



侯玲 主编

Lüyou Jingqu Fuwu Yu Guanli

# 旅游景区服务与管理

山东人民出版社

国家一级出版社 全国百佳图书出版单位

# 旅游景区服务与管理

主 编 侯 玲

副主编 吴殿勇 王 菲 王文彬 李瑞甜 王 静

山东人民出版社

国家一级出版社 全国百佳图书出版单位

## 图书在版编目(CIP)数据

旅游景区服务与管理/侯玲主编. — 济南: 山东人民出版社, 2016.5

ISBN 978-7-209-09640-9

I. ①旅… II. ①侯… III. ①旅游区—商业服务②旅游区—经营管理 IV. ①F590

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 096044 号

## 旅游景区服务与管理

侯玲 主编

主管部门 山东出版传媒股份有限公司

出版发行 山东人民出版社

社 址 济南市经九路胜利大街 39 号

邮 编 250001

电 话 总编室 (0531) 82098914

市场部 (0531) 82098027

网 址 <http://www.sd-book.com.cn>

印 装 山东华立印务有限公司

经 销 新华书店

规 格 16 开 (169mm×239mm)

印 张 6.75

字 数 120 千字

版 次 2016 年 5 月第 1 版

印 次 2016 年 5 月第 1 次

ISBN 978-7-209-09640-9

定 价 23.00 元

如有印装质量问题, 请与出版社总编室联系调换。

## 前 言

职业教育以培养学生的职业能力为根本。我国的景区专业在课程体系和教学内容上依然“重知识，轻能力”，虽然国内很多高职院校景区专业都意识到实践教学对专业教学的重要性，但缺乏指导性的教材。

本教材分上下两篇。根据景区服务流程和景区管理设置了不同的项目，每个项目由“案例导入—案例思考—案例分析—背景知识介绍—课堂实训，情景模拟—评价考核标准—课外实践”组成。由案例导入不仅可以激发学生的学习兴趣，还可通过案例使学生了解项目内容；背景知识介绍是对完成项目需用的相关知识进行回顾；课堂实训，情景模拟是在课堂上给学生展示一个真实的工作场景，告诉学生“做什么，怎么做”；评价考核标准是教师根据学生的“课堂实训，情景模拟”的表现给予评价；课外实践是课堂教学的延伸，通过实践可以强化、巩固课堂教学效果，提升学生的职业能力。

作为景区专业的指导性教材，本书着重于练习和实践，以学生分组进行的方式合作完成。无论是课堂实训还是课外实践，都“突出能力目标，以项目任务为主要载体和以学生为主体”。学生通过实训能感受到景区各项工作的基本运作过程，并在实训中真正锻炼调查、策划、沟通、组织、管理等各项能力。

本教材是高职景区专业的配套教材，可以与“景点导游”“景区主题活动策划”“景区经营与管理”等课程配套使用，能够指导景区专业学生的课内外实训。本教材还适用于景区从业人员的培训。

本书的编写是编者对景区企业和职业教育的一个探索过程，还需要接受实践的检验。由于水平有限，书中难免有不妥或错误之处，望各位专家、学者及使用本书的师生不吝指正，我们将在今后的教学实践中不断改进。

编 者

2016年3月

# 目 录

## 上 篇

|                      |    |
|----------------------|----|
| 一、景区接待 .....         | 3  |
| 项目一 电话咨询 .....       | 3  |
| 项目二 现场咨询 .....       | 10 |
| 项目三 售票 .....         | 15 |
| 项目四 验票 .....         | 21 |
| 项目五 景区投诉 .....       | 26 |
| 二、景区讲解 .....         | 32 |
| 项目一 欢迎词和欢送词的表达 ..... | 32 |
| 项目二 自然景观讲解 .....     | 36 |
| 项目三 人文景观讲解 .....     | 43 |

## 下 篇

|                    |    |
|--------------------|----|
| 三、景区营销 .....       | 61 |
| 项目一 旅游市场调查 .....   | 61 |
| 项目二 海报制作 .....     | 69 |
| 项目三 合作洽谈 .....     | 79 |
| 项目四 景区主题活动策划 ..... | 86 |

四、人力资源管理 ..... 91

    项目一 员工招聘 ..... 91

    项目二 员工培训 ..... 97

参考文献 ..... 103

<<< SHANGPIAN

# 上 篇



# 一、景区接待

景区接待是旅游景区服务的一个重要窗口，对于提高景区服务质量、提升景区形象有着重要作用。

## 项目一 电话咨询



### 能力目标

1. 能够熟练掌握电话咨询工作中的基本步骤。
2. 能够运用恰当的语言和服务技巧，满足游客需求。
3. 能够为游客提出建设性建议。
4. 能够处理电话咨询中的特殊事件和突发事件。



### 案例导入

接线员良好的服务态度吸引了我

“十一”黄金周马上就到，忙碌了几个月的小张，想找个景区休闲放松一下，网友给他提供了几个景区的咨询电话。于是他首先拨打了网友推荐较好的一个集休闲、度假、娱乐为一体的 A 景区。电话铃响过五六声以后，传来了

服务人员急促而又低沉的声音：“您好！这里是A景区。”

“您好！我是上海的一名游客，想在黄金周期间到你们景区游玩，可否咨询一下你们黄金周期间有没有优惠活动？”

“对不起，我们黄金周期间没有优惠活动。”

“那有没有增加一些特色旅游活动？”

“请问您是一日游还是度假游？”

“什么意思？”小张有些疑问。

“如果是度假游，晚上我们景区会有大型篝火晚会，但是我们这里接待中心客房非常紧张。如果是一日游，没有增添旅游活动。”

“那就是说我要度假的话也不一定有地方住，是吗？”

“是的，我不敢保证。”

“噢，谢谢。”

“再见。”服务人员急不可待地挂了电话。

小张对A景区的满腔希望破灭了，于是他拨打了另一个景区的服务电话。优美的音乐过后，传来了服务人员甜美的声音：“您好！这里是B景区，很高兴为您服务。”

小张听后心里有些温暖，马上把刚才的问题重新问了一遍。服务人员回答：“对不起，我们这里黄金周没有优惠活动。但黄金周期间我们景区增添了很多新的活动项目会对游客开放，晚上有歌舞联谊会，门票价格不会上涨。”

“是吗？那住宿紧不紧张？”

“有些紧张。请问您打算几号来？”

“这有什么不同吗？”

“如果您3号来，我们的接待住宿中心还有一个标间，如果是2号之前就没有房间了。”

“是这样啊，我3号来也没关系的。”

“那我帮您把3号的房间定下来吧！”

“好的，谢谢！”

“请把您的联系方式告诉我，如果您改变了主意，也请提前打电话通知我，好吗？”

“好的，没问题。”小张愉快地把联系方式告诉了对方。

放下电话，小张看看剩下的几个景区，心想没有必要再打电话了，因为经过两个景区电话服务的比较，他相信 B 景区的服务肯定是好的。

事实上，小张在 B 景区的亲身体验也正是如此。

### 案例思考

1. 小张为何选择 B 景区？
2. 电话咨询服务人员的服务流程是什么？
3. 电话咨询服务人员应具备哪些基本礼仪？

### 案例分析

案例中两个景区的电话咨询服务人员不同的服务态度，决定了游客小张的不同选择，从中我们可以看出合理使用电话艺术的重要性。小张在“十一”黄金周期间打算外出度假，经过网友推荐首先拨打了一个风景较好的景区的咨询服务电话，但是电话咨询人员态度冷淡，对游客的咨询敷衍了事的态度让他很失望；而 B 景区电话咨询服务人员温暖的话语、热情的服务、处处为游客着想的态度，给他留下了深刻的印象。因此，他毫不犹豫地选择了 B 景区。

游客可以通过不同的渠道了解景区，电话咨询是很重要的一个途径，是否合理使用电话艺术会影响到一个景区的整体形象。因为在电话服务过程中，电话咨询服务人员的态度、语言、谈话内容以及时间的把握都会给对方留下直观的印象，这一印象被称为“电话形象”。电话形象可以说是一个人文明修养及企业良好形象的组成部分。因此，电话咨询服务人员应当重视服务中的艺术。



背景知识介绍

1. 景区及周边地区的基本知识

- (1) 全方位掌握景区的信息，如景区的特色、价格、优惠政策、交通等信息。
- (2) 了解景区周边的交通、景点、餐饮店信息。
- (3) 掌握天气变化动态信息和当地风俗。
- (4) 熟悉当地游客的出游习惯。

2. 电话咨询服务知识

在接听电话时语言运用要准确、简洁、得体，音调要适中，声音甜美。尤其要注意敬语、谦语等礼貌语的使用。

(1) 接打电话的基本服务礼仪。接打电话是一个只凭声音话语进行交流的过程，因此要格外讲究说话的技巧：接打电话时注意力一定要集中，要认真应答，态度要真诚，记录要详细，动作要轻柔；吐字要清晰，声音要平稳，语言要简洁，措辞要得体，解释要耐心，传话要准确。

①态度：对于电话咨询，服务人员应积极、热情、自信、耐心地提供服务。

②声音技巧：在声音技巧上主要注意节奏和语气两个方面。

(2) 电话咨询服务人员得体的电话语言技巧。

| 可以说                               | 不可说         |
|-----------------------------------|-------------|
| 1. 请问您是哪位？                        | 1. 你是谁？     |
| 2. 对不起，我没听清楚，能再重复一遍吗？             | 2. 你叫什么名字？  |
| 3. 我能为您做些什么？                      | 3. 你有事吗？    |
| 4. 对不起，我听不清楚您在说什么，您能否大声一点儿？       | 4. 请大声！     |
| 5. 对不起，这个我现在也不是很清楚，等我确认以后给您回电可以吗？ | 5. 这个我也不清楚。 |

续表

| 可以说                                           | 不可说              |
|-----------------------------------------------|------------------|
| 6. 小李刚刚离开,可能要过一个小时才回来,需要我叫他给您回电吗?             | 6. 他出去吃午饭了。      |
| 7. 这个信息可能我们接待服务中心更清楚,我很高兴您与他们联系,或者我让他们给您回电好吗? | 7. 你打电话到接待服务中心吧! |
| 8. 对不起,我没有这些资料,是否需要资料室给您回电?                   | 8. 对不起,我帮不了你。    |

### 3. 电话咨询服务流程及要点

#### (1) 来电咨询工作流程。

①做好通话前的准备工作。

②愉快而迅速地接听呼入电话。

③拿起电话后要使用礼貌用语向对方问好,并报上景区名称及所属部门,主动询问对方的需要。

④礼貌称呼咨询者并正确应答咨询者的相关问题。

⑤如果超出本人或本部门职责范围需要转接时,服务人员应向游客解释为什么电话转接,并要取得对方的同意;在转接电话挂断之前需确定被转接电话是否有人接听。

⑥如果咨询者要找的人不在,应耐心询问是否需要留言或是转达,如果需要则要记录以便传达,可设计电话留言单,提高效率。

⑦在结束电话之前,应主动询问咨询者是否还有其他问题需要帮助,感谢其来电,并欢迎随时致电,然后应在对方先挂断电话后轻轻放下电话,切忌“啪”地扔下电话。

⑧在每次通话之后要整理好电话咨询服务记录表,并且在每天工作结束后把一天的咨询情况作总结,写成工作日志,以备查询。

#### (2) 去电回复的工作流程。

①打电话之前要理清思路、要点;确认电话号码后拨打;如果打错了,也不要急于挂断电话,应该先表示歉意再轻轻放下电话。

②电话接通后先问候对方,再确认对方是不是要回复的咨询者。

③注意通话时间宜短不宜长，在工作时间要把握好打电话的时间，简明扼要地把要解释的事情交代清楚、讲明白就可以了。

④待问题解决以后要感谢对方对景区的咨询，并希望对方能够继续关注景区，同时欢迎对方随时来电对景区的发展提出宝贵的意见及建议，再次致谢道别，最后等对方挂断电话之后再放下话筒。

#### 4. 电话咨询服务人员需要注意的问题

- (1) 随时准备处理来电并迅速应答。
- (2) 谈话得体、有效。
- (3) 说话清楚、明确。
- (4) 简练而准确地记录留言。
- (5) 愉快地结束谈话，礼貌收线。
- (6) 不要透露领导或同事的私人信息。
- (7) 要保持积极的沟通状态，不要出现“冷场”。
- (8) 要注意把握打电话的时机。
- (9) 注意使用礼貌用语。



### 课堂实训，情景模拟

#### 1. 实训情景

王先生是北京一家 IT 企业的部门经理，“五一”期间他想找个山清水秀的地方好好放松一下。在网上查找了很多景区之后，他选择了既有五岳的“雄、险、峻、秀、幽”，又有黄山之“奇”的三清山，并且打算和朋友坐高铁去。由于是第一次去这个景区，王先生先打电话到景区游客接待部，进行电话咨询。

#### 2. 分组模拟

学生分组，每组成员 3~5 人，小组成员分别扮演王先生和游客接待部工作人员。

#### 3. 分析、预测游客需求

通过对实训情境中王先生的相关信息分析，能够准确预测王先生的旅游需

求，从而预测出王先生可能提出的问题。

#### 4. 提供规范的电话咨询服务

从拿起电话开始到服务结束，整个接听电话的流程规范：用语准确、简洁，礼仪到位。通过电话的沟通和交流能够迅速捕捉有效信息，能为游客提供建设性建议，达到优质服务。

#### 5. 自我评估

对整个电话咨询服务的全过程进行自我评估、总结。



### 评价考核标准

电话咨询评价考核表

| 完成情况 \ 评价项目  | 完成 | 基本完成 | 未完成  |
|--------------|----|------|------|
| 接电话礼仪到位，流程正确 | 10 | 6    | < 6  |
| 圆满回答游客咨询     | 15 | 9    | < 9  |
| 提供建设性建议      | 20 | 12   | < 12 |
| 灵活处理接打电话的难点  | 20 | 12   | < 12 |
| 工作准备充分       | 15 | 9    | < 9  |
| 语言准确、简洁、得体   | 10 | 6    | < 6  |
| 团队协作精神强      | 10 | 6    | < 6  |
| 总分           |    |      |      |

### 课外实践

学生分组到泰安岱庙游客接待部观察、体验电话咨询的流程。

## 项目二 现场咨询



### 能力目标

1. 能够迅速识别游客遇到的问题和困难。
2. 能够运用多种服务技巧，帮助游客解决遇到的问题。
3. 能够与相关部门快速、有效地沟通。
4. 能够站在游客的角度，提出有效建议。



### 案例导入

#### 竭尽所能为您服务

一位失望的游客来到景区接待服务中心，服务人员微笑地接待了他。

服务员问：“您好！我能为您做些什么？”

游客说：“我们来了两天，结果都是阴雨连天。这里的景点都在室外，我们只能待在客房里睡觉。你们附近还有没有别的景区？我们要换地方，不想在这里浪费时间了。”

服务人员听了游客的回答后说：“先生，实在抱歉，天气原因给您带来的不愉快，我们也实在遗憾。如果您想换个游玩的景区，我可以给您推荐，离我们景区 30 分钟路程的地方新开发了一个乡村旅游的风景区；距我们景区一个小时路程的地方，有个地下溶洞。”

游客问：“那怎么去地下溶洞呢？”显然，游客有些想法了。

服务人员答：“如果您对这个景区感兴趣，我们可以派专车送您过去……不过我们还是真诚地希望您留下来，因为据天气预报显示，今天下午天气会由