

《导游服务技能》

书籍信息

版次：1

页数：

字数：

印刷时间：2008年01月01日

开本：大32开

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787111232957

丛书名：农村劳动力转移技能培训用书

编辑推荐

技能训练实战性强，贴身师傅手把手教，帮您掌握鉴定要点，助您找到理想之岗。

内容简介

为贯彻实施国家“农村劳动力技能就业计划”，我们根据农民工培训的职业特点开发了这套实用性、针对性强的“农村劳动力转移技能培训用书”。本书主要内容有：导游概论；导游服务程序；问题的预防与处理，游客个别要求的处理；导游人员的带团技能；导游人员的语言技能；导游服务的相关知识。

本书可作为各类农村劳动力转移技能培训班的培训用书，同时也可作为军地两用人才，下岗、转岗、再就业人员上岗取证的短期培训用书，还可作为相关职业读者的自学读物。

目录

编写说明

前言

课题一 导游概论

一、导游服务及其类型

二、导游服务的范围

三、导游服务的原则

四、导游人员及其分类

技能训练1 认知导游及其基本业务

课题二 导游服务程序

第一节 地陪服务程序

一、准备工作

二、接站服务

三、抵达饭店后的服务

四、核对、商定日程

五、参观游览服务

六、食、购、娱等服务

七、送站服务

八、善后工作

第二节 全陪服务程序

一、准备工作

二、首站接团服务

三、饭店内服务

四、核对、商定日程

五、各站服务

六、离站、途中、抵站服务

七、末站服务

八、善后工作

第三节 散客导游服务程序

一、接站服务

二、导游服务

三、送站服务

技能训练2 模拟导游

课题三 常见问题的预防与处理

第一节 漏接、空接、错接的预防和处理

一、漏接的预防及处理

二、空接的原因及处理

三、错接的预防及处理

第二节 旅游活动计划和日程变更的处理

一、旅游团（者）要求变更计划行程

二、客观原因需要变更计划和日程

第三节 误机（车、船）事故的预防和处理

一、误机（车、船）事故的原因

二、误机（车、船）事故的预防

三、误机（车、船）事故的处理

第四节 旅游者物品遗失的预防和处理

一、证件、钱物、行李遗失的预防

二、遗失证件的处理

三、丢失钱物的处理

第五节 游客走失的预防和处理

一、游客走失的预防

二、游客走失的处理

.....

课题四 游客个别要求的处理

课题五 导游人员的带团技能

课题六 导游人中的语言技能

课题七 导游服务的相关知识

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)