

<<模拟导游实训教程>>

图书基本信息

书名：<<模拟导游实训教程>>

13位ISBN编号：9787030320384

10位ISBN编号：7030320387

出版时间：2011-12

出版时间：科学出版社

作者：赵年顺 编

页数：219

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<模拟导游实训教程>>

内容概要

本书坚持学以致用原则，突出实用性和可操作性的特点，将学生在导游服务过程中所需要掌握的导游服务技能从理论准备、物质准备、范例赏析、实训步骤等方面进行恰当编排，力求满足各种层次学习者的需要。

本书主要内容包括：导游人员的职责，旅游团队导游服务程序与服务质量，地陪、全陪、海外领队、景点景区、散客等的导游服务模拟实训，旅游者个别要求及问题的处理，旅游故障预防与处理服务模拟实训，部分特色旅游模拟讲解等。

本书在编写过程中，选择了许多案例，其目的在于丰富读者的感性认识，提高阅读的趣味性，提高学习效率。

本书每章之后都配了思考练习，最后还配有导游资格证面试题。

本书既可作为大中专院校旅游服务类专业的教材，也可供有志于从事导游事业的人员自学。

<<模拟导游实训教程>>

书籍目录

- 第1章 导游人员的职责
 - 1.1 导游人员的概念和分类
 - 1.2 导游人员的职责
 - 1.3 导游人员的素质
 - 1.4 导游人员的修养
 - 第2章 旅游团队导游服务程序s服务质量
 - 2.1 旅游团队导游服务
 - 2.2 地陪服务程序
 - 2.3 全陪服务程序
 - 2.4 海外领队服务程序
 - 第3章 地陪导游服务模拟实训
 - 3.1 地陪接团前的准备
 - 3.2 地陪接站过程中的导游服务
 - 3.3 入店服务
 - 3.4 参观游览服务
 - 3.5 地陪的其他服务
 - 3.6 地陪的送站及后续工作
 - 第4章 全陪导游服务模拟实训
 - 第5章 海外领队导游服务模拟实训
 - 第6章 景点景区导游服务模拟实训
 - 第7章 散客导游服务模拟实训
 - 第8章 旅游者个别要求及问题的处理模拟实训
 - 第9章 旅游故障预防与处理服务模拟实训
 - 第10章 部分特色旅游讲解模拟实训
- 参考文献
- 附录 导游人员资格考试现场面试及模拟实训部分考题

<<模拟导游实训教程>>

章节摘录

版权页： 2.旅游团抵达后的工作 (1) 认找旅游团 旅游团出站后，地陪应尽快找到自己的团队。认找的办法是：地陪站在明显位置上举起接站牌以便让旅游团全陪和领队前来联系，同时地陪也应主动地从旅游者的民族特征、衣着、组团社的徽记等分析判断或上前委婉询问，主动认找自己的团队。问清该团来自哪个国家（地区），客源地组团社名称，领队及全陪姓名等。如该团无领队和全陪，地陪应与该团成员核对团名、国别（地区）及团员姓名等，一切相符后才能确定是自己应接的旅游团。

(2) 核实人数 接到旅游团后，地陪必须与全陪或领队重新核实旅游团人数。

若有变更，应该及时通知旅行社，以便旅行社调整接待方案。

(3) 行李处理 如果团队是集体托运行李，地陪在接团后，应向全陪或领队索取行李票，交行李员办理行李提取手续并送至下榻的饭店。

(4) 集合登车 1) 地陪要提醒旅游者带齐手提行李和随身物品，引导旅游者前往乘车处。

旅游者上车时，要恭候在车门旁，搀扶或协助旅游者上车。

2) 上车后，应协助旅游者就座，礼貌地清点人数，确定旅游者到齐并坐稳后请司机开车。

3. 前往饭店途中的服务工作 上车后，地陪应坐在与司机并排的一侧，或面向旅游者站在驾驶室一侧。

首先，清点人数。

清点人数办法有三： 下到车座走廊一一点数； 站在前头一一点数； 清点客座位数。

一般旅游车的空座位数大大少于座位数。

但不管哪种办法，都不准用指头，一个一个点着数。

其次，地陪的讲解“表演”开始。

导游人员讲解时，身体一定要做到“挺胸拔背，端正庄重”。

若乘坐的是大、中型旅游车，一般应站立，面对旅游者，腰部可适当倚靠扶手，也可用一只手扶着椅背或扶手；若乘坐的是小型旅游车，一般可以坐着，但要面对旅游者；跑长途的可坐着讲解。

要注意安全，动作不宜过大。

从机场或车站、码头到下榻饭店的这段时间（行内称“转移”）是地陪首次“出面”、“出手”、“出口”的重要时机，一定要力求以自己的表现给旅游者留下一个良好的印象，要注意以下方面。

(1) 致欢迎词 致欢迎词是一个导游人员在气质、学识、语言方面的重要体现，其基本要求是真挚、热情、简明、扼要、因人而异。

一篇好的欢迎词不仅能很好的调动旅游者的情绪，而且能很快地消除导游人员与旅游者之间的拘谨与陌生，迅速建立起主客双方良好的合作关系。

<<模拟导游实训教程>>

编辑推荐

<<模拟导游实训教程>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>