第一图书网, tushu007.com

<<导游服务实训教程>>

图书基本信息

书名：<<导游服务实训教程>>

13位ISBN编号：9787111233862

10位ISBN编号：7111233867

出版时间：2008-3

出版时间：机械工业

作者：张晓娟,程伟

页数：208

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

本书是普通高等教育“十一五”国家级规划教材。
本书针对导游工作岗位，模拟真实环境，从导游员的职业素质、导游服务规程、导游服务技能、导游人员的应变能力、旅游产品的开发与营销等几个方面进行岗位模拟实训，使学生了解导游员应具备的基本素质、工作规范和服务技巧；熟悉导游服务流程和服务标准；掌握导游服务的各种方法和技巧，能够独立处理带团过程中的一般事件和突发事件，达到可以独立完成导游服务任务的目的。
本书内容突出实战性、实用性、可操作性，理论阐述简明扼要，服务程序条理清晰，不仅指出了正确的操作要领，还指出了实际工作中常出现的问题，便于初学者借鉴。
本书除了作为普通授课的辅助教材外，同时还可以作为相关企业员工培训及学生在实际工作中的随身手册。
本教材配有电子教案，凡使用本书作为教材的教师或学校可向出版社索取。
您可以发送电子邮件至cmpgaozhi@sina．com，或拨打咨询电话010—88379375。

<<导游服务实训教程>>

书籍目录

前言第一章　导游服务概述　第一节　导游服务的产生和发展　第二节　关于导游服务　第三节　导游工作认知实训　　实训项目　导游工作认知第二章　导游员职业素质实训 第一节　导游员的基本素质实训　实训项目1　导游员的职业道德　实训项目2　导游员的仪容仪表　实训项目3　导游员的服务规范 第二节　导游员的沟通素质实训　实训项目4　与游客交往的技巧　实训项目5　协调合作关系的技巧第三章　导游服务规程实训 第一节　服务准备实训　实训项目1 接待计划研究及落实接待事宜　实训项目2　物质与形象准备工作　实训项目3　开好出国说明会 第二节　接团和首次导游服务　实训项目4　认找旅游团方法　实训项目5　首次导游服务 第三节　人住饭店服务实训　实训项目6　入住饭店服务流程 第四节　核对、商定日程实训　实训项目7　活动日程核对与商定 第五节　参观游览实训　实训项目8　出发前的导游服务　实训项目9　途中导游服务　实训项目10　离店与送行服务 第六节　导游服务综合实训　实训项目11　导游服务全过程模拟第四章　导游服务技能实训 第一节　导游带团技能实训　实训项目1　游览内容安排及路线设计　实训项目2　旅行途中调节气氛的方法　实训项目3 自然景观审美引导技能　第二节　导游语言技能训练　　实训项目4　导游语言基本要求　　实训项目5　导游交际语言技巧　第三节　导游讲解技能实训　　实训项目6　导游讲解方法　　实训项目7　导游讲解技巧　　实训项目8　导游讲解风格展示第五章　导游应变与应对能力实训　第一节　旅游故障的处置与预防实训　实训项目1　旅游活动计划和日程变更的处理　实训项目2　漏接、空接、错接、误机的预防和处理　实训项目3　物品丢失的预防和处理。
　实训项目4　游客走失的预防和处理　实训项目5　旅游者患病、死亡的处理　实训项目6　卫生救护常识与急救处理　实训项目7　安全事故的预防与处理　第二节　旅游者个别要求处理实训　实训项目8　餐饮、住房、娱乐等要求的处理　实训项目9　购物要求的处理　实训项目10　转递物品和信件要求的处理第六章　旅游产品营销能力实训 实训项目1　本地旅游资源调查 实训项目2　购物引导与商品促销技巧 实训项目3　组团技巧附录参考文献

编辑推荐

第一图书网, tushu007.com

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