。

旅行社職員所使用的傳意技巧：

1. 在整個傳意過程中，旅行社職員都要保持適當的禮貌，例如要主動向客人打招呼，並且客氣地回答客人的問題。
2. 若遇上客人全無主意，不知自己喜歡到哪裏去，旅行社職員應給予引導，讓客人知道自己的需要。
3. 旅行社職員不單要聆聽客人信息中的表面資料，還要明白其中含意。
4. 旅行社職員應觀察客人的面部表情及非言語信息，這有助他了解客人的回應。
5. 利用其他視覺工具，如小冊子之類，幫助客人更清楚自己想到甚麼地方去。
6. 旅行社職員應避免使用一些專業術語，因為客人往往並不明白這些術語。
7. 交談結束前最好覆述一次旅行社與客人雙方都已同意的細節，如出發日期及團費等。這樣做可避免任何一方產生誤會。

I. 預訂火車票

在火車站或旅行社預訂火車票時，買賣雙方都必須要留意以下各項資料：

- 客人的需要，包括他們想到哪裏，以及買哪一等車票之類。
- 票價、開行時間及日期，以及其他有關列車的資料。

例子：火車站售票員與顧客的對話。

乘客：請問可否給我一些到中國的列車資料？

職員：可以，先生。你想到哪裏？

乘客：由廣州到內蒙，請問有沒有直通車？

職員：我想沒有，你必須在北京轉車。

乘客：嗯，那麼轉車方便嗎？

職員：蠻好，你可看看這張列車時間表。列車於上午11時由廣州開出，兩天後於早上9時30分抵達北京。你可在當地轉乘火車或巴士到內蒙。

乘客：請問有沒有於11月2日由廣州到北京的硬臥火車票？

職員：對不起，先生，當天所有的硬臥車票已經售罄，只有軟臥車票，又或者你可購買硬座票，價錢便宜得多。

乘客：不，我比較喜歡臥鋪，可否給我一張軟臥票？

職員：好的，先生。

乘客：票價多少？

職員：1000元。

（1分鐘後）

職員：這是你的軟臥車票，車次101，由廣州到北京，開車時間是11月2日上午11時正。

火車站職員所使用的傳意技巧：

1. 由於一般乘客都不大清楚火車時間表的資料，故車站或旅行社的職員應主動提供最佳的選擇，使乘客利用最好的方法抵達目的地。
2. 當乘客想購買的那一等車票已售罄時，職員應該為乘客提供其他車票選擇。
3. 為乘客提供重要資料時，職員應避免含糊的描述，例如，「列車於上午11 時開出」比「列車在早上開出」更清楚。
4. 利用一些視覺工具，如列車時間表之類，幫助乘客了解及緊記有關列車的資料。
5. 乘客或職員應覆述一次車票的重要資料，如開行時間及日期之類，避免出錯。

學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

4.2 (v) 運用傳意技巧處理遊客常遇到的情況

工作紙 4.2 (v)

活動（一）

每兩個同學一組，每人輪流扮演酒店訂房部職員和住客，並利用在課堂上所學到的傳意技巧，填寫以下的訂房表格。

格連酒店 訂房表格

住客姓名：_____ 房間種類：_____

入住日期：_____ 租金：_____

退房日期：_____ 抵達航班編號：_____

電話號碼：_____ 接送服務： 要／不要 _____

其他資料：_____

註釋：

房間種類：單人房、雙人房、套房、海景、園景、池景。

學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

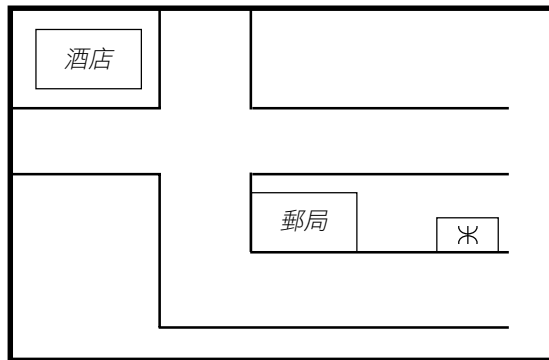
4.2 (v) 運用傳意技巧處理遊客常遇到的情況

工作紙 4.2 (v)

活動（二）

每兩個同學一組，每人輪流扮演職員或旅客，並利用以下的地圖完成對話。

圖 1



對話 1

有一個住客往接待處尋求協助。

酒店職員：

旅客：請問到地鐵站應往哪邊走？

酒店職員：

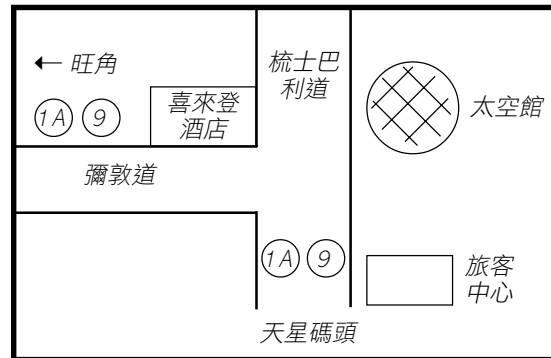
旅客：謝謝。

學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

圖 2



對話 2

有一個旅客致電香港旅遊協會熱線。

職員：

旅客：請問我應該怎樣去你們的尖沙嘴辦事處？

職員：

旅客：我在旺角。

職員：

旅客：謝謝。