

<<导游业务规程与技巧>>

图书基本信息

书名：<<导游业务规程与技巧>>

13位ISBN编号：9787301206522

10位ISBN编号：7301206526

出版时间：2012-6

出版时间：北京大学出版社

作者：叶娅丽，陈学青 主编

页数：252

字数：378000

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>

<<导游业务规程与技巧>>

内容概要

《21世纪全国高职高专旅游系列规划教材·旅游管理专业系列：导游业务规程与技巧》根据旅游高等职业教育和旅游行业的实际需要，以培养学生的导游职业能力为核心，强调培养学生的导游规范服务能力、导游讲解能力、导游应变能力。

本书在简单介绍导游服务和导游人员等基本内容的基础上，重点围绕导游服务的“规程”与“技巧”进行展开：规程包括团队导游服务规程和散客导游服务规程；技巧包括导游讲解技巧、导游带团技巧、游客特别要求处理技巧和导游服务中常见问题的预防及处理技巧等。

本书理论讲解精练、浅显易懂，每章配合有针对性强的模拟实训项目和丰富的实践案例及图片，理论与实践紧密结合；同时，每章都有明确的知识目标和能力目标要求，配合大量的思考与练习题，能够帮助学生降低学习难度；有详细的教学课件和思考题参考答案，供教师参考。

本书可作为高等专科院校、高等职业院校、成人高等教育等旅游专业及相关专业学生的教材，也可作为社会从业人员的业务参考书及培训用书。

<<导游业务规程与技巧>>

书籍目录

第1章 导游业务概述

1.1 导游服务

1.1.1 导游服务内涵

1.1.2 导游服务的性质

1.1.3 导游服务的范围

1.1.4 导游服务的方式

1.1.5 导游服务的地位

1.1.6 导游服务的特点

1.1.7 导游服务的原则

1.1.8 导游服务的发展趋势

1.2 导游人员

1.2.1 导游人员的概念

1.2.2 导游人员的分类

1.2.3 导游人员的职责

1.2.4 导游人员的素质

1.2.5 导游人员的管理

第2章 团队导游服务规程

2.1 海外领队服务规程

2.1.1 服务准备

2.1.2 召开出国说明会

2.1.3 办理客源国出境手续

2.1.4 办理目的地国入境手续

2.1.5 境外旅行服务

2.1.6 办理旅游目的地国离境手续

2.1.7 办理回国入境手续

2.1.8 后续工作

2.2 全陪服务规程

2.2.1 服务准备

2.2.2 首站（入境站）接团或成团服务

2.2.3 各站服务

2.2.4 离站服务

2.2.5 各站之间的途中服务

2.2.6 末站（离境站）服务

2.2.7 后续工作

2.3 地陪服务规程

2.3.1 服务准备

2.3.2 接站服务

2.3.3 入店服务

2.3.4 核对商定日程

2.3.5 参观游览服务

2.3.6 其他活动服务

2.3.7 送站服务

2.3.8 后续工作

2.4 景点景区导游服务规程

2.4.1 服务准备

<<导游业务规程与技巧>>

2.4.2 接待服务

2.4.3 送别服务

2.4.4 善后工作

第3章 散客导游服务规程

3.1 散客旅游概述

3.1.1 散客旅游的概念

3.1.2 散客旅游兴起的原因

3.1.3 散客旅游服务的类型

3.1.4 散客旅游的特点

3.1.5 散客旅游与团队旅游的区别

3.1.6 散客旅游对导游服务的要求

3.2 散客导游服务程序与服务质量

3.2.1 接站服务

3.2.2 导游服务

3.2.3 送站服务

3.3 散客旅游团的接待

3.3.1 散客旅游团的特点

3.3.2 散客旅游团服务的原则

3.3.3 散客旅游团服务注意事项

第4章 导游讲解技巧

4.1 导游语言的种类和艺术

4.1.1 导游语言的种类

4.1.2 导游语言的艺术

4.1.3 导游的交际语言

4.2 导游讲解的原则与方法

4.2.1 导游讲解的原则

4.2.2 导游讲解的方法

4.3 导游词撰写艺术

4.3.1 收集撰写资料

4.3.2 导游词的结构

4.3.3 优秀导游词应具备的要素

4.3.4 导游词的禁忌

4.3.5 景点导游词的创作示范

4.3.6 途中导游词的创作示范

第5章 导游人员带团的技巧

5.1 导游人员自我管理的技巧

5.1.1 导游人员的身体调节

5.1.2 导游人员的心理调节

5.1.3 导游人员的职业化形象

5.2 导游人员处理各种关系的技巧

5.2.1 导游服务集体的组成与任务

5.2.2 旅游团队导游服务集体协作共事的基础

5.2.3 导游人员与领队的合作共事

5.2.4 导游人员与司机的合作共事

5.2.5 导游人员与旅游接待单位协作

5.2.6 导游人员与旅游团成员之间的关系

5.3 向游客提供心理服务的技巧

<<导游业务规程与技巧>>

- 5.3.1 多角度了解游客的心理
- 5.3.2 多方面调节游客的情绪
- 5.3.3 多种方式激发游客的游兴
- 5.4 特殊旅游团队接待技巧
 - 5.4.1 政务型旅游团队接待
 - 5.4.2 宗教型旅游团队接待
 - 5.4.3 青少年旅游团队接待
 - 5.4.4 老年旅游团队接待
- 第6章 游客特别要求处理技巧
 - 6.1 游客特别要求的处理原则
 - 6.1.1 宾客至上原则
 - 6.1.2 合理而可能原则
 - 6.1.3 耐心解释原则
 - 6.1.4 不卑不亢原则
 - 6.2 游客特别要求的处理技巧
 - 6.2.1 餐饮方面特别要求的处理
 - 6.2.2 住房方面特别要求的处理
 - 6.2.3 文娱活动方面特别要求的处理
 - 6.2.4 购物方面特别要求的处理
 - 6.2.5 游客自由活动要求的处理
 - 6.2.6 探视亲友、亲友随团活动要求的处理
 - 6.2.7 游客要求为其转递物品的孙王单
 - 6.2.8 要求中途退团或延长旅游期限的处理
- 第7章 导游服务中常见问题的预防及处理技巧
 - 7.1 漏接、空接、错接的预防与处理
 - 7.1.1 漏接的原因、处理与预防
 - 7.1.2 空接的原因、处理与预防
 - 7.1.3 错接的原因、处理与预防
 - 7.2 旅游计划和日程变更的处理
 - 7.2.1 旅游计划变更的原因
 - 7.2.2 旅游活动计划和日程变更的处理
 - 7.3 误机（车、船）事故的预防预处理
 - 7.3.1 误机（车、船）事故的原因
-
- 第8章 导游服务相关知识
- 参考文献

<<导游业务规程与技巧>>

章节摘录

版权页：插图：1.协助旅游团（者）办理住房登记手续（1）旅游团（者）抵达饭店后，地陪可让游客在饭店大堂内指定的位置稍作等候，尽快向饭店总服务台讲明团队名称或游客姓名（散客）、订房单位等。

（2）帮助游客填写住房登记表，并向总服务台提供旅游团（者）名单，拿到住房卡（房间号）后，再请领队分配房间并分发房门钥匙（或磁卡）。

（3）地陪应记清领队、全陪和游客的楼层和房间号，并告知其自己的联系方式。

2.介绍饭店设施、设备和服务项目 地陪在协助办理完旅游团（者）入住手续后，应向全体游客介绍饭店内的设施。

（1）介绍外币兑换处、商场、娱乐场所、公共洗手间、中西餐厅等设施的位置。

（2）说明游客所住房间的楼层和房间门锁的开启方法。

（3）提醒游客住店期间的注意事项及各项服务的收费标准。

（4）如果游客系晚间抵达（需用晚餐），还应宣布晚餐时间、地点及用餐形式。

3.照顾游客携带其行李进房 游客进房时，地陪必须到客人所在楼层，协助楼层服务员做好接待工作，并负责核对行李、督促行李员将行李送至游客的房间。

若出现诸如客房不符合标准、房间不够整洁或漏做卫生、重复排房、室内设施不全或有损坏等现象及行李没有及时送到、被错拿、破损等问题，地陪应尽快查明原因，并采取相应的措施，协助饭店有关部门及时处理。

4.带领旅游团（者）用好第一餐 旅游团（者）第一餐安排在游客进房前还是进房后要根据游客入住时间和游客的求来定。

（1）地陪应与旅游团（者）约定集中用餐的时间和地点。

（2）等全体成员到齐后，亲自带领游客进入餐厅，向餐厅领座服务员询问本团的桌号，然后引领旅游团（者）成员入座。

（3）等大家坐好后，应向游客介绍就餐的有关规定，如哪些饮料包括在费用之内、哪些不包括在内；若有超出规定的服务要求，费用是否是由游客自理等，以免产误会。

（4）地陪还应向餐厅说明旅游团中是否有食素游客、有无特殊要求或饮食忌讳者。

（5）将领队、全陪介绍给餐厅经理或主管服务员，以便直接联系。

（6）用餐过程中要巡视游客用餐情况一两次，征求游客的意见，解答游客提出的问题，监督、检查餐食质量标准并解决出现的问题。

<<导游业务规程与技巧>>

编辑推荐

《21世纪全国高职高专旅游系列规划教材·旅游管理专业系列：导游业务规程与技巧》特点：系列完整：把握旅游专业课程之间的关系及与其他相关学科的关联，整个系列体系严密完整。

针对性强：符合职业教育的培养目标，侧重技能传授，弱化理论，强化实践内容。

体例新颖：从人类常规的认识习惯出发，对教材的内容编排进行全新的尝试，打破传统教材的编写框架；整个系列由案例导入，然后展开理论描述，更符合老师的教学要求，也方便学生透彻地理解理论知识在生活中的运用。

案例全面：采用最新的案例，切合实际；案例的引用不局限于地域，面向全国。

方便教学：盒套教材以立体化精品教材为构建目标，部分课程配套实训教材；网上提供完备的电子教案、习题参考答案等教学资源，适合教学需要。

讲解精炼，浅显易懂助你掌握带团规程，模拟实训，实践案例助你提高带团技巧，校企合作，多样练习助你实现导游梦想。

<<导游业务规程与技巧>>

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>