

<<实用导游礼仪>>

图书基本信息

书名：<<实用导游礼仪>>

13位ISBN编号：9787503831843

10位ISBN编号：7503831847

出版时间：2002-1

出版时间：中国林业出版社

作者：张小依 编

页数：287

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>

## <<实用导游礼仪>>

### 内容概要

旅游业是综合性较强的服务行业，与一般服务业相比，旅游业所提供的产品服务内容更丰富，形式更广泛；除了宾馆饭店、旅行社、旅游交通等部门还包括旅游商业和旅游娱乐等部门。而旅游业的核心则是礼仪服务。

《实用导游礼仪》从礼仪的基本知识开始，结合旅游服务的实际情况，较为完整地旅游业相关礼仪服务作系统的介绍。

既是对旅游从业人员提出的规范和要求，也使旅游消费者对旅游礼仪有较全面的了解。

## <<实用导游礼仪>>

### 书籍目录

前言

第一章旅游礼仪概论第一节日常礼仪 一、语言礼节 二、行为举止礼节第二节仪表仪容礼仪 一、个人仪表仪容的概念 二、个人仪表仪容的功能 三、个人仪表仪容的基本要求第三节仪态风度礼仪 一、仪态的概念 二、仪态礼仪的基本要求第四节礼仪服务的原则 一、礼仪服务的原则 二、服务人员与旅游者的关系第五节常用旅游服务英语口语 一、常用基本服务口语 二、常用客房服务口语 三、常用餐厅服务口语 四、常用商场服务口语 五、常用美容中心服务口语 六、常用电话服务口语

第二章饭店服务礼仪第一节前厅部服务礼仪 一、迎宾员服务礼仪 二、行李员服务礼仪 三、总服务台服务礼仪 四、订房组服务礼仪 五、电梯服务礼仪 六、电话总机服务礼仪 七、大堂副理服务礼仪 八、注意事项.....

## &lt;&lt;实用导游礼仪&gt;&gt;

## 章节摘录

书摘 3. 电话 客人电话投诉也必须一样重视, 客人认为不方便的地方, 要表示关心。同时, 态度要友善、热情、礼貌, 立场要客观, 说话声音平和, 情绪镇定。

此外还要记录下投诉内容、投诉人姓名、时间, 以便妥善解决。

4. 虚心 要尽可能满足客人的要求, 相信大多数客人都是通情达理的, 即使遇到个别爱挑剔的客人, 也应本着“宾客至上”的宗旨尽可能满足其要求。

所谓“客人总是有理的”, 指的就是哪怕客人提的意见只有1%对, 亦要接受并改正, 以提高服务质量, 给客人留下一个好的印象。

有些投诉事实上饭店方根本无法解决, 此时应由大堂副理尽早向客人讲明, 在承认事实的基础上求得客人的理解和原谅。

八、注意事项 第一, 非工作需要或未经批准, 不得擅自带人、陪人进入客房部区域。

第二, 非工作需要, 不得搭乘客用电梯或专用电梯。

第三, 任何人不得利用职权给亲友以特殊优惠。

第四, 未经客人允许和上级批准, 不得将房间号码告之其他人。

第五, 谢绝客人和业务联系单位人员送礼、请客。

第六, 不得和客人兑换外币, 不得索取小费, 非接不可的应上交。

第七, 一切拾物要交公, 否则按盗窃论处。

第八, 非行李组人员, 不得进入行李房。

第二节客房部服务礼仪 饭店的客房部是以出租房间并提供劳务的方式给客人提供舒适、满意、卫生的住宿场所, 即把空间、时间和服务作为商品出售给客人。

饭店的主要投资在客房, 它是饭店收入的主要部门。

客房是客人在饭店里停留时间最长的地方, 许多客人住饭店不一定经常在饭店用餐, 但却会天天使用客房。

客人常常把它作为自己的“家”。

常言道: “在家千日好, 出门一时难”。

饭店要做到使客人有“宾至如归”的感觉, 处处感到方便、舒适, 应必须为他们提供多方面的优质礼仪服务。

客房服务就是做好从迎客到楼层至送客离楼层这个阶段的工作。

客房服务的特点是天天迎来自送往来自各方面不同身份、职业、文化教养、风俗习惯、宗教信仰的客人, 工作十分繁重、琐碎。

客房服务涉及的范围从卧室、卫生间、会客厅、书房的各种日常服务到客人的各种特殊服务, 从设备物资消耗到客人委托代办、擦皮鞋、洗衣服等。

包罗万象。

这些服务既有制度化、标准化的要求, 又有随机性强的特点。

客房服务员是与客人接触时间最长、交往最多、工作繁重琐碎的基层工作人员。

他们所做的服务工作对维护饭店声誉、获得较高经济效益有着举足轻重的作用。

饭店对客房服务人员要求服务标准化、规范化的同时, 应特别强调礼貌服务, 这是充分体现我国“礼仪之邦”热情好客的优良传统。

客房服务礼仪要求如下。

一、迎客服务礼仪 1. 仪态仪表 客房服务员要随时—保持个人卫生, 整理好个人服饰, 同时做好房间和环境卫生以及迎客准备工作。

2. 接待计划和记录: 在客人到达楼层前, 要准确掌握其到店时间和离店时间以及人数、姓名、性别、年龄、身一份、国籍、民族、风俗习惯、宗教信仰、生活特点、健康状况以及接待标准等情况, 以便制定接待计划, 安捧接待服务工作。

3. 细致 根据客人的风俗习惯、生活特点及接待规格, 整理好房间, 铺好床, 备好开水、茶叶、水杯、火柴及其他生活用品。

## &lt;&lt;实用导游礼仪&gt;&gt;

补充文件夹内的信封、信笺、服务指南及各种宣传品。

补充好冰箱内的饮料等，做好迎客准备工作。

对重要客。

人还要准备好鲜花和水果，以示欢迎。

客人若在晚间抵达，还应提前铺好床。

4. 迎接客人 客人到达时，服务员要到电梯口迎接，同时要面带笑容，热情招呼，并向客人致以问候：“您好”“欢迎您”“一路辛苦了”，然后引领客人到其房间门口，侧身站立。

行李员用钥匙打开房门并请客人先进。

5. 房间介绍 客人进入房间后，行李员将行李送人放好，然后向客人介绍房内设备及使用方法，同时向客人介绍饭店服务设施和服务时间。

随后，客房服务员为客人换下：大衣、礼服，并挂在衣帽架上。

客人若带有鲜花，要代为插在花瓶中或放在化妆台上。

紧接着给客人送上海巾和茶水(或冰水)，并说“请用毛巾”“请用茶”(可称“五到”：客到、茶到、香巾到、敬语到、微笑到)。

若客人没有别的事情，即可退出房间。

离开时应先退后两步再转身走出并轻轻照把门关上。

6. 照顾用餐 初次来店的客人如果正好在用餐时抵达，要询问其是否用餐。

第一次用餐应陪客人到餐厅并向餐厅服务人员说明客人所在楼号、房间号以及自己所了解到的客人的饮食爱好。

二、客人入住期服务礼仪 为了使客人在人住期间住得舒适、安全、愉快，客房服务工作要做到主动、热情、周到和细致。

1. 整理服务 客房的整理一般一天至少三次——上午、中午、晚上各一次，同时应尽量避免客人在房间时进行整理。

上午一般在客人用餐或外出时按。

住房清扫程序”进行全面整理：拉开窗帘，清扫房间，整理或拆换卧具，补充茶叶、文具、卫生纸等各种生活用品。

中午在客人用餐时或午间休息起床后，进行一次小型整理：倒垃圾、换烟缸、整理床上卧具等。

晚上利用客人用餐时间，到房间做夜床并再一次进行小整理。

客人就寝前要拉好窗帘，被子上半部撩开45度角，把拖鞋摆放在沙发的右侧，打开床头灯。

2. 特殊服务 整理房间时若房间门上挂有“请勿打扰”的牌子，则暂不要进行打扫；如挂出“请速打扫”的牌子时，应尽快安排打扫。

当着客人的面打扫房间，要做好一切准备，将抹布干湿分开，脏净分开，讲究效率，动作迅速、敏捷、轻稳，并尽量减少进出客人房间的次数，不给客人在心理上产生厌烦的情绪。

打扫房间应开着门，但不可同时打开几个人，以免丢失东西，整理完毕随手锁门。

.....

媒体关注与评论

前言随着改革开放的发展，人民生活水平的日益提高，旅游已经成为我国重要的新兴产业之一。旅游以满足游客观光游览、休闲度假、猎奇探险等目的为宗旨，担负着对外交往窗口和桥梁的作用。

旅游业是综合性较强的服务行业，与一般服务业相比，旅游业所提供的产品服务内容更丰富，形式更广泛；除了宾馆饭店、旅行社、旅游交通等部门，还包括旅游商业和旅游娱乐等部门。而旅游业的核心则是礼仪服务。

本书从礼仪的基本知识开始，结合旅游服务的实际情况，较为完整地旅游业相关礼仪服务作系统的介绍。

既是对旅游从业人员提出的规范和要求，也使旅游消费者对旅游礼仪有较全面的了解。

本书内容丰富，语言生动，集实用性、知识性、趣味性为一体，是旅游教育管理部门或旅游从业人员的工作参考书，也可作为旅游者对旅游知识的补充。

本书编委会

2002 . 6

<<实用导游礼仪>>

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>