

<<模拟导游>>

图书基本信息

书名：<<模拟导游>>

13位ISBN编号：9787563711925

10位ISBN编号：7563711929

出版时间：2004-4

出版时间：旅游教育出版社

作者：马树生，许萍 编著

页数：170

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>

<<模拟导游>>

内容概要

作为旅游专业的一门主干专业课教材，本书以读者的实际需要为出发点，通过讲解、示范的形式，对导游工作程序，参观游览服务，购物、餐饮、娱乐服务，送团服务，特殊团队的导游服务和突发事件的处理等内窠分别加以介绍，使学生通过对本教材的学习，可以掌握导游的基本程序，方法、技巧，熟悉导游过程中的所有环节，为将来的实地导游奠定基础。

<<模拟导游>>

书籍目录

第1章 导游工程程序 本章导读 第一节 导游工作程序的特点 一、规范性 二、科学性 三、可测性 第二节 接待准备 一、熟悉接待计划 二、落实接待事宜 三、作好物质准备 第三节 迎接工作 一、迎接准备 二、接站工作 三、致欢迎词 四、调整时间 五、首次沿途导游 第四节 入店服务 一、协助提供行李员服务 二、办理住店手续 三、照顾行李进房 四、处理有关问题 五、落实店内用餐 六、安排叫早服务 第五节 商定日程 一、商定日程的重要性 二、核对日程 三、修改日程 四、调整日程 本章小结 思考与练习第2章 参观游览服务 本章导读 第一节 市容导游 一、市容导游 二、经济、文化概述 第二节 自然景观导游 一、自然景观导游 二、山地景观导游 三、水体景观导游 四、动植物景观导游 第三节 人文景观导游 一、人文景观导游概述 二、中国古代建筑导游 三、宗教建筑导游 四、中国古代军事设施导游 五、园林导游 六、博物馆导游 本章小结 思考与练习第3章 购物、餐饮、娱乐服务 本章导读 第一节 购物服务 一、导游员在旅游者购物活动中的作用 二、旅游者购物的形态 三、导游购物服务 第二节 餐饮服务 一、导游员在餐饮服务中的作用 二、导游员对团队正餐的服务 三、导游员对团队风味餐的服务 四、导游员对宴会的服务 第三节 娱乐活动服务 一、欣赏性娱乐活动的服务 二、参与娱乐活动的服务 本章小结 思考与练习第4章 送团服务 第一节 送团服务 第二节 总结工作第5章 特殊团队的导游服务和突发事件的处理 第一节 特殊旅游团队的导游服务 第二节 导游服务中常见突发事件的处理后记

<<模拟导游>>

章节摘录

第1章 导游工作程序本章导读“像不像，三分样”，这句中国人常说的俗语实际上是讲，任何行当都应有职业规范。

导游工作也不例外，尤其新导游员，既没有实践经验又缺乏相应的接团技巧，面临旅游团的接待工作，解决问题的唯一途径就是严格地按导游工作程序去操作。

导游工作程序是导游服务标准化的具体实施过程，它为导游人员的服务操作提供了可遵循的依据。本章从导游工作程序的特点入手，系统地介绍了接团前期的工作程序，在操作的层面上予以了详尽的叙述与示范模拟，并且首次将导游人员与旅行社业务部门衔接的业务流程作为程序的一部分做了强调。

第一节 导游工作程序的特点程序，是按时间先后或依次安排的工作步骤。

导游工作程序，是指导游人员从接受旅行社下达的旅游团接待任务起，到旅游团旅游结束并做完善后工作为止的工作流程。

它是导游服务标准化的具体实施过程，为导游人员的服务操作提供了依据。

导游工作程序具有规范性、科学性、可测性三个特点。

一、规范性所谓“规范”，即约定俗成或明文规定的标准。

导游工作程序已经作为国家标准予以明文规定。

国家技术监督局于1995年颁布的《中华人民共和国国家标准？

导游服务质量》规定了导游人员的服务规范，体现了其在内容上的权威性和形式上的可操作性，使导游工作能够有章可循，有据可依。

在旅游业迅猛发展的今天，旅游者的旅游消费观念日益成熟，旅游知识不断增多，丰富的旅游经历使得他们对导游人员的工作程序有了很多的了解。

因此，导游人员的导游工作程序是否规范，在很大程度上决定了旅游者对你的服务质量的评价。

甚至旅游者还能以此为理由对导游人员进行投诉。

<<模拟导游>>

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>