

《导游实务》

图书基本信息

书名：《导游实务》

13位ISBN编号：9787563709441

10位ISBN编号：7563709444

出版时间：2005-7

出版社：旅游教育

作者：全国导游人员资格考试教材编写组 著作

页数：174

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

《导游实务》

内容概要

导游实务，ISBN：9787563709441，作者：全国导游人员资格考试教材编写组编

《导游实务》

书籍目录

绪论 一、导游服务的性质 二、导游服务在旅游接待服务中的地位和作用 三、导游服务的特点 四、导游服务的基本原则 五、导游人员的分类及职责 六、导游人员的职业道德 七、导游人员的权利和义务 第一篇 导游规范服务能力第1章 团队导游服务 第一节 地方导游服务程序与服务质量 一、服务准备 二、接站服务 三、入店服务 四、核对、商定活动日程 五、参观游览服务 六、其他服务 七、送客服务 八、后续工作 第二节 全程导游服务程序与服务质量 一、服务准备 二、首站(入境站)接团服务 三、各站服务 四、途中服务 五、末站(离境站)送团服务 六、后续工作 第三节 出境旅游领队服务程序与服务质量 一、服务准备 二、出境服务 三、境外服务 四、归国入境服务 五、归国后续工作 第四节 景区、景点导游服务程序和服务质量 一、服务准备 二、导游讲解 三、送别服务第2章 散客导游服务 第一节 散客导游服务的类型与特点 一、散客导游服务的类型 二、散客导游服务的特点 三、散客导游服务的要求 第二节 散客导游服务程序 一、接站服务 二、导游服务 三、送站服务 四、自驾车散客旅游的接待服务第3章 带团技能 第一节 导游人员的自我管理 一、导游人员的身体调节 二、导游人员的心理调节 第二节 带团的特点与原则 一、导游人员带团的特点 二、导游人员带团的原则 第三节 处理工作内容与环节的技能 一、正确引导游客购物 二、向游客推荐好的附加旅游项目 三、灵活调整行程,改变游览时间和线路 四、选择合理的工作位置 五、给游客摄影停留的时间 六、抓住散客导游与团队导游的不同点 第四节 与游客交往的技能 一、了解游客的心理 二、调节游客的情绪 三、激发游客的游兴 四、提供个性化服务 第五节 与其他相关环节协作的技能 一、与领队的合作 二、与司机的合作 三、与其他旅游接待单位的合作 第二篇 导游讲解能力第4章 导游语言运用技能第5章 导游讲解技能 第三篇 导游特殊问题处理与应变能力第6章 游客个别要求的处理第7章 导游服务中主要问题和事故的预防与处理第8章 导游服务相关知识附录主要参考书目

精彩短评

- 1、对于初学者很有帮助，而且会喜欢这个职业的！
- 2、封皮和封底，黄得象在抽烟的人屋里放了很久的样子。
- 3、纸质不好，内容没仔细看，不推荐
- 4、林翔的分不给力啊

《导游实务》

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