

<<导游细微服务>>

图书基本信息

书名：<<导游细微服务>>

13位ISBN编号：9787503230981

10位ISBN编号：7503230983

出版时间：2007-1

出版时间：中国旅游

作者：孔永生

页数：244

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>

<<导游细微服务>>

内容概要

“旅游细微服务与管理丛书”是从关注服务中的细节入手，以案例为线索，用生动、形象、直观的形式，把服务中应当被关注的细节一一展现出来。

与同类的案例书相比，本丛书具有以下几个特点：一是本丛书中的案例都是在深入调研的基础上，从实践中总结出的典型案例，这些案例都是经过精心筛选、编写和分析完成的；二是本丛书中的案例关注的都是服务中的细节，这些细节是服务中必不可少和至关重要的，但在实践中又是常常被忽略的；三是本丛书中的案例分析是在点评案例的基础上，把服务要求贯穿其中，层层递进而又深入浅出。

每个点评不但透彻地分析了本案例，还把服务中规范的做法详细列举出来，达到以点带面的效果

。本丛书可作为旅游企业员工培训的教材。

同时，也可作为各个层次旅游管理专业教学的辅助教材。

本书为导游细微服务。

<<导游细微服务>>

书籍目录

前言
服务准备工作的细节
导游看接团计划的细节
准备的细节
落实接待的细节
接待服务中的细节
接站服务的细节（旅游团抵达前、后服务的细节）
赴饭店途中服务的细节
饭店内服力及要求的细节
核对、商定节目安排的细节
参观游览过程中导游服务的细节
其他服务及要求的细节
送站服务及要求的细节
善后总结工作的细节
特殊旅游团队的接待服务细节
大型旅游团队的导游服务细节
专业人士考察团的导游服务细节
宗教旅游团的导游服务细节
妇女旅游团的导游服务细节
高龄旅游团的接待服务细节
特殊人物的接待服务与合作细节
对儿童的接待服务细节
对有特殊身份和社会地位旅游者的接待细节
伤死旅游者的接待服务细节
与旅游团领队合作应注意的细节
与司机侯作应注意的细节
常见问题与事故的处理细节
路线或日程变更的处理细节
漏接事故的预防和处理细节
空接事故的预防和处理细节
错接事故的预防和处理细节
误机事故的预防和处理
旅游者患病的处理细节
旅游者丢失物品的处理细节
旅游者走失的预防与处理细节
旅游者餐饮方面个别要求的处理细节
旅游者住房方面个别要求的处理细节
交通方面问题的处理细节
旅游者文娱活动方面个别要求的处理细节
购物方面的服务细节
亲友随团活动的处理细节
对旅游者攻击污蔑言论的处理细节
旅游者违法行为的处理细节
对异性越轨行为的处理细节
交通事故预防处理细节
治安事入预防处理细节
火灾事故的预防与处理细节
食物中毒事故预防处理细节
参考文献

<<导游细微服务>>

编辑推荐

《导游细微服务》由中国旅游出版社出版。
目前许多旅游企业只把注意力关注在有形产品上，忽略了无形产品——服务。
尤其是服务中的很多细节，常常被认为是微不足道的小事而被忽略。
然而服务无小事，正是这些细节决定了企业无形产品的质量，从而决定着企业的成败。

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>