

<<出境旅游领队工作案例解析>>

图书基本信息

书名：<<出境旅游领队工作案例解析>>

13位ISBN编号：9787563715657

10位ISBN编号：7563715657

出版时间：2012-3

出版单位：旅游教育

作者：仇向明，黄恢月编

页数：150

字数：141000

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>

## <<出境旅游领队工作案例解析>>

### 内容概要

目前许多领队服务案例的教材，主要从业务技巧和服务意识入手对案例进行评析，而从法律层面对服务纠纷进行论述的则较少，这不能不说是领队案例教材的遗憾。

基于此，黄恢月等编著的《出境旅游领队工作案例解析》在讲解服务技巧的同时，更加注重从法律关系层面上解析出境游服务纠纷，从诚信服务、安全旅游、规范服务、修养和素质5个方面入手，精选了领队服务中曾经出现的服务纠纷和问题，并提出解决问题的方法，旨在使领队及旅行社相关从业人员在业务操作中吸取经验和教训，进一步提高领队的法律意识和处理纠纷的能力。

## <<出境旅游领队工作案例解析>>

### 作者简介

黄恢月

男, 1967年生。

安徽大学中文系硕士毕业, 北京大学法学院(远程)法学本科毕业。

1995年起就职于浙江省旅游质量监督管理局, 任副所长。

在与旅游相关的法律法规方面有较深研究, 特别是处理旅游纠纷方面有丰富的实践经验。

曾出版专著《常见旅游纠纷防范与应对指南》《旅游合同纠纷实务解析》和《旅游饭店纠纷实务解析》, 合著有《旅游法规》和《旅游政策与法规》, 并在《旅游学刊》《中国旅游报》《旅行社之友》等报刊杂志上发表论文多篇。

仇向明女, 副译审, 现任杭州市中国旅行社质量总监。

从事旅游行业近30年, 自中国开展入境游业务早期就开始从事涉外旅游服务接待工作, 后重点转入出境游业务, 并承担旅行社内部服务质量管理工作, 有丰富的出境带团及出境游纠纷处理经验。

1989至1999年参加国家旅游局人教司主持的全国导游考试命题委员会工作; 1991年参加国家旅游局人教司主持的《旅行社管理人员岗位培训系列教材》的编写工作; 1999年担任全国特级导游评审委员。合作出版的著作主要有《中国公民出境旅游指南》《亚洲热线之旅》《欧洲热线之旅》《非洲热线之旅》和《领队英语》。

## <<出境旅游领队工作案例解析>>

### 书籍目录

#### 修养篇

- 01 领队是出境旅游团的灵魂
- 02 出境游领队c先生在自助餐厅受到主管的“忠告”
- 03 他为什么在机场被警察带走
- 04 他在美联航班上险些被逮捕
- 05 聪明反被聪明误——擅自改动签注日期，受罚
- 06 拍打空姐帽子上的苍蝇犯下大忌
- 07 2006年春节中国旅行团在泰国普吉岛掠影
- 08 “上帝”就可以打人吗
- 09 塞班的警察为什么要上旅游车抓人
- 10 餐厅的主管为什么冲着中国游客发火

#### 诚信篇

- 11 何女士为什么被泰国移民局拒绝入境
- 12 旅行社(领队)欺诈的法律后果
- 13 领队在销售中如何履行告知义务(一)
- 14 领队在销售中如何履行告知义务(二)
- 15 领队在销售中如何履行告知义务(三)
- 16 领队在销售中如何履行告知义务(四)
- 17 领队在销售中如何履行告知义务(五)
- 18 领队在销售中如何履行告知义务(六)
- 19 领队的承诺等同于旅行社的承诺
- 20 领队在销售和服务中不可随意承诺(一)
- 21 领队在销售和服务中不可随意承诺(二)
- 22 领队在销售和服务中不可随意承诺(三)
- 23 领队在销售和服务中不可随意承诺(四)
- 24 领队在销售和服务中不可随意承诺(五)
- 25 领队在销售和服务中不可随意承诺(六)
- 26 旅游价格是否必须完全相同
- 27 自费项目必须体现自愿原则
- 28 旅行社为领队工作失误赔偿

#### 素质篇

- 29 航班晚点，慢待乘客，激怒领队，她勇敢地与某航空公司“较劲”
- 30 领队带团通过安检为什么受阻
- 31 从客人托运的行李丢失事件看领队的业务能力
- 32 细心的领队，关键时刻拿起投诉的武器，一举获胜
- 33 客人理性维权，旅行社违约赔款
- 34 幽默“幽”出了投诉
- 35 领队要求旅行社退货是否合理
- 36 领队不可随意处置游客的财产
- 37 领队的服务不得违反法律规定
- 38 领队是否可以扣压游客的证件
- 39 领队应当认真核对游客证件
- 40 领队的职责是“补台”而不是“拆台”
- 41 领队的“补台”难以掩盖旅行社的不足
- 42 领队应当制止游客参加黄色节目

## <<出境旅游领队工作案例解析>>

- 43 领队在提供服务中的自我保护
- 44 女领队遭遇性骚扰
- 45 放弃的权利不得要求赔偿
- 46 在旅游购物中领队应遵循的原则
- 47 领队应事先告知以减少游客退货纠纷
- 48 出境游小费纠纷的处理
- 49 领队必须正确理解自己的权利和义务
- 50 领队应如何应对不可抗力
- 51 不可抗力发生后领队必须履行协助义务
- 52 领队及时取证确保旅行社胜诉
- 规范篇
- 53 扩大的损失不得要求赔偿
- 54 游客的过失不能减轻旅行社的责任
- 55 定金和预付款具有不同的法律后果
- 56 违约责任承担的法与情
- 57 旅行社如何向游客收取违约金
- 58 领队与游客拼住客房的纠纷
- 59 旅行社是否可以拒绝游客参游
- 60 特殊群体收费纠纷的解决
- 61 旅游合同转让中存在的纠纷
- 62 旅行社约定饭店标准时存在的问题
- 63 豪华游广告引起的纠纷
- 64 违约责任承担是否包含精神损害赔偿
- 65 旅行社代办合同责任如何承担
- 66 旅行社对供应商控制不力的后果
- 67 旅行社应为供应商的过错承担责任
- 68 出境游保证金管理中的问题
- 69 领队不得随意调整行程
- 70 如何开好行前说明会
- 71 游客提出减少景点时的处理
- 72 漏游旅游景点的严重后果
- 73 出团前游客取消行程领队应如何应对
- 74 旅途中游客要求解除合同 领队应如何应对
- 75 游客“出境游补出境游”的要求是否合理
- 76 自费项目变更领队该做些什么
- 77 面对天气变化领队应有所作为
- 78 迟延履行不能免除民事责任
- 安全篇
- 79 海啸袭来 率团机智避险创奇迹
- 80 10岁小女孩的脚趾被电梯夹住之后
- 81 她的机智使团队的处境转危为安
- 82 领队如何履行安全保障义务
- 83 领队的保管义务应当如何履行
- 84 为游客代管行李物品时领队的告知义务
- 85 游客随身携带物品遗失的责任承担
- 86 游客受到人身伤害后领队应如何应对(一)
- 87 游客受到人身伤害后领队应如何应对(二)

<<出境旅游领队工作案例解析>>

- 88 游客受到人身伤害后领队应如何应对(三)
- 89 游客受到人身伤害后领队应如何应对(四)
- 90 游客受到人身伤害后领队应如何应对(五)
- 91 游客受到人身伤害后领队应如何应对(六)
- 92 游客受到人身伤害后领队应如何应对(七)
- 93 游客受到人身伤害后领队应如何应对(八)

<<出境旅游领队工作案例解析>>

章节摘录

## <<出境旅游领队工作案例解析>>

### 编辑推荐

《出境旅游领队工作案例解析》由旅游教育出版社出版。



<<出境旅游领队工作案例解析>>

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>