

<<导游服务 实训教程>>

图书基本信息

书名：<<导游服务 实训教程>>

13位ISBN编号：9787211057900

10位ISBN编号：7211057904

出版时间：2009-9

出版时间：侯志强、黄安民 福建人民出版社 (2009-09出版)

作者：侯志强 编

页数：176

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>

<<导游服务 实训教程>>

内容概要

《导游服务实训教程（第2版）》主要内容包括导游业务概述、导游服务技能实训、导游服务规程实训等。

<<导游服务 实训教程>>

书籍目录

第一章 导游业务概述第一节 旅行社的组织机构和职能一、旅行社的组织机构设置二、旅行社的职能三、旅行社的基本业务四、导游服务在旅游服务中的地位和作用第二节 导游人员的构成与岗位职责一、导游人员的分类二、导游服务内容三、导游人员的岗位职责第三节 导游业务的总体运转与业务流程一、导游业务的总体运转二、导游业务的基本流程第二章 导游服务技能实训第一节 导游语言运用技能实训实训项目一：普通话语音语调实训项目二：普通话语言节奏实训项目三：导游交际语言技巧第二节 带团技能实训实训项目四：导游人员形象实训项目五：导游常用工具使用实训项目六：欢迎辞、欢送辞的组织和表达实训项目七：岗位协调第三节 讲解技能实训实训项目八：基本讲解技能实训项目九：讲解技能综合第四节 心理服务技能实训实训项目十：了解旅游者的基本方法实训项目十一：微笑服务实训项目十二：柔性语言的使用实训项目十三：群体中“伙伴关系”的建立第五节 旅游审美引导技能实训实训项目十四：自然景观的审美实训项目十五：人文景观的审美实训项目十六：综合审美引导技能第三章 导游服务规程实训第一节 准备工作实训实训项目十七：接待计划研究实训项目十八：落实接待事宜工作实训项目十九：物质准备工作实训项目二十：出国说明会第二节 迎接服务实训实训项目二十一：认找旅游团实训项目二十二：首站沿途导游第三节 入住饭店服务实训实训项目二十三：入住饭店服务第四节 商定活动日程实训实训项目二十四：商定活动日程第五节 参观游览服务实训实训项目二十五：出发前准备工作实训项目二十六：途中导游实训项目二十七：返程服务第六节 送客服务实训实训项目二十八：送行前的业务第七节 总结工作实训实训项目三十九：总结工作实训项目三十：分析全陪日记第八节 导游服务综合实训实训项目三十一：校园模拟导游实训项目三十二：导游服务见习第四章 问题和事故的预防与处理实训实训项目三十三：旅游路线和日程变更实训项目三十四：旅游者生活服务变更实训项目三十五：漏接、空接、错接的预防和处理实训项目三十六：物品丢失问题的预防和处理实训项目三十七：游客走失的预防和处理实训项目三十八：旅游者患病、死亡的处理实训项目三十九：安全事故的预防和处理实训项目四十：基本的救护常识附录一导游人员管理条例附录二导游人员管理实施办法附录三导游人员职业等级标准（试行）附录四导游服务质量标准附录五接待服务质量检查评分表参考书目后记

<<导游服务 实训教程>>

章节摘录

版权页：插图：（五）提供信息的职能旅行社提供信息的职能主要表现在两个方面：一方面，旅行社作为旅游产品的重要销售渠道，始终处于旅游市场的最前沿，熟知旅游者的需求变化和市场动态。

这些信息若能及时提供给各相关部门，会对他们的经营管理起到指导作用。

而相关部门经营的改善和服务质量的提高，无疑也有利于旅行社自身的发展；另一方面，旅行社作为旅游业重要的销售渠道，应及时、准确、全面地将旅游目的地各相关部门的最新发展和变化传递到旅游市场上去，以促使旅游者购买。

三、旅行社的基本业务从旅行社的生产职能来看，旅行社的产品开发业务是其一项基本业务。

同时由于旅行社经营的产品大都具有很强的综合性，涉及旅游者在旅游过程中行、住、食、游、购、娱的各个环节，加之其中绝大多数服务项目都不是旅行社自身能够提供的，所以旅行社在产品开发过程中必须与航空公司、饭店等旅游服务供应商保持密切的合作关系。

这就使得旅游服务的采购成为旅行社必不可少的业务之一。

另外，包括售后服务在内的产品销售和促销，无疑也是旅行社两项极为重要的业务。

产品销售和促销之间，以及它们与旅游服务采购业务之间的内在逻辑关系，在于旅行社产品的销售价格很大程度上取决于旅游服务的采购价格。

与此同时，旅行社产品的价位与旅行社特定的目标市场和将产品推向该市场的销售渠道应该保持一致。

而销售渠道的确定就使得促销业务可以有的放矢，为取得良好的促销效果奠定了坚实的基础。

旅游者购买产品后的旅游消费过程，就是旅行社依据销售承诺向旅游者提供旅游接待服务的过程。

而旅游者旅游决策过程中的旅游咨询，无疑也属于旅行社接待业务的范畴。

只是咨询接待的目的在于促成产品的销售，但并非必然创造效益。

由此可见，旅行社作为为人们旅行提供服务的专门机构，其基本业务主要包括产品开发业务、旅游服务的采购业务、产品销售业务和旅游接待业务。

当然这种对旅行社基本业务的概括表述方式只是从业务范围的角度来分析，并不否定不同类型和不同规模的旅行社之间在业务范围方面存在的差别。

四、导游服务在旅游服务中的地位 and 作用（一）导游人员的概念1. 导游人员 导游人员是指依照《导游人员管理条例》的规定取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及其他旅游服务的人员。

<<导游服务 实训教程>>

编辑推荐

《导游服务实训教程(第2版)》是普通高等教育“十一五”国家级规划教材·旅游管理专业实训教程系列。

<<导游服务 实训教程>>

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>