

<<景区服务>>

图书基本信息

书名：<<景区服务>>

13位ISBN编号：9787563722235

10位ISBN编号：7563722238

出版时间：2011-8

出版时间：旅游教育出版社

作者：彭萍，王建权 主编

页数：185

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>

## &lt;&lt;景区服务&gt;&gt;

## 内容概要

本教材在篇章结构的设置上，以基础模块、专业模块、拓展模块由浅入深、层次递进的方式组织编写，既便于学生分模块学习，也便于教师组织教学。

基础模块是让初学者了解与景区服务相关的背景知识，认识景区职场环境和将来要共事的同事，学会正确看待服务工作，了解自己的知识结构和综合素质与任职条件之间的差距，从现在开始就明确工作的方向，及早规划职业生涯。

专业模块以工作流程为主线，将相关岗位群的对客服务流程以任务实施的方式展现给同学们，全程模拟工作场景，从接待准备、售票服务、解说服务、商业服务乃至景区突发事件的处理等各工作环节入手，在分析案例的基础上，层层递进，将服务中规范的做法、容易出错的环节及解决问题的办法详细列举出来，生动、形象、直观。

拓展模块是对前两个模块的拓展和创新，凡是有志于在景区管理领域有所作为的同学，以及教学条件较好的学校，可根据教学实际选学这部分内容，对此模块的把握和实践有利于培养高素质、全面发展的创新型服务人员。

建议本教材总学时为36课时。

其中基础模块8课时，专业模块22课时，拓展模块6课时。

## <<景区服务>>

### 书籍目录

#### 基础模块

##### 单元1 走进景区

项目1 我眼中的“家”——认识景区

项目2 我未来的工作——景区服务人员的职责和服务流程

活动1 景区经理的职业生涯调查

#### 专业模块

##### 单元2 职场演练——体验景区服务全流程(上)

项目3 有朋自远方来,不亦乐乎——景区安全准备工作

项目4 有朋自远方来,不亦乐乎——景区卫生准备工作

项目5 笑迎四方客——售票接待服务

项目6 处变不惊你最行——处理游客投诉

活动2 练习如何处理游客投诉

##### 单元3 职场演练——体验景区服务全流程(下)

项目7 欢乐伴你行——景区解说服务

项目8 宾至如归——景区商业服务

项目9 客人有问题随时来解决——景区突发事件的处理

活动3 提高我们的讲解能力

#### 拓展模块

##### 单元4 职场提升——做一名成功的管理者

项目10 酒香也怕巷子深——景区市场营销管理

项目11 管好家底——景区资源的开发与保护管理

项目12 质量就是生命线——景区服务质量管理

#### 参考资料

#### 后记

#### 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>