

<<景区服务>>

图书基本信息

书名：<<景区服务>>

13位ISBN编号：9787309085501

10位ISBN编号：7309085507

出版时间：2011-11

出版时间：复旦大学出版社

作者：方小燕 主编

页数：133

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>

<<景区服务>>

内容概要

旅游景区服务是旅游管理专业学生毕业后的主要就业方向之一。

景区服务工作是旅游景区中最基本的工作，对于整个旅游景区的正常运作具有非常重要的作用。

《21世纪旅游管理系列：景区服务》的主要功能是培养学生掌握景区票务操作能力，景区景点讲解能力、景区旅游商品的销售能力以及景区向导、旅游项目介绍和突发事件处理的咨询服务能力，同时具备一定的管理能力。

《21世纪旅游管理系列：景区服务》的适用对象为高等职业院校（实践类本科）旅游、酒店专业师生，同时也可供相关行业从业人员参考使用。

<<景区服务>>

书籍目录

- 项目一 票务服务
 - 模块一 散客票务服务
 - 任务1 散客订票服务
 - 任务2 散客售票服务
 - 任务3 散客检票服务
 - 模块二 团队票务服务
 - 任务1 团队订票服务
 - 任务2 团队售票服务
 - 任务3 团队检票服务
- 项目二 讲解服务
 - 模块一 家庭游客讲解服务
 - 任务1 分析家庭散客的具体情况
 - 任务2 制定旅游线路, 准备导游词
 - 任务3 为家庭散客提供景区讲解服务
 - 模块二 商务游客讲解服务
 - 任务1 分析商务游客的具体情况
 - 任务2 为商务游客制定旅游线路, 准备导游词
 - 任务3 为商务游客提供景区讲解服务
 - 模块三 景区解说服务管理
- 项目三 旅游商品销售服务
 - 模块一 散客旅游商品销售服务
 - 任务1 运用营销技巧推介旅游商品
 - 任务2 旅游商品销售结账
 - 任务3 旅游商品售后服务
 - 模块二 团队旅游商品销售服务
 - 任务1 运用营销技巧推介旅游商品
- 项目四 综合服务
 - 模块一 景区咨询服务
 - 任务1 电话咨询服务
 - 任务2 当面咨询服务
 - 模块二 景区投诉服务
 - 任务1 游客投诉心理分析
 - 任务2 游客投诉处理服务
 - 任务3 游客投诉管理
 - 模块三 景区突发事件处理
 - 任务1 景区治安类事故处理
 - 任务2 景区游乐项目类事故处理
 - 任务3 景区疾病类事故处理
 - 任务4 景区安全管理
- 项目五 景区服务质量控制
- 附件: 《重渡沟风景区管理制度汇编》
- 参考文献

<<景区服务>>

章节摘录

版权页：插图：旅游门票被称作景区的“名片”。

尤其近年来，伴随旅游业的迅猛发展，各地越来越重视景区“名片”的包装设计，门票设计越来越注重个性化，越来越贴近百姓的生活。

形形色色的旅游门票精彩亮相，成为旅游界一道亮丽的风景线。

门票形状：千变万化以往人们看到的景区门票都是长方形的，如今的门票却是形形色色，正方形、三角形、圆形、梯形、菱形，样样都有。

如上海复兴公园使用的是圆形门票，天津儿童活动中心门票是梯形的。

一大批异型平面门票也纷纷取胜。

中国蜜蜂博物馆的门票，是蜂窝形状的；南京龟鳖博物馆的门票，是乌龟形状的；广东佛山寺庙的撞钟门票，是古钟形状的；亚运会的游园门票，是吉祥物盼盼的造型；杭州的龙井山公园门票，则是盆景形状的，花盆作票根。

令人叫绝的是，南京古城墙门票由104张单票组成，宽0.15米，总长4.68米，联成26幅画面的长卷，展示了明代南京城墙的13座城门及18处胜景，被作为世界最长的门票收入吉尼斯纪录；镇江中外旅游门票博物馆开馆时，别出心裁地设计了体现镇江山水风光的门票供剪彩用，长4米，宽1.2米，堪称世界上最大的门票。

门票材质：千奇百怪目前门票的材料也越来越花样百出——有可听的音乐票、可闻的香味票、可打的扑克票、可看的光盘票、可用的明信片票、打火机票，加上各种金属票、标本票、工艺票等，涵盖了众多艺术门类，无不让人赏心悦目。

淮安周恩来纪念馆有种音乐门票，一打开就响起的音乐，激发起人们对周总理的怀念之情；周恩来故居使用了金卡门票。

还有南阳诸葛庐的镀银门票，故宫中国文物精华展的铁质票，上海桂花节的树叶标本票。

北京大钟寺门票是陶瓷的，黄山的一种门票是麦秆制作的，无锡旅游展示会门票则是泥塑戏剧脸谱。

另外，成都杜甫草堂门票、贵州黄果树瀑布门票上都嵌有纪念币。

各种门票争艳斗奇，趣味横生。

门票品种：千姿百态随着时代的进步，旅游门票制作水平、科技含量不断提高，并逐渐形成潮流，这在旅游门票千余年的发展史上是绝无仅有的。

过去的门票多是纸质、塑料的，近几年先后流行纪念门票、磁卡门票、明信片门票，一浪高于一浪，防伪门票、光盘门票、指纹门票、隐形门票也接踵而来。

深圳锦绣中华、北京人民大会堂、西藏扎什伦布寺，用的是小如名片的光盘门票；张家界用的是指纹门票，技术含量业界领先；颐和园的隐形门票，交钱后在手上盖上沾有隐形液的图章即可入园，24小时后自动消失，对人体无害。

有的景区还将成套的门票包装成册，用于宣传珍藏，如昆明世博园门票册、九寨沟门票珍藏册、北京颐和园门票册等，一册在手，美景全拥有。

为了扩大门票的艺术和文化内涵，不少景点还开发出各种系列券、套券、联券等。

<<景区服务>>

编辑推荐

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>