

《导游实务》

图书基本信息

书名：《导游实务》

13位ISBN编号：9787810486538

10位ISBN编号：7810486535

出版时间：2002-9

出版社：郑州大学出版社

作者：李瑞玲

页数：216

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

《导游实务》

内容概要

本书介绍了导游服务、导游人员的基本概念、导游工作程序、带团技能、导游讲解、常见问题和事故的应对以及对旅游者个别要求的处理。

《导游实务》

书籍目录

1 导游服务 1.1 导游服务的产生与发展 1.2 导游服务的地位与作用 1.3 导游服务的类型与范围 1.4 导游服务的性质 1.5 导游服务的特点 1.6 导游服务的基本原则

2 导游人员 2.1 导游人员的概念与分类 2.2 导游人员的职责 2.3 导游人员的素质 2.4 导游人员的培训与考核

3 导游服务程序 3.1 地方导游服务程序 3.2 全程导游服务程序 3.3 景区景点导游服务程序 3.4 散客导游服务程序

4 带团技能 4.1 带团要领 4.2 导游人员与领队的合作 4.3 导游人员与接待单位的协作 4.4 导游人员与旅游者的关系 4.5 营造愉快氛围 4.6 调节旅游者的审美行为 4.7 个性化服务的技能

5 导游讲解 5.1 导游语言 5.2 口头语言 5.3 体态语言 5.4 导游交际语言 5.5 导游讲解常用方法

6 常见问题与事故的处理 6.1 活动计划与日程变更的处理 6.2 漏接、错接、空接的预防与处理 6.3 误机(车、船)事故的预防和处理 6.4 证件、钱物、行李丢失的预防与处理 6.5 旅游者走失的处理与预防 6.6 旅游者患病、死亡的处理 6.7 旅游者越轨言行的处理 6.8 旅游安全事故的预防与处理

7 旅游者个别要求的处理 7.1 处理旅游者个别要求的基本原则 7.2 餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理 7.3 要求自然活动的处理 7.4 探视亲友和亲友随团要求的处理 7.5 传递物品和信件要求的处理 7.6 要求中途退团或延长旅游期限的处理 7.7 其他方面个别要求的处理

8 导游业务相关知识 8.1 入出境知识 8.2 交通知识 8.3 通讯、邮电知识 8.4 货币、保险知识 8.5 旅游卫生保健常识 8.6 其他知识 后记

《导游实务》

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