

《导游服务成功秘诀》

图书基本信息

书名：《导游服务成功秘诀》

13位ISBN编号：9787503228575

10位ISBN编号：7503228571

出版时间：2006-3

出版社：中国旅游出版社

作者：梁杰

页数：333

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com

《导游服务成功秘诀》

内容概要

旅行社是感情密集型企业，它销售的商品叫旅游服务。19世纪马克思就提出了服务是商品的学说，那么导游就是旅游服务商品的前锋生产者和主导生产者。其服务宗旨就是一个“爱”字。即关爱与呵护正在过短期旅游生活的旅游者。如果每一位导游都具有良好的素质，那能把旅游者当作亲人、恩人和朋友，都能从旅游者的危度去感受旅游者的需要，并能与旅行社的合作企业良好合作，那么他(她)的服务就一定会让旅游者满意。

本书还提出了“一次做对每一次服务质量”的观点。因为，旅游服务是一次性的，是不可补救的，俗话说：覆水难收，做对，就是按照国家标准去服务好旅游者，对与否，量化了导游的服务质量。

旅行社是旅游业的龙头企业，旅行社销售给旅游者的商品叫旅游服务，包括旅途中一些实物产品的服务和大量非实物产品的服务。旅行社利用旅游者所支付的旅费并按旅游者的要求去与旅游社的相关企业签订经济合同并采购回来若干实物产品和非实物产品供旅游者享用。根据国家技术监督局发布的国际标准ISO9001:2000版质量管理体系的要求，旅行社和其员工(包括导游)要完全满足旅游者旅游合同规定的要求、旅游者的明示要求和旅游项目的隐含要求，而满足旅游者这三个要求就是符合旅游服务商品质量标准。

《导游服务成功秘诀》

书籍目录

序 第一编 总论 第一章 导游服务概述 第一节 导游和导游服务 第二节 维护旅游者的合法权益得检验导游 第二章 导游的交际能力 第一节 交际能力是导游必备的核心专业能力 第二节 导游与旅游者的关系简析 第三节 怎样才能“演好”导游这个“社会角色” 第四节 导游要做旅游者的亲人和朋友 第三章 导游的沟通能力 第一节 沟通能力是导游的基本技能 第二节 导游与旅游者沟通的两种手段 第三节 导游与旅游者沟通的三种形式 第四节 导游与旅游者的相互作用行为分析 第二编 旅游合同的规定要求 第四章 怎样做好旅游合同规定项目的服务 第一节 接待计划是旅游合同规定的服务项目和服务标准 第二节 怎样做好规定的服务 第五章 怎样做好餐食服务 第一节 旅游者对餐食服务的要求 第二节 餐食服务的两大原则 第三节 用餐环境和送菜方式要尊重民族的 第六章 怎样做好住宿服务 第一节 旅游者对饭店服务的要求 第二节 做好住宿服务对导游的要求 第七章 怎样做好交通服务 第一节 旅游者对交通服务的要求 第二节 正点航班的乘机服务和接站服务 第三节 不正点航班的乘机服务和接站服务 第四节 误送事故是交通服务顺畅的大敌 第五节 漏接、空接和错接等事故都是对旅游服务商品合格质量的否定 第六节 怎样做好市内交通服务 第八章 怎样做好景点服务 第一节 旅游者对景点服务的要求 第二节 要顺着旅游者的意愿来安排景点的活动 第三节 景点讲解的内容要让旅游者满意 第四节 怎样向旅游者叙说景点知识 第九章 怎样做好购物服务 第十章 怎样做好娱乐服务 第三编 旅游者的明示要求 第十一章 怎样做好旅游明示要求的服务 第四编 服务项目的隐含要求 第十二章 怎样做好服务项目隐含要求的服务 第十三章 怎样确保旅游者不走失 第十四章 怎样确保护照、居民身份证等证件不遗失 第十五章 怎样确保旅游者的财物安全 第十六章 怎样做好维护与保持旅游者心理健康的服务 第十七章 怎样做好维护与保持旅游者生理健康的服务 第五编 信息反馈 第十八章 旅游者的信息反馈后记

《导游服务成功秘诀》

章节摘录

书摘一、导游的概念 现代汉语里，“导游”一词具有两种意思，一是指指导或带领游览，为动词；一是指担任导游工作的人，为专有名词。本标题下的“导游”一词是一种职业名称，是那些指导或带领旅游者游览的人的专称。历史上，在北美洲，把带领旅游的人称为“陪同”(escort)；在欧洲，则称其为“被雇佣照料并陪伴旅客的服务员(courier)”。导游(guide)这个名称过去是，现在还是，指在特定地点或城市担负地方观光导游工作的人(帕特里克·克伦：《导游的成功秘诀》)。 尽管我国旅游业起步较晚，但是自从我国政府提出把旅行社当作“经济经营型”企业发展以来，在党中央和国务院领导下，在国务院主管旅游事业的国家旅游局直接领导下，在全国几千万旅游业职工的努力下，我国已成为世界名列前茅的旅游强国。导游工作受到国内外旅游者的欢迎和爱戴。 在入境旅游者的心目中，我国导游是“东方文化的传播者”，是世界人民和中国人民“友谊的桥梁”，是可爱中国的形象代表——“民间大使”，等等。 在中国旅游者的心目中，导游是“一座城市的形象代表”、“祖国古代文明和现代文化的传播者”、“友谊的建筑工程师”，等等。 导游在自己的心目中，或者说导游普遍认为，导游是“三个代表”的忠实执行者，天天都在为国内外旅游者的旅游生活提供温馨的服务，日日都在传播先进的中国文化，处处都在竭尽全力提高自己的服务意识、服务技能和服务技巧。 尽管导游只是一个个平凡的服务产品生产者，但是，导游好像是一棵棵具有特别旺盛生命力的绿莹莹的小草，在短暂的一生里，用自己的绿色点缀着祖国的锦绣河山，同时也实现着自己绚丽的人生价值。 国务院于1999年5月14日公布的《导游人员管理条例》第二条对导游职业的概念做出了明确规定：本条例所称导游人员，是指依照本条例的规定取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。这份政府行政性法规，承认导游是一种正式的合法职业。现在全国约有20万人在从事导游职业。若人类不遇自然和社会灾害，旅游业就永远是“朝阳产业”，就会越来越兴旺发达，而从事导游职业的人数也会一年一年地增加而绝对不会减少。 P3-4

《导游服务成功秘诀》

编辑推荐

旅行社是旅游业的龙头企业，旅行社销售给旅游者的商品叫旅游服务，包括旅途中一些实物产品的服务和大量非实物产品的服务。旅行社利用旅游者所支付的旅费并按旅游者的要求去与旅游社的相关企业签订经济合同并采购回来若干实物产品和非实物产品供旅游者享用。根据国家技术监督局发布的国际标准ISO9001:2000版质量管理体系的要求，旅行社和其员工(包括导游)要完全满足旅游者旅游合同规定的要求、旅游者的明示要求和旅游项目的隐含要求，而满足旅游者这三个要求就是符合旅游服务商品质量标准。

《导游服务成功秘诀》

精彩短评

1、内容和我想像的有点差别，但质量还可以！

《导游服务成功秘诀》

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:www.tushu111.com