

<<导游带团技能速成>>

图书基本信息

书名：<<导游带团技能速成>>

13位ISBN编号：9787503246289

10位ISBN编号：7503246286

出版时间：2013-1

出版时间：中国旅游出版社

作者：李海玲 编

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>

<<导游带团技能速成>>

内容概要

《导游带团技能速成:经典案例训练》分四个部分：规范服务经典案例、处理游客个别要求的经典案例、问题和事故预防与处理的经典案例、导游服务相关常识的经典案例。从这四个方面来编写，使《导游带团技能速成:经典案例训练》能和“导游业务”课程很好地衔接，从而便于教师组织分阶段实训。同时，每章后面设计的思考与练习也便于实训操作和提高实训效果。

<<导游带团技能速成>>

书籍目录

前言 第一章概述 第二章规范服务经典案例 第一节导游规范服务 第二节案例与案例评析 一、准备工作 (案例001) 西藏没去过 (案例002) 教师团 (案例003) 导游形象 (案例004) 导游用车细节 二、交通服务 (案例005) 火车上打“扑克” (案例006) 车半路坏了 (案例007) 文花枝遇到交通事故 (案例008) “5·12”汶川大地震 三、出发与迎接 (案例009) 接团首站迟到 (案例010) 漏接 (案例011) 错接 (案例012) 空接 (案例013) 行李没地方放 四、入店服务 (案例014) 我儿子不能和我分开 (案例015) 客房有蟑螂 (案例016) 收费电视 (案例017) “i星”变“准j星” 五、核对、商定节目安排 (案例018) 行程安排有出入 (案例019) 处理好导游集体关系 (案例020) 天平向领队倾斜还是向游客倾斜 六、行程游览 (案例021) 搞好与司机的关系 (案例022) 出门问禁 (案例023) 入寺随俗 (案例024) 导游抚摸了一下泰国小朋友的头 (案例025) 景点讲解 (案例026) 我讲我的,你问你的 (案例027) 维护民族尊严 (案例028) 导游尊严 (案例029) 重要景点遗漏 (案例030) 1月份爬山被冻伤 (案例031) “被自费” (案例032) 甩团 (案例033) 黄、赌、毒场所 (案例034) 格式合同难免责,不可抗力标准严 (案例035) 擅改合同违约,死守合同侵权 (案例036) 拜堂成亲要提醒,烧香求符要远离 (案例037) 非法滞留 (案例038) 这不叫撒谎,这叫随机应变 (案例039) 大团小票 (案例040) 一些时间处理上的技巧 七、就餐服务 (案例041) 餐饮不达标 (案例042) 我是穆斯林,这些不吃 八、购物服务 (案例043) 拙政园摸黑游,原来是为购物腾时间 (案例044) 假冒伪劣商品 (案例045) 天然绿宝石和人工绿宝石 (案例046) 与游客做买卖 (案例047) “被购物” (案例048) “导购技巧” (案例049) 中医药旅游团 (案例050) 买点台湾的热带水果 (案例051) 象牙 九、娱乐服务 (案例052) 观看演出 十、结束当日活动 (案例053) 一日游结束 (案例054) 小费 十一、离/末站服务 (案例055) 行李交接 (案例056) 证件交接 (案例057) 航班被取消 (案例058) 误机 (案例059) 欢送词 十二、处理好遗留问题 (案例060) 下团后回旅行社结账 第三节规律与技巧总结 一、准备工作 二、交通服务 三、出发与迎接 四、入店服务 五、核对、商定节目安排 六、行程游览 七、就餐服务 八、购物服务 九、娱乐服务 十、结束当日活动 十一、离/末站服务 十二、处理好遗留问题 十三、基本要求 十四、基本技巧 十五、全陪导游六十要 十六、带团中应规避的问题 第三章处理游客个别要求的经典案例 第一节处理游客个别要求 第二节案例与案例评析 (案例061) 会议团要求换一个能容纳150人的会议室 (案例062) 游客提出全程走一遍上海世博园 (案例063) 美国少年要求皈依佛门学武术 (案例064) 来华佛教团要求拜见方丈 (案例065) 虎跳峡之险 (案例066) 英国客人要求餐前加水果沙拉 (案例067) 俄罗斯客人要求逛大连夜市 (案例068) 北京奥运会期间外宾要求电邮录像片 (案例069) 华侨团要求探亲访友 (案例070) 老年团建议休息 (案例071) 对中少全家团的讲解要有文化内涵 (案例072) 青年团催快点 (案例073) 小学生团要求在瀑布前多玩会儿 (案例074) 妇女团求全责备 (案例075) 男性团要求换女导游 (案例076) 接待残疾人团要配备无障碍车 (案例077) 餐饮要求 (案例078) 住宿要求 (案例079) 娱乐要求 (案例080) 购物要求 (案例081) 回家前去批发市场买点东西 (案例082) “自由活动”要求 (案例083) 蹦极要求 (案例084) 转递物品要求 (案例085) 处理游客投诉及中途退团问题 (案例086) 延长旅游期限要求 第三节规律与技巧总结 一、把握合理可能原则 二、理解游客心理原则 三、转移化解矛盾原则 四、冷静对待无理取闹…… 第四章问题和事故预防与处理的经典案例 第五章导游服务相关常识的经典案例 附录一《导游服务规范》 附录二《导游人员管理条例》 附录三《导游人员管理实施办法》 附录四《旅行社国内旅游服务质量》 附录五《旅行社出境旅游服务质量》 附录六《旅行社条例》 附录七《旅行社条例实施细则》 主要参考资料

<<导游带团技能速成>>

章节摘录

版权页： 2.小棣在处理“王八的王”上反驳是有理的，但有点过，应把握有节。

游客道歉后就不要再强调“我的姓是‘国王的王’，如果还有人这样拿别人的尊严开涮，我就不敢保证我的服务态度不会受到影响”，应该见好就收，适可而止，不要把矛盾扩大化，以免后期工作不好开展，影响整个旅游团后来的活动。

3.小棣在处理“黄色”笑话上有理、有节，并讲了一个让大家发笑的笑话，化解了问题，同时没有让游客尴尬，是比较恰当的处理。

4.小棣在处理“玉镯”问题上没有把握好礼让的底线，因为涉及侮辱人格尊严的要求导游有权拒绝。搜包搜身的行为严重侵犯了导游的人格尊严，对其人身安全造成威胁，小棣应当予以坚决拒绝；若游客不听劝阻，导游可以向当地派出所报案，而不是放弃原则地迁就退让。

当然，排除自身嫌疑的最好方法是先不考虑游客怀疑谁，而是询问其丢失情况，协助寻找，必要时再报案。

不能任其怀疑直至搜身再报案。

另外，不能因为一位游客而影响对整个团队的服务工作。

你对小棣还有什么建议？

1.遇到游客有威胁导游尊严和人身安全的言行，导游人员不要没有原则地退让，而是要恰当地反击。但反击要有理有节，适可而止，尽量少伤害游客的面子，尽量不妨害其他游客利益，顾全大局。

2.反击要有策略，不要有脏字。

3.大多数情况下，个别游客对导游员的不礼貌行为并不是怀有恶意的，面对这种情况，导游员要宽容但不软弱，退让但不失原则，合理转移矛盾，化解矛盾。

（案例029）重要景点遗漏 王先生独自到颐和园观光，因为此前并未去过，所以聘请了北京一家知名旅行社的导游小棣。

一路上小棣带领他参观游览，王先生兴致颇高，他对小棣的讲解甚为满意。

可是当要离开颐和园时，王先生听旁边游客说颐和园后湖的苏州街是江南美景，于是一打听才知道，那是游客到颐和园必去的重要景点。

苏州街位于颐和园后湖，乾隆时仿江南水镇而建，曾是专供清代帝后逛市游览的买卖街，导游小棣却没带自己去，王先生很生气。

<<导游带团技能速成>>

编辑推荐

《导游带团技能速成:经典案例训练》在编写上紧跟当前院校培养技能型人才的目标，尽量结合一线导游工作的需要，强调对实践工作的有效帮助和指导。
通过学习这些案例，导游就像亲身经历并处理了具体事件，从而在以后的带团过程中更加自信老练。

<<导游带团技能速成>>

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>