

<<旅游服务语言艺术>>

图书基本信息

书名：<<旅游服务语言艺术>>

13位ISBN编号：9787544025690

10位ISBN编号：7544025691

出版时间：2003-7

出版时间：山西教育出版社

作者：夏林根

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>

<<旅游服务语言艺术>>

内容概要

教材的第一要义是学术性和权威性。

在编辑过程中，我们追求的是理论性和应用性兼顾，学术性与普及性并重，开拓性与稳定性结合，具有前瞻性，体现新时代特色。

系列教材主要是为普通高校旅游类专业的本科教学编写的，同时也适用于民办高校、夜大学、电视大学、自学考试、函授教育、网络教育、网络教育的本专科教学，研究生也可选作参考读物；另外，还兼顾了旅游业界岗位培训的需要。

<<旅游服务语言艺术>>

书籍目录

第一章

旅游服务与语言艺术

第一节 以人为本的旅游服务

第二节 语言表达是旅游服务的基本技能

第三节 语言艺术直接影响旅游服务质量第二章

旅游服务语言的性质

第一节 服务性

第二节 不平等性

第三节 顾客导向性第三章

旅游服务语言的功能

第一节 树立旅游服务形象

第二节 沟通顾客情感

第三节 协调顾客关系

第四节 使顾客满意第四章

旅游服务语言的特点

第一节 时效性

<<旅游服务语言艺术>>

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>