

<<导游业务训练课程>>

图书基本信息

书名：<<导游业务训练课程>>

13位ISBN编号：9787501782048

10位ISBN编号：7501782040

出版时间：2007-8

出版时间：中国经济出版社

作者：樊丽丽

页数：238

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>

<<导游业务训练课程>>

内容概要

我国旅游业发展前景广阔，但所面临的国际、国内竞争也将更加激烈。

旅游服务质量是旅游业竞争力的重要因素，而导游服务是其中最重要的环节之一，直接关系到旅游业的整体形象。

导游员是旅游业的主体。

导游服务的质量高低、效果好坏取决于导游员的素质、能力及其经验。

随着旅游者的旅游知识和经验越来越丰富、旅游活动内容越来越多样化、旅游信息越来越灵通，要求导游员必须面对新环境的挑战，必须向更高的目标努力，必须具备更高的素质。

本书就是一本帮助导游员提高素质的图书，内容包括导游服务综述、导游员综述、团体导游服务程序与规范、散客导游服务程序与规范、导游讲解服务技巧、导游带团服务技巧、导游对旅游者个性化服务、旅游常见问题与事故的预防和处理、导游业务相关知识等。

本书内容丰富，层次清楚，适用面广，理论联系实际，可操作性强，可作为导游人员年检培训、提高导游人员素质和导游服务质量的培训用教材，同时可作为导游人，员等级考试的复习参考教材。

<<导游业务训练课程>>

书籍目录

第一课 导游服务综述 第一讲 导游服务的起源和发展 第二讲 导游服务的概念、类型和范围 第三讲 导游服务的作用、性质和特点 第四讲 导游服务的基本原则 第二课 导游员综述 第一讲 导游员概念与分类 第二讲 导游员资格 第三讲 导游员职责 第四讲 导游员职业道德和行为规范 第五讲 导游员素质 第三课 团体导游服务程序与规范 第一讲 地陪导游服务程序与规范 第二讲 全陪导游服务程序与规范 第三讲 出境领队服务程序与规范 第四讲 景区导游服务程序和规范 第四课 散客导游服务程序与规范 第一讲 散客旅游服务综述 第二讲 散客旅游服务类型 第三讲 散客旅游服务程序 第五课 导游讲解服务技巧 第一讲 导游语言艺术 第二讲 导游讲解艺术 第六课 导游带团服务技巧 第一讲 团队导游服务合作 第二讲 导游员带团服务要领 第三讲 导游员带团服务方法 第四讲 导游与游客交往的技能 第五讲 导游对特殊游客的服务 第七课 导游对旅游者个性化服务 第一讲 导游处理旅游者个别要求的原则 第二讲 常见游客个别要求处理方法 第八课 旅游常见问题与事故的预防和处理 第一讲 常见问题与事故的预防措施和处理原则 第二讲 常见业务问题和事故的处理 第三讲 旅游者丢失证件、钱物、行李的预防与处理 第四讲 旅游者人身事故的预防和处理 第五讲 旅游安全事故的预防与处理 “ 第六讲 旅游者越轨言行的预防与处理 第九课 导游业务相关知识 第一讲 交通知识 第二讲 邮政知识 第三讲 金融知识 第四讲 卫生保健知识 第五讲 旅游礼仪知识 附录

<<导游业务训练课程>>

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>