

<<旅游交际礼仪>>

图书基本信息

书名：<<旅游交际礼仪>>

13位ISBN编号：9787810848282

10位ISBN编号：7810848283

出版时间：2006-7

出版时间：东北财经

作者：陆永庆

页数：213

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>

<<旅游交际礼仪>>

内容概要

为满足高职高专旅游与饭店管理专业对新型教材的需求，以及旅游企业接待工作的实际需要，编者编写了本书。

本书内容注重科学性、系统性、实用性、操作性的统一，阐述了现代旅游活动的礼仪规范和要求，在各章节中增加了补充阅读材料和典型案例，是一本较有特色的礼仪教材，可供旅游院校的专业教学使用，也可作为旅游企业的培训教材，对其他服务行业及涉外工作者亦有一定的参考价值。

<<旅游交际礼仪>>

书籍目录

第1章 绪论 学习目标 1.1 礼的基本概念 1.2 礼的起源与发展 1.3 礼仪的功能、原则和特征
1.4 礼仪的性质、作用和意义 1.5 文明礼貌修养的养成途径 本章小结 主要概念和观念 基本
训练 观念应用第2章 旅游接待人员的基本礼仪 学习目标 2.1 服饰仪容礼仪 2.2 言谈举止礼仪
2.3 社会交往礼仪 本章小结 主要概念和观念 基本训练 观念应用第3章 旅游行业主要岗位接
待礼仪 学习目标 3.1 概述 3.2 饭店前厅接待礼仪 3.3 饭店总台接待礼仪 3.4 饭店客房接
待礼仪 3.5 饭店餐厅接待礼仪 3.6 饭店酒吧接待礼仪 3.7 饭店康乐服务接待礼仪 3.8 饭店
商场服务接待礼仪 3.9 旅行社服务接待礼仪 3.10 旅游车队服务接待礼仪 本章小结 主要概念
和观念 基本训练 观念应用第4章 会展服务礼仪 学习目标 4.1 会展服务概述 4.2 会展场所的
设计、装饰和布置 4.3 会展服务礼仪 本章小结 主要概念和观念 基本训练 观念应用第5章 国
际交往礼仪 学习目标 5.1 迎送 5.2 会见、会谈、签字 5.3 宴请 5.4 文艺晚会与参观游览
5.5 礼宾次序和国旗悬挂法 本章小结 主要概念和观念 基本训练第6章 宗教礼仪 学习目标
6.1 宗教概述 6.2 佛教礼仪 6.3 伊斯兰教礼仪 6.4 基督教礼仪 6.5 道教礼仪 本章小结
主要概念和观念 基本训练 观念应用第7章 国内部分民族及我国港澳台地区礼仪 学习目标 7.1
概述 7.2 国内部分民族礼仪 7.3 我国港澳台地区礼仪 本章小结 主要概念和观念 基本训练
观念应用第8章 国外主要客源国礼仪 学习目标 8.1 概述 8.2 亚洲地区 8.3 美洲和大洋洲地
区 8.4 欧洲地区 8.5 非洲地区 本章小结 主要概念和观念 基本训练 观念应用主要参考书
目

<<旅游交际礼仪>>

章节摘录

第1章 绪论 引例：小小车厢“大舞台” “乘客朋友们，欢迎您乘坐49路红旗路线车，本次行程由我来为您提供服务……”30平方米的小小车厢回荡着全国劳动模范马卫星甜美动听的声音。

一天上午，由马卫星当值的49路车路过华山医院时，一位耄耋老人准备上车，马卫星马上热情招呼道：“哎哟，老伯伯，您慢些走，我来搀扶您。”

待把老人搀扶上车，她环顾四周，用颇为夸张的语调询问：“谁为这位寿星让个座，沾一份长寿的光？”顿时，好几位乘客同时起身让座。

一个闷热的下午，一位抱小孩的乘客上了车，座位上的乘客见状纷纷“闭目养神”，小马从乘客手中抱过孩子，说：“大家看，这孩子长得多漂亮。”

不少乘客睁开了眼睛。

小马不失时机走到一位中年男子面前，说：“这位同志，孩子在叫您伯伯呢，您不想抱抱她？”这位男子立刻起身让座。

马卫星同志就是在这样平凡的服务工作中，做出了不平凡的成绩。

这正是：小小车厢暖人心，服务礼仪见真情。

资料来源摘自《文汇报》，2005—09—29。

上述案例告诉我们，动员乘客让座仅仅有责任心是不够的，它还是一门服务艺术，这里既有恰到好处的动作要领和语言感染力，更有售票员与整个车厢乘客之间、乘客与乘客之间的真情互动。

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>