

<<导游接待案例选析>>

图书基本信息

书名：<<导游接待案例选析>>

13位ISBN编号：9787563711130

10位ISBN编号：7563711139

出版时间：2004-1

出版时间：旅游教育出版社

作者：程新造

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>

<<导游接待案例选析>>

内容概要

本书收寻了大量近年来我国旅行社导游接待工作中的实际案例，并按导游接待的工作流程分类编排，逐一评析，具有较强的针对性、实用性，供广大导游人员在实际导游接待工作中借鉴使用，切实提高导游人员的接待能力与接待技巧，适应导游工作的实际需要。

<<导游接待案例选析>>

书籍目录

准备与总结工作篇 不要搞错航班 马虎的危害 计划安排不周,影响游客利益 英明的建议 保证质量的“承诺” “安民告示”必不可少 “知己知彼,百战不殆” 安排活动应“因人而异” 事实胜于雄辩 总结问题,及时改进接送站工作篇 “灵感”的应验 正确的“推测” 稳定情绪是关键 “改弦易辙” 避免误机 行李未到急煞人 一次雪天送机的经过 送机前不宜安排活动 迎宾送客的笑语欢声食、宿、购、娱篇 住宿不达标要补偿客人 “超常服务”感化了“超常人” 提早结账,保证时间 谨防游客在购物时受骗 合理安排游客用餐 名不符实,游客失望 培养“洋票友” 要充分理解客人 如此“导购”不应当 “渔场”观“猎” 客人行李篇 谨防错认领队 抢运行李,避免误机 找到行李,客人满意 行李“调包”,导游着急 点清行李,避免混乱 一次帮客人找行李的经过 只好补运行李 以致的“会师” 如此“洗动”不应当车机票篇 一定要找到护照 机票被撕错了 不要忘记确认机票 不确认机票的“后果” 四张火车票接待技巧与方法篇 果断的好处 俚语和方言的妙用 适度得体的回答 幽默的魅力 导游要成为“杂家” 丰富知识,有问必答 调整路线,避免拥挤 活跃气氛的作用旅游团接待篇突发事件处理篇

<<导游接待案例选析>>

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>