

<<旅游接待礼仪>>

图书基本信息

书名：<<旅游接待礼仪>>

13位ISBN编号：9787510607455

10位ISBN编号：7510607450

出版时间：2011-7

出版时间：毛用春 中国出版集团，现代教育出版社 (2011-07出版)

作者：毛用春 编

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>

<<旅游接待礼仪>>

内容概要

《旅游接待礼仪》内容简介：国际旅游者在旅游地活动和停留时间一般都很短，不可能深入地了解旅游地社会情况的方方面面，他们主要是通过旅游接待人员和游览环境来了解这个国家和社会。

旅游业接待服务的特点就是以“礼”服人。

从事旅游涉外接待服务工作，要与来自世界各国各民族的朋友交往，既要求我们的接待工作符合礼仪，也需要熟知旅游者习惯的礼节，同时，应尊重各国各民族的风俗习惯。

因此，每一位旅游业从业人员，非常有必要学习旅游接待礼仪的基本知识和操作规范，通过我们的接待工作来弘扬中华民族讲究文明礼貌的优良传统，展现新中国人民的文化素养和精神风貌，树立我国旅游业在国际上的形象。

<<旅游接待礼仪>>

书籍目录

第一章 旅游礼貌礼仪概述第一节 礼仪的基本概念一、礼仪演进二、礼仪的内容第二节 旅游礼貌礼仪的概述一、礼貌礼仪的含义二、旅游礼仪的内容三、旅游礼仪的特点四、旅游礼仪基本准则第三节 旅游工作者礼仪修养一、礼仪修养的含义二、礼仪修养的特征三、礼仪修养的目的四、礼仪修养的作用五、礼仪修养的内容六、提高礼仪修养的途径习题第二章 旅游从业人员的仪容、服饰、仪态规范第一节 仪容礼仪一、面容的修饰二、头发的修饰三、肢体的修饰四、化妆与修饰第二节 服饰礼仪一、仪表概述二、服饰概述三、着装礼仪四、佩戴饰品礼仪第三节 仪态礼仪一、站姿二、坐姿三、走姿四、卧姿五、蹲姿与跪姿六、上下轿车的姿态七、挽臂八、表情九、眼神十、眉毛与嘴部十一、手势习题第三章 旅游从业人员的礼貌语言规范第一节 旅游从业人员的礼貌用语一、旅游服务语言的职业特点二、旅游服务人员讲解语言的特点三、旅游服务人员学好外语的重要性四、旅游服务接待人员语言技巧五、称呼礼节六、介绍礼节七、问候礼节八、应答礼节九、交谈的方式与内容第二节 旅游从业人员礼貌用语的运用一、礼貌用语的使用场合二、正确使用礼貌用语的方法三、国际通用的称呼礼仪四、对特殊客人用语及禁忌用语五、旅游接待文明用语第三节 旅游服务人员的书面用语规范一、格式正确第四章 国际旅游业礼貌礼仪常识第五章 酒店礼貌礼仪第六章 旅行社礼貌礼仪第七章 旅游业顾客关系中的礼貌礼仪技巧

<<旅游接待礼仪>>

章节摘录

版权页：美国华盛顿一个市场调查机构的调查结果表明，在受到非礼貌对待的顾客中，96%的人并不向对待他们失礼的公司表示不满和抱怨，但是91%以上的人不再到该公司购买商品，此外，他们每个人平均要向另外9个人讲述他们的遭遇，其中大约有15%的人要向另外20个以上的人讲述他们的遭遇。毫无疑问，这9个人或20个人还会向他们的朋友、同事讲述同样的甚至夸大的故事。

这种不断对外扩大的消极影响，就是对失礼行为的惩罚。

在日常的社会生活中，人们需要通过相互交往来表达自己的思想和情感，而交往又受到一定的礼仪规范的制约。

社会生活中时时处处都要讲究礼仪，讲究礼仪是一个社会文明与开化的象征，也是一个国家、民族进步与兴旺的标志。

古人说的好：“世治则礼详，世乱则礼简。”

礼仪是礼节和仪式的统称，它既有具体明确的操作要领，又有丰富的文化底蕴。

为了切实把握各种礼仪规范，旅游接待人员和服务人员必须熟悉礼仪的含义、特征与功能，了解礼仪的发展起源，掌握我国礼仪及特点，增加礼仪方面的修养。

<<旅游接待礼仪>>

编辑推荐

《旅游接待礼仪》是高等院校旅游专业“十二五”规划教材之一。

<<旅游接待礼仪>>

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>