

<<景区导游>>

图书基本信息

书名：<<景区导游>>

13位ISBN编号：9787310030101

10位ISBN编号：7310030109

出版时间：2008-9

出版时间：周国忠、牟丹 南开大学出版社 (2008-09出版)

作者：周国忠，牟丹 著

页数：160

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>

<<景区导游>>

内容概要

游客是景区的主角、上帝，为游客服务好，并期望更多的游客前来参观游览，是景区工作者的追求。

好的导游服务能让游客获得更充分的游览体验，一方面能有效延长游客在景区的停留时间，从而刺激游客在娱乐、购物、餐饮、住宿等方面的二次消费，直接增加景区的收入；另一方面，由于游客对景区的满意度增加，从而形成良好口碑。

因此，良好的导游服务才能切实提高景区的经济效益、社会效益及生态效益。

<<景区导游>>

书籍目录

第一章 景区导游概述第一节 景区导游的特征一、景区和景区导游员二、景区导游的类型三、景区导游员在景区服务中的作用第二节 景区导游员的工作职责和规范一、景区导游员的工作职责二、景区导游员的工作规范三、景区导游员的服务规范第三节 景区导游员的职业素养一、忠诚的敬业精神二、丰富的导游知识三、出色的语言表达能力四、较强的组织接待能力五、高超的讲解技能六、良好的心理素质第二章 景区导游服务第一节 景区导游服务程序一、服务准备二、接待服务三、购物服务四、送别服务第二节 景区游览中的导游服务一、合理安排导游节奏二、景区游览中的导游讲解三、景区游览中的导购服务第三章 景区导游语言技能第一节 导游语言的基本要求一、导游语言二、口头语言要求三、态势语言要求第二节 导游语言的运用一、导游语言的运用原则二、克服不良的口语习惯第三节 景区导游讲解技能一、亲切自然生动形象二、构思新颖富有创意三、条理清晰通俗易懂四、充分投入富有激情五、身临其境主客互动第四章 导游词写作第一节 导游词的特点一、准确性二、条理性三、故事性四、趣味性第二节 导游词的结构一、标题二、前言三、总述四、分述五、结尾第三节 导游词写作要求和注意事项一、导游词写作要求二、写作注意事项三、如何准备导游词第五章 各类景观导游技巧第一节 山岳景观导游一、山岳景观导游概述二、山岳景观导游技巧三、山岳景观导游词范例第二节 水体景观导游一、水体景观导游概述二、水体景观导游技巧三、水体景观导游词范例第三节 古建筑导游一、古建筑导游概述二、古建筑导游技巧三、古建筑景观导游词范例第四节 宗教景区导游一、宗教景区导游概述二、宗教景区导游技巧三、宗教景区导游词范例第五节 古典园林导游一、古典园林导游概述二、古典园林导游技巧三、古典园林景观导游词范例第六节 都市名胜导游一、都市名胜导游概述二、都市名胜导游技巧三、都市名胜导游词范例第六章 旅游投诉与景区安全事故的处理第一节 旅游投诉的处理一、主动与旅游者沟通二、认真倾听三、核查、分析投诉的原因四、认真处理积极弥补五、做好说服、调解工作六、继续做好服务工作第二节 景区安全事故处理一、景区安全事故概述二、景区安全事故处理的一般程序三、各类景区安全事故的处理方法参考文献

<<景区导游>>

章节摘录

第一章 景区导游概述 第三节 景区导游员的职业素养 旅游景区对于来自异地的游客而言，一切都是陌生的。

游客初到一个景区（点）时，总是希望有一个能干的导游帮助他。

导游员作为景区游览的组织实施者，其言行举止，其自身素质，在旅游者眼中都代表着旅游景区的形象，他是旅游景区的有机组成部分。

景区讲解成功与否，很大程度上取决于导游员自身的素质和接团前所作的准备。

一名合格的景区导游员应具备以下六方面的职业素养。

一、忠诚的敬业精神热爱社会主义旅游事业和导游本职工作是景区导游员敬业爱岗和履行导游职责的基本要求。

导游员就是服务员，要克服服务性工作低人一等的错误思想，也不该存有怕苦、怕丢面子等畏难情绪，要干一行爱一行、专一行成一行，以从事导游事业为荣、从事旅游事业为乐，忠诚地履行导游职责。

认真做好宣传员、组织员、服务员、讲解员和安全员等工作，努力培养和塑造爱岗敬业、爱岗勤业、爱岗乐业和爱岗创业的精神及形象，作出自己应有的贡献。

其中最重要的是以下几点：（1）立足本职工作，热爱本职工作，刻苦钻研业务，全身心地投入工作，热忱地为游客服务。

景点导游工作是一项既“劳心”又“劳力”的脑力劳动与体力劳动高度结合的工作，工作强度大，没有吃苦耐劳的精神和恪尽职守的工作态度是无法胜任景点导游任务的。

（2）遵循景点导游服务的原则，宾客至上、顾客第一，努力维护游客的合法权益，为游客提供规范化服务和个性化服务。

（3）处理好景区与旅行社、地陪、全陪以及其他接待人员之间的关系，纠正互相推诿、互相扯皮、以邻为壑等不良倾向，树立全局观念，在旅游业内部建立起团结、平等、互助的新型关系。

（4）遵纪守法，廉洁奉公。

以国家利益、集体利益为重。

二、丰富的导游知识相对于旅行社的导游而言，景区导游在对知识的要求上应该更高，尤其是一些文化积淀本身非常丰富的景区。

如果说旅行社导游应该朝着全才、通才的方向发展的话，那么，景区导游员就应该朝着专才的方向发展。

景区导游员应努力把自己打造成专家型、学者型或文化型导游。

为了适应不同旅游者的需求，景区导游员必须涉猎各方面、各领域的知识：（一）史地文化知识 史地文化知识包括历史、地理、宗教、民族、风俗民情、风物特产、文学艺术、古建园林等方面的知识。

这些知识是最基础的知识，也是最重要的知识，是构成景点讲解最“实”的内容。

是景区导游讲解的基本素材，是景点导游服务的“原料”，是景区导游员的看家本领。

景区导游员要努力学习，力争使自己上知天文、下晓地理，对本地及邻近地区的旅游景点、风土人情、历史掌故、民间传说等了如指掌，并对国内外的主要名胜也应有所了解，还要善于将本地的风景名胜与历史典故、文学名著、名人轶事等有机联系在一起。

总之，综合理解这些知识并将其融会贯通、灵活运用，对景区导游员来说具有特别重要的意义，它是一名合格导游员所必备的条件。

<<景区导游>>

编辑推荐

《景区导游》由南开大学出版社出版。

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>