

<<旅行社经营管理>>

图书基本信息

书名：<<旅行社经营管理>>

13位ISBN编号：9787512102422

10位ISBN编号：7512102429

出版时间：2011-1

出版时间：北京交通大学出版社

作者：许霞

页数：175

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>

<<旅行社经营管理>>

内容概要

将旅行社经营管理按工作任务划分为前台、咨询、计调、旅游服务采购、接发团、外联、市场细分、产品设计与开发、产品销售、导游管理等12个项目，采用任务驱动和项目教学法架构并组织内容。

教材按工作任务，遵循“项目导入—案例解析—知识讲解—项目小结—实训操作”的编写思路，系统、完整地介绍了旅行社经营管理的基本任务、基础知识和操作流程，具有很强的指导性和实用性。

《全国高职高专教育精品规划教材：旅行社经营管理》适合高职高专层次旅游类专业和相关专业学生使用，也可供旅游从业人员培训和参考。

<<旅行社经营管理>>

书籍目录

项目1 认识旅行社1.1 旅行社的产生发展及性质1.1.1 西方旅行社的产生和发展1.1.2 中国旅行社的产生和发展1.1.3 旅行社的性质1.2 旅行社的主要岗位及基本工作任务1.3 旅行社设立的条件项目2 认识旅行社的前台2.1 前台工作的重要性2.2 前台员工的形象和工作纪律要求2.3 前台工作的用品以及使用方法2.4 前台员工的工作事项2.4.1 接打电话2.4.2 前台接待项目3 旅游线路咨询服务3.1 线路咨询工作的素质要求3.1.1 好学3.1.2 亲和力3.1.3 耐心3.1.4 细心3.2 线路咨询工作的知识要求3.2.1 学习旅游心理学知识,了解游客需求3.2.2 学习旅游资源学知识,熟悉旅游目的地3.2.3 进行市场细分,为旅游者推荐适宜线路3.3 线路咨询工作的能力要求3.3.1 心理承受能力3.3.2 获取知识能力3.3.3 语言表达能力3.3.4 随机应变能力项目4 认识旅行社的计调4.1 中国计调业务的产生及其发展4.2 计调的定义及其主要业务4.2.1 计调的定义4.2.2 计调的主要业务4.3 计调人员应具备的素质4.4 计调操作中的常见问题项目5 旅游服务的采购业务5.1 采购的程序与方法5.1.1 旅行社采购的概念5.1.2 交通服务采购5.1.3 饭店服务采购5.1.4 餐饮服务采购5.1.5 游览点部门采购服务5.1.6 购物商店服务采购5.1.7 娱乐行业服务采购5.1.8 保险公司服务采购5.2 采购的管理5.2.1 建立广泛的采购协作网络5.2.2 正确处理保证供应与降低成本的关系5.2.3 正确处理集中采购与分散采购的关系5.2.4 正确处理预订与退订的关系项目6 旅游产品的价格制定6.1 旅游产品价格分类6.1.1 根据旅游者的购买方式划分6.1.2 根据旅游产品的需求程度的差别来划分6.1.3 根据旅游范围划分6.2 影响旅游线路价格的因素6.2.1 产品成本6.2.2 供求关系6.2.3 市场竞争结构6.2.4 消费者对产品的认知价值6.2.5 宏观经济因素6.2.6 旅行社的定价目标6.2.7 国家政策6.2.8 其他因素6.3 旅行社产品的定价策略6.3.1 新产品定价策略6.3.2 心理定价策略6.3.3 折扣定价策略6.4 旅行社产品的定价方法6.4.1 成本加成定价法6.4.2 顾客导向定价法6.4.3 竞争导向定价法项目7 地接社与组团社的业务合作7.1 地接社的接团任务7.1.1 地接社计调的一般工作流程7.1.2 地接社计调应对变更的工作方法7.1.3 两社合作中地接社计调的基本工作流程7.2 组团社的发团任务7.2.1 组团社计调的一般工作流程7.2.2 两社合作中组团社计调的基本工作流程7.3 地接社与组团社之间的关系项目8 认识旅行社外联8.1 外联业务的基本内容8.2 外联业务的岗位职责项目9 旅游市场的细分工作9.1 市场调研的内容9.2 市场调研的方法9.3 如何细分目标市场项目10 旅行社产品的设计与开发10.1 旅行社产品的分类10.1.1 旅行社产品的内涵10.1.2 旅行社产品的分类10.2 旅行社产品的开发程序10.2.1 市场调研10.2.2 新产品构思10.2.3 可行性论证10.2.4 新产品试销10.2.5 新产品投放市场10.2.6 检查与评价项目11 旅行社产品的销售11.1 旅行社销售业务的流程11.1.1 旅行社产品的销售方式11.1.2 旅行社产品的销售流程11.1.3 旅行社产品销售流程的管理11.2 旅行社销售渠道的选择11.2.1 我国旅行社产品销售渠道的类型11.2.2 旅行社销售渠道策略11.2.3 旅游中间商的选择项目12 旅行社对导游的管理12.1 导游的性质和特点12.1.1 导游的性质12.1.2 导游的特点12.2 导游人员的素质要求12.3 旅行社和导游的关系12.4 导游人员的聘用和甄选12.5 导游人员的管理措施12.5.1 培训与考核12.5.2 合同化管理——企业根据《劳动法》实行12.5.3 技术等级评定12.5.4 加强检查与监督——一般采用顾客意见表的形式12.5.5 加强对兼职导游人员的管理附录A 旅行社管理条例附录B 申报旅行社技术报告书附录C 四川省国内旅游合同(示范文本)附录D 四川省出境旅游合同(示范推荐文本)参考文献

<<旅行社经营管理>>

编辑推荐

《全国高职高专教育精品规划教材：旅行社经营管理》针对我国旅游行业的发展现状和旅行社经营管理实际，结合高职高专旅游类专业人才培养的特点和需求，根据理实一体、理论够用、突出技能的编写原则，按照工作任务驱动和项目教学法架构教学内容，对前台、咨询、计调、旅游服务采购、产品定价、接发团、外联、市场细分、产品设计与开发、产品销售、导游管理等方面，进行了简明清晰的介绍和分析。

<<旅行社经营管理>>

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>