

<<模拟导游实务>>

图书基本信息

书名：<<模拟导游实务>>

13位ISBN编号：9787301204597

10位ISBN编号：7301204590

出版时间：2012-6

出版单位：北京大学出版社

作者：王延君 编

页数：196

字数：295000

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>

<<模拟导游实务>>

内容概要

王延君编著的《模拟导游实务》根据课程改革的新要求和高职高专的教学特点，以工作任务为驱动，以导游工作流程为导向，对导游工作的全过程进行了深入细致的解析和操作模拟，重在突出职业教育的新特点。

本书主要内容包括：从接到旅游咨询电话开始，引出旅行社线路设计——旅行社产品促销——导游礼仪规范——导游工作流程——导游讲解服务——购物、餐饮、娱乐服务——突发事件的处理的全过程。

《模拟导游实务》可作为高职院校旅游专业课程的教材，也可作为导游人员年检及素质培训的教材，还可作为导游人员等级考试的复习参考资料。

旅游爱好者通过此书也可获取相关的旅游常识、了解各种旅游景点的旅游方式和方法，它是旅游者“无声的导游”。

<<模拟导游实务>>

书籍目录

模块1 旅行社线路设计

- 1.1 认识旅行社线路产品
 - 1.1.1 旅游线路的定义
 - 1.1.2 旅行社线路产品的构成
 - 1.1.3 旅行社线路产品的分类
 - 1.1.4 旅行社线路产品的特征
- 1.2 旅行社产品线路设计原则
- 1.3 旅行社产品创新
 - 1.3.1 旅行社新产品
 - 1.3.2 旅行社产品创新

模块2 旅行社产品促销

- 2.1 旅行社产品价格策略
 - 2.1.1 旅行社产品价格
 - 2.1.2 旅行社“线路”产品的定价策略
- 2.2 旅行社产品促销方法
 - 2.2.1 旅游促销
 - 2.2.2 旅行社“线路”产品促销方式
 - 2.2.3 新型促销技巧简介

模块3 导游礼仪规范

- 3.1 导游个人礼仪
 - 3.1.1 仪容礼仪
 - 3.1.2 仪表礼仪
 - 3.1.3 仪态礼仪
- 3.2 导游服务礼仪
 - 3.2.1 迎送接待礼仪
 - 3.2.2 导游活动中的礼仪
 - 3.2.3 进出客人房间的礼仪
 - 3.2.4 安全服务礼仪
- 3.3 旅行社接待礼仪
 - 3.3.1 电话接待礼仪
 - 3.3.2 门市接待礼仪

模块4 导游工作流程

- 4.1 地陪导游服务
 - 4.1.1 接团服务准备
 - 4.1.2 接站服务
 - 4.1.3 入店服务
 - 4.1.4 核对商定日程
 - 4.1.5 参观游览服务
 - 4.1.6 送站工作
 - 4.1.7 善后工作
- 4.2 全陪导游服务
 - 4.2.1 服务准备
 - 4.2.2 首站接团服务
 - 4.2.3 进驻饭店服务
 - 4.2.4 核对、商定旅游活动日程

<<模拟导游实务>>

4.2.5 途中各站服务

4.2.6 末站服务

4.2.7 后续工作

4.3 领队

4.3.1 服务准备

4.3.2 全程陪同服务

4.3.3 善后工作

模块5 导游讲解服务

5.1 导游词梳理

5.1.1 导游词的形式

5.1.2 导游词的结构

5.1.3 讲解资料的收集

5.1.4 导游词梳理的要求

5.2 市容导游

5.2.1 市容导游的内涵

5.2.2 市容导游的内容及要求

5.3 古建筑导游

5.3.1 中国古代建筑的分类

5.3.2 中国古代建筑的基本构件

5.3.3 中国古代建筑导游要领

5.4 宗教建筑导游

5.4.1 佛教建筑

5.4.2 道观的格局

5.4.3 清真寺

5.4.4 基督教教堂建筑

5.4.5 宗教建筑“讲解服务”

5.5 博物馆导游

5.5.1 博物馆的分类

5.5.2 博物馆导游要领

5.6 山地景观导游

5.6.1 山地景观的分类

5.6.2 山地景观导游讲解

5.7 水体景观导游

5.7.1 水体景观的分类

5.7.2 水体景观导游讲解

模块6 购物、餐饮、娱乐服务

6.1 购物服务

6.1.1 旅游者购物的形态

6.1.2 导游购物服务的主要内容

6.1.3 导购技巧

6.2 餐饮服务

6.2.1 团队餐的形式

6.2.2 导游餐饮服务的主要内容

6.3 娱乐服务

模块7 突发事件的处理

7.1 旅游计划、行程变更的处理

7.2 空接、漏接、错接事故的处理

<<模拟导游实务>>

7.2.1 空接

7.2.2 漏接

7.2.3 错接

7.3 误机(车、船)事故的处理

7.4 游客证件、钱物、行李丢失和游客走失事故的处理

7.5 常见旅游安全事故的处理和预防

7.5.1 交通事故

7.5.2 治安事故

7.5.3 火灾事故

7.5.4 食物中毒

7.6 旅游者患病的处理

7.7 旅游者越轨行为的处理

7.8 游客个别要求的处理

7.8.1 餐饮问题的应变处理

7.8.2 住宿方面的应急处理

7.8.3 娱乐方面的应急处理

7.8.4 购物方面的个别要求

7.8.5 活动安排的个别要求

7.8.6 要求探望在中国的亲友、让其亲友随团活动

7.8.7 要求转递物品和信件

7.8.8 要求中途退团或延长旅游期

参考文献

<<模拟导游实务>>

章节摘录

版权页：插图：一次完整的旅游活动，其空间移动分3个阶段：从常住地到旅游地、在旅游地各景区旅行游览、从旅游地返回常住地。

这3个阶段可以概括为：进得去、散得开、出得来。

通常判断旅行社线路符合畅通性原则的要点有：能效比高，而成本低；不走回头路，线路编排合理；重点突出，切合线路主题。

5.新颖性原则 随着旅游产品市场在日新月异地发展，游客的需求与品位也在不断地提高。

为了满足游客求新求变求奇的心理，旅行社应及时把握旅游市场动态，注重新产品、新线路的开发与研究，并根据市场情况适时推出。

新颖性原则应贯穿于线路产品设计制作的全过程。

包括线路产品名称、广告、宣传及推销手段氛围营造等。

一条好的新线路的推出，有时往往能为旅行社带来惊人的收入与效益。

即使一些原有的旅游线路，也可能因为与当前时尚结合而一炮走红。

据了解，七夕情人节前夕，不少旅行社都纷纷为这个浪漫节日带来的商机而摩拳擦掌，频频推出各种浪漫之旅，赚足了“感情钱”。

比如，武汉某旅行社推出“我们约会吧——爱在恩施”特惠活动，参团可享受包括侗族风雨桥、土司城、女儿会、恩施大峡谷、腾龙洞在内的四日游活动。

这是一条专门针对七夕情人节推出的旅游路线，平时每人需要980元，而七夕则优惠近300元/人。

该线路推出两天就有40多人报名，市场真可谓火爆。

恩施是一块多情的土地，土家族是一个浪漫开放的民族。

住得浪漫，吃得浪漫，爱得浪漫，恨得浪漫，连死了都浪漫一把。

吊脚楼，大碗喝酒，大块吃肉，情人节——女儿会；龙船调、摆手舞、撒尔疍……山歌情歌歌海如潮，手舞足舞舞动山川。

也正因为如此，这条旅游线路一经推出便成为旅游热线，为旅行社创下了不菲的经济效益。

<<模拟导游实务>>

编辑推荐

《21世纪全国高职高专旅游系列规划教材·旅游管理专业系列：模拟导游实务》特点：系列完整：把握旅游专业课程之间的关系及与其他相关学科的关联，整个系列体系严密完整。

针对性强：符合职业教育的培养目标，侧重技能传授，弱化理论，强化实践内容。

体例新颖：从人类常规的认识习惯出发，对教材的内容编排进行全新的尝试，打破传统教材的编写框架；整个系列由案例导入，然后展开理论描述，更符合老师的教学要求，也方便学生透彻地理解理论知识在生活中的运用。

案例全面：采用最新的案例，切合实际；案例的引用不局限于地域，面向全国。

方便教学：盒套教材以立体化精品教材为构建目标，部分课程配套实训教材；网上提供完备的电子教案、习题参考答案等教学资源，适合教学需要。

深入体验导游带团程序，精准案例带来全真体验，全方位模拟感悟职业需求。

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>