第一图书网, tushu007.com

<<模拟导游>>

图书基本信息

书名：<<模拟导游>>

13位ISBN编号：9787544243353

10位ISBN编号：7544243354

出版时间：2010-01-01

出版时间：南海出版公司

作者：方百寿 编

页数：251

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

《模拟导游》分为七章：第一章导游人员的概述；第二章导游服务概述；第三章首次带团技巧；第四章导游工作集体及服务规范；第五章导游讲解技能及才艺技巧；第六章旅游事故的预防及处理；第七章导游服务相关知识等。

<<模拟导游>>

书籍目录

第一章 导游人员概述第一节 导游人员的概念与类型第二节 导游人员的工作职责第三节 导游人员的从业条件第四节 导游人员的纪律与守则思考与练习第二章 导游服务第一节 导游服务的概念与性质第二节 导游服务的目标与职能第三节 导游服务的基本原则一第四节 导游服务的范围与特点第五节 导游服务体系第六节 导游服务基本程序思考与练习第三章 导游人员首次带团技巧第一节 塑造良好形象第二节 语言艺术第三节 讲解要领第四节 姿态与站点第五节 引领及清点人数思考与练习第四章 导游工作集体及服务规范第一节 导游工作集体第二节 地陪导游服务规范第三节 全陪导游服务规范第四节 海外领队服务规范第五节 景区（点）导游服务规范第六节 散客导游服务规范思考与练习第五章 导游讲解技能及才艺技巧第一节 导游讲解技能第二节 导游才艺能力第三节 导游艺术技巧思考与练习第六章 旅游事故的预防和处理第一节 旅游事故预防和处理的原则第二节 旅游事故预防和处理第三节 对游客特殊要求的处理第四节 对游客投诉的处理思考与练习第七章 导游服务相关知识第一节 旅行社业务知识第二节 饭店业务知识第三节 旅游交通知识第四节 出入境知识第五节 保险、金融、通讯等相关知识第六节 护理急救知识思考与练习附录附录一 导游人员管理条例附录二 导游人员管理实施办法附录三 导游人员等级考核评定管理办法附录四 出境旅游领队人员管理办法附录五 导游服务质量参考文献

第一图书网, tushu007.com

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