

<<导游服务案例精选解析>>

图书基本信息

书名：<<导游服务案例精选解析>>

13位ISBN编号：9787563714896

10位ISBN编号：7563714898

出版时间：2007-4

出版时间：旅游教育

作者：李婍

页数：211

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>

<<导游服务案例精选解析>>

内容概要

本书中的案例注重内涵的丰富与体系结构的完整，以求对翔实的背景材料进行多角度、多层面的分析研究；与重资料罗列而轻分析研究的资料库式的案例不同，本丛书中的案例注重分析研究的独创性，我们的作者或为案例的亲历者，或做了深入的调研，或结合自己的研究领域对事例做了重新的解读。内容的创新及深度与广度的最佳结合，有效地保证了图书的价值含量。

本书研究的对象包括旅游行政管理与旅游经营部门，如旅游行政部门对行业的指导与服务，景区景点、饭店、旅行社等经营实体的经营与管理等。

<<导游服务案例精选解析>>

书籍目录

第一章 修身养性严格律己 1-1 “我是导游，先救游客！”--花枝的精神，榜样的力量 1-2 走上百家讲坛的女导游 1-3 因“唱歌”引出的笑话 1-4 一个领队的带团经历 1-5 因“抢菜”得来的掌声 1-6 形象代表有失“形象” 1-7 海南事件引发的思考 1-8 又是导游犯的错？

1-9 手语导游体现人文关怀 1-10 导游被殴打事件 1-11 游客打人后的讨论 1-12 从导游“大嗓门”看公共精神的缺失 1-13 优质服务来自真诚 1-14 特色导游引发的思考 1-15 领队无精打采旅游失光彩 1-16 导游员要热爱自己的家乡 1-17 饮酒过量的女导游 1-18 票 1-19 讲“笑话”的泰国导游 1-20 不会唱国歌就请你下车 1-21 最生动的课堂 1-22 外语导游短缺澳洲游客抱憾而归 1-23 年薪20万难聘高素质导游 1-24 爱心感动游客

第二章 没有规矩不成方圆 2-1 也陪导游迟到后 2-2 落实接待计划的重要性 2-3 规定景点没讲解 2-4 与领队处好关系 2-5 擅自私订协议有效吗？

2-6 索要小费私拿回扣受处罚 2-7 如何认找旅游团 2-8 带领旅游团用好第一餐 2-9 品尝风味餐 2-10 一定要看“二人转” 2-11 遇到“黑”导 2-12 游客“气饱了” 2-13 讲解不规范武侯祠让导游“闭嘴” 2-14 携夫出游的全陪 2-15 赴港游被导游携款私逃 2-16 风俗禁忌 2-17 网络高手的致富路 2-18 交换佛像 2-19 导游您贵姓？

2-20 机灵的地陪 2-21 送你“平安”和“吉利” 2-22 春秋国旅导游员获好评 2-23 “多嘴”的司机 2-24 大型旅游团队的接待

第三章 妙用言词事半功倍 3-1 幽默的回答 3-2 以后再也不“乱”说了 3-3 领队此话妥当吗？

3-4 感情融入言语中 3-5 我的讲解很差吗？

3-6 导游语言要“清楚” 3-7 难忘小芳 3-8 我该讲些什么？

3-9 导游比赛后的反思 3-10 旅游车上的讲解 3-11 购物讲解让人“烦” 3-12 让“名人”来解围 3-13 临行赠言意味深长 3-14 实地口语类导游的地位 3-15 借题发挥 3-16 趣味讲解 3-17 一则通知 3-18 自然景观的讲解要点 3-19 无声的语言 3-20 学会委婉拒人 3-21 香港禁止吸烟了 3-22 提醒的语言 3-23 导游忌讳“口头语” 3-24 大嗓门 小嗓门

第四章 鉴貌辨色贴心服务 4-1 黄山之行 4-2 我给厅长当导游 4-3 万绿丛中一点“红” 4-4 千里情导游牵 4-5 一封感谢信 4-6 不能说“不” 4-7 善意的“谎言” 4-8 游客避海新加坡主推内陆游 4-9 自命不凡的游客 4-10 心理暗示出的错 4-11 做导游之前要有心理准备 4-12 被地陪感动的领队 4-13 教授“教”说话 4-14 律师的“嘴” 4-15 “教师团”受冷遇 4-16 我的座位被占了 4-17 从众心理 4-18 “墨米”竟是“药米” 4-19 难忘中国之行 4-20 当游客遇到“挫折”时 4-21 郑老师有感 4-22 精打细算的游客 4-23 不参观的游客 4-24 导游真不错

第五章 危机面前从容应对 5-1 旅游行程发生变更 5-2 错接 5-3 误机 5-4 失而复得的行李 5-5 游客突然不见了 5-6 空接 5-7 食物中毒 5-8 游客意见不一致 5-9 对游客的“无礼” 5-10 泰国老妇人的护照不见了 5-11 客人被烫伤后 5-12 野外探险遇到蛇 5-13 门票涨价了 5-14 旅游途中遭遇金沙江洪水 5-15 司机甩团后 5-16 亲友随团参观为何不行？

5-17 为游客安排自由活动 5-18 午餐事件 5-19 香港团队在台湾遇车祸 5-20 导游下跪引发的思考 5-21 是谁在敲门？

5-22 罗女士欧洲之游的烦恼 5-23 “浪漫之旅” 5-24 演出后的意外

第六章 前车之鉴反躬自省 6-1 把“游览”变“浏览” 6-2 半夜敲门收小费 6-3 领队未尽职责老翁受冻到天明 6-4 规定景点没讲解属违约 6-5 退货引起的纠纷 6-6 一团分两派 6-7 面对不可抗力因素的影响 6-8 导游推销自费活动原定参观时间缩水 6-9 出国被恐吓 6-10 导游中途甩团 6-11 导游员该负赔偿责任吗？

6-12 因报复游客引发的投诉 6-13 以老乡的名义行骗 6-14 这个责任谁来承担？

6-15 天气变化后 6-16 导游失职7岁男童受伤 6-17 古稀老人被打 6-18 导游诋毁景点被投诉 6-19 10元门票变为90元 6-20 “崇洋媚外”之嫌 6-21 客人被“导”迷路 6-22 百名游客齐投诉参考文献后记

<<导游服务案例精选解析>>

编辑推荐

《导游服务案例精选解析》的案例注重分析的独创性，我们的作者或为案例的亲历者，或做了深入的调研，或结合自己的研究领域对事例做了重新的解读，从方方面面介绍了导游服务等内容。为了及时总结国内外旅游产业的经验，将国内外的理论研究与实证研究转化为指导旅游产业实践的成果。

<<导游服务案例精选解析>>

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>