

LESSON 04 · DOWNLOADABLE HANDOUT

Telephone Etiquette & Email Communication

Front Office Reception & OPERA PMS — Complete Professional Course

Key learning points

- Lesson 4: Telephone Etiquette & Email Communication
- Apply the key standards, decisions and workplace procedures in telephone etiquette & email communication.
- Recognise the correct professional standard.
- Use a clear workplace process.
- Respond confidently in realistic hotel situations.

Workplace practice

Use the lesson checklist in one realistic workplace scenario, then record what you checked, decided and escalated.

Quick completion check

- ☐ I reviewed the key points
- ☐ I practised the skill in one scenario
- ☐ I recorded one question for my trainer



Open the HCA lesson online
<https://hca-pro.com/academy/courses/opera-pms-v2/?lang=en>

Study aid only. Follow the current HCA lesson, your property's approved SOPs, manufacturer instructions and applicable local authority requirements.

ملخص الدرس القابل للتنزيل * الدرس 4

إتيكيت الهاتف والبريد الإلكتروني

الاستقبال الفندقي ونظام أوبرا — الدورة المهنية الشاملة

نقاط التعلم الأساسية

- الدرس 4: إتيكيت الهاتف والبريد الإلكتروني
- تطبيق المعايير والقرارات وإجراءات العمل الأساسية في موضوع: إتيكيت الهاتف والبريد الإلكتروني.
- التعرف إلى المعيار المهني الصحيح.
- التصرف بثقة في مواقف فندقية واقعية.
- الرد على المكالمات باحتراف ضمن معيار الفندق.

التطبيق في مكان العمل

استخدم قائمة الدرس في موقف عملي واقعي، ثم دون ما راجعته والقرار الذي اتخذته وما سعدته.

مراجعة سريعة للإكمال

- راجعت النقاط الأساسية ☐
- طبقت المهارة في موقف واحد ☐
- دونت سؤالاً للمدرب ☐

افتح درس أكاديمية HCA عبر الإنترنت
<https://hca-pro.com/academy/courses/opera-pms-v2/?lang=en>



هذا ملخص للمذاكرة فقط. اتبع درس HCA الحالي وإجراءات منشأتك المعتمدة وتعليمات المصنع ومتطلبات الجهة المحلية المختصة.