

<<导游入职一本通>>

图书基本信息

书名：<<导游入职一本通>>

13位ISBN编号：9787563718344

10位ISBN编号：7563718346

出版时间：2009-7

出版时间：旅游教育出版社

作者：周晓梅 编

页数：382

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>

<<导游入职一本通>>

前言

导游这个职业，受到许多年轻人的追捧。

我有不少学生已在从事这个职业，他们中的不少人在读大学期间就曾兼职从事导游工作。

作为新导游员，他们有工作热情，但却缺乏带团经验，更不知道从何处着手带团。

《导游入职一本通》的编者们通过深入调查研究，与学生交谈，了解到他们的意愿及其迫切需要解决的问题，并有针对性地收集了大量的相关资料。

本书分为导读摘要、专题讲座、经典案例和实战演练四大部分，其中“专题讲座”和“经典案例”这两大部分最具特色，改变了以往此类图书理论性较强而可操作性不足的缺点，针对新导游员带团可能遇到的问题进行专题策划和编写，希望能为新导游员解惑，成为他们的朋友！

由于编写时间仓促、编写水平所限，书中难免有疏漏和错误，敬请读者批评指正。

参加本书编写的人员主要是武汉职业技术学院旅游与航空服务学院的一些老师们。

其中周晓梅老师负责编写第二、第三、第六、第八单元和书中所有的“经典案例”，冯芳老师负责编写第一单元，刘丽莉老师负责编写第四、第九、第十单元，焦巧老师负责编写第五、第七单元，周晓梅老师负责全书统稿。

<<导游入职一本通>>

内容概要

本丛书主要具有以下鲜明特色：第一，作者权威。

本丛书作者或为地方旅游局负责导游员培训的专家，或为旅游院校相关知识教学的教师，均拥有丰富的
一线实践经验和扎实的知识功底，保证了丛书内容的准确性。

第二，知识实用。

本丛书不仅专题知识丰富，而且真正按照导游的实际需求编写；另外，书中还配有大量的案例，为导
游提供了模拟训练、领略实战的情景。

第三，编排灵活。

本丛书按专题的方式组织编写，对相关内容采取要点性的介绍，读者可以按需索骥、随用随查，十分
方便。

本丛书既是初、中级导游员，也包括一些潜在导游员的业务知识读本，又是各旅游行政机构组织培
训的教材用书。

<<导游入职一本通>>

书籍目录

前言第一单元 准备篇 【导读摘要】 【专题讲座】 一、物品准备 二、职业准备 三、业务准备 【经典案例】 【案例1】临时导游证也要佩戴上岗 【案例2】导游资格证不等于导游证 【案例3】按捺不住的游客，终于发难了 【案例4】“知己知彼，百战不殆” 【实战演练】 1. 初入导游行业，怎样选择旅行社 2. 新导游员在跟团时应做哪些准备工作 3. 怎样消除带团之前的紧张心理第二单元 迎客篇 【导读摘要】 【专题讲座】 一、如何做地陪和全陪 二、接站地点的选择 三、迎接不同的游客 四、教你如何致欢迎词 【经典案例】 【案例1】游客已于6:00抵达，可是无人迎接 【案例2】航班晚点时间之长出人意料 【案例3】导游免费服务不等于免责 【实战演练】 1. 如何与游客交谈 2. 导游服务应规避的问题 3. 空接情况发生后，导游员该怎么办 4. 喜欢做导游工作的十大理由 5. 游客对你的形象有意见，导游员该怎么办第三单元 入住篇 【导读摘要】 【专题讲座】 一、介绍饭店 二、分房的技巧 三、“住”的导游讲解 【经典案例】 【案例1】两位游客说，枕套上有异味 【案例2】西服尚在，而衣兜内的6000元人民币却不翼而飞第四单元 游览观光篇第五单元 餐饮篇第六单元 购物篇第七单元 娱乐篇第八单元 应急处理篇第九单元 导游心理素质和职业道德篇第十单元 欢送篇参考文献

章节摘录

第一单元 准备篇【导读摘要】掌握地陪、全陪和领队准备工作的重要性。

熟悉地陪、全陪和领队准备工作的内容。

能根据客观情况的变化灵活调整接待程序。

【专题讲座】导游员的工作开始于接受旅行社的委派，拿到旅游接待计划书之后。

在此期间，认真做好接团前的各项准备工作，是导游员接团成功的基础，良好的开端是成功的一半。

接团前，导游员应该做好熟悉接待计划、落实各项工作、做好心理准备等。

做好准备工作，是地陪和全陪导游员为游客提供良好服务的重要前提。

地陪工作可谓千头万绪，考虑不周就可能出错。

因此，地陪的准备工作应细致、周密、事必躬亲。

全陪带领旅游团进行全旅程的活动，途经若干省、市，一般要在20天左右，加上旅途中许多不可预测的因素，这就决定了全陪服务的复杂性。

细致周密的准备工作是全陪完成接待工作的基础，也是全陪服务的重要环节之一。

因此，凡事预则立，充足的准备是导游人员顺利完成工作任务的关键。

带团的准备可以从物品准备、职业准备及业务准备几个方面去落实。

一、物品准备物品准备，是接待工作的重要环节，也是保证接待过程顺畅完成的物质基础。

良好的准备是地陪和全陪人员圆满实施接待计划的关键。

<<导游入职一本通>>

编辑推荐

《导游入职一本通》分为导读摘要、专题讲座、经典案例和实战演练四大部分，其中“专题讲座”和“经典案例”这两大部分最具特色，改变了以往此类图书理论性较强而可操作性不足的缺点，针对新导游员带团可能遇到的问题进行专题策划和编写，希望能为新导游员解惑，成为他们的朋友！

<<导游入职一本通>>

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>