

<<导游实操多维心理分析案例100>>

图书基本信息

书名：<<导游实操多维心理分析案例100>>

13位ISBN编号：9787806534007

10位ISBN编号：7806534008

出版时间：2003-1

出版时间：广东旅游出版社

作者：阎纲

页数：312

字数：170000

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>

<<导游实操多维心理分析案例100>>

内容概要

什么是导游服务的精髓？

如何进一步提高带团技能？

在带团中怎样未雨绸缪，及时避免、化解旅游团队中的矛盾和冲突？

这些都是从事导游工作和即将从事导游工作的人们经常提出的问题。

本书作者应用自己对心理学基础理论长期研究的成果，结合其在导游服务行业多年的工作经验，从近千个案例中筛选出100个具有典型意义的案例，并逐一进行较具理论学度的分析，对导游服务精髓等问题进行了深入探究。

导游员在带团中遇到的问题，有70%可在本书中找到相同或相似的案例。

本书对导游带团技能的提高具有很强的指导性。

作者简介

阎纲，1981年起从事外事旅游接待工作。

高级导游员，经济师。

1989年起参加导游培训工作，为浙江省旅游局旅游行业考评员。

长期从事社会心理学、旅游心理学、管理心理学等理论及实践的探索。

已发表的论文有《旅行团队中心人物现象及其利用》等旅游专业论文十余篇。

已出版的著作有《旅游心理学》。

书籍目录

序

写在前面的话

第一篇关于旅游团的性质

第二篇关于认知和交往

第三篇关于旅游者和导游员

第四篇关于服务和调控的技巧

第五篇关于旅游团的中心人物

第六篇关于旅游团的骚动

第七篇关于旅游团的亚群体

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>