

<<国际旅游业对客服务艺术案例>>

图书基本信息

书名：<<国际旅游业对客服务艺术案例>>

13位ISBN编号：9787534132636

10位ISBN编号：7534132630

出版时间：2008-3

出版时间：浙江科学技术出版社

作者：徐辉

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>

<<国际旅游业对客服务艺术案例>>

内容概要

因工作所需，作者有机会到过世界许多国家和地区。

因此，从中总结、整理出了100个与旅游服务质量相关的案例。

该书从酒店及旅行社的角度、旅游者的角度，从专业的、全球的视角出发，透过不同的案例及评析，说明酒店及旅行社应该如何提升自己的服务质量，旅游从业人员应该怎样增强服务意识，来维护酒店及旅行社的品牌，提高客人的回头率。

全书由旅行业及酒店业两部分组成，其中旅行业部分由领队接待篇、导游接待篇、服务营销篇、计调操作篇等四个篇章组成。

酒店业部分由前台篇、餐饮篇、客房篇、市场与销售篇、综合篇等五个篇章组成。

各部分间通过案例的有机结合，融为一体。

并且每个案例均有评析，以及处理的方法。

书中所有的案例均是2005年、2006年及2007年在《江南游报》上发表过，是受到同业及读者好评的案例，并再精选而成。

<<国际旅游业对客服务艺术案例>>

书籍目录

第一部分旅行行业领队服务篇
1. “申根国”出入境的体验
2. 两个不同航空公司的代码引发的故事
3. 在云南坐“过山车”
4. 失而复得的行李
5. 惊魂“伊瓜苏”
6. 惯例就是对的吗？
7. 去哪里用早餐？
8. 我是领队，这是我的错
9. 机上用餐
10. 你是我们的埃及导游吗？
11. 领队的营销策略——弥补旅游者心理落差的妙计
12. 在伦敦充当导游的杭州领队
13. 行李真的丢失了吗？
14. 迟飞的包机
15. 在马德里巴拉哈斯机场喝5欧元一杯的咖啡
导游服务篇
16. 一张团体照
17. 带着小纸片做导游
18. 杭州雨天休闲游
19. 精致的一份行程表
20. 独特的欢迎仪式
21. “袋鼠”玩具的魅力
22. 一碗长寿面
23. 长途汽车变成了旅游大巴
24. 一场不同凡响的口译
25. 西湖，我还想再看您一眼
26. 雷峰塔下的留影
27. “晴湖不如雨湖”
28. 在墨尔本机场办理登机手续
29. 紫砂壶真的有裂缝吗？
30. 学会“轻声”讲解
31. 江南的夜间真“精彩”
32. molly=导游、翻译及保姆
33. 一道瑞典领队喜爱的中国菜
34. 唱一曲《满江红》，听一堂爱国主义教育课
35. 一份水果的满意结局
服务营销篇
36. 西藏游——一份特殊的中考礼物
37. 一块毛巾给人带来的安全感
38. 感受豪华服务的标准旅行
39. 超值云南游
40. 肯尼亚客人的满意中国行
41. 明年旅游一定再找贵公司……
第二部分酒店业

<<国际旅游业对客服务艺术案例>>

章节摘录

第一部分 旅行业 1. “申根国”出入境的体验 在旅行社出境旅游线路的编排中，北欧四国瑞典、芬兰、丹麦、挪威往往是打包组合在一起成行的。考虑到团费成本的问题，冰岛—这个世界上最北的国家，一般很少被编排在行程中。因为从北欧的任何一国飞往冰岛都需要3小时以上的飞行时间。

笔者曾经担任过俄罗斯、芬兰、冰岛及英国这四个国家组合而成的旅游团领队，从中感悟到欧洲各国的出入境手续与东南亚诸国的不同。

从俄罗斯圣彼得堡至赫尔辛基的飞行时间只有一小时，作为领队的我，习惯于一上飞机向空姐索要入境卡，帮助客人填写。

我们乘坐的俄罗斯航空公司的空姐同答：“没有。”

因为不通俄语，所以也没有办法进一步问下去。

心里想，反正团队人数少，大不了等下了飞机再填写。

抵达赫尔辛基万塔国际机场后，发现入关非常简单，只要将护照交给通关员，盖了章后即可过关。

连“入境卡”都无需填写。

结束了赫尔辛基的游览，准备登机前往冰岛的首都雷克亚未克。

飞机上，或许是出于领队的“职业病”，我又在想：到了冰岛应该如何办理入关手续？

会很方便吗？

到达机场后，我便留心了手续的办理。

在引导客人的同时，四下寻找手续办理处。

但是随着人流，我们竟已入境，到了雷克亚未克！

似乎没有出境的感觉，没有任何烦琐的手续就进入了这个世界上最北的国家。

整个程序比在国内乘坐国内航班还简单。

这时我想起了：芬兰和冰岛是同属于申根国家，申根国之间的出入，不需要出入关的手续。

很快又要离开冰岛了。

登机前，我还细心地询问了冰岛当地的导游，离开冰岛（申根国）是否要盖章（离境手续），但是导游含糊地告诉我：“NO”。

看到他的反应，我觉得心里还是没有底，便打算在离开冰岛前还要“用心”。

与导游道了别，招呼了客人，便开始了我的“用心”，发现在雷克亚未克的机场过了安检以后，走了很长一段路，我又在纳闷怎么还没出现办理离境手续的地方，难道也不用吗？

但是职业的敏感告诉我：既不去申根国，又不去同一国家，所以不办离境手续是不太可能的。

这时我发现远处有两个通道，仔细阅读英语说明后才知道，原来在冰岛机场去申根国的客人走一个通道，去别的国家的客人安排在另一通道，不去申根国的客人在登机前必须先完成PASSPORT CONTROL（护照检查），盖过章以后，方可登机离开申根国。

.....

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>