

<<旅游服务心理学>>

图书基本信息

书名：<<旅游服务心理学>>

13位ISBN编号：9787563711840

10位ISBN编号：7563711848

出版时间：2004-5

出版时间：旅游教育出版社

作者：国家旅游局人事劳动教育司

页数：135

字数：178000

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>

<<旅游服务心理学>>

内容概要

“服务”一词在英语中的基本含义是“为他人做有用的事情”。

服务是旅游接待的核心问题。

旅游企业和旅游服务人员应该以双重的优质服务，即优质的“功能服务”和优质的“心理服务”来赢得客人的满意。

既要让客人觉得和蔼可亲，使客人获得更多的亲切感；还要让客人对自己满意，使客人获得更多的自豪感。

<<旅游服务心理学>>

书籍目录

第1章 旅游服务中的功能服务与心理服务 学习重点 第一节 旅游者需要双重优质服务 第二节 既要会做事,又要会诗人 本章小结 思考与练习第2章 旅游服务中的一视同仁与特别关照 学习重点 第一节 “避免不满意”与“赢得满意” 第二节 坚持一视同仁与体现特别关照 本章小结 思考与练习第3章 旅游服务缺陷的预防与补救 学习重点 第一节 树立“服务零缺陷”观念 第二节 服务有缺陷时及时采取补救措施 本章小结 思考与练习第4章 正确对待旅游服务中的客我关系 学习重点 第一节 正确认识客我关系 第二节 坚持“双胜无败”原则 本章小结 思考与练习第5章 旅游团队的特点与导游员的形象 学习重点 第一节 旅游团队是特殊的群体 第二节 导游员的个人形象和专家形象 本章小结 思考与练习第6章 旅游工作中的人际难题与对策(上) 学习重点 第一节 人际难题的症结所在 第二节 沟通、商讨与分两步反应法 本章小结 思考与练习第7章 旅游工作中的人际难题与对策(下) 学习重点 第一节 巧妙地对游客施加影响 第二节 导游员对“调控信息”的运用 第三节 导游员对“信息传递强度”的掌握 本章小结 思考与练习第8章 导游员与旅游团队的中心人物 学习重点 第一节 旅游团队的中心人物及中心人物的飘移 第二节 导游员对中心人物的利用和扶植 本章小结 思考与练习第9章 防止和平息旅游团队骚动 学习重点 第一节 旅游团队骚动的危害与成因 第二节 导游员如何预防和平息旅游团队骚动 本章小结 思考与练习第10章 防止旅游团队的亚群体对抗 学习重点 第一节 旅游团队中的亚群体和亚群体对抗 第二节 导游员应尽全力避免亚群体对抗 本章小结 思考与练习第11章 旅游服务人员的心理素质 学习重点 第一节 三个自我与心理成熟 第二节 核心需要与心理健康 本章小结 思考与练习第12章 旅游服务人员的心理自助 学习重点 第一节 面对挫折的心理自助 第二节 情绪状态的自我调节 本章小结 思考与练习

<<旅游服务心理学>>

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>