

<<旅游服务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<旅游服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787303124923

10位ISBN编号：7303124926

出版时间：2012-4

出版时间：张艺、欧越男 北京师范大学出版社 (2012-04出版)

作者：张艺，欧越男 编

页数：320

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>

## <<旅游服务礼仪>>

### 内容概要

《全国高等职业教育旅游管理专业精品系列教材：旅游服务礼仪》分知识模块、技能模块、应用模块、拓展模块，内容包括：礼仪概述、旅游服务礼仪概述、旅游服务基本礼仪、旅游言谈礼仪等。

## &lt;&lt;旅游服务礼仪&gt;&gt;

## 书籍目录

知识模块模块一 礼仪概述 项目一 礼仪的起源与发展 任务一 礼仪的起源 任务二 礼仪的发展 项目二 礼貌、礼节和礼仪 任务一 礼貌 任务二 礼节 任务三 礼仪 项目三 礼仪的深刻内涵 任务一 礼仪与文化 任务二 礼仪与心理学 任务三 礼仪与道德模块二 旅游服务礼仪概述 项目一 旅游服务礼仪的内涵与特点 任务一 旅游服务礼仪的内涵 任务二 旅游服务礼仪的特点 项目二 旅游服务礼仪的功能与实践意义 任务一 旅游服务礼仪的功能 任务二 学习旅游服务礼仪的实践意义 项目三 旅游服务礼仪的相关理论 任务一 印象管理 任务二 双向沟通技能模块模块一 旅游服务基本礼仪 项目一 仪容 任务一 面部修饰 任务二 发型修饰 任务三 化妆修饰 任务四 肢体修饰 项目二 仪态 任务一 站姿 任务二 坐姿 任务三 走姿 任务四 蹲姿 任务五 表情语 任务六 体态语 项目三 仪表 任务一 着装的原则和服饰搭配 任务二 职业女性着装礼仪 任务三 职业男性着装礼仪模块二 旅游言谈礼仪 项目一 言谈的基本礼仪 任务一 言谈的基本要求 任务二 礼貌用语的使用 项目二 言谈的技巧 任务一 掌握交谈对象的心理 任务二 选择共同的话题 任务三 运用幽默的语言 任务四 学会积极倾听 项目三 使用电话的礼仪 任务一 拨打电话的礼仪 任务二 接听电话的礼仪 任务三 使用手机的礼仪 项目四 处理投诉的礼仪 任务一 正确认识投诉 任务二 恰当处理投诉模块三 旅游社交礼仪 项目一 见面礼仪 任务一 称呼礼仪 任务二 介绍礼仪 任务三 交往礼仪 任务四 名片礼仪 项目二 位次礼仪 任务一 行进位次 任务二 宴会位次 任务三 乘车位次 任务四 会客位次 项目三 接待、拜访礼仪 任务一 接待礼仪 任务二 拜访礼仪 项目四 馈赠礼仪 任务一 礼品的选择 任务二 馈赠的技巧应用模块模块一 酒店服务礼仪 项目一 前厅服务礼仪 任务一 门厅服务礼仪 任务二 酒店总台服务礼仪 项目二 客房服务礼仪 任务一 客房日常服务礼仪 任务二 客房特殊服务礼仪 项目三 餐饮服务礼仪 任务一 零点服务礼仪 任务二 宴会服务礼仪 任务三 酒水服务礼仪模块二 旅行社服务礼仪 项目一 导游服务礼仪 任务一 接团服务礼仪 任务二 讲解服务礼仪 任务三 协调沟通礼仪 任务四 送团服务礼仪 项目二 门市部接待礼仪 任务一 门市部场所布置礼仪 任务二 门市部接待礼仪 项目三 后勤服务礼仪 任务一 后勤服务人员形象礼仪 任务二 办公室礼仪 任务三 旅行社谈判礼仪模块三 其他相关企业服务礼仪 项目一 景区服务礼仪 任务一 闸口工作人员服务礼仪 任务二 讲解员服务礼仪 任务三 现场工作人员服务礼仪 项目二 旅游交通服务礼仪 任务一 航空服务礼仪 任务二 铁路服务礼仪 任务三 轮船服务礼仪 任务四 旅游车服务礼仪 项目三 娱乐与购物服务礼仪 任务一 娱乐服务礼仪 任务二 购物服务礼仪 项目四 会展服务礼仪 任务一 会展准备阶段工作 任务二 会展现场接待与服务礼仪 任务三 会展结束后续工作拓展模块模块一 涉外礼仪 项目一 礼宾次序、国旗和国歌 任务一 礼宾次序及运用 任务二 国旗悬挂法 任务三 国歌演奏的礼仪 项目二 迎送、会见、会谈 任务一 迎送礼仪 任务二 会见和会谈礼仪 项目三 签字、开幕、庆典的礼节 任务一 签字礼节 任务二 开幕礼仪 任务三 庆典礼节模块二 礼仪与禁忌 项目一 主要客源国的礼仪和禁忌 任务一 亚洲地区国家的礼仪和禁忌 任务二 欧洲主要国家的礼仪和禁忌 任务三 美洲地区国家的礼仪和禁忌 任务四 非洲地区国家的礼仪和禁忌 项目二 少数民族礼仪与禁忌 任务一 北方地区少数民族的礼仪与禁忌 任务二 南方地区少数民族的礼仪与禁忌参考文献

## <<旅游服务礼仪>>

### 编辑推荐

张艺等主编的《旅游服务礼仪》针对高职高专旅游类专业特点，从旅游业角度出发系统地研究服务礼仪，为旅游企业培养掌握服务礼仪核心知识和核心技能的具有岗位适应能力的高素质应用型人才。本书按照旅游行业职业岗位群对礼仪素养的要求，参考礼仪从业资格考试的标准，打破章节模式，建立以能力为本位、以岗位技能为目标的全新课程框架，以模块、项目和任务的结构重新构建全书体系。

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>