

《导游带团技巧》

书籍信息

版次：1

页数：239

字数：278000

印刷时间：2006年03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：9787560323329

丛书名：高等学校旅游专业列教材

内容简介

本书主要介绍导游员在接待团队过程中的基本服务程序，以及在导游服务中对突发事件的处理方法和技巧。本书共两章，主要包括：接待准备，迎接工作，入店服务，商定日程，参观游览，餐饮、购物及娱乐活动，送团服务；哈尔滨市部分实用导游辞。

本书内容全面，讲解清楚，图文并茂；可作为：高等学校旅游专业的教材，高等教育自学考试相关专业的教材，旅游企事业单位工作人员的培训教材，准备投身或已经从事导游工作人员的自学用书。

目录

第一章 地陪导游员的服务程序

1.1 接待准备

1.1.1 服务准备

1.1.2 熟悉接待计划

1.1.3 落实接待事宜

1.2 迎接工作

1.2.1 接站工作

1.2.2 致欢迎辞

1.2.3 调整时间

1.2.4 首次沿途导游

1.2.5 介绍下榻酒店

1.3 入店服务

1.3.1 办理入住手续

1.3.2 处理相关问题

1.3.3 安排叫早时间

1.4 商定日程

1.4.1 商定日程的重要性

1.4.2 商定日程的内容

1.4.3 商定日程的地点

1.4.4 修改或调整日程

1.4.5 促销新的旅游景点的重要性

1.5 参观游览

1.5.1 自然景观的导游讲解

1.5.2 人文景观的导游讲解

1.5.3 游览期间突发事件的处理

1.6 餐饮、购物、娱乐活动

1.6.1 餐饮服务

1.6.2 购物服务

1.6.3 娱乐服务

1.7 送团服务

1.7.1 送团前的准备工作

1.7.2 离店服务

1.7.3 送行服务

1.7.4 离站服务

1.7.5 总结工作

1.8 旅游投诉的处理技巧

1.8.1 旅游投诉的具体范围

1.8.2 预防旅游投诉的方法

1.8.3 处理旅游投诉的原则

1.8.4 处理旅游投诉的方法

第二章 哈尔滨市部分实用导游辞

2.1 接机场至下榻饭店途中的导游讲解

2.2 哈尔滨一日市游景点及途中的导游讲解

2.3 滑雪一日游途中的导游讲解

2.4 哈尔滨半日市游景点及送行途中的导游讲解

2.5 补充资料

2.5.1 哈尔滨人的婚俗习惯

2.5.2 黑龙江省饮食文化——饭店的幌子

2.5.3 黑龙江省各民族饮食习俗上的特点

2.5.4 杨靖宇烈士与靖宇街

2.5.5 赵一曼烈士与一曼街

2.5.6 黑龙江省取暖及住火炕的习俗

2.5.7 哈尔滨市以领袖和英雄的名字命名的公园和街道

2.5.8 龙塔与东方明珠塔

2.5.9 哈尔滨国际会展体育中心

2.5.10 动力区母亲广场

2.5.11 哈尔滨之最

2.5.12 哈尔滨的第一

2.5.13 哈尔滨的中国第一

2.5.14 哈尔滨百年历史大事记

2.5.15 《太阳岛上》

附录一 导游人员管理条例

附录二 导游人员管理实施办法

参考文献

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)