



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Υπάλληλος Υποδοχής / Εξυπηρέτησης Πελατών

Sample Paper

Μάρτιος 2017
Έκδοση 01.0

Επιτρεπόμενος Χρόνος: 1 ½ ώρες (90 λεπτά)

Απαντήστε και στις **50** ερωτήσεις του φυλλαδίου ερωτήσεων.
Υπάρχει **ΜΟΝΟ** μία σωστή απάντηση σε κάθε ερώτηση.
Η **βάση επιτυχίας** στην εξέταση είναι **65%**.



PEOPLECERT ΕΛΛΑΣ Α.Ε – Φορέας Πιστοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού

Κοραή 3, 105 64 Αθήνα, Τηλ.: 210 372 9100, Fax: 210 372 9101, e-mail: info@peoplecert.gr, www.peoplecert.gr

Copyright © 2017 PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε & ΙΝΣΕΤΕ

Όλα τα δικαιώματα είναι κατοχυρωμένα. Απαγορεύεται η αναπαραγωγή εν όλω ή εν μέρει του παρόντος σε οποιαδήποτε μορφή και με οποιοδήποτε μέσο (ηλεκτρονικά, φωτοτύπηση, φωνητική καταγραφή ή άλλως) χωρίς την έγγραφη συναίνεση της PEOPLECERT και του Ιδιοκτήτη των Σχημάτων των Ειδικότητων του Τουρισμού ΙΝΣΕΤΕ. Για οποιοδήποτε ερώτημα σχετικά με την άδεια αναπαραγωγής, μετάδοσης και χρήσης για οποιοδήποτε λόγο του παρόντος υλικού παρακαλούμε απευθυνθείτε στον εκδότη.

Αυτό το έγγραφο και τα περιεχόμενά του είναι εμπιστευτικά και προορίζονται μόνο για χρήση από τα άτομα στα οποία απευθύνονται. Απαγορεύεται η μη εξουσιοδοτημένη χρήση ή διάδοση ή κοινοποίηση σε τρίτους του συνόλου ή μέρους του εγγράφου αυτού, καθώς και η ανάπτυξη μέρους ή του συνόλου αυτού χωρίς την έγγραφη έγκριση του Ινστιτούτου του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΙΝΣΕΤΕ) και χωρίς αναφορά στην πηγή. Για άδεια αναπαραγωγής του υλικού θα πρέπει να απευθυνθείτε στον εκδότη. Δεν επιτρέπεται επίσης η αλλοίωση ή παραποίηση μέρους ή και ολόκληρου του συγκεκριμένου υλικού. Το ΙΝΣΕΤΕ δεν υπέχει ευθύνη για οποιαδήποτε απώλεια ή αλλοίωση ή άλλη ζημία, οφειλόμενη σε χρήση πληροφοριών που περιέχονται στο υλικό αυτό

ΑΠΟΠΟΙΗΣΗ

Το παρόν σχεδιάστηκε με σκοπό να παρέχει χρήσιμες πληροφορίες στον αναγνώστη. Παρ' όλο που η δημοσίευση του παρόντος έχει γίνει με κάθε επιμέλεια, η PEOPLECERT ως εκδότης δεν εγγυάται (ρητά ή σιωπηρά) την πληρότητα, αξιοπιστία, ακρίβεια, καταλληλότητα ή διαθεσιμότητα των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτό. Η PEOPLECERT δεν θα είναι υπεύθυνη ή υπαίτια για οποιαδήποτε απώλεια ή βλάβη (ενδεικτικώς, αλλά όχι περιοριστικώς, ειδική, έμμεση, ακολουθηματικού χαρακτήρα) η οποία ενδέχεται να προκύψει ή να είναι αποτέλεσμα πληροφοριών, οδηγιών ή συμβουλών που περιέχονται στο παρόν.

Για το sample paper δίνονται τρεις (3) ερωτήσεις, μία από κάθε τύπο ερώτησης που χρησιμοποιείται στην εξέταση

Κυκλώστε μία απάντηση σε κάθε ερώτηση

1. Η διαδικασία της προτοποθέτησης (allocation) των πρακτορειακών πελατών ξεκινάει _____ μέρα/μέρες πριν της κανονικής ημερομηνίας άφιξης.
 - A. Τρεις
 - B. Δύο
 - Γ. Μία
 - Δ. Τέσσερις

2. Ποια από τα παρακάτω **ΔΕΝ** συγκαταλέγεται στο έργο της υποδοχής;
 - A. Καθαριότητα χώρου υποδοχής
 - B. Τήρηση λογαριασμών
 - Γ. Εισπράξεις και πληρωμές
 - Δ. Διακανονισμός συναλλάγματος

3. Ο κύριος και η κυρία Smith διαμένουν σε ένα boutique ξενοδοχείο στην Σαντορίνη. Την 3η ημέρα της διαμονής τους, αποφασίζουν να δειπνήσουν σε ένα εστιατόριο της περιοχής. Επιστρέφοντας στο ξενοδοχείο ο κ. Smith εκφράζει την έντονη δυσαρέσκεια του, στον υπάλληλο υποδοχής, για την χαμηλή ποιότητα φαγητού. Ποιος από τους παρακάτω τρόπους ενδείκνυται για να διαχειριστούμε σε **πρώτο βαθμό** την δυσαρέσκεια του κ. Smith.
 - A. Εκφράζουμε την λύπη μας και του αναφέρουμε ότι δυστυχώς δεν μπορούμε να κάνουμε κάτι περισσότερο, καθώς δεν είμαστε εμείς υπεύθυνοι για τις υπηρεσίες του εστιατορίου.
 - B. Προσπαθούμε να αλλάξουμε θέμα, προτείνοντας του ένα άλλο εστιατόριο, που αρέσει στους πελάτες μας, για την επόμενη μέρα.
 - Γ. Ακούμε με προσοχή τις παρατηρήσεις του, εκφράζουμε την κατανόηση μας για την αρνητική εμπειρία του και προτείνουμε να οργανώσουμε κάτι στο εστιατόριο μας.
 - Δ. Του επισημάνουμε ότι έχει δίκιο και ότι έχουμε ακούσει επανειλημμένα παράπονα από τους πελάτες μας για το συγκεκριμένο εστιατόριο.

--- ΤΕΛΟΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΕΣΤ ---

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΕΣΤ

Ερώτηση	Σωστή Απάντηση
1	Γ
2	Α
3	Γ