

# 《导游与旅行社业务》

## 书籍信息

版次：1

页数：

字数：

印刷时间：2007年09月01日

开本：

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787030186171

丛书名：最新全国中职教育适用·实用规划教材

## 编辑推荐

本书主要针对旅游中等职业教育而编写，编写的指导思想是“老师易教，学生乐学，技能实用”。本书内容中从旅行社的产品、外联业务、计调业务到旅行社的门市接待业务，从导游员的服务规范、服务技能到应变技能的介绍，能为使用教材的师生提供操作性强、实践性强的业务示范。

## 内容简介

本书是中等职业学校旅游与饭店管理专业双S系列规划教材之一。全书内容丰富，形式灵活，语言通俗易懂。

全书的主要内容包括：导游服务规范及服务六要素、导游服务技能与应变技能、旅行社产品、旅行社的三大业务(门市、外联、计调)等。

本书不仅适合于中等职业学校旅游与饭店管理专业的学生使用，还对相关从业人员有较大的指导作用。

## 目录

### 第一章 旅行社概述

#### 第一节 旅行社发展简史

#### 第二节 旅行社的行业特点和业务范围

#### 第三节 旅行社的组织结构及部门设置

### 第二章 旅行社产品

#### 第一节 旅行社产品的内涵及类型

#### 第二节 旅行社产品价格

#### 第三节 旅游线路

### 第三章 外联业务

#### 第一节 外联业务概述

#### 第二节 外联推销技巧

### 第四章 计调业务

#### 第一节 旅行社计调业务概述

#### 第二节 计调采购业务

#### 第三节 地接社计调团队的接待业务

### 第五章 门市接待业务

#### 第一节 门市接待业务概述

#### 第二节 门市业务人员礼仪

#### 第三节 门市销售促成技巧

## 第六章 导游员概述

### 第一节 导游员

### 第二节 导游员的条件

## 第七章 导游服务规范

### 第一节 旅游团队导游接待程序和标准

### 第二节 散客导游服务

## 第八章 六大要素服务

### 第一节 餐饮服务

### 第二节 住宿服务

### 第三节 交通服务

### 第四节 参观游览服务

### 第五节 购物服务

### 第六节 娱乐服务

## 第九章 导游服务技能

### 第一节 导游带团技能

### 第二节 导游语言技能

### 第三节 导游讲解技能

## 第十章 导游员应变能力

### 第一节 对游客个别要求的处理

### 第二节 旅游接待中常见问题的预防和处理

## 附录 旅游小常识

## 主要参考文献及网站

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.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)