第一图书网, tushu007.com

<<旅游服务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<旅游服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787302293095

10位ISBN编号：7302293090

出版时间：2012-10

出版时间：清华大学出版社

作者：贾晓龙　主编

页数：225

字数：358000

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

《旅游服务礼仪(全国职业教育旅游服务与管理专业系列规划教材)》由贾晓龙主编，本书为配合国家就业工程、为加强职业教育实践教学而编写，全面介绍旅游服务礼仪等基础知识，注重按照服务礼仪规范、操作应用技能、实战能力等旅游职业各岗位的实际要求进行系统培训；并采取新颖统一的格式化版式设计，包括实训要求、实训模块、小贴士、本章小结、复习题和实战演练等，并通过实训强化应用技能培养。

《旅游服务礼仪(全国职业教育旅游服务与管理专业系列规划教材)》既可以作为高职院校旅游管理、旅游酒店管理、餐饮酒吧等专业各学历层次教学的首选教材，也可以作为旅游行业从业人员的岗前培训教材，还可以为旅游企业从业者参加专业资格取证考试提供参考和辅导。

<<旅游服务礼仪>>

书籍目录

第一章 旅游服务礼仪概述
第一节 礼仪的起源与发展
第二节 礼仪的特征与功能
第三节 现代礼仪
第四节 东西方礼仪对比
本章小结
复习思考题
实战演练
第二章 旅游行业从业人员基本礼仪要求
第一节 旅游服务仪容、仪表礼仪
第二节 旅游服务仪态礼仪
第三节 旅游服务用语礼仪
第四节 位次礼仪
本章小结
复习思考题
实战演练
第三章 旅游涉外服务礼仪
第一节 涉外礼宾惯例
第二节 涉外礼宾活动礼仪
第三节 涉外见面礼仪
第四节 接待拜访礼仪
第五节 馈赠礼仪
本章小结
复习思考题
实战演练
第四章 旅游饭店从业人员服务礼仪
第一节 饭店前厅服务礼仪规范
第二节 饭店餐厅服务礼仪
第三节 饭店服务接待礼仪
本章小结
复习思考题
实战演练
第五章 旅行社从业人员服务礼仪
第一节 旅行社从业人员的基本礼仪
第二节 导游人员服务礼仪
第三节 旅行社销售人员服务礼仪
本章小结
复习思考题
实战演练
第六章 会展服务礼仪
第一节 会展服务礼仪概述
第二节 会展现场服务人员服务礼仪
第三节 宴会工作人员服务礼仪
第四节 安排代表返程礼仪
本章小结

复习思考题
实战演练
第七章 旅游交通服务礼仪
第一节 民航服务礼仪
第二节 铁路客运服务礼仪
第三节 公路客运及航运服务礼仪
第四节 旅游车司机服务礼仪
本章小结
复习思考题
实战演练
第八章 旅游商店工作人员服务礼仪
第一节 商品介绍讲解服务礼仪
第二节 商品销售员礼仪
本章小结
复习思考题
实战演练
第九章 导游服务礼仪英语
第一节 接站服务(Meeting Guest)
第二节 入住服务(Check in at the hotel)
第三节 日程安排(Discussing the Itiner ’ ary)
第四节 景点导游(Scenic Spots Introduction)
第五节 旅行中的其他服务
第六节 办理离店手续服务(Check out at the Hotel)
第七节 送客服务(Seeing off at the Airport)
本章小结
复习思考题
实战演练
第十章 旅游饭店服务礼仪英语
第一节 前厅(At the Front Office)
第二节 餐厅(Food and Beverage Department)
第三节 客房(Housekeeping Department)
本章小结
复习思考题
实战演练
第十一章 旅游礼仪实训
第一节 服务仪态实训
第二节 社交礼仪实训
第三节 服务仪容实训
第四节 着装礼仪实训
第五节 饰品佩戴及用品选择礼仪实训
第六节 礼貌用语实训
第七节 常用礼节实训
第八节 电话服务礼仪实训
第九节 接车服务礼仪实训
第十节 客房服务员服务礼仪实训
第十一节 餐厅迎宾服务礼仪实训
第十二节 餐厅值台员服务礼仪实训

第一图书网, tushu007.com

第十三节 礼仪综合情景模拟训练
附录1 中国饭店行业服务礼仪规范（试行）
附录2 中国旅游饭店行业规范
参考文献

章节摘录

（3）仪态　　餐厅服务人员的站姿应是端庄、挺拔，体现出优美和典雅。
坐姿要端正，表现出坐的高贵和娴雅。
步态应轻盈、稳健。
一般要靠右行走，不能走中间，不可跑步，不可与客人抢道。
接待客人时，手势的运用要规范和适度，谈话中手势不宜过多，动作不宜过大。
如为客人指点方向时应正确采用“直臂式”，请客人进入时应用“横摆式”等。
同时需要注意手势运用时和面部表情及身体各部分协调配合，以免显得生硬，给客人造成误解。
（4）适度　　服务人员在接待中要热情适度，耐心周到，对客人的态度反映敏感，虚心听取客人意见，遇事要冷静、沉着、表情要含蓄大方。
自控能力要强，使自己保持良好的心态。
2.领台服务人员礼仪　　领台服务人员包括：门卫礼仪服务人员和引领服务人员。
领台服务人员营业前一定要了解本店的概况和当天预约的客人情况，做好仪容、仪表和精神准备，营业前站在餐厅门口两侧或里面，便于环顾四周位置，等待迎接客人。
客人到来时要热情相迎，主动问候。
在引领客人时，应问清是否预约、几位，然后把客人引到合适的座位。
这主要根据客人的身份、年龄等来判定。
客人就餐完毕离开时，要有礼貌地欢送，并致告别语，目送客人离开。
3.值台服务人员礼仪　　值台人员服务礼仪主要包括开菜、点菜、斟酒、派菜、分菜时的服务礼仪。
客人被引到餐桌前，要主动问好，并给客人拉椅让座，递香巾。
递香巾时，可双手捏住香巾递到客人面前，也可用不锈钢夹夹起香巾送给客人。
客人如点饮料，饮料应放在客人的右侧，然后打开饮料瓶盖。
一同时需注意要用右手握瓶，露出商标，左手托瓶子上端，将饮料徐徐倒入饮料杯中，不宜倒得太满，也不可倒太快。
拉开易拉罐时，不要将罐口冲向客人。
如客人没点饮料，则一定要上茶，茶杯放在垫盘上，轻轻放于桌上，把茶杯把手转向客人右手方向。
……

第一图书网, tushu007.com

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