

<<旅游服务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<旅游服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787307060913

10位ISBN编号：7307060914

出版时间：2008-2

出版时间：武汉大学出版社

作者：谭增勇，李俊 主编

页数：194

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>

<<旅游服务礼仪>>

内容概要

本书是湖北省高职高专旅游专业规划系列教材用书之一。

本书注重理论与实践的结合，加强职业技能的训练，突出了操作和实用性。

在内容上注意吸收了国内外有关行业的新观点、新资料；在编写上也注意吸收了其他相关服务礼仪的长处，既有普遍性也有专业性，具有自己的特点。

本书除了作为高职高专旅游教材之用，也适合高职高专其他专业学生使用，也可作为旅游从业人员培训用书及自学用书。

<<旅游服务礼仪>>

书籍目录

前言第一章 旅游服务礼仪概述 第一节 旅游服务礼仪的概念 第二节 旅游服务礼仪的特点 第三节 旅游服务礼仪的重要作用第二章 旅游服务人员礼仪修养 第一节 旅游服务人员加强礼仪修养的重要性 第二节 旅游服务人员的职业素养第三章 旅游服务人员仪表礼仪 第一节 旅游服务人员仪表礼仪 第二节 旅游服务人员服饰礼仪 第三节 旅游服务人员饰品佩戴原则第四章 旅游服务人员仪容礼仪 第一节 仪容礼仪的重心——头部 第二节 妆容礼仪第五章 旅游服务人员仪态及举止礼仪 第一节 旅游服务人员仪态礼仪 第二节 旅游服务人员举止礼仪第六章 旅游服务人员服务用语礼仪 第一节 旅游服务行业用语的基本特征 第二节 旅游服务行业用语的正确使用方法 第三节 旅游服务行业规范用语第七章 旅游服务人员日常见面礼仪 第一节 称呼礼仪 第二节 问候礼仪 第三节 介绍礼仪 第四节 握手礼仪 第五节 名片礼仪 第六节 通讯礼仪 第七节 馈赠礼仪第八章 旅游专题活动服务礼仪 第一节 旅游商务会议礼仪 第二节 专题新闻发布会礼仪 第三节 茶话会礼仪 第四节 旅游商务谈判礼仪 第五节 电视电话会礼仪第九章 旅游行业主要岗位服务礼仪 第一节 酒店前厅部服务礼仪 第二节 酒店客房部服务礼仪 第三节 酒店餐饮部服务礼仪 第四节 酒店康乐部服务礼仪 第五节 酒店商场部服务礼仪 第六节 导游服务礼仪第十章 旅游宴请服务礼仪 第一节 宴请活动的组织礼仪 第二节 出席宴会的礼仪要求 第三节 西餐礼仪知识第十一章 旅游服务人员人际交往礼仪 第一节 与朋友交往礼仪 第二节 与同事交往礼仪 第三节 与上下级交往礼仪 第四节 与异性交往礼仪第十二章 我国部分民族和港澳台地区的礼仪习俗与禁忌 第一节 汉族礼仪习俗与禁忌 第二节 部分少数民族礼仪习俗与禁忌 第三节 港、澳、台地区礼仪习俗与禁忌第十三章 我国主要客源国礼仪习俗与禁忌 第一节 亚洲国家和地区礼仪习俗与禁忌 第二节 主要欧洲国家礼俗礼仪与禁忌 第三节 美洲、大洋洲主要国家礼仪习俗与禁忌第十四章 宗教活动礼仪 第一节 基督教礼俗 第二节 伊斯兰教礼俗 第三节 佛教礼俗 第四节 道教礼俗附录1 世界一主要国家国花名称附录2 结婚纪念日别称附录3 世界时差对照表附录4 中国部分城市雅称参考文献

<<旅游服务礼仪>>

章节摘录

第一章 旅游服务礼仪概述第一节 旅游服务礼仪的概念三、推广旅游服务礼仪的现实意义
旅游服务礼仪是提供礼貌和周到服务的一种行为规范。

它所研究的人际关系，则是以个人为支点的，既研究个人与个人之间的线性关系，又研究个人与团体，以及研究组织机构与公众对象之间的网状关系。

在旅游消费日益大众化的今天，旅游需求的激增与优质旅游产品供给不足的矛盾突出，推广旅游服务礼仪便成了解决这一矛盾的有效途径。

（一）推广旅游服务礼仪是提供优质旅游产品的需要当前，旅游业激烈的市场竞争实质上是服务质量的竞争。

旅游企业的市场和客源、生存和发展、声誉和效益，靠的是向宾客提供全方位的优质产品。

优质旅游产品应包括一流的设备条件和一流的服务水平，即高尚的服务精神、优良的服务态度、精湛的服务技能、齐全的服务项目、最佳的服务效率等。

而旅游服务礼仪则是提供优质旅游产品的关键与必需。

（二）推广旅游服务礼仪是宾客对接待服务的需要旅游接待服务的直接目的是为了最大限度地满足不同客人的正当需求，使客人乘兴而来，满意而归。

客人在旅游中的消费，要求在食、住、行、游、购、娱乐等方面有一个舒适、方便、安全的感觉；心情是愉悦的。

客人是“上帝”，是旅游服务接待的对象。

客人需要在乘车进店、办理住宿、上下电梯、就餐休息、娱乐购物、步行离店的各个环节中时时受到尊重，并享受热情周到的服务。

从心理学角度讲，服务员向客人提供主动热情、耐心周到的文明礼貌服务，可以缓解客人因某些原因而产生的不愉快的消极因素，改善气氛，转变情绪，使客人满意，达到心理上的平衡，尤其是当服务中出现差错时，这种作用更加明显。

（三）推广旅游服务礼仪是服务人员的天职称职的接待服务人员必须做到热情待客、礼貌服务。

热情待客指的是服务人员出于对客人的尊重与友好，在服务中注重仪表、仪容、仪态和语言以及操作的规范；礼貌服务则要求服务人员发自内心、满腔热忱地向客人提供主动、周到的服务，从而表现出良好的风度和素养。

（四）推广旅游服务礼仪是提高我国旅游业在国际上声誉的需要旅游行业是我国对外开放的前沿阵地，近些年，来我国旅游观光的外国人以及回大陆访友探亲的港澳台同胞越来越多，我国的旅游业获得了前所未有的繁荣，如何提高服务质量并进一步发挥“窗口”作用具有重要意义。

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>