第一图书网, tushu007.com

<<景区服务与营销管理>>

图书基本信息

书名：<<景区服务与营销管理>>

13位ISBN编号：9787122106605

10位ISBN编号：7122106608

出版时间：2011-6

出版时间：化学工业出版社

作者：高午阳，陆丽娥　编著

页数：208

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

高午阳、陆丽娥主编的《景区服务与营销管理》在编写时侧重于实际操作性，在穿插一些管理理论的同时，更主要的是训练学生掌握景区服务和营销技能。
在编写思路上，采用任务驱动模式，每个模块先提出学习任务，在介绍相关知识点后，再提出完成任务的流程和规范，最后布置实训任务，让学生动手训练以加深和巩固知识点。

《景区服务与营销管理》可作为高等学校、高职高专院校旅游管理专业学生的教材，也可作为景区在岗人员的自学和培训材料，还可供有志于景区事业的人士参考阅读。

<<景区服务与营销管理>>

书籍目录

模块一 认识旅游景区
任务1 旅游景区的概念和相关术语
一、旅游景区的概念
二、相关术语
任务2 旅游景区的分类和特征
一、旅游景区的分类
二、旅游景区的特征
任务3 旅游景区发展简史
一、世界旅游景区的发展历程
二、中国景区的发展
任务4 我国旅游景区的现状和趋势
一、现状
二、我国景区发展的未来趋势
模块二 旅游景区的游客体验塑造22
任务1 认识旅游体验
一、旅游体验的定义
二、旅游体验的需求变化
三、旅游体验的类型
任务2 旅游体验的塑造
一、旅游体验塑造的原则
二、旅游体验塑造的方法
模块三 旅游景区接待服务37
任务1 旅游景区票务服务
一、门票的分类及功能
二、旅游景区订票服务
三、旅游景区售票服务
任务2 旅游景区验票及排队服务
一、验票服务
二、排队服务
三、景区电子票务系统
任务3 游客行为管理
一、游客管理与服务的关系
二、游客管理的内容
任务4 咨询与投诉处理服务
一、游客中心
二、咨询服务
三、投诉处理服务
模块四 景区导游解说服务62
任务1 景区景点的解说系统
一、国内外的景点解说系统情况
二、景区解说系统的作用
三、景区解说系统的构成
四、目前我国景点解说系统存在的问题
任务2 导游讲解服务
一、景区导游员及其规范

二、景区导游员的工作职责
三、景区导游员的服务技能
任务3 现代化的解说方式
一、实地口语解说
二、图文声像解说
三、电子自助式解说
模块五 旅游景区辅助服务77
任务1 餐饮服务
一、旅游景区餐饮服务的类别
二、旅游景区餐饮服务的特点
三、如何做好旅游景区餐饮服务的管理
任务2 住宿服务
一、旅游住宿服务的类别
二、旅游景区住宿服务的特点
三、如何做好旅游景区住宿服务的管理
任务3 购物服务
一、旅游购物服务意义
二、国内外购物商品销售现状
三、旅游购物服务策略
任务4 娱乐服务
一、旅游景区娱乐服务的意义
二、旅游景区娱乐服务的特点
三、旅游景区娱乐的分类
四、如何通过娱乐服务实现旅游景区营销
任务5 交通服务
一、我国旅游交通的现状
二、我国旅游景区交通的现状
三、旅游景区交通服务的种类
四、如何通过交通服务实现旅游景区营销
模块六 旅游景区的营销管理96
任务1 旅游景区的营销环境
一、旅游景点景区环境
二、旅游景区景点的营销环境
任务2 旅游景区的市场调研
一、旅游景区市场调研的内容
二、旅游景区市场调研的类型
三、旅游景区市场调研的程序
四、旅游景区市场调研方法
任务3 旅游景区的市场细分与营销策略
一、旅游景区市场细分的意义
二、旅游景区经营市场细分的原则与程序
三、旅游景区经营市场细分的方法
四、旅游景区目标市场的选择
五、旅游景区目标市场的确定
任务4 旅游景区的营销组合
一、景区产品销售的基本特点
二、旅游景区市场营销的基本原理

三、旅游景区营销基本策略
模块七 旅游景区的节事庆典营销121
任务1 认识旅游节事庆典
一、旅游节事庆典的定义
二、旅游节事庆典的特点
三、旅游节事庆典的类型
任务2 旅游节事活动的意义及我国旅游节事活动的现状
一、旅游节事庆典活动的意义
二、我国旅游景区节事活动开发的现状
任务3 旅游景区节事活动的组织管理
一、旅游节庆活动组织策划的基本原则
二、组织策划节事旅游活动的程序
三、旅游节事活动组织策划的方法
模块八 旅游景区形象策划135
任务1 旅游景区形象调查与测量
一、旅游景区形象调查
二、旅游景区形象测量
任务2 旅游景区形象定位与口号设计
一、形象定位
二、口号设计
任务3 CS与TS理论
一、CS理论
二、TS理论
任务4 旅游景区形象设计的整合
一、系统的整合
二、区域的整合
三、景区形象外延的整合
四、CIS形象整合
模块九 主要类型景区的运营管理
任务1 自然旅游景区
一、国家公园
二、森林公园
三、地质公园
四、野生动物园
任务2 历史人文景区
一、历史文化遗址
二、历史名城
三、博物馆
任务3 人造景区
一、主题公园
二、动物园
三、水族馆
任务4 世界遗产
一、世界遗产的概念及由来
二、世界遗产的种类和认定条件
三、我国世界遗产管理模式和经营体制
四、世界遗产开发与保护的关系

第一图书网, tushu007.com

附录
附录1 部分地区旅游营销口号
附录2 我国的世界遗产
附录3 《旅游景区质量等级的划分与评定》(修订)(GBT 17775—2003)
附录4 风景名胜区条例
参考文献

第一图书网, tushu007.com

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