

<<导游服务技能>>

图书基本信息

书名：<<导游服务技能>>

13位ISBN编号：9787111232957

10位ISBN编号：711123295X

出版时间：2008-1

出版时间：陈瑜 机械工业出版社 (2008-01出版)

作者：陈瑜 编

页数：203

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>

<<导游服务技能>>

内容概要

为贯彻实施国家“农村劳动力技能就业计划”，我们根据农民工培训的职业特点开发了这套实用性、针对性强的“农村劳动力转移技能培训用书”。

《农村劳动力转移技能培训用书：导游服务技能》主要内容有：导游概论；导游服务程序；问题的预防与处理，游客个别要求的处理；导游人员的带团技能；导游人员的语言技能；导游服务的相关知识。

《农村劳动力转移技能培训用书：导游服务技能》可作为各类农村劳动力转移技能培训班的培训用书，同时也可作为军地两用人才，下岗、转岗、再就业人员上岗取证的短期培训用书，还可作为相关职业读者的自学读物。

<<导游服务技能>>

书籍目录

编写说明前言
课题一 导游概论一、导游服务及其类型二、导游服务的范围三、导游服务的原则四、导游人员及其分类技能训练1 认知导游及其基本业务
课题二 导游服务程序第一节 地陪服务程序一、准备工作二、接站服务三、抵达饭店后的服务四、核对、商定日程五、参观游览服务六、食、购、娱等服务七、送站服务八、善后工作
第二节 全陪服务程序一、准备工作二、首站接团服务三、饭店内服务四、核对、商定日程五、各站服务六、离站、途中、抵站服务七、末站服务八、善后工作
第三节 散客导游服务程序一、接站服务二、导游服务三、送站服务
技能训练2 模拟导游
课题三 常见问题的预防与处理
第一节 漏接、空接、错接的预防和处理一、漏接的预防及处理二、空接的原因及处理三、错接的预防及处理
第二节 旅游活动计划和日程变更的处理一、旅游团(者)要求变更计划行程二、客观原因需要变更计划和日程
第三节 误机(车、船)事故的预防和处理一、误机(车、船)事故的原因二、误机(车、船)事故的预防三、误机(车、船)事故的处理
第四节 旅游者物品遗失的预防和处理一、证件、钱物、行李遗失的预防二、遗失证件的处理三、丢失钱物的处理
第五节 游客走失的预防和处理一、游客走失的预防二、游客走失的处理.....
课题四 游客个别要求的处理
课题五 导游人员的带团技能
课题六 导游人中的语言技能
课题七 导游服务的相关知识
参考文献

<<导游服务技能>>

编辑推荐

《导游服务技能》可作为各类农村劳动力转移技能培训班的培训用书，同时也可作为军地两用人才，下岗、转岗、再就业人员上岗取证的短期培训用书，还可作为相关职业读者的自学读物。

《导游服务技能》中的技能训练项目根据导游实地工作场景，设置了相应的实训课题，以及实训完成后的质量检查及验收方法，使读者在学习完后能掌握导游各项服务应达到的水平，有利于踏入社会后更好地开展导游工作。

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>