

<<现代旅游礼仪与沟通艺术>>

图书基本信息

书名：<<现代旅游礼仪与沟通艺术>>

13位ISBN编号：9787310031276

10位ISBN编号：731003127X

出版时间：2009-5

出版时间：南开大学出版社

作者：舒伯阳

页数：324

字数：297000

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>

<<现代旅游礼仪与沟通艺术>>

前言

个人的成熟始于礼仪，当一个人开始自觉、恰当地使用礼貌礼仪时，就表明他（她）的自我意识与社会意识开始形成。

荀子在《修身》一文中强调：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。

”中国是一个有着五千年历史的文明古国。

但“十年动乱”和经济改革开放后“拜金主义”价值观的输入，使中华民族的一些优良传统受到了冲击。

今天社会上的种种不文明现象让我们深感不安，而一些经济上富裕起来但素质上并没有真正“富裕”起来的走出国门、周游世界的中国游客不文明的行为让我们感到汗颜。

在我们常常感叹目前中国与世界上发达国家之间文明程度差距的时候，我们是否真正开始反思我们自身的确应该从最基本的礼貌礼仪做起？

礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范，它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成的，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来。

文明礼仪是我们学习、生活的根基，是我们事业成功的臂膀。

对一个人来说，礼仪是其思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现；对一个社会来说，礼仪是其文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。

旅游业是当今世界经济发展最快的产业之一，是我国第三产业中的支柱产业，已成为我国绝大部分省市和地区的经济增长点与重要创汇行业。

2008年北京举办的第29届奥林匹克运动会和2010年即将在上海举办的世界博览会，已经且必将为中国旅游业的发展带来良好的平台和发展的机遇。

作为服务窗口行业，旅游业的健康发展除了要凭借良好的宏观经济环境、丰富的旅游资源和具有特色的旅游产品之外，礼貌礼仪也是影响和谐客我关系的重要因素之一。

因此，作为旅游从业人员，重礼、知礼、学礼、用礼，是实现旅游业优质服务、提高旅游服务行业的美誉度的重要前提。

<<现代旅游礼仪与沟通艺术>>

内容概要

本书共分上中下三篇。

上篇理论素养篇，主要从基础概念的角度阐述了礼仪的基本常识以及人际沟通的基本原理和沟通中的常见问题。

中篇旅游实用礼仪篇，主要选取旅游业内的支柱性行业，以行业的实际工作为据，以学生为主体，汇总旅游服务过程中的实际礼仪应用。

下篇沟通艺术篇，从技巧的角度论述旅游人际沟通中应该具备的技能和针对不同的沟通对象应该注意的问题。

本书融旅游礼仪与沟通艺术为一体，将旅游服务过程中最重要的礼仪服务方式和在旅游服务过程中最经常遇到的人际关系问题巧妙地揉在一起，并放在旅游行业的框架中，突出旅游行业的礼仪沟通特点，并结合我国传统礼仪的特点和人际关系的特色，力图为旅游从业人员支招献计。

本书精选了大量来自旅游企业一线的真实案例和职场生活中的实用知识技巧，语言生动活泼，理论案例清晰，案例“深入浅出”，具有很强的实用性和可读性。

本书既可供旅游院校旅游专业教学使用，也可作为旅游企业的员工培训教材和旅游者旅游活动的自学读本。

<<现代旅游礼仪与沟通艺术>>

书籍目录

上篇 理论素养篇 第一章 礼仪的原理常识 第一节 礼仪的概述 第二节 礼仪的发展历程 第三节 个人礼仪修养 第二章 现代交往礼仪 第一节 基本礼仪 第二节 生活礼仪 第三节 公共礼仪 第三章 人际沟通原理概述 第一节 人际沟通概述 第二节 沟通环节分析 第三节 沟通视窗原理及运用 第四节 有效沟通的三原则 第五节 沟通中的常见问题及其解决办法中篇 旅游实用礼仪篇 第四章 旅游从业者的“三仪” 第一节 仪容仪表 第二节 仪态规范 第三节 服饰礼仪 第四节 美容与化妆 第五章 旅游从业者的行为与素质 第一节 称呼与介绍 第二节 会客与拜访 第三节 沟通礼节 第四节 基本素质 第六章 旅游从业者的礼貌用语 第一节 旅游服务礼貌用语的特点 第二节 旅游服务礼貌用语的运用 第三节 旅游服务中的“十字”文明用语 第四节 旅游服务人员的口才培养 第七章 实用旅游服务接待礼仪 第一节 饭店服务中的接待礼仪 第二节 旅行社接待中的公关沟通礼仪 第三节 旅游景区的服务接待礼仪 第四节 旅游商务活动常用礼仪 第八章 宗教礼仪常识 第一节 佛教礼仪 第二节 伊斯兰教礼仪 第三节 基督教礼仪 第四节 道教礼仪 第五节 中国儒家礼仪下篇 沟通艺术篇 第九章 旅游活动中的人际沟通 第一节 旅游人际沟通的特点和功能 第二节 旅游人际沟通的影响因素 第三节 旅游人际沟通的障碍 第十章 人际交往中的沟通技巧 第一节 学会倾听 第二节 善用语言 第三节 有效说服 第四节 用好体态语 第十一章 旅游业中的实用沟通艺术 第一节 与顾客相处的艺术 第二节 与同行协作的艺术 第三节 解决服务投诉的艺术 第四节 服务沟通中的角色问题参考文献

<<现代旅游礼仪与沟通艺术>>

章节摘录

六、总机话务人员的礼仪规范
宾馆电话服务员是不见面的服务人员，但客人每天都在享受着他们的服务，直到离店。

只闻其声，不识其人。

尽管如此，话务员也不能忽视礼仪问题。

其实话务员正是通过自己柔美的音调、礼貌的措辞和亲切的话语，在为宾客提供及时、准确的通讯信息服务。

对话务员的要求是：（一）接听电话礼仪用语文明，说话礼貌。

话务员接到打进的电话，应主动报出自己的电话号码和宾馆全称，然后倾听来电内容，再分别处理，例如：“这里是3668895，金谷宾馆。

您好，有什么吩咐？

，不论对方来电时是什么态度，话务员都应始终做到用语文明、态度诚恳，决不可与通话者顶撞、争执。

话务员应使用标准的普通话，一接来电，敬语当先，且语调亲切、音色柔美、发音准确，语速要适中，保证对方能听清楚。

但对有急事要通话的人要灵活掌握，不能仍然不动声色，给人一种慢条斯理、故意拖延的感觉，那样极易引起通话人的反感和愤怒。

（二）转接电话礼仪
接转电话，准确无误。

宾馆大多使用内线电话，话务员接转电话时要做到精力集中、准确无误。

接转中不得监听通话内容，如因操作原因偶尔听了，也要遵守制度，不得外传，更不能以此去和客人开玩笑。

宾客托挂的长途电话，在其通话后，应准确记录通话的房间号、姓名和通话时间，记录留存，做到不漏不错。

如宾客在中途调换房间，应及时更改转记，以便继续为之接转电话和离店收费。

对电话查询，在不影响正常接转电话的情况下，应尽力相助；如因工作繁忙，可先请来电者稍候再查。

代客留言，应主动及时。

如果来电找已住宿的宾客通话，而此人此时又不在宾馆内，无论是市话还是长途，话务员都可以主动请来电一方留下姓名、地址和回电号码，以便转告。

待宾客归来，话务员要及时转告，促其回电。

如果来电一方要求直接留言，话务员应详细做好记录，并与对方复述核对后挂断电话，然后及时转告给住店宾客。

代客留言既方便了宾客，又给了他们宾至如归的感受。

<<现代旅游礼仪与沟通艺术>>

编辑推荐

《现代旅游礼仪与沟通艺术》融旅游礼仪与沟通艺术为一体，将旅游服务过程中最重要的礼仪服务方式和在旅游服务过程中最经常遇到的人际关系问题巧妙地揉在一起，并放在旅游行业的框架中，突出旅游行业的礼仪沟通特点，并结合我国传统礼仪的特点和人际关系的特色，力图为旅游从业人员支招献计。

<<现代旅游礼仪与沟通艺术>>

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:<http://www.tushu007.com>