

<<高职旅游类项目 课程教材>>

图书基本信息

书名：<<高职旅游类项目 课程教材>>

13位ISBN编号：9787563719051

10位ISBN编号：7563719059

出版时间：2010-2

出版时间：旅游教育出版社

作者：葛益娟

页数：230

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>

内容概要

《导游实务》内容包括：接待准备、迎接服务、讲解服务、送别服务等模块。

<<高职旅游类项目 课程教材>>

书籍目录

- 项目一 接待准备
- 模块一 职业形象和行为准备
- 任务一 物品准备
- 任务二 职业形象准备
- 任务三 服务语言
- 任务四 服务心理研究
- 模块二 研究旅游接待计划
- 任务一 分析旅游行程安排
- 任务二 分析游客构成
- 项目二 迎接服务
- 模块一 迎接准备
- 任务一 工作物品准备
- 任务二 联络确认工作
- 模块二 旅游团认找
- 任务一 站点迎候服务
- 任务二 清点人数及行李
- 任务三 错漏空接处理
- 项目三 讲解服务
- 模块一 沿途讲解
- 任务一 致欢迎词
- 任务二 途中讲解
- 任务三 致欢送词
- 模块二 景区讲解
- 任务一 景区讲解服务
- 任务二 景区讲解技巧
- 任务三 引导游客审美
- 项目四 生活服务
- 模块一 住店服务
- 任务一 入住手续办理
- 任务二 酒店房间故障处理
- 任务三 酒店内丢失行李处理
- 模块二 用餐服务
- 任务一 团队餐服务
- 任务二 风味餐服务
- 任务三 用餐故障处理
- 模块三 娱乐服务
- 模块四 购物服务
- 任务一 进店准备
- 任务二 进入旅游购物商店
- 模块五 交通服务
- 任务一 旅游大巴服务
- 任务二 旅游交通事故处理
- 模块六 急救护理服务
- 任务一 火灾事件处理
- 任务二 食物中毒事件处理

<<高职旅游类项目 课程教材>>

- 任务三 中暑事件处理
- 任务四 晕车事件处理
- 任务五 马蜂蜇伤事件处理
- 任务六 毒蛇咬伤事件处理
- 任务七 心肺复苏术
- 任务八 包扎技术
- 任务九 溺水处理
- 任务十 骨折处理
- 任务十一 窒息处理
- 项目五 送别服务
- 模块一 送别前的准备工作
- 任务一 核实交通票据
- 任务二 商定出行李时间
- 任务三 商定出发时间
- 任务四 协助饭店结清与游客的有关账目
- 任务五 及时归还证件
- 模块二 离店服务
- 任务一 集中交运行李
- 任务二 办理退房手续
- 任务三 集合登车
- 模块三 离站服务
- 任务一 游客意见征询表填写
- 任务二 机场送行服务
- 任务三 火车站送行服务
- 任务四 误机、误车处理
- 项目六 后续工作
- 模块一 工作反馈
- 任务一 整理相关记录
- 任务二 做好带团总结
- 任务三 办好收尾事宜
- 模块二 财务结账
- 模块三 投诉处理
- 任务一 导游员处理投诉流程
- 任务二 旅行社投诉部门处理投诉流程
- 附录
- 参考书目及网站
- 后记

<<高职旅游类项目 课程教材>>

编辑推荐

《高职旅游类项目课程教材·导游实务》力求做到前瞻性、时代性、应用性和技能性的结合；体例新颖，打破了传统的教材模式，紧贴导游服务工作的实际需求。

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>