

<<旅游景区服务与管理案例>>

图书基本信息

书名：<<旅游景区服务与管理案例>>

13位ISBN编号：9787563715756

10位ISBN编号：7563715754

出版时间：2008-5

出版时间：旅游教育出版社

作者：王昆欣

页数：138

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>

<<旅游景区服务与管理案例>>

内容概要

作者编写了《旅游景区服务与管理》（2004年），作为旅游类专业学生的教材和旅游景区员工的岗位培训教材。

由于“旅游景区服务与管理”是一个实践性较强、问题较多、相对较新的工作岗位群，当初在完成《旅游景区服务与管理》后，就准备编写了一本有关案例分析的小册子。

本书主要特点归纳如下：**真实性**，案例很重要的作用是参考、借鉴。

案例应该是实际发生过的真实事件。

本书选择的案例，大多来自景区已经发生的，有主题、有情节、有疑问、有高潮，引人入胜、耐人寻味的真实案例。

典型性，案例在教学中有它独特的教学功能，我们选择了在旅游景区服务与管理中的热点、重点、难点问题，常见的、具有代表的案例，通过对一个个典型事例的剖析来探讨某种规律，揭示某个真理，指导工作实践。

典型的案例可以使我们从历史的经验中获得更多的启示。

多样性，希望案例具体、清晰、生动、丰富、贴近生活、贴近现实，在编写体例上尽可能地体现多样性。

案例的选择是多样的，剖析的角度是多维的。

实用性，希望选择案例是有用的，围绕“旅游景区服务与管理”主题，从7个方面讨论和分析景区服务与管理方面的主要问题，不是简单的理论说教，而是提出了一些方法，如“实战修炼”等。

启示性，在提出和剖析案例时，由于我们的知识和能力局限，对一些案例在量解上、分析中尚不全面、不深入，或者有时希望读者从中得到更多的启示，所以尝试在案例分析中提出一些反思，留有一些思考的空间，但愿能够达到预期的目的。

<<旅游景区服务与管理案例>>

书籍目录

第1章 入门接待服务案例 第1节 票务服务 案例1 收进假钞我们要自己赔 案例2 我的孩子这么小也要买票吗 案例3 你们还要让我等多久我要退票 第2节 排队服务 案例1 这样的等待恍入幻景太美妙啦 案例2 你们是景区的服务人员 怎么对“加塞儿”视而不见 案例3 原来等待可以变得如此短暂 案例4 这也算是绿色通道第2章 游乐项目接待服务案例 第1节 项目须知提示服务 案例1 请自觉遵守制度别拿自己的生命开玩笑 案例2 水中快乐诚可贵身边孩子更无价 第2节 自带物品寄存服务 案例1 自带物品受损责任究竟谁负 案例2 眼睛一眨柜空了 第3节 票外收费项目的提示服务 案例1 雨衣也要收费不是送的吗 案例2 还要买票不是说一票通玩吗第3章 导游服务案例 第1节 导游讲解服务 案例1 这样的讲解令人叹服 案例2 一问三不知的导游员 案例3 怎样的语言是幽默的 案例4 为何导游讲解遭投诉 第2节 导游接待服务 案例1 同样是违规行为 案例2 什么都看不见也算景点来了也白来 案例3 游客太不给我面子了 案例4 朝拜没能如愿真是太失望了 第3节 特殊问题处理 案例1 你事先没有提醒责任在你不在我 案例2 这样的导游员像亲人 案例3 我给游客用药究竟是对还是错 案例4 景点的售后服务很不错第4章 商业服务案例 第1节 购物服务 案例1 导游员该负赔偿责任吗 案例2 向游客兜售或者购买物品都是违规交易 案例3 接受游客委托代买和托运要留心 案例4 游客自愿购买这事与我无关 第2节 餐饮服务 案例1 餐饮预订的客人迟到了 案例2 我要靠近窗口的餐位 案例3 点什么没什么我们不吃了 案例4 我们的菜怎么还不来 案例5 浪漫的烛光晚餐 案例6 机智地面对无礼的客人 第3节 住宿服务 案例1 预订的房间被售出了,我们住哪里 案例2 微笑服务征服了发怒的游客 案例3 吹风机“掉”在沙发的缝隙里了 案例4 同样的客人为什么折扣不一样 案例5 客人住到了别家酒店服务要善始善终第5章 咨询与投诉处理案例 第1节 咨询服务 案例1 是接线员良好的服务态度吸引了我 案例2 竭尽所能为您服务是我们的宗旨 案例3 过期一天的门票也不能用 第2节 投诉处理服务 案例1 小投诉避免大隐患 案例2 你就是少给了一件雨披 案例3 跟踪服务打动了我们 案例4 这里是“酒窝大道”请您系好安全带第6章 安全服务与管理案例 第1节 重大安全事故处理 案例1 桂林漓江两船相撞事故 案例2 北京市密云县元宵灯会游客踩踏事件 案例3 贵州省兴义市马岭河峡谷缆车坠落事件 第2节 游乐设施安全服务 案例1 “天旋地转”操作失误事故 案例2 “天旋地转”安全装置失灵 案例3 “太空船”悬臂突然断裂 第3节 景区内突发事件应急处理 案例1 夜游时突然停电了 案例2 公园里的小孩落水了 案例3 老人在景区突发心脏病第7章 环境与资源管理案例 第1节 环境管理 案例1 垃圾换早餐 案例2 免费赠送的枇杷 第2节 资源保护 案例1 尴尬的“一线天”游 案例2 “休闲游”变成了“排队游” 案例3 九寨沟成长中的烦恼主要参考文献

<<旅游景区服务与管理案例>>

章节摘录

第1章 入门招待服务案例第1节 票务服务案例1 收进假钞我们要自己赔案情陈述以下是一位大学生游客Q的投诉：那是阳光明媚的一个周末，我和朋友一起去Z景点玩。

可刚到售票处，就发生了一件很让我们不愉快的事情，差点吵了起来。

售票窗口里面坐着一位售票员，她身边还坐着一位中年妇女，因为没穿制服，很难判断是不是景区人员。

窗上贴着“门票10元一张，1.4米以下半票的”告示。

我和我的同学共两个人，没有零钱，于是就给了一张50元，我只有一张50元，拿出去时外观有些破旧，但我没想到会引起后面的不愉快。

售票人员接过钱，摸了一摸，看了我一眼，然后转头对坐在旁边的中年妇女说：“你看看这张？

……”站在窗口的我们，没有听清楚她们具体的谈话。

但她和中年妇女说话时的神态极不自然，好像在怀疑什么，又不时带着异样的眼神，往我们身上扫视。

好久之后，售票员把那张50元钱又递了出来，“这钱是假的，你换一张！

”她说。

我立刻证实了之前被怀疑的感觉，气愤起来：“干吗要换啊？

虽然这钱是旧了点，但绝对不可能是假的！

”售票员见我生气了，她依然很冷漠，又说：“你换一张吧，收进假钞我们要自己赔的。

”我很生气，几乎想甩袖而去，但考虑到邀请同学来游玩，发生这样尴尬的事情谁都不想看到，于是很不情愿换了一张崭新的100元给售票员。

她接过钱时，脸上那种得意胜利的笑容，像是对我绝大的讽刺。

<<旅游景区服务与管理案例>>

编辑推荐

《旅游景区服务与管理案例》主要特点归纳如下：真实性，案例很重要的作用是参考、借鉴。案例应该是实际发生过的真实事件。

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>