

<<旅游职场规划>>

图书基本信息

书名：<<旅游职场规划>>

13位ISBN编号：9787563711932

10位ISBN编号：7563711937

出版时间：2004-5

出版时间：旅游教育出版社

作者：奥香内西

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>

## <<旅游职场规划>>

### 内容概要

本书用通俗易懂的语言写就，版式新颖，有助于对旅游从业人员进行教育，是旅游培训的理想教材，能满足旅游业培训的广泛需求。

内容涉及旅游景点、导游、旅游批发商、旅行零售、游客信息、服务和会议等等。

<<旅游职场规划>>

书籍目录

第一章 学习和更新旅游业知识 获取旅游业信息 旅游业的定义 影响旅游企业的因素 旅游业对经济的作用 旅游业的社会和文化意义 旅游业与环境的问题 旅游业的主要组织 旅游业就业机会 立法和旅游业 关注产业趋势第二章 与同事和客户交往 定义和学习人际交往技巧 工作场合中的交流 有效交流 非口头交流——身体语言 有效的倾听技巧 有效交流的障碍 个人形象 团队和团队发展 善于运用我们的技巧——对客户 客户的不满第三章 在不同社会环境下工作 澳大利亚的文化和多元文化主义 成见和误解 国外游客的特点 宗教与旅游业的关系 跨文化冲突 保护澳大利亚所有文化权利的立法 在企业之外寻求帮助第四章 电话交流 电话系统的作用 电话礼节 接听和处理打进来的电话 处理电话投诉 紧急求助电话和恐吓电话 处理我们无法回答的问题 打出电话第五章 文秘的职责第六章 处理矛盾冲突第七章 保健、安全和保安操作程序第八章 产品和服务促销第九章 从业职位和求职技巧 实用联系要录参考书目 译后记

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>