

《导游带团技能速成》

图书基本信息

书名：《导游带团技能速成》

13位ISBN编号：9787503246289

10位ISBN编号：7503246286

出版时间：2013-1

出版社：中国旅游出版社

作者：李海玲 编

页数：221

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

《导游带团技能速成》

内容概要

《导游带团技能速成:经典案例训练》分四个部分：规范服务经典案例、处理游客个别要求的经典案例、问题和事故预防与处理的经典案例、导游服务相关常识的经典案例。从这四个方面来编写，使《导游带团技能速成:经典案例训练》能和“导游业务”课程很好地衔接，从而便于教师组织分阶段实训。同时，每章后面设计的思考与练习也便于实训操作和提高实训效果。

书籍目录

前言 第一章概述 第二章规范服务经典案例 第一节导游规范服务 第二节案例与案例评析 一、准备工作（案例001）西藏没去过（案例002）教师团（案例003）导游形象（案例004）导游用车细节 二、交通服务（案例005）火车上打“扑克”（案例006）车半路坏了（案例007）文花枝遇到交通事故（案例008）“5·12”汶川大地震 三、出发与迎接（案例009）接团首站迟到（案例010）漏接（案例011）错接（案例012）空接（案例013）行李没地方放 四、入店服务（案例014）我儿子不能和我分开（案例015）客房有蟑螂（案例016）收费电视（案例017）“i星”变“准j星” 五、核对、商定节目安排（案例018）行程安排有出入（案例019）处理好导游集体关系（案例020）天平向领队倾斜还是向游客倾斜 六、行程游览（案例021）搞好与司机的关系（案例022）出门问禁（案例023）入寺随俗（案例024）导游抚摸了一下泰国小朋友的头（案例025）景点讲解（案例026）我讲我的，你问你的（案例027）维护民族尊严（案例028）导游尊严（案例029）重要景点遗漏（案例030）1月份爬山被冻伤（案例031）“被自费”（案例032）甩团（案例033）黄、赌、毒场所（案例034）格式合同难免责，不可抗力标准严（案例035）擅改合同违约，死守合同侵权（案例036）拜堂成亲要提醒，烧香求符要远离（案例037）非法滞留（案例038）这不叫撒谎，这叫随机应变（案例039）大团小票（案例040）一些时间处理上的技巧 七、就餐服务（案例041）餐饮不达标（案例042）我是穆斯林，这些不吃 八、购物服务（案例043）拙政园摸黑游，原来是为购物腾时间（案例044）假冒伪劣商品（案例045）天然绿宝石和人工绿宝石（案例046）与游客做买卖（案例047）“被购物”（案例048）“导购技巧”（案例049）中医药旅游团（案例050）买点台湾的热带水果（案例051）象牙 九、娱乐服务（案例052）观看演出 十、结束当日活动（案例053）一日游览结束（案例054）小费 十一、离/末站服务（案例055）行李交接（案例056）证件交接（案例057）航班被取消（案例058）误机（案例059）欢送词 十二、处理好遗留问题（案例060）下团后回旅行社结账 第三节规律与技巧总结 一、准备工作 二、交通服务 三、出发与迎接 四、入店服务 五、核对、商定节目安排 六、行程游览 七、就餐服务 八、购物服务 九、娱乐服务 十、结束当日活动 十一、离/末站服务 十二、处理好遗留问题 十三、基本要求 十四、基本技巧 十五、全陪导游六十要 十六、带团中应规避的问题 第三章处理游客个别要求的经典案例 第一节处理游客个别要求 第二节案例与案例评析（案例061）会议团要求换一个能容纳150人的会议室（案例062）游客提出全程走一遍上海世博园（案例063）美国少年要求皈依佛门学武术（案例064）来华佛教团要求拜见方丈（案例065）虎跳峡之险（案例066）英国客人要求餐前加水果沙拉（案例067）俄罗斯客人要求逛大连夜市（案例068）北京奥运会期间外宾要求电邮录像片（案例069）华侨团要求探亲访友（案例070）老年团建议休息（案例071）对中少全家团的讲解要有文化内涵（案例072）青年团催快点（案例073）小学生团要求在瀑布前多玩会儿（案例074）妇女团求全责备（案例075）男性团要求换女导游（案例076）接待残疾人团要配备无障碍车（案例077）餐饮要求（案例078）住宿要求（案例079）娱乐要求（案例080）购物要求（案例081）回家前去批发市场买点东西（案例082）“自由活动”要求（案例083）蹦极要求（案例084）转递物品要求（案例085）处理游客投诉及中途退团问题（案例086）延长旅游期限要求 第三节规律与技巧总结 一、把握合理可能原则 二、理解游客心理原则 三、转移化解矛盾原则 四、冷静对待无理取闹…… 第四章问题和事故预防与处理的经典案例 第五章导游服务相关常识的经典案例 附录一《导游服务规范》 附录二《导游人员管理条例》 附录三《导游人员管理实施办法》 附录四《旅行社国内旅游服务质量》 附录五《旅行社出境旅游服务质量》 附录六《旅行社条例》 附录七《旅行社条例实施细则》 主要参考资料

章节摘录

版权页： 2.小棣在处理“王八的王”上反驳是有理的，但有点过，应把握有节。游客道歉后就不要再强调“我的姓是‘国王的王’，如果还有人这样拿别人的尊严开涮，我就不敢保证我的服务态度不会受到影响”，应该见好就收，适可而止，不要把矛盾扩大化，以免后期工作不好开展，影响整个旅游团后来的活动。 3.小棣在处理“黄色”笑话上有理、有节，并讲了一个让大家发笑的笑话，化解了问题，同时没有让游客尴尬，是比较恰当的处理。 4.小棣在处理“玉镯”问题上没有把握好礼让的底线，因为涉及侮辱人格尊严的要求导游有权拒绝。搜包搜身的行为严重侵犯了导游的人格尊严，对其人身安全造成威胁，小棣应当予以坚决拒绝；若游客不听劝阻，导游可以向当地派出所报案，而不是放弃原则地迁就退让。当然，排除自身嫌疑的最好方法是先不考虑游客怀疑谁，而是询问其丢失情况，协助寻找，必要时再报案。不能任其怀疑直至搜身再报案。另外，不能因为一位游客而影响对整个团队的服务工作。你对小棣还有什么建议？ 1.遇到游客有威胁导游尊严和人身安全的言行，导游人员不要没有原则地退让，而是要恰当地反击。但反击要有理有节，适可而止，尽量少伤害游客的面子，尽量不妨害其他游客利益，顾全大局。 2.反击要有策略，不要有脏字。 3.大多数情况下，个别游客对导游员的不礼貌行为并不是怀有恶意的，面对这种情况，导游员要宽容但不软弱，退让但不失原则，合理转移矛盾，化解矛盾。（案例029）重要景点遗漏 王先生独自到颐和园观光，因为此前并未去过，所以聘请了北京一家知名旅行社的导游小棣。一路上小棣带领他参观游览，王先生兴致颇高，他对小棣的讲解甚为满意。可是当要离开颐和园时，王先生听旁边游客说颐和园后湖的苏州街是江南美景，于是一打听才知道，那是游客到颐和园必去的重要景点。苏州街位于颐和园后湖，乾隆时仿江南水镇而建，曾是专供清代帝后逛市游览的买卖街，导游小棣却没带自己去，王先生很生气。

《导游带团技能速成》

编辑推荐

《导游带团技能速成:经典案例训练》在编写上紧跟当前院校培养技能型人才的目标，尽量结合一线导游工作的需要，强调对实践工作的有效帮助和指导。通过学习这些案例，导游就像亲身经历并处理了具体事件，从而在以后的带团过程中更加自信老练。

《导游带团技能速成》

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