

《导游带团的艺术》

图书基本信息

书名：《导游带团的艺术》

13位ISBN编号：9787534762239

10位ISBN编号：7534762235

出版社：赵卫星、顾金梅 大象出版社 (2011-01出版)

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

《导游带团的艺术》

书籍目录

第一部分 导游基础 第一章 导游服务和导游人员 第一节 导游服务的产生与发展 第二节 导游服务的类型与范围 第三节 导游服务的性质、特点和原则 第四节 导游人员 第二部分 导游人员带团程序 第二章 导游人员工作程序 第一节 地接导游员工作程序 第二节 全程陪同导游员工作程序 第三节 海外领队工作程序 第四节 景区(点)导游员工作程序 第五节 散客导游工作程序 第三部分 处理个别要求和事故的方法 第三章 对旅游者个别要求及问题的处理 第一节 用餐、住宿、游览方面的个别要求及问题的处理 第二节 购物和文娱方面的个别要求及问题的处理 第三节 其他个别要求及问题的处理 第四节 旅游者越轨言行的处理 第四章 旅游事故的预防和处理 第一节 接团事故 第二节 旅游活动计划与日程变更的处理 第三节 误机(车、船)事故的预防与处理 第四节 游客丢失物品的预防与处理 第五节 游客走失的预防与处理 第六节 游客患病及死亡的预防与处理 第七节 旅游安全事故的预防与处理 第四部分 导游带团技巧和艺术 第五章 导游带团技巧 第一节 导游员形象的树立 第二节 导游员的协作处理技能 第三节 导游员的心理服务技能 第六章 导游讲解艺术 第一节 导游语言的运用 第二节 导游讲解方法与技巧 附录 附录一 全国导游人员资格考试历年试题 附录二 导游人员管理条例 附录三 导游人员管理条例实施办法 附录四 旅行社条例 附录五 旅行社条例实施细则 参考文献

《导游带团的艺术》

编辑推荐

赵卫星、顾金梅主编的《导游带团的艺术》的主要内容包括五个部分。第一部分，介绍了导游服务和导游人员的基本知识。本部分编著目的是使读者对导游工作有一个了解，为后面知识的学习打下基础。同时，这一部分也是国家导游人员资格考试不可缺少的内容。第二部分，详细阐述了各类导游员（地方陪同导游员、全程陪同导游员、海外领队和景区景点导游员）的服务程序，而且根据散客旅游逐步兴起的趋势也提出了散客导游服务要领。本部分编写目的是使导游员掌握规范的服务流程，在今后的导游工作中为旅游者提供既符合国家规范又具有个性特点的导游服务。第三部分，针对导游工作复杂多变的特点，为了提高导游人员应变能力，通过分析带团过程中常遇到的问题，提出了处理旅游者个别要求和事故的方法、原则。第四部分，导游带团技巧和艺术。本部分从理论和实际的角度全面论述了导游人员在带团过程中如何灵活运用导游语言和导游讲解方法、如何树立良好形象与人协作等内容。最后为了扩充读者的知识面，本书作者精心选择了2007年、2008年、2009年全国（河南）导游人员资格考试试题，与导游工作密切相关的条例等作为附录部分的内容。

《导游带团的艺术》

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