

<<导游实务实训教程>>

图书基本信息

书名：<<导游实务实训教程>>

13位ISBN编号：9787563721993

10位ISBN编号：7563721991

出版时间：2011-8

出版单位：旅游教育出版社

作者：王春玲，陆霞 主编

页数：257

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>

## <<导游实务实训教程>>

### 内容概要

由王春玲和陆霞主编的《导游实务实训教程》内容介绍：中国的高等旅游教育和旅游产业发展，已经度过了三十多个春秋。

从20世纪70年代末的筚路蓝缕到今天已蔚为大观的局面，这当中包含了几代学人和业者共同努力、共同创业的艰辛。

在今天看来，尽管在这个知识和行业共同体中曾经并依然存在着观点、思想和认识上的碰撞和摩擦，但一路前行的步伐却始终没有停止过。

这也是中国旅游教育界、旅游产业界呈现于世人的最令人鼓舞的风貌和景观。

## <<导游实务实训教程>>

### 书籍目录

绪论

模块一 导游业务准备

任务一 导游员的职业道德

任务二 导游员的仪容仪表

任务三 导游员的合作、协调能力

任务四 导游与游客的沟通能力

任务五 认知旅行社

模块二 迎接服务

任务一 导游接待的内部业务流程

任务二 接待准备工作

任务三 接站服务

任务四 首次导游讲解服务

模块三 团队抵达后服务

任务一 入店服务

任务二 核对、商定日程

模块四 参观游览服务

任务一 途中导游服务

任务二 游览中导游服务

任务三 返程导游服务

模块五 导游讲解服务

任务一 导游讲解语言技巧

任务二 自然景观类景区景点导游讲解

任务三 人文景观类景区景点导游讲解

模块六 旅行沿途娱乐活动

任务一 导游员调节气氛的方法

任务二 导游常用才艺

模块七 餐饮与购物服务

任务一 餐饮服务

任务二 购物服务

模块八 出境领队服务

任务一 出境前业务准备工作

任务二 行前说明会

任务三 出入境服务

模块九 常见问题和突发事件的预防与处理

任务一 旅游活动计划和日程变更的预防与处理

任务二 漏接、空接、错接的预防与处理

任务三 误机(车、船)事故的预防与处理

任务四 游客患病、死亡的预防与处理

任务五 游客走失的预防与处理

任务六 游客丢失财物的预防与处理

任务七 卫生急救常识

任务八 安全事故的预防与处理

任务九 游客个别要求的处理

模块十 送行及后续服务

任务一 离店服务

<<导游实务实训教程>>

任务二 送行服务

任务三 处理善后事宜

后记

## &lt;&lt;导游实务实训教程&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：插图：1.尊重领队，主动争取配合带领旅游团到中国来旅游的领队，多数是职业领队，在海外旅行社任职时间较长并受过专业训练，对我国的情况尤其是我国旅游业的业内情况相当熟悉。

领队从组团出发到散团都和旅游者在一起，与旅游者语言相通，感情相通，旅游者十分信任、依赖领队。

尊重领队就是遇事要与他们多协商。

旅游团抵达后，团队的活动日程安排一定要征求领队的意见，如无原则问题应尽量考虑采纳其建议和要求；在遇到问题时，全陪、地陪更要与领队磋商，争取他的理解和支持。

领队的工作做好了，游客的工作自然就好做了。

2.关心领队，支持领队的工作职业领队常年远离家庭，远离家乡，远离自己的祖国，在异国他乡履行自己的使命，工作十分辛苦。

无论领队的心情如何，身体舒服不舒服，都要“奔波在外”，热情为旅游者服务。

由于领队的“特殊的身份”，旅游者只是要求他如何满足自己的要求、如何关心自己而很少甚至不可能主动关心领队。

因此，我方的导游人员如果对领队在生活上表示些关心，工作上给予支持，他会很感动和很感激。

当领队的工作不顺利或旅游者不理解时，全陪、地陪应主动助其一臂之力，我方办到的尽量帮助联络，做不到的多向旅游者做解释工作。

支持领队的工作并不是取代领队，我方导游人员还应把握尺度，否则会引起旅游者的误会和心理上的不平衡。

3.坚持原则，避免正面冲突海外旅游团的领队中也不乏工作不熟练、常出“新点子”、个性比较突出、难于合作、比较挑剔的人。

无论遇到哪种领队，遇到何种情况和问题，我方导游人员都要沉着、冷静，坚持原则，分清责任；对违反合同内容、不合理的要求不能迁就；对于某些“过火”言辞或带侮辱性的语言不能置之不理，要有理、有利、有节地讲清道理，使之主动道歉。

但要注意方法策略，不能将其“逼到绝路”而影响合作。

4.技高一筹，掌握主动权有的领队为讨好旅游者与地陪“抢话筒”，对全陪和地陪指手画脚，当着全团旅游者的面“出主意”，使游客产生“领队如果不说，地陪就不干”的感觉，使地陪的工作比较被动。

遇到类似情况，地陪应采取措施，变被动为主动。

例如，对于“抢话筒”的领队，地陪既不能马上反“抢话筒”，也不能听之任之，最好的办法是先让其“亮相”一番，可记住其讲话中的错误和不足，在适当的时候给予纠正，让旅游者感觉到“还是地陪讲得好”。

这样，我方的导游人员既表明了自己的态度，又不失风范。

## <<导游实务实训教程>>

### 编辑推荐

《导游实务实训教程》是新编高职高专旅游管理类专业规划教材之一。

<<导游实务实训教程>>

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>