

<<景区服务>>

图书基本信息

书名：<<景区服务>>

13位ISBN编号：9787309085501

10位ISBN编号：7309085507

出版时间：2011-11

出版时间：复旦大学出版社

作者：方小燕 主编

页数：133

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>

<<景区服务>>

内容概要

旅游景区服务是旅游管理专业学生毕业后的主要就业方向之一。

景区服务工作是旅游景区中最基本的工作，对于整个旅游景区的正常运作具有非常重要的作用。

《21世纪旅游管理系列：景区服务》的主要功能是培养学生掌握景区票务操作能力，景区景点讲解能力、景区旅游商品的销售能力以及景区向导、旅游项目介绍和突发事件处理的咨询服务能力，同时具备一定的管理能力。

《21世纪旅游管理系列：景区服务》的适用对象为高等职业院校（实践类本科）旅游、酒店专业师生，同时也可供相关行业从业人员参考使用。

<<景区服务>>

书籍目录

项目一 票务服务

模块一 散客票务服务

任务1 散客订票服务

任务2 散客售票服务

任务3 散客检票服务

模块二 团队票务服务

任务1 团队订票服务

任务2 团队售票服务

任务3 团队检票服务

项目二 讲解服务

模块一 家庭游客讲解服务

任务1 分析家庭散客的具体情况

任务2 制定旅游线路, 准备导游词

任务3 为家庭散客提供景区讲解服务

模块二 商务游客讲解服务

任务1 分析商务游客的具体情况

任务2 为商务游客制定旅游线路, 准备导游词

任务3 为商务游客提供景区讲解服务

模块三 景区解说服务管理

项目三 旅游商品销售服务

模块一 散客旅游商品销售服务

任务1 运用营销技巧推介旅游商品

任务2 旅游商品销售结账

任务3 旅游商品售后服务

模块二 团队旅游商品销售服务

任务1 运用营销技巧推介旅游商品

项目四 综合服务

模块一 景区咨询服务

任务1 电话咨询服务

任务2 当面咨询服务

模块二 景区投诉服务

任务1 游客投诉心理分析

任务2 游客投诉处理服务

任务3 游客投诉管理

模块三 景区突发事件处理

任务1 景区治安类事故处理

任务2 景区游乐项目类事故处理

任务3 景区疾病类事故处理

任务4 景区安全管理

项目五 景区服务质量控制

附件: 《重渡沟风景区管理制度汇编》

参考文献

<<景区服务>>

章节摘录

版权页：插图：旅游门票被称作景区的“名片”。

尤其近年来，伴随旅游业的迅猛发展，各地越来越重视景区“名片”的包装设计，门票设计越来越注重个性化，越来越贴近百姓的生活。

形形色色的旅游门票精彩亮相，成为旅游界一道亮丽的风景线。

门票形状：千变万化以往人们看到的景区门票都是长方形的，如今的门票却是形形色色，正方形、三角形、圆形、梯形、菱形，样样都有。

如上海复兴公园使用的是圆形门票，天津儿童活动中心门票是梯形的。

一大批异型平面门票也纷纷取胜。

中国蜜蜂博物馆的门票，是蜂窝形状的；南京龟鳖博物馆的门票，是乌龟形状的；广东佛山寺庙的撞钟门票，是古钟形状的；亚运会的游园门票，是吉祥物盼盼的造型；杭州的龙井山公园门票，则是盆景形状的，花盆作票根。

令人叫绝的是，南京古城墙门票由104张单票组成，宽0.15米，总长4.68米，联成26幅画面的长卷，展示了明代南京城墙的13座城门及18处胜景，被作为世界最长的门票收入吉尼斯纪录；镇江中外旅游门票博物馆开馆时，别出心裁地设计了体现镇江山水风光的门票供剪彩用，长4米，宽1.2米，堪称世界上最大的门票。

门票材质：千奇百怪目前门票的材料也越来越花样百出——有可听的音乐票、可闻的香味票、可打的扑克票、可看的光盘票、可用的明信片票、打火机票，加上各种金属票、标本票、工艺票等，涵盖了众多艺术门类，无不让人赏心悦目。

淮安周恩来纪念馆有种音乐门票，一打开就响起的音乐，激发起人们对周总理的怀念之情；周恩来故居使用了金卡门票。

还有南阳诸葛庐的镀银门票，故宫中国文物精华展的铁质票，上海桂花节的树叶标本票。

北京大钟寺门票是陶瓷的，黄山的一种门票是麦秆制作的，无锡旅游展示会门票则是泥塑戏剧脸谱。

另外，成都杜甫草堂门票、贵州黄果树瀑布门票上都嵌有纪念币。

各种门票争艳斗奇，趣味横生。

门票品种：千姿百态随着时代的进步，旅游门票制作水平、科技含量不断提高，并逐渐形成潮流，这在旅游门票千余年的发展史上是绝无仅有的。

过去的门票多是纸质、塑料的，近几年先后流行纪念门票、磁卡门票、明信片门票，一浪高于一浪，防伪门票、光盘门票、指纹门票、隐形门票也接踵而来。

深圳锦绣中华、北京人民大会堂、西藏扎什伦布寺，用的是小如名片的光盘门票；张家界用的是指纹门票，技术含量业界领先；颐和园的隐形门票，交钱后在手上盖上沾有隐形液的图章即可入园，24小时后自动消失，对人体无害。

有的景区还将成套的门票包装成册，用于宣传珍藏，如昆明世博园门票册、九寨沟门票珍藏册、北京颐和园门票册等，一册在手，美景全拥有。

为了扩大门票的艺术和文化内涵，不少景点还开发出各种系列券、套券、联券等。

<<景区服务>>

编辑推荐

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>