

《旅游接待礼仪》

图书基本信息

书名：《旅游接待礼仪》

13位ISBN编号：9787208040694

10位ISBN编号：7208040699

出版时间：2002-2

出版社：上海人民出版社

作者：王春林 编

页数：356

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《旅游接待礼仪》

前言

目前中国年接待国际游客数量已进入世界前10名。据世界旅游组织预测，到2020年，我国年接待国际游客数将跃居世界第一位，成为世界第一旅游大国。伴随着我国旅游事业的迅速发展，我国旅游资源开发及“硬件”建设正不断增加和完善，但是旅游业的“软件”建设则显得十分薄弱，作为软件的旅游接待人员的素质、业务、职业道德和礼仪规范等对旅游业的声誉和发展有着极其重要的影响。国际旅游者在旅游地活动和停留时间一般都很短，不可能深入地了解旅游地社会情况的方方面面，他们主要是通过旅游接待人员和游览环境来了解这个国家和社会。旅游业接待服务的特点就是以“礼”服人。从事旅游涉外接待服务工作，要与来自世界各国各民族的朋友交往，既要求我们的接待工作符合礼仪，也需要熟知旅游者习惯的礼节，同时，应尊重各国各民族的风俗习惯。因此，每一位旅游从业人员，非常有必要学习旅游接待礼仪的基本知识和操作规范，通过我们的接待工作来弘扬中华民族讲究文明礼貌的优良传统，展现新中国人民的文化素养和精神风貌，树立我国旅游业在国际上的形象。为了适应旅游业和旅游教育的发展，也为了对旅游从业人员的岗位培训和接待工作有所帮助，《旅游接待礼仪》一书经过编者辛勤努力和各方面的关心指导终于脱稿。本书的特点是实用性强，它全面、系统、通俗地介绍了涉及旅游接待服务礼仪的各个方面，特别是对各旅游企业各个环节主要岗位人员的接待礼仪规范进行有针对性的叙述。

《旅游接待礼仪》

内容概要

《旅游接待礼仪》的特点是实用性强，它全面、系统、通俗地介绍了涉及旅游接待服务礼仪的各个方面，特别是对各旅游企业各个环节主要岗位人员的接待礼仪规范进行有针对性的叙述。

目前中国年接待国际游客数量已进入世界前10名。据世界旅游组织预测，到2020年，我国年接待国际游客数将跃居世界第一位，成为世界第一旅游大国。伴随着我国旅游事业的迅速发展，我国旅游资源开发及“硬件”建设正不断增加和完善，但是旅游业的“软件”建设则显得十分薄弱，作为软件旅游接待人员的素质、业务、职业道德和礼仪规范等对旅游业的声誉和发展有着极其重要的影响。国际旅游者在旅游地活动和停留时间一般都很短，不可能深入地了解旅游地社会情况的方方面面，他们主要是通过旅游接待人员和游览环境来了解这个国家和社会。

《旅游接待礼仪》

书籍目录

前言第一章 礼仪概述第一节 礼仪的起源与演变一、礼仪的起源二、礼仪的形成与发展三、礼仪之邦——中国第二节 现代礼仪一、礼的基本概念与内涵二、现代礼仪的特征三、现代礼仪的功能四、跨文化礼仪的差异第三节 礼仪与旅游接待一、旅游接待服务与礼仪二、旅游接待礼仪的基本原则三、旅游接待人员礼仪接待的基本素质要求第二章 旅游接待人员的仪表仪容和仪态礼仪第一节 仪表仪容和仪态概述一、仪表仪容和仪态的概念二、旅游接待人员注重仪表仪容和仪态的意义第二节 旅游接待人员的着装礼仪一、旅游接待人员着装的基本要求和原则二、男士着装的礼节三、西装穿着的礼仪四、女士着装的礼节第三节 旅游接待人员的饰品佩戴礼仪一、饰品佩戴注意二、主要饰品的佩戴规范第四节 旅游接待人员的仪容礼仪一、旅游接待人员仪容礼仪的基本要求二、面部的修饰与护理三、面容的化妆四、发型的修饰第五节 旅游接待人员的仪态礼仪一、旅游接待人员仪态的具体要求二、体态语言的运用三、旅游接待人员的界域第三章 旅游接待人员的礼貌用语第一节 旅游接待礼貌用语的特点和基本要求一、旅游接待礼貌用语的特点二、旅游接待礼貌用语的基本要求第二节 旅游接待常用礼貌用语的规范运用一、礼貌用语的常用类型二、基本礼貌用语的运用要点三、礼貌用语使用注意第三节 旅游接待人员良好语言能力的培养一、旅游语言艺术及其表现形式二、培养良好口才的途径三、语言能力的培养第四章 旅游饭店接待礼仪第一节 前厅接待礼仪一、门厅迎送服务礼仪二、行李服务礼仪三、问讯接待礼仪四、总台接待礼仪五、梯口应接礼仪六、大堂经理接待礼仪附录：前厅接待服务常用敬语第二节 客房接待礼仪一、迎接客人礼仪二、客房日常服务礼仪三、送别客人礼仪附录：客房接待服务常用敬语第三节 餐厅接待礼仪一、迎宾接待服务礼仪二、餐前服务礼仪三、餐间服务礼仪四、结账送客礼仪附录：餐厅接待服务常用敬语第四节 宴会接待服务礼仪一、宴会的特点及形式二、宴会的桌次和席位安排礼仪三、宴会服务礼仪第五节 酒吧接待礼仪一、酒吧服务员接待服务礼仪二、调酒师服务礼仪第六节 康乐接待服务礼仪一、健身房接待服务礼仪二、游泳池接待服务礼仪三、保龄球房接待服务礼仪四、桑拿浴室接待服务礼仪五、美容服务礼仪六、卡拉OK舞厅接待服务礼仪第七节 商场接待礼仪一、准备迎宾的礼仪二、接待宾客的礼仪三、送别宾客的礼仪第八节 电话总机服务礼仪一、接听电话礼仪二、代客留言礼仪三、叫醒服务礼仪第五章 导游接待礼仪第一节 导游接待礼仪的基本要求一、导游接待服务的特征二、导游接待礼仪的常规三、导游语言礼仪第二节 导游工作时的礼仪一、迎客礼仪二、带团游览服务礼仪三、处理特殊情况礼仪四、欢送游客礼仪附录：导游人员的基本素质第六章 旅游业其他环节接待礼仪第七章 旅游接待人员的交际礼仪第八章 宗教礼仪常识第九章 国内部分民族及港澳台地区礼仪第十章 国个主要客源国礼仪主要参考书目

插图：（四）创造功能现代礼仪作为规范和约束人们行为的准则，不仅潜移默化地净化和熏陶着人们的心灵，还从行为美学方面指导着人们不断地充实和完善自我。通过接受良好的礼仪训练，人们的谈吐变得越来越文雅；人们的服饰与装扮变得越来越富有个性，并符合大众的审美原则；人们的仪态变得越来越符合规范，体现出时代的特色和精神风貌。同时，自我信心增强。耳熟能详礼仪，个人就可以随心所欲而不逾矩地进行社交活动。如参加一个西餐宴会，知道怎样用刀叉，何时用刀叉，怎样用餐才可能是一种享受。总之，礼仪帮助人们创造了一个全新的自我，使人们在社交场合、公众面前更加注意塑造自身良好的形象，充分展示各自的风采。

四、跨文化礼仪的差异当今不同文化背景的人们彼此间的交往日益增多，密切的跨文化沟通是当今世界的一个重要特征。人类社会，差异最大的两种文化传统是东方传统和西方传统，东方传统包括中国、日本、朝鲜、印度、新加坡等国家，西方传统见诸于美国、英国、意大利、德国和法国等国家。应该看到，不同的地域、不同的国家、不同的社会制度构成的礼仪，有一定的差异性。现代礼仪应遵循的原则之一，就是尊重的原则，要求在各种类型的人际交往活动中，以相互尊重为前提，要尊重对方，不损害对方利益；同时又要保持自尊。了解跨文化礼仪的差异性，学会尊重不同文化背景下的礼仪习俗，是每一位接待人员搞好旅游接待工作的基本要求。

《旅游接待礼仪》

编辑推荐

《旅游接待礼仪》的特点是实用性强，它全面、系统、通俗地介绍了涉及旅游接待服务礼仪的各个方面，特别是对各旅游企业各个环节主要岗位人员的接待礼仪规范进行有针对性的叙述。

《旅游接待礼仪》

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:www.tushu000.com