

<<旅行社服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<旅行社服务与管理>>

13位ISBN编号：9787564041991

10位ISBN编号：7564041994

出版时间：2011-2

出版时间：段学成 北京理工大学出版社 (2011-02出版)

作者：段学成 编

页数：147

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>

<<旅行社服务与管理>>

内容概要

为了更好地适应全国中等职业技术学校旅游服务与管理专业的教学要求，我们根据原劳动和社会保障部培训就业司颁发的《旅游服务与管理专业教学计划与教学大纲（2008）》，组织全国有关学校的一线教师 and 行业专家，开发了本教材。

本教材创新编写模式，注重利用图表、案例辅助讲解知识点与技能点，为学生营造更加生动、直观的学习环境，提高学生的学习兴趣。

同时，本教材针对相关知识点，设计了一些互动的栏目，意在拓展学生的知识面，引导学生自主学习

。

<<旅行社服务与管理>>

书籍目录

模块一 游客服务管理基础项目1 认识游客服务质量及其内容项目2 了解顾客满意度的内涵项目3 如何提高顾客满意度模块二 做好团队接待的质量管理项目1 导游接团的管理项目2 领队的工作管理项目3 组团社与地接社的交接管理模块三 做好销售服务人员的管理项目1 熟悉销售人员服务标准项目2 服务人员应具有“问”及“说”的技巧项目3 服务人员应具有“聆听”的技巧模块四 国内旅游产品销售服务操作管理项目1 国内旅游产品的生产项目2 散客业务操作项目3 团队操作业务项目4 供应商管理模块五 出境旅游产品销售服务操作管理模块六 了解投诉者心理动机项目1 了解投诉者的常见几大大类别项目2 分析投诉行为和原因项目3 相关要素对顾客投诉行为的影响模块七 掌握投诉管理者应具备的能力项目1 投诉管理者应具备的职责项目2 投诉处理人员应具备的素质项目3 应对不同投诉期望值客人的处理项目4 应对不同类型抱怨问题的处理技巧模块八 建构投诉管理体系项目1 了解投诉管理的现状项目2 设计投诉管理流程项目3 投诉管理体系的维护和提升模块九 全面质量管理项目1 掌握PDCA循环项目2 如何做到旅行社危机管理

章节摘录

版权页：插图：5.移情性移情性是设身处地为顾客着想和对顾客给予特别的关注。

移情性有以下特点：接近顾客的能力、敏感性和有效地理解顾客的需求。

移情性是中小服务机构普遍的一种优势。

中小服务机构的顾客相对较少，它们的服务人员常常能熟悉自己的顾客，与顾客之间保持良好的关系，对顾客的个性化需要和特殊要求比较了解，因此普遍比大型服务机构更能提供关怀性服务。

当然，如果一家大型服务机构能充分利用其企业资源规划（ERP）优势，进行客户关系管理（CRM）的话，那么大企业在发挥服务移情性方面仍然具有竞争优势。

顾客从这五个方面将预期的服务和接受到的服务相比较，最终形成自己对服务质量的判断，期望与感知之间的差距是服务质量的量度。

从满意度看，既可能是正面的，也可能是负面的。

三、服务质量差距测量服务期望与服务感知之间的差距是那些服务领先的服务企业了解顾客反馈的经常性过程。

顾客的服务期望与服务感知间存在着五大差距。

1.第一种差距顾客期望与管理者对这些期望的感知之间的差距。

导致这一差距的原因是管理者对顾客如何形成他们的期望缺乏了解。

顾客期望的形成来源于广告、过去的经历、个人需要和朋友介绍。

缩小这一差距的战略包括改进市场调查、增进管理者和员工间的交流、减少管理层次、缩短与顾客的距离。

<<旅行社服务与管理>>

编辑推荐

《旅行社服务与管理》：中等职业教育课程改革项目研究成果

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>