

<<旅行社业务操作技能实训>>

图书基本信息

书名：<<旅行社业务操作技能实训>>

13位ISBN编号：9787503245732

10位ISBN编号：7503245735

出版时间：2013-1

出版时间：中国旅游出版社

作者：陈凌凌 主编

页数：223

字数：240000

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>

<<旅行社业务操作技能实训>>

内容概要

中国旅游业经过30多年的发展，已经进入大众旅游发展的初级阶段。

在大众旅游时代，旅行社业要充分发挥其“龙头”作用，为人民群众提供更加满意的旅游服务，提高旅行社从业人员的素质是重要的保障措施之一。

本书正是基于这样一个背景，以旅行社业务为主线，努力将旅行社的主要业务、操作程序、作业技巧等纳入其中，通过“实训”这一行之有效的模式，帮助学习者掌握旅行社业务操作的基本技能。

陈凌凌主编的《旅行社业务操作技能实训》不仅可以作为旅游院校学生的专业教材，而且可以作为有志于从事旅行社工作但缺乏实际工作经验人员的自学用书，还可以作为旅行社内部的岗位培训用书。

<<旅行社业务操作技能实训>>

书籍目录

前言

模块一 旅行社服务网点业务实训

项目一 旅行社服务网点接待服务流程与标准实训

项目二 旅行社服务网点接待服务基本技能实训

项目三 旅行社客户关系管理实训

模块二 旅行社产品设计实训

项目一 旅游市场调研

项目二 旅行社产品设计

模块三 旅行社计调业务实训

项目一 旅行社的采购业务实训

项目二 旅游团标准操作流程实训

项目三 旅游接待计划的编制实训

项目四 旅行社信息统计调操作流程

模块四 导游服务技能实训

项目一 地陪服务程序实训

项目二 全陪服务程序实训

项目三 出境领队服务程序实训

项目四 导游员带团技能实训

项目五 导游讲解技能训练

项目六 问题与事故处理能力训练

项目七 导游员保健、救护技能实训

附录

附录一 实训报告

附录二 导游服务规范

附录三 旅行社条例

附录四 旅行社条例实施细则

附录五 旅游团队服务质量调查表

附录六 旅游行程变更确认书示范文本

附录七 旅游行程变更协议书示范文本

参考文献

<<旅行社业务操作技能实训>>

章节摘录

版权页： 插图： 地陪：各位团友，请大家到我这边集合一下，张导正在为大家办理入住手续，在这儿给大家简单介绍一下酒店的设施。

我左手边是酒店的餐厅，右手边是酒店的公共卫生间，我们的房间都是分布在二楼和三楼，还是比较方便的。

我们的酒店位于市中心，周边的一些游乐场所比较多，这是酒店的名片，每人一张，请大家收好。

如果您晚上出去需要打车回来，可以将名片给司机看。

游客：导游员，我们一家六口，分房时可以将我们的房间分在一起吗？

地陪：大家不要担心，一会儿分房的时候，这些问题我们都会注意到的。

地陪：还有，明天早上我们去位于登封的少林寺，我们安排6点半叫早，7点半出发。

游客：导游员，明天早上的早餐呢？

地陪：一会儿会给大家发早餐券，明天早晨大家凭早餐券到酒店一楼的餐厅用自助餐。

<<旅行社业务操作技能实训>>

编辑推荐

《中国骨干旅游高职院校系列教材:旅行社业务操作技能实训(旅行社管理专业)》由陈凌凌主编,《中国骨干旅游高职院校系列教材:旅行社业务操作技能实训(旅行社管理专业)》不仅可以作为旅游院校学生的专业教材,而且可以作为有志于从事旅行社工作但缺乏实际工作经验人员的自学用书,还可以作为旅行社内部的岗位培训用书。

《中国骨干旅游高职院校系列教材:旅行社业务操作技能实训(旅行社管理专业)》由中国旅游出版社出版。

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>