

<<旅行社礼仪>>

图书基本信息

书名：<<旅行社礼仪>>

13位ISBN编号：9787563718917

10位ISBN编号：7563718915

出版时间：2010-6

出版时间：旅游教育出版社

作者：张胜男

页数：224

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>

<<旅行社礼仪>>

前言

写作《旅行社礼仪》，是作者在讲授旅行社管理和礼仪学等课程的过程中，结合教学实践而萌生的想法。

一方面，依据交叉学科的优势，能够深化教学内容，产生良好的教学效果；另一方面，从礼仪的层面提高旅行社从业人员素质，进而规范旅游市场，对促进旅游产业健康发展具有积极意义。

本书于2005年开始酝酿写作，2006年10月确定大纲，2007年被列为北京市高等教育精品教材立项项目。

本教材的写作准备较为充分，作者曾深入旅行社及其相关业务部门进行实地访问和考察，广泛搜集和查阅古今中外相关文献资料及国内外学界、产业界最新信息，充分研读和融会学界前沿成果，联系国际和国内旅行社发展的实践，在此基础上谋篇布局，构思框架。

本教材内容丰富，深浅结合，从多角度、多层面涵盖了旅行社礼仪的基本知识、基本理论、表现形式以及旅行社从业人员的行为规范、语言修养及旅游接待与服务等礼仪技能的具体操作与应用，突出重点、难点，从序论到各章节内容依次深入，融会贯通，并在每章后面附有“经典案例”与“思考问答”！

，有利于学生全面、系统地学习和掌握课程内容，增强分析问题和解决问题的能力，以实现有效促进教学的作用。

教材定位在高等学校本科生、研究生、高等职业教育等不同层面的学生和旅行社从业人员。

本教材的特色主要体现在：（1）教材每一章分为“本章导读”、“经典案例”、“思考问答”三个步骤进行写作，涵盖知识的深度和广度；条理清晰，逻辑性强，从宏观到微观，从具体到抽象，具有较强的理论性和实践性。

（2）理论与实践相结合，博采众长。

教材理论阐述力求透彻，吸收了古今中外礼仪文化的精华，依据基本理论，结合具体案例，在“经典案例”分析和“思考问答”中进一步巩固和深化教材内容，并引发学生进入更高层次的思考。

（3）案例分析透彻，深入浅出，有针对性地介绍旅行社礼仪的具体操作技巧。

通过案例分析，引出重要的知识点，激发学生学习的积极性，并使教材内容融会贯通，进一步丰富和深化了相关章节内容，培养学生思考问题、分析问题、解决问题的能力。

<<旅行社礼仪>>

内容概要

本教材内容丰富，深浅结合，从多角度、多层面涵盖了旅行社礼仪的基本知识、基本理论、表现形式以及旅行社从业人员的行为规范、语言修养及旅游接待与服务等礼仪技能的具体操作与应用，突出重点、难点，从序论到各章节内容依次深入，融会贯通，并在每章后面附有“经典案例”与“思考问答”，有利于学生全面、系统地学习和掌握课程内容，增强分析问题和解决问题的能力，以实现有效促进教学的作用。

<<旅行社礼仪>>

书籍目录

第1章 旅行社服务礼仪概述 本章导读 第一节 礼仪与社会 一、中国社会礼仪文明的起源与发展 二、礼仪及其表现形式 三、东方礼仪与西方礼仪 第二节 旅行社服务礼仪特点与原则 一、旅游服务的特殊性 二、旅行社服务礼仪的特点 三、旅行社服务礼仪的原则 经典案例 案例1 背后鞠躬 案例2 我不愿意在礼貌上不如任何人 思考问答第2章 旅行社办公礼仪 本章导读 第一节 日常办公礼仪 一、员工自律 二、同事间礼仪 三、上下级礼仪 第二节 岗位接待礼仪 一、介绍礼仪 二、握手礼仪 三、其他相关礼节 四、名片礼仪 五、交际的空间距离 经典案例 案例1 接待冷淡失去了好生意 案例2 接待礼节程序 案例3 着装举止 案例4 常用礼貌语言 案例5 松下幸之助的企业形象 案例6 京剧艺术大师梅兰芳的成功 思考问答第3章 旅行社业务活动礼仪 本章导读 第一节 旅行社与交通部门业务活动礼仪 一、航空公司 二、铁路部门 三、公路部门 第二节 旅行社与酒店业务活动礼仪 一、酒店的选择 二、销售部 三、前厅部 四、客房部 五、餐饮部 经典案例 案例1 帮助游客把美好回忆带回家 案例2 旅行社与航空部门的协调 案例3 导游员协调与引导 思考问答第4章 旅行社商务洽谈礼仪 本章导读 第一节 谈话礼仪 一、谈论的内容 二、谈话的方式 三、商务洽谈礼仪 四、商务洽谈技巧 第二节 通信礼仪 一、拨打与接听电话 二、手机交流 第三节 礼品礼仪 一、礼品的定位与选择 二、馈赠艺术与操作细节 三、礼尚往来 四、鲜花为礼 五、注意习俗与禁忌 第四节 会展礼仪 一、精心准备,注重整体形象 二、主题鲜明,合理布置展台 三、热情接待,运用解说技巧 经典案例 案例1 不和谐的手机声 案例2 日本人的商务礼仪 案例3 韩国人的商务礼仪 思考问答第5章 旅行社涉外礼仪 本章导读 第一节 积极传播祖国文化 一、保持国格人格,维护国家利益 二、规范个人形象,展现企业精神 三、真诚服务,宣传祖国自然与文化 第二节 尊重当地文化传统和风俗习惯 一、入国问禁,入乡随俗 二、信守约定和承诺 三、尊重隐私 四、热情有度 五、女士优先 六、时间安排 七、礼仪音乐 八、其他称谓与仪式 九、环保文明 经典案例 案例1 守时 案例2 维护国家利益 案例3 国际交往中的细节 思考问答第6章 导游形象礼仪 本章导读 第一节 导游仪表礼仪 一、容貌卫生整洁 二、发型修饰得体 三、服饰庄重大方 四、体现仪表风度 第二节 导游仪态礼仪 一、神态亲切友好 二、优雅得当的手势与体态语 三、站姿端正 四、行姿规范 五、坐姿优雅 六、蹲姿标准 经典案例 案例1 布什出任总统 案例2 游客不愿和导游员在一起 案例3 朴素也是一种美——安娜卡列尼娜身着黑色晚礼服参加舞会 案例4 十二次微笑的力量 案例5 “美龄热” 思考问答第7章 导游服务礼仪 本章导读 第一节 导游服务特点与职能 一、导游的发展与服务特征 二、导游服务艺术 第二节 导游日常交往礼仪 一、拜访游客 二、接待游客 三、方位礼仪 四、乘车礼仪 五、电梯礼仪 第三节 导游讲解游览礼仪 一、“说的”要比“唱的”好 二、目光语 三、姿态语 第四节 至诚服务,取得亲和效应 一、把握“3A”规则 二、坚守白金法则,提供特色服务,进行双向沟通 三、待人如己,形成“亲和力” 四、至诚服务,善始善终 第五节 团队接待礼仪 一、准备工作 二、接团服务 三、再度合作 四、迎接VIP旅游团队礼仪 五、对特殊游客的服务 第六节 积极引导游客遵守礼仪规范 一、特殊公共场所的礼仪 二、组团社与导游的职责 经典案例 案例1 “言行一致” 案例2 组团社与地接社责任 案例3 导游员与领队的配合与协调 案例4 积极引导游客 案例5 做负责任的导游 案例6 小处随便不得 案例7 梅兰芳与今井泰藏的友谊 思考问答第8章 附录 本章导读 第一节 我国传统风俗节庆礼仪 一、元旦 二、春节 三、元宵节 四、清明节 五、端午节 六、中秋节 七、重阳节 八、情人节 第二节 我国少数民族社交礼仪与禁忌 一、蒙古族 二、回族 三、维吾尔族 四、藏族 五、壮族 六、满族 七、朝鲜族 八、彝族 九、傣族 十、苗族 十一、土家族 十二、白族 十三、哈萨克族 第三节 我国主要客源国及地区风俗礼仪 一、亚洲地区 二、欧洲地区 三、美洲和大洋洲地区 四、非洲地区 第四节 世界宗教文化礼仪 一、基督教 二、伊斯兰教 三、佛教 四、道教 经典案例 案例1 “真丝手帕”引起的风波 案例2 送花的艺术 案例3 尊重游客宗教信仰 案例4 伊斯兰教礼仪规范 案例5 寺庙宗教仪式 思考问答参考文献

<<旅行社礼仪>>

章节摘录

插图：电话礼仪是交谈礼仪的特殊情况，拨打与接听电话时的音量、语速、语言、语气甚至表情等都在展示通话者的形象。

良好的电话形象是办公和交往的重要环节。

办公室的电话响了，小韩拿起电话：“喂，找谁？”

”“您好，我有件要紧事想找小李，请问她现在在办公室吗？”

”“她现在不在办公室，出去开会了。”

”“请您记下我的电话，麻烦您转告她尽快给我回电话好吗？”

我的电话是号码是××××××16。

”小韩记下了这个电话号码。

之后，小韩迅速拨打电话转告小李，“喂，小李吗，刚才有人打来电话，电话号码是××××××16，让你尽快回电话。”

”小李问：“请问你知道是哪一位吗？”

”小韩回答：“噢，我忘记问了，不过没有关系，你打电话就知道了。”

”“好吧，谢谢你。”

”小李接下来拨了电话××××××16。

可是电话里总是响着同一句话，“对不起，您拨打的电话号码是空号，请查证后再拨……”（一）接听电话礼仪小韩拿起电话的第一句话是：“喂，找谁？”

”这是一句常见但并不礼貌的电话开始语。

应该遵守的程序是：接听及时，电话铃响最好不要超过三声，而且有备而来；在正式通话前，首先要说一声“您好”；接听电话者自报姓名，让对方知道自己是谁，比如“您好，我是×××旅行社”；然后请问对方是谁；在通话过程中，自始至终都要尊重自己的通话对象，通过柔和、亲切、热情的声音表现文明的风貌。

首先，做好电话记录的准备。

在电话旁边准备好电话记录本和笔，避免耽误时间。

其次，迅速接听，并完整记录通话内容。

遵循5w原则：Who，何人：What，何事：When，何时：Where，何地：Why，原因。

（1）Who，何人。

当不知来电者是谁时应礼貌询问：“请问您是哪一位？”

可以告诉我您的姓名吗？”

以便转告。

”必要时，如果对方不介意，可以询问对方的全名。

这样既不失礼仪，又可保证电话记录的准确性。

（2）What，何事。

详细记录电话内容，确认来电者并准确记下电话号码。

<<旅行社礼仪>>

编辑推荐

《旅行社礼仪》是北京市高等教育精品教材立项项目。

<<旅行社礼仪>>

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>