第一图书网, tushu007.com

<<导游实务>>

图书基本信息

书名：<<导游实务>>

13位ISBN编号：9787300151083

10位ISBN编号：7300151086

出版时间：2012-3

出版时间：中国人民大学出版社

作者：陈乾康 编

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

《导游实务(第二版)》从导游工作实务出发，重点阐述了导游服务的程序、导游的应变能力、导游的带团技巧、导游的讲解艺术、导游业务的相关出入境知识和卫生常识等，并在附录中列举了一些常见的旅游相关表单。
全书内容详略得当，操作性强，书中列举了大量典型案例，以期给学生以警示和启迪。

<<导游实务>>

书籍目录

第一章　导游概述
　第一节　导游服务
　第二节　导游人员
　第三节　导游人员管理
第二章　导游服务程序(上)
　第一节　导游接团准备
　第二节　地陪服务
　第三节　全陪服务
第三章　导游服务程序(下)
　第一节　领队服务
　第二节　景区导游服务
第四章　导游应变能力
　第一节　旅途中常见问题的处理
　第二节　游客特殊要求的处理
第五章　导游带团技巧
　第一节　特殊旅游团队接待技巧
　第二节　散客旅游团队接待技巧
　第三节　导游人员与团队友好相处的技巧
第六章　导游讲解艺术
　第一节　导游审美艺术
　第二节　导游词撰写艺术
　第三节　幽默段子运用艺术
　第四节　导游语言艺术
　第五节　导游讲解钓原则与方法
第七章　导游业务相关知识
　第一节　出入境知识
　第二节　卫生常识
　第三节　其他常识
附录　旅游相关表单
参考书目

章节摘录

第一章 导游概述学习目标通过本章的学习，应掌握以下内容:1.了解导游基础知识，包括导游服务、导游人员，导游管理的基本概念，导游服务的原则，导游人员的职责，导游工作的纪律和禁忌。
2.认识到导游服务在旅游服务中的地位，掌握对客服务的基本原则，明确岗位职责，自学增强个人修养，为从事导游工作奠定良好的专业基础。
导入案例新加坡是四川传统的海外客源市场，“ 童话世界 ”九寨沟和“ 人间瑶池 ”黄龙每年都会吸引大量新加坡游客的到来。
但就在游客量迅速增长时，发表在新加坡某报上的一篇短文《到四川旅游小心挨宰》却给四川旅游造成了恶劣影响。
作者在文章中记叙了自己到四川旅游时被导游带往某定点购物店买到高价商品的经历，警告赴川游客小心购物陷阱。
文章发表后，前来四川旅游的新加坡游客急剧减少.一些已组的团队也出现退团现象，致使四川省当年接待新加坡游客人数出现大滑坡。
〔评析〕人们常把导游人员比做各地旅游形象的代表。
劣质的导游服务所带来的负面影响是不可估量的。
据统计，一位游客的口碑可能影响25位潜在旅游者的消费行为，因此，旅行社和各地旅游主管部门在大力开拓国内外客源市场时，必须重视导游服务对旅游业发展正反两方面的影响，抓好导游队伍建设，提高导游服务水准，借导游服务良好的口碑招徕更多的旅游者，创造更好的组团业绩。
第一节 导游服务旅行社、旅游饭店和旅游交通，被称为现代旅游业的三大支柱。
在旅游活动的构成要素中，旅游者是主体，旅游资源是客体，旅游业则是介体。
旅游者通过旅游业的媒介作用，完成旅游活动，达到观景赏美和休闲体验的目的。

编辑推荐

《导游实务(第2版)》由中国人民大学出版社出版。

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