第一图书网, tushu007.com

<<旅游服务与管理专业课程改革成果教材>>

图书基本信息

书名：<<旅游服务与管理专业课程改革成果教材>>

13位ISBN编号：9787040277579

10位ISBN编号：7040277573

出版时间：2009-7

出版时间：浙江省教育厅职成教教研室 高等教育出版社 (2009-07出版)

作者：浙江省教育厅职成教教研室 编

页数：210

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

《旅游服务与管理专业课程改革成果教材：旅行社服务与管理》依据《浙江省中等职业学校旅游服务与管理专业教学指导方案与课程标准》的基本要求编写而成.　全书包括六部分项目，即：征程起点、温馨亲和当门市、热情机智做外联、细致周到任计调、尽心尽责做导游、梦想启航。
《旅游服务与管理专业课程改革成果教材：旅行社服务与管理》旨在使学生了解、熟悉旅行社历史、发展和现状，使学生明确旅行社的门市部、外联部、计调部、导游部的工作任务，部门间的协作关系及服务人员的素质要求，从而使学生对旅行社有一个全面的认识，为从事旅行社服务工作做好铺垫。
《旅游服务与管理专业课程改革成果教材：旅行社服务与管理》采用出版物短信防伪系统，用封底下方的防伪码，按照《旅游服务与管理专业课程改革成果教材：旅行社服务与管理》最后一页“郑重声明’下方的使用说明进行操作可查询图书真伪。
并有机会赢取大奖。
《旅游服务与管理专业课程改革成果教材：旅行社服务与管理》可作为中等职业学校旅游服务与管理专业教材，也可作为旅游行业岗位培训教材。

书籍目录

项目一 征程起点 任务一 认识旅行社 任务二 旅行社的发展 任务三 旅行社的设立 项目二 温馨亲和当门市 任务一 门市部工作概述 任务二 门市部的选址和环境 任务三 门市部的促销艺术 项目三 热情机智做外联 任务一 外联部工作概述 任务二 外联部的洽谈技巧 任务三 外联部的营销组合策略 项目四 细致周到任计调 任务一 计调业务概述 任务二 计调部的业务管理 任务三 计调部的信息管理 项目五 尽心尽责做导游 任务一 导游部工作概述 任务二 地陪服务工作 任务三 全陪服务工作 任务四 领队服务工作 项目六 梦想启航 任务一 旅行社管理工作概述 任务二 旅行社行业发展趋势 主要参考文献

章节摘录

版权页： 插图： （三）达成交易 经过业务洽谈后，如果双方达成合作意向，就应签订业务委托书或经济合同书等书面协议，以确认双方的业务合作关系，并明确双方的权利和义务。
书面协议主要确认旅游产品价格和旅游产品等内容。
外联人员应按照合同法的有关条款，以书面或传真的方式进行确认，避免口头确认形式。
特别需要明确付款的方式、汇率和比价、付款的期限，同时注明违约责任及赔偿办法。
（四）文件管理 文件管理包括合同管理、函电管理、客户资料管理等。
合同管理要求外联人员在签订合同之前对各项条款仔细斟酌，避免主客双方的权益受损害。
合同签订之后，务必加强信用管理，严格按照合同的要求依法执行。
二、外联人员业务洽谈准备 旅游消费者在购买旅游产品前，往往会向旅行社咨询和了解信息，同时与外联业务人员洽谈行程和价格。
这时就需要外联人员注重形象，在语言、心理和知识方面做好准备，将自己良好的一面展现给顾客，从而获得客户信任，促进产品的销售。
（一）形象准备 外联人员的形象也是旅行社企业形象的代表，因此，外联人员应注重个人卫生，衣着要整洁、大方、得体，和自己的年龄、身份相适宜。
服饰色彩要简洁雅致、清新自然，一般不应穿过于鲜艳或怪异的服装，避免给客户不庄重的感觉；也不应身穿色调过于黯淡的衣服，以免给客户过于严肃、难以接近的感觉。
女性尽量不带夸张饰品、不浓妆艳抹，给人以稳重、大方的职业形象，男性应特别注意头发、指甲、口腔、鼻腔等细节形象。
（二）语言准备 外联人员应该具有较强的语言表达能力，善于表达、交际。
洽谈时应力争使自己的语言充满感染力。
有效的语言表达应具有下列要素：1.词汇适当 外联人员应根据客户的理解水平使用他们能接受的词汇对旅游产品进行有针对性的解说。
解说时应避免使用太多的行话、术语或简称，以免让客人失去兴趣而转移注意力。
2.语调生动 外联人员声音的抑扬顿挫既可以增加旅游产品说明的生动性、趣味性，又可以强调和凸显重点，增加表达效果。
3.音量适中 外联人员的声音必须大小适合，音量过轻容易让人感觉不够自信，容易导致沟通失误；音量过高，也容易让人反感。

编辑推荐

《旅游服务与管理专业课程改革成果教材:旅行社服务与管理》是中等职业教育旅游服务与管理专业核心课程系列教材之一，依据《浙江省中等职业学校旅游服务与管理专业教学指导方案与课程标准》的基本要求编写而成。
《旅游服务与管理专业课程改革成果教材:旅行社服务与管理》可作为中等职业学校旅游服务与管理专业教材，也可作为旅游行业岗位培训教材。

第一图书网, tushu007.com
<<旅游服务与管理专业课程改革成果教材>>

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