

<<旅游人际沟通>>

图书基本信息

书名：<<旅游人际沟通>>

13位ISBN编号：9787300079868

10位ISBN编号：7300079865

出版时间：2007-5

出版单位：人民大学

作者：马宜斐

页数：309

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>

<<旅游人际沟通>>

内容概要

本书是以训练旅游服务人员的沟通能力为目的的教学用书。该书阐述了什么是旅游人际沟通及自我沟通对于人际沟通的重要意义，它还从技巧的角度论述了旅游人际沟通中应该具备的技能，并阐述了针对不同的沟通对象应该注意的问题。本书精选了大量来自旅游一线和生活中的真实案例，语言生动活泼，理论深入浅出，条理清晰，内容充实，相关理论可以作为实际操作的依据，具有很强的实用性。

该书在每章末都设置了“思考与练习”及“案例分析题”，以加强学生对教学内容的理解和接受。本书既可以作为相关专业高职高专学生学习理论知识的教学用书，也可以作为旅游行业各层次管理人员的岗位培训用书和自学的参考书。

<<旅游人际沟通>>

书籍目录

绪论篇 第一章 旅游人际沟通概述 第一节 沟通概述 第二节 人际沟通及其功能与特点 第三节 旅游人际沟通的特点、功能和影响因素 第四节 旅游人际沟通的障碍 第二章 自我沟通 第一节 自我沟通的作用与过程 第二节 自我沟通的艺术 第三节 自我沟通的媒介——自我暗示 技巧篇 第三章 学会倾听 第一节 倾听概述 第二节 倾听的方法和表现 第三节 影响倾听的因素 第四章 善用语言 第一节 赞美的作用 and 技巧 第二节 幽默的作用和技巧 第三节 批评的作用和技巧 第五章 有效说服 第一节 说服的步骤 第二节 说服的方法 第六章 用好体态语 第一节 体态语的作用和特点 第二节 动态体态语在旅游服务中的运用 第三节 静态体态语在旅游服务中的运用 实务篇 第七章 与游客相处的艺术 第一节 留下良好的印象 第二节 发挥微笑的魅力 第三节 提供针对性服务 第四节 妥善协调各种关系 第五节 与游客的特殊沟通技巧 第八章 同行协作的艺术 第一节 同行协作的基础 第二节 同行协作的必要性及方法 第三节 与领队共事的艺术 第九章 旅游服务投诉的处理艺术 第一节 投诉的原因分析及处理 第二节 减少投诉的方法 第十章 旅游人际沟通中的角色问题 第一节 角色定位 第二节 角色认知和角色冲突 第三节 满足游客合理的角色期待 参考书目

<<旅游人际沟通>>

编辑推荐

本书以训练旅游服务人员的沟通能力为目的，全书分为三篇：第一篇为“绪论篇”，主要从基础概念的角度阐述了什么是旅游人际沟通及自我沟通对于人际沟通的重要意义；第二篇为“技巧篇”，从技巧的角度论述了旅游人际沟通中应该具备的技能；第三篇为“实务篇”，阐述了针对不同的沟通对象应该注意的问题。

本书将人际沟通的技巧放在旅游行业的框架中，突出旅游行业沟通的特点，并结合我国人际关系的特色，力图为渴望在旅游行业成为优秀从业人员的人们支招献计。

<<旅游人际沟通>>

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>