

<<导游实务实训教程>>

图书基本信息

书名：<<导游实务实训教程>>

13位ISBN编号：9787563721993

10位ISBN编号：7563721991

出版时间：2011-8

出版单位：旅游教育出版社

作者：王春玲，陆霞 主编

页数：257

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>

<<导游实务实训教程>>

内容概要

由王春玲和陆霞主编的《导游实务实训教程》内容介绍：中国的高等旅游教育和旅游产业发展，已经度过了三十多个春秋。

从20世纪70年代末的筚路蓝缕到今天已蔚为大观的局面，这当中包含了几代学人和业者共同努力、共同创业的艰辛。

在今天看来，尽管在这个知识和行业共同体中曾经并依然存在着观点、思想和认识上的碰撞和摩擦，但一路前行的步伐却始终没有停止过。

这也是中国旅游教育界、旅游产业界呈现于世人的最令人鼓舞的风貌和景观。

<<导游实务实训教程>>

书籍目录

绪论

模块一 导游业务准备

- 任务一 导游员的职业道德
- 任务二 导游员的仪容仪表
- 任务三 导游员的合作、协调能力
- 任务四 导游与游客的沟通能力
- 任务五 认知旅行社

模块二 迎接服务

- 任务一 导游接待的内部业务流程
- 任务二 接待准备工作
- 任务三 接站服务
- 任务四 首次导游讲解服务

模块三 团队抵达后服务

- 任务一 入店服务
- 任务二 核对、商定日程

模块四 参观游览服务

- 任务一 途中导游服务
- 任务二 游览中导游服务
- 任务三 返程导游服务

模块五 导游讲解服务

- 任务一 导游讲解语言技巧
- 任务二 自然景观类景区景点导游讲解
- 任务三 人文景观类景区景点导游讲解

模块六 旅行沿途娱乐活动

- 任务一 导游员调节气氛的方法
- 任务二 导游常用才艺

模块七 餐饮与购物服务

- 任务一 餐饮服务
- 任务二 购物服务

模块八 出境领队服务

- 任务一 出境前业务准备工作
- 任务二 行前说明会
- 任务三 出入境服务

模块九 常见问题和突发事件的预防与处理

- 任务一 旅游活动计划和日程变更的预防与处理
- 任务二 漏接、空接、错接的预防与处理
- 任务三 误机(车、船)事故的预防与处理
- 任务四 游客患病、死亡的预防与处理
- 任务五 游客走失的预防与处理
- 任务六 游客丢失财物的预防与处理
- 任务七 卫生急救常识
- 任务八 安全事故的预防与处理
- 任务九 游客个别要求的处理

模块十 送行及后续服务

- 任务一 离店服务

<<导游实务实训教程>>

任务二 送行服务

任务三 处理善后事宜

后记

<<导游实务实训教程>>

章节摘录

版权页：插图：1.尊重领队，主动争取配合带领旅游团到中国来旅游的领队，多数是职业领队，在海外旅行社任职时间较长并受过专业训练，对我国的情况尤其是我国旅游业的业内情况相当熟悉。

领队从组团出发到散团都和旅游者在一起，与旅游者语言相通，感情相通，旅游者十分信任、依赖领队。

尊重领队就是遇事要与他们多协商。

旅游团抵达后，团队的活动日程安排一定要征求领队的意见，如无原则问题应尽量考虑采纳其建议和要求；在遇到问题时，全陪、地陪更要与领队磋商，争取他的理解和支持。

领队的工作做好了，游客的工作自然就好做了。

2.关心领队，支持领队的工作职业领队常年远离家庭，远离家乡，远离自己的祖国，在异国他乡履行自己的使命，工作十分辛苦。

无论领队的心情如何，身体舒服不舒服，都要“奔波在外”，热情为旅游者服务。

由于领队的“特殊的身份”，旅游者只是要求他如何满足自己的要求、如何关心自己而很少甚至不可能主动关心领队。

因此，我方的导游人员如果对领队在生活上表示些关心，工作上给予支持，他会很感动和很感激。

当领队的工作不顺利或旅游者不理解时，全陪、地陪应主动助其一臂之力，我方办到的尽量帮助联络，做不到的多向旅游者做解释工作。

支持领队的工作并不是取代领队，我方导游人员还应把握尺度，否则会引起旅游者的误会和心理上的不平衡。

3.坚持原则，避免正面冲突海外旅游团的领队中也不乏工作不熟练、常出“新点子”、个性比较突出、难于合作、比较挑剔的人。

无论遇到哪种领队，遇到何种情况和问题，我方导游人员都要沉着、冷静，坚持原则，分清责任；对违反合同内容、不合理的要求不能迁就；对于某些“过火”言辞或带侮辱性的语言不能置之不理，要有理、有利、有节地讲清道理，使之主动道歉。

但要注意方法策略，不能将其“逼到绝路”而影响合作。

4.技高一筹，掌握主动权有的领队为讨好旅游者与地陪“抢话筒”，对全陪和地陪指手画脚，当着全团旅游者的面“出主意”，使游客产生“领队如果不说，地陪就不干”的感觉，使地陪的工作比较被动。

遇到类似情况，地陪应采取措施，变被动为主动。

例如，对于“抢话筒”的领队，地陪既不能马上反“抢话筒”，也不能听之任之，最好的办法是先让其“亮相”一番，可记住其讲话中的错误和不足，在适当的时候给予纠正，让旅游者感觉到“还是地陪讲得好”。

这样，我方的导游人员既表明了自己的态度，又不失风范。

<<导游实务实训教程>>

编辑推荐

《导游实务实训教程》是新编高职高专旅游管理类专业规划教材之一。

<<导游实务实训教程>>

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>