

<<旅游心理服务与技巧>>

图书基本信息

书名：<<旅游心理服务与技巧>>

13位ISBN编号：9787504574626

10位ISBN编号：7504574627

出版时间：2009-4

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：人力资源和社会保障部教材办公室组织编写 编

页数：102

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>

<<旅游心理服务与技巧>>

前言

为了满足高职高专教学改革的需要，劳动和社会保障部教材办公室组织一批教学经验丰富、实践能力强的教师与行业、企业的专家，在充分研究专业设置和课程教学方案的基础上，编写了国内首套任务驱动型的高职高专旅游管理专业教材：《旅游概论》《旅游营销实务》《模拟导游实训》《旅行社运营实务》《旅游资源》《旅游心理服务与技巧》《旅游企业电子商务》。

这套教材紧紧围绕旅游企业导游部、计调部，外联部、门市部等高职高专毕业生的就业岗位要求，将教学目标确定为培养学生的四大能力，即导游带团服务能力、外联公关营销能力、旅游计调能力、门市接待服务能力。

导游带团服务能力：主要通过《模拟导游实训》《旅游心理服务与技巧》《旅游资源》的教学，使学生具备带团组织、资源讲解、业务实操、沟通协调、事故处理等能力，能够胜任地陪、全陪、领队工作。

外联公关营销能力：主要通过《旅游营销实务》的教学，使学生具备外联推广、需求反馈、产品销售、客户渠道开发维护等能力，能够制定出有针对性的营销策略及实施方案，促进旅游产品的顺利销售。

。

<<旅游心理服务与技巧>>

内容概要

本书根据高等职业院校旅游管理专业的教学实际，由人力资源和社会保障部教材办公室组织编写。

本书采用任务驱动的编写思路，打破了传统的心理学知识体系，将必要的心理学知识融入旅游服务工作流程之中，便于学生掌握旅游服务工作中所需要的知识和技能。

本书主要内容包括：旅游服务中的心理服务、旅行社心理服务与技巧、导游接团的心理服务与技巧、旅途中心理服务与技巧、游览过程中游客的心理与服务技巧、旅游中购物服务心理及技巧、游客投诉的心理及处理技巧、旅游企业员工的心理保健等。

本书适用于高等职业院校旅游管理专业的教学，也可作为成人高校、本科院校举办的二级职业技术学院和民办高校的旅游管理专业教材，也可供从事旅游服务工作的人士参考。

本书由庄静编著，黄青、孙雯为副主编。

<<旅游心理服务与技巧>>

书籍目录

模块一 旅游服务中的心理服务
模块二 旅行社心理服务与技巧
任务1 分析游客的动机
任务2 出示旅游产品
任务3 引导游客购买旅游产品
模块三 导游接团的心理服务与技巧
任务1 分析所接团队, 树立良好形象
任务2 分析旅游团队中游客的个性、态度、行为
模块四 旅途中心理服务与技巧
任务1 分析游客对旅游交通的共同心理需求与服务技巧
任务2 旅途中不同类型游客的心理需求与服务技巧
模块五 游览过程中游客的心理特征与服务技巧
任务1 分析在不同旅游时期游客的心理需求及服务技巧
任务2 对旅游团队的调控
模块六 旅游中购物服务心理及技巧
任务1 分析游客在旅游购物中的共同心理特征
任务2 分析游客购物行为
任务3 导游购物促销技巧
模块七 游客投诉的心理及处理技巧
任务1 分析游客投诉的原因
任务2 对具有挫折感游客的行为进行分析
任务3 分析不同类型投诉者的心理需求
任务4 满足投诉者的心理需求
模块八 旅游企业员工的心理保健
任务1 分析工作压力及其处理方法
任务2 挫折感的防御与调节
任务3 旅游工作者情绪状态的自我调节

<<旅游心理服务与技巧>>

章节摘录

模块一旅游服务中的心理服务问题引入如图1-1-1所示，可以清晰地看出游客参与旅游活动的全过程，以及旅游工作者提供服务的全流程，在这个过程中除了为游客提供必要的交通、住宿、餐饮、导游、购物、娱乐等服务之外，在每个工作环节中还要求旅游工作者根据游客不同的心理需求提供有效、优质的针对性心理服务。

那么什么是旅游服务，什么是旅游心理服务，应该如何提高旅游工作者的服务工作水平呢？

相关知识一、旅游服务旅游服务是指为游客提供旅游信息，为游客设计旅游线路，为游客安排旅游活动的内容，为游客提供导游服务，为游客提供安全和救助服务。

对于旅游工作者来说，在旅游的过程中不仅仅需要为游客提供帮助，解决各种实际问题，还需要旅游工作者以热情的服务态度和良好的职业素质给游客留下美好的经历和良好的体验。

1. 旅游服务中的功能性服务旅游服务中的功能性服务是指旅游工作者为游客安排和解决旅行过程中的食、宿、行、游、购、娱等方面的问题，使他们在旅游的过程中感到安全、方便和舒适。

例如，在图1-1-1中，旅游工作者为游客在旅游过程中提供的交通服务、住宿服务、餐饮服务、导游服务和购物娱乐活动服务，就是在为其提供功能性服务。

<<旅游心理服务与技巧>>

编辑推荐

《旅游心理服务与技巧》为国家级职业教育规划教材，高职高专旅游管理业任务驱动型教材之一。

<<旅游心理服务与技巧>>

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>