

<<导游操作实务>>

图书基本信息

书名：<<导游操作实务>>

13位ISBN编号：9787563721887

10位ISBN编号：7563721886

出版时间：2011-8

出版时间：旅游教育出版社

作者：梁中正

页数：261

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>

<<导游操作实务>>

内容概要

本书是旅游服务类中等职业学校课程改革规划教材之一。

本教材按工作模块共分12单元，各单元以“要点分述”“案例分析”“经验分享”“同步训练”为基本结构，突出针对性和实践性。

本教材图文并茂，可读性强。

<<导游操作实务>>

书籍目录

基础模块

单元1 戴上导游证

- 项目1 怎样持证上岗
- 项目2 牢记导游的职责
- 项目3 强化导游的意识
- 项目4 注重导游的形象

单元2 练好基本功

- 项目5 提高语言表达能力
- 项目6 增强团队组织能力
- 项目7 掌握沟通协调能力
- 项目8 培养随机应变能力

专业模块

单元3 接到带团任务

- 项目9 熟悉接待计划
- 项目10 落实接待事宜
- 项目11 做好各项准备

单元4 迎接我的团队

- 项目12 迎接客人
- 项目13 致欢迎词
- 项目14 首次途中讲解

单元5 组织住店离店

- 项目15 住店服务
- 项目16 离店服务

单元6 商定旅游日程

- 项目17 重视日程商定
- 项目18 怎样商定日程

单元7 安排吃喝玩乐

- 项目19 做好餐饮服务
- 项目20 做好购物服务
- 项目21 做好娱乐服务

单元8 旅游途中讲解

- 项目22 把握途中讲解特点
- 项目23 掌握途中讲解技巧
- 项目24 讲究途中讲解方法

单元9 景区景点讲解

- 项目25 领会景点讲解要求
- 项目26 掌握景点讲解方法
- 项目27 讲好自然景观
- 项目28 讲好人文景观

单元10 送别我的团队

- 项目29 做好送团服务
- 项目30 完善后续工作

拓展模块

单元11 处变不惊仍从容

- 项目31 处理游客个别要求

<<导游操作实务>>

项目32 处理旅游突发事件

项目33 化解处理游客投诉

单元12 看客服务知变通

项目34 接待自高自大型的游客

项目35 接待挑剔型的游客

项目36 接待自由散漫型游客

项目37 接待急性子型游客

项目38 接待优柔寡断型游客

项目39 接待团队中的小团体

项目40 接待团队中的中心人物

参考资料

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>