

<<导游服务案例选-技巧与提高>>

图书基本信息

书名：<<导游服务案例选-技巧与提高>>

13位ISBN编号：9787811121902

10位ISBN编号：7811121905

出版时间：2007-4

出版时间：云南大学出版社

作者：张明清

页数：250

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>

<<导游服务案例选-技巧与提高>>

前言

旅游活动是一项复杂的、涉及面极为广泛的社会、经济、文化活动。

由于组成游客的群体的国籍、民族、职业、性别、年龄、宗教信仰和受教育情况等的不同，导致游客需求呈现出复杂和变化大的特点。

游客在实际旅游的过程中，会发生许多意想不到的问题和情况，这一切都要求导游员在服务中妥善处理。

由于为游客提供服务的各相关部门的服务和水平存在差别，所提供的服务往往与游客的要求有一定的差距，处理不好就会导致游客的投诉。

在导游服务工作中，导游员要与众多的部门打交道，会遇到各式各样的问题，如何解决遇到的问题，就是衡量一个导游员能力水平的主要标准之一。

要处理好问题仅有理论是不够的，还需要进行大量的“实战”锻炼。

在实际教学中，由于受客观条件的限制，而且问题的发生有其偶然性，学生们不可能也没有机会在短暂的实习时间内去直接应对各种复杂的问题。

一旦毕业生踏上工作岗位，就会遇到各种各样需要解决的实际问题，这些问题在一般的理论教材中无法找到明确答案。

因此，需要在日常教学中对学生进行专门的能力的培养。

为了配合相关课程的教学，我们精心收集并撰写了一批具有代表性和典型性的案例，相信通过了解和分析这些案例，有助于学生们在实际工作中更好地做好导游服务工作。

本书提供了大量案例，其中有的案例是导游员的自我总结。

<<导游服务案例选-技巧与提高>>

内容概要

《导游服务案例选：技巧与提高》精心收集并撰写了一批具有代表性和典型性的导游服务案例。并通过分析案例、提供案例处理意见等不同的方式，以期充分调动学生的学习兴趣，提高学生解决问题、处理突发事件的能力。

《导游服务案例选：技巧与提高》不仅适合于各类高校旅游专业的教学需要，而且可为导游人员培训、从业人员学习提供参考。

<<导游服务案例选-技巧与提高>>

书籍目录

基本业务篇第一章 旅游活动六大要素导游服务案例一、吃二、住三、行四、游五、购六、娱服务技能
篇第二章 导游接待技巧案例分析第三章 突发事件的处理案例分析第四章 出境旅游导游服务案例分析
法规合同篇第五章 旅游投诉事件分析特殊接待篇第六章 接待不同客源地游客及特殊团队游客的案例
分析

<<导游服务案例选-技巧与提高>>

章节摘录

第一章 旅游活动六大要素导游服务案例：吃、住、行、游、购、娱是构成旅游活动的六大要素。在导游服务中，导游员必须在这六个方面做好全方位的服务，同时，六大要素的服务也是导游服务的核心内容。

一、吃：【案例一】团队接待中的“第一餐”：地陪小陈带一个新加坡团人住酒店，协助领队办理完入住手续后，小陈与领队约好15分钟后在二楼餐厅集中。

15分钟后领队来到餐厅，小陈已在餐厅等候，但却没见到游客。

原来：小陈以为领队会通知游客，而领队也认为小陈会通知游客，结果两人都没有通知游客。

小陈和领队赶紧分头去打电话。

等游客到齐后，小陈把领队介绍给主管服务员后才走开。

用完餐后，领队通过餐厅服务员通知小陈，小陈匆匆赶来与餐厅结账。

【服务提示】：小陈带领游客用第一餐的服务存在缺陷，小陈没有按导游服务程序和导游服务质量标准规定的内容进行服务。

首先，小陈在游客进入房间之前，应该向游客介绍饭店内的就餐形式、地点、时间及餐饮的有关规定，而不是只向领队一人介绍。

小陈最好在大厅等候游客，等游客到齐后主动引领他们到餐厅。

到餐厅后，小陈应向领队介绍该餐厅经理或主管领班，同时，还要再次向餐厅转告该旅游团在餐饮方面的特殊要求。

然后，协助餐厅服务人员引导游客入座，并向游客介绍餐厅的相关设施及饭菜特色、酒水类别等。

<<导游服务案例选-技巧与提高>>

编辑推荐

《导游服务案例选:技巧与提高》为教育部“高职高专教育旅游专业人才培养规格和课程体系改革、建设的研究与实践”项目成果之一。

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>