

高等学校旅游管理专业主干课程教材



# 导游业务通论

黄细嘉 主编

温艳玲 龚志强 副主编

 高等教育出版社

63-43

52

## 图书在版编目(CIP)数据

导游业务通论/黄细嘉主编. —北京: 高等教育出版社, 2010. 1

ISBN 978 - 7 - 04 - 027546 - 9

I. 导… II. 黄… III. 导游 - 基本知识 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 001480 号

|      |    |      |     |      |     |
|------|----|------|-----|------|-----|
| 策划编辑 | 张欣 | 责任编辑 | 马健  | 封面设计 | 刘晓翔 |
| 版式设计 | 余杨 | 责任校对 | 俞声佳 | 责任印制 | 毛斯璐 |

出版发行 高等教育出版社  
社 址 北京市西城区德外大街 4 号  
邮政编码 100120  
总 机 010 - 58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司  
印 刷 北京机工印刷厂

开 本 787 × 960 1/16  
印 张 22  
字 数 390 000

购书热线 010 - 58581118  
咨询电话 400 - 810 - 0598  
网 址 <http://www.hep.edu.cn>  
<http://www.hep.com.cn>  
网上订购 <http://www.landracom.com>  
<http://www.landracom.com.cn>  
畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2010 年 1 月第 1 版  
印 次 2010 年 1 月第 1 次印刷  
定 价 28.20 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 27546 - 00

## 内容简介

本书是教育部工商管理教学指导委员会旅游学科专业组组织编写的教材,也是高等学校旅游管理专业主干课程导游业务的教材。

本书包括导游理论概要、导游工作概述、导游知识概述、导游案例概览四篇内容,分别从导游与导游发展、导游教育与管理、导游职责与要求、导游服务工作与操作规范、导游服务技能与方法、导游应变能力与安全管理、旅游活动与旅游产业、导游服务常识、旅游政策与法规、服务规范案例、服务技能案例、服务常识案例进行阐述。

本教材在总体目标上力求权威性、前沿性、国际性、规范性、创新性和学术性的统一;在具体内容上既注重实践性,又强调理论性;内容的叙述上做到有案例、有概念、有观点、有论述、有分析、有结论,运用阐述、分析、总结的方法;在体例安排上分理论、工作、知识、案例四大模块,章节的结构遵循完整性、系统性、条理性和逻辑性;在案例选择上具有代表性、针对性、典型性,既有成功案例,也有失败案例,每个案例有情景和情节的客观叙述,有问题,有分析,有答案,每个案例解决不同的问题,反映不同带团服务技能。

本书可以是高等学校旅游管理专业本科生的教材和教学参考书,也可作为全国导游人员资格考试辅导教材和考试参考书,亦可以作为景区管理、旅行社经营与管理等方面决策者和研究者参考书。

# 前言

导游业务课程在教材编写和教学实践过程中呈现了两种发展趋势,一是理论化的趋势,这是适应旅游学理论体系构建需要而生的,所以一些高校把课程教材定名为《导游学》、《导游通论》;二是实践化趋势,这是适应旅游管理专业应用性、操作型人才培养目标而生的,所以一些高校把课程教材名称定为《导游实务》、《导游带团艺术》,还有模拟导游等配套课程。两种趋势都是有益的探索,值得肯定。为了综合这两种趋势,我们将教材名称定为《导游业务通论》,目的就是想兼顾理论和实践的双重需要。但我们的努力只是尝试,还不成熟,尤其是理论部分不敢过分拓展,以免失去其作为导游业务课程的主旨。

《导游业务通论》教材秉承进一步规范和明确导游业务理论与实践课程教学的逻辑体系和模块内容的宗旨,力求丰富导游学理论,以期培养导游工作人才,服务导游工作实践。在总体目标上力求权威性、前沿性、国际性、规范性、创新性和学术性的统一,在全国有关导游书籍中独树一帜,起到先导作用;在具体内容上在注重实践性的同时强调理论性,注重理论与实践应用的协调一致,内容的叙述做到有案例、有概念、有观点、有论述、有分析、有结论,运用阐述、分析、总结的方法;在体例安排上分导游理论概要、导游工作概述、导游知识概述、导游案例概览四篇,即理论、工作、知识、案例四大模块,下分导游与导游发展、导游教育与管理、导游职责与要求、导游服务工作与操作规范、导游服务技能与方法、导游应变能力与安全管理、旅游活动与旅游产业、导游服务常识、旅游政策与法规、服务规范案例、服务技能案例、服务常识案例等十二章,每章节的结构遵循完整性、系统性、条理性、逻辑性;在案例选择上具有代表性、针对性、典型性,既包括成功案例,也包括失败案例,每个案例有情景和情节的客观叙述,有问题,有分析,有答案,每个案例解决不同的问题,反映不同带团服务技能。

《导游业务通论》的编写方案由黄细嘉负责起草,并和编写组成员共同讨论形成。第一篇由李祎、黄细嘉编写;第二篇由江小蓉、龚志强编写;第三篇由许庆勇、黄细嘉编写;第四篇由傅克平、刘焕庆、温艳玲编写;附录由黄细嘉、许庆勇编写。书稿分别由黄细嘉、温艳玲、龚志强等负责互审,最后由黄细嘉负责统稿和定稿。本书的电子文稿主要由黄细嘉负责完成,黄细嘉、傅克平负责指导专门人员进行课程电子教案(课程PPT)制作。为了使PPT的表现更能体现学生学习和接受的方式,我们吸收了南昌大学旅游管理系2006级本科在校生查媛竹、张晓惠同学参加,协助制作。

在《导游业务通论》的编写和出版过程中,我们得到高等教育出版社的大力

支持和热情帮助,同时,多位学者和行业专家给我们的工作以极大的启发和帮助,在此一并表示衷心的感谢。在编写中参阅了大量的资料,吸收了同行专家学者的许多成果,我们一般均予以注释,但也会由于工作量大、头绪多,难免疏忽,漏记漏注的现象可能存在,望同仁们谅解。

由于编写者水平有限,书中难免有疏漏之处,恳请使用此教材的广大师生和读者批评指正。

黄细嘉

2009年11月

# 主 编 寄 语

导游业务通论以导游主体(导游人员)、导游客体(游客)、导游介体(导游服务)为研究对象,重点研究导游服务基本职责、导游服务工作规程、导游带团技能、导游讲解技能、导游个性化服务技能、导游应变能力、导游处理突发事件和棘手问题的能力等,是一门涉及面广、综合性强、知识点多的应用型课程。

导游业务通论是高等学校旅游管理专业主干课程,是在本科生学习了一定的旅游专业基础课程之后,为进一步了解和熟悉旅游服务、经营、管理中的代表性工作——导游工作而开设的一门课程,也是从事旅行社经营和导游服务的人员必须学习的一门课程。本课程主要介绍导游工作的发展历史、性质和特点,导游人员的分类、职责和素质以及应掌握的各类知识,培养学生掌握导游工作的规范化操作程序和带团技巧及讲解技巧,训练学生掌握处理旅游活动中出现的各种问题和事故的独立工作能力和应变能力。

在本教材编写过程中,我们紧密结合导游工作发展实际,力求做到顺应旅游教育的新方向、旅游产业的新业态、旅游活动的新形式、旅游课程改革的新要求,坚持问题导向和实用原则,注重规范性和个性化、一般性和典型性、理论性和实践性的结合,既跟踪了前沿领域,又关注了基本知识,既讲解了基本原则和创新理念,又选择了一些实践中的典型案例。为了进一步启发学习,在每章之后附有复习思考题和案例讨论题。

导游业务通论课程服务于高等学校旅游管理人才培养目标,以管理能力与服务技能培养为主线。通过本课程的学习,使学生能够理解导游服务的基本理念,对导游工作有比较全面、深入的认识,把握导游工作的各个环节,掌握导游人员应有的基本知识和技能,获得独立处理突发事件和棘手问题的间接经验,增强导游服务过程中的应变能力和独立工作能力。学完该课程后,学生应能完成一般观光团队的带团任务。同时,本课程也为学习好旅行社经营与管理、旅游法规、旅游美学、旅游景区管理等课程奠定基础。

本课程的先修知识为:旅游学概论、中国历史文化专题、世界文化史、旅游心理学、导游基础知识等。

本课程的学习重点是:导游服务的概念、特点和基本原则,导游人员的分类、职责、素质、职业道德,导游服务程序与内容,导游带团技能、讲解技能和个性化服务技能,旅游者个别要求的处理,常见问题与事故的处理等。

本课程的学习难点有:导游服务的性质、特点和基本原则,导游服务程序与内容,导游带团技能、讲解技能和个性化服务技能,处理旅游活动中出现的各种



课程的教学内容必须以专门业务技能和综合职业素质的培养为主旨进行设计。

“两大业务”即使学生掌握“两大业务基础”。一是旅行社经营与管理的业务基础,包括品牌经营业务、市场营销业务、综合计调业务和旅游服务接待业务;二是导游接待与服务业务基础,包括导游服务和导游人员的概念,导游服务规范与程序,导游带团、讲解及心理服务技能,特殊问题的处理及应变能力等。其目的是让学生掌握旅行社业务和导游接待技能,树立现代导游服务观念,这是培养导游职业素质和综合能力的基础与前提。

“三个印象”即增强导游人员的“三出形象意识”。我们常说,导游人员要特别注意第一印象,同时要充分发挥“新近效应”和“晕轮效应”的积极作用。所以在旅游界和导游工作领域,人们特别关注所谓导游的出面、出口、出手。“出面”既指导游人员公开亮相时仪容和仪表给旅游者的第一印象,也指导游人员的表情与气色、礼仪与礼貌、气质与素质等表现;“出口”既指导游人员接团开场时语言表达给旅游者的第一印象,也指导游人员所具有的讲解与沟通能力、语言节奏快慢调节能力、语音高低起伏的控制能力;“出手”既指导游人员带团过程中所表现的待人接物、应付突发事件、处理各种问题的能力给旅游者的第一印象,也指导游人员工作过程中的步履与手势、姿势与姿态、行动与动作等协调性。

“四种能力”即培养学生“四种关键能力”。按照 21 世纪导游专门业务技能和综合职业素质的需要,本课程的教学和学习目的重在培养学生的“四种核心能力”,即旅行社经营与管理的业务能力,导游服务程序与规范的运用能力,导游带团、讲解及心理服务的能力和特殊问题、突发事件的处理及应变能力。其中,旅行社经营与管理的业务能力的培养为避免与旅行社经营与管理课程重复,本课程未作专门论述,其他三种核心能力培养主要反映在第二篇“导游工作概述”中,此篇是该课程的主体与重心。

二是教学方法体系。以调动学生学习积极性、操作自主性为出发点,以基本理论、规范程序、个性服务、应变能力、解决问题为重点,以职业素质和业务能力培养为目标,以模拟实践教学为关键,建立多样化、多渠道、获取式教学方法体系。该教学方法坚持以教师为主导、以学习为本、以学生为中心的教育理念,构建激励学生自主学习的机制与氛围,在教师的必要指导和宽松学习环境下,由学生能动地利用多样化获取知识的渠道,自主地、创造性地去主动获取知识的一种完成教学任务和达到教育目的。即以激励学生自主学习、主动参与、动态体验为主要学习方式,从以教师为中心转变为以学生为中心,从以教师教为主转变为以学生学为主,从以学生听为主转变为以学生练为主。在教学过程中,教师要甘当指导者、引导者、辅导者、咨询师、服务员、助手等角色。

三是教学手段体系。除教师讲授、启发提问、学生分析、专题讨论等常用的

方法外,结合导游业务课程的特点,适应导游新要求,探索并完善以参与性、体验式、交互型模拟教学等实践教学为基本形式的多种方法。以多媒体教学为主导,建立多媒体课件、系列化教材和参考书、网络资源、第二课堂、模拟课堂、企业实习基地融为一体的教学手段体系。本课程要大力加强信息化教学手段建设,建立纸质、声音、电子、网络等多种媒体构成的立体化教学载体。

四是教学检验体系。以综合管理素质考核和独立服务能力检验为主线,建立多维度、开放式、全程化课程考核检验体系。可以将考核时间、考核范围、考核形式、考试标准、考核内容等全面开放,实行学习过程的全程考核、学习环节的重点考核、学习空间的整体考核、学习心得的评析考核、学习效果的跟踪考核等考核方法。

为了师生们掌握更多的信息来源渠道,提高学习兴趣,增加学习素材,扩大学习视野,达到更佳的学习效果,我向大家推荐一些有助于导游业务学习的网站、报刊、教材和书籍。

●推荐的参考网站:①中国导游网:<http://www.chinaguidenet.com/>;②导游图集中营:<http://www.ourmaps.126.com/>;③导游栖息地:<http://www.dy7cd.com/>;④全国导游服务网:[www.tourunion.com](http://www.tourunion.com)。

●推荐的参考报刊(不包括纯专业学术性报刊):①《中国旅游报》,国家旅游局主管,中国旅游协会主办,1979年创刊;②《旅游》杂志,北京市旅游局主管,《旅游》杂志社主办,月刊,1979年创刊;③《旅游天地》杂志,上海文艺出版总社天下合力传媒发展有限公司主办,现为月刊,1980年创刊;④《时尚旅游》杂志,国家旅游局主管,《时尚》杂志社主办,月刊,1990年创刊;⑤《旅行社》杂志,凯洲国际传媒广告(北京)有限公司主办,月刊,1992年创刊;⑥《旅行家》杂志,中旅总社集团主办,月刊,1996年创刊。

●推荐的相关教材与参考书在每章后的补充与提高、参考文献中得到了体现,不再赘述。

黄细嘉

农历己丑年(2009)春节于南昌

# 目 录

## 第一篇 导游理论概要

|                      |    |
|----------------------|----|
| 第一章 导游与导游发展 .....    | 3  |
| 第一节 导游人员的概念与分类 ..... | 3  |
| 一、导游人员的概念 .....      | 3  |
| 二、导游人员的分类 .....      | 4  |
| 第二节 导游的产生与发展 .....   | 7  |
| 一、导游的产生与发展历程 .....   | 7  |
| 二、21 世纪导游发展前景 .....  | 13 |
| 本章小结 .....           | 16 |
| 复习思考题 .....          | 17 |
| 案例讨论题 .....          | 17 |
| 补充与提高 .....          | 17 |
| 参考文献 .....           | 17 |
| 第二章 导游教育与管理 .....    | 19 |
| 第一节 导游人员的素质与修养 ..... | 19 |
| 一、导游人员的素质 .....      | 19 |
| 二、导游人员的修养 .....      | 27 |
| 三、导游人员的现代素养 .....    | 28 |
| 第二节 导游培训与管理 .....    | 29 |
| 一、导游教育与培训 .....      | 29 |
| 二、导游人员的考核 .....      | 33 |
| 三、导游人员的管理 .....      | 34 |
| 本章小结 .....           | 40 |
| 复习思考题 .....          | 40 |
| 案例讨论题 .....          | 40 |
| 补充与提高 .....          | 41 |
| 参考文献 .....           | 41 |
| 第三章 导游职责与要求 .....    | 43 |
| 第一节 导游服务与职责 .....    | 43 |
| 一、导游服务职责与原则 .....    | 43 |

|                              |            |
|------------------------------|------------|
| 二、导游服务性质和特点 .....            | 48         |
| 三、导游服务地位与作用 .....            | 52         |
| 四、导游服务权利与义务 .....            | 54         |
| 第二节 导游人员的道德与行为 .....         | 60         |
| 一、导游人员的职业道德 .....            | 60         |
| 二、导游人员的行为规范 .....            | 62         |
| 三、导游人员的礼貌礼仪 .....            | 63         |
| 本章小结 .....                   | 73         |
| 复习思考题 .....                  | 73         |
| 案例讨论题 .....                  | 73         |
| 补充与提高 .....                  | 74         |
| 参考文献 .....                   | 74         |
| <b>第二篇 导游工作概述</b>            |            |
| <b>第四章 导游服务工作与操作规范</b> ..... | <b>77</b>  |
| 第一节 导游服务集体 .....             | 77         |
| 一、导游服务集体的构成 .....            | 77         |
| 二、导游服务质量要求 .....             | 78         |
| 三、导游服务集体的共事基础 .....          | 81         |
| 四、导游服务集体成员的配合与协作 .....       | 82         |
| 第二节 导游服务程序与规范 .....          | 83         |
| 一、地陪导游人员服务程序与规范 .....        | 83         |
| 二、全陪导游人员工作程序与规范 .....        | 94         |
| 三、出境游领队工作程序与规范 .....         | 99         |
| 第三节 散客导游服务 .....             | 105        |
| 一、散客旅游 .....                 | 105        |
| 二、散客导游服务 .....               | 107        |
| 三、散客拼团导游服务 .....             | 108        |
| 本章小结 .....                   | 109        |
| 复习思考题 .....                  | 109        |
| 案例讨论题 .....                  | 110        |
| 补充与提高 .....                  | 110        |
| 参考文献 .....                   | 110        |
| <b>第五章 导游服务技能与方法</b> .....   | <b>111</b> |
| 第一节 导游工作技能 .....             | 111        |

|                              |     |
|------------------------------|-----|
| 一、带团技能 .....                 | 111 |
| 二、讲解技能 .....                 | 114 |
| 三、个性化导游服务技能 .....            | 123 |
| 四、其他技能 .....                 | 128 |
| 第二节 实地导游方法 .....             | 129 |
| 一、熟悉旅游目的地 .....              | 130 |
| 二、自然景观的导游方法 .....            | 131 |
| 三、人文景观的导游方法 .....            | 137 |
| 第三节 导游词的编写 .....             | 145 |
| 一、导游词的编写要求 .....             | 145 |
| 二、导游词的编写体例 .....             | 146 |
| 三、导游词的编写方法 .....             | 148 |
| 本章小结 .....                   | 149 |
| 复习思考题 .....                  | 149 |
| 案例讨论题 .....                  | 149 |
| 补充与提高 .....                  | 149 |
| 参考文献 .....                   | 150 |
| 第六章 导游应变能力与安全管理 .....        | 151 |
| 第一节 旅游者个别要求的处理 .....         | 151 |
| 一、旅游者个别要求的处理原则 .....         | 151 |
| 二、变更旅游计划或活动日程的处理 .....       | 152 |
| 三、住宿、餐饮、购物、娱乐等特殊要求的处理 .....  | 153 |
| 四、旅游者单独活动要求的处理 .....         | 156 |
| 五、旅游者不当言行的处理 .....           | 157 |
| 六、旅游者探望亲友并让亲友随团活动要求的处理 ..... | 159 |
| 七、旅游者委托转交物品、信件要求的处理 .....    | 159 |
| 八、旅游者提出退团或延长旅游期限要求的处理 .....  | 160 |
| 第二节 常见问题的预防与处理 .....         | 161 |
| 一、常见问题处理的基本原则 .....          | 162 |
| 二、漏接、错接、空接的预防与处理 .....       | 162 |
| 三、误机(车、船)事故的预防与处理 .....      | 165 |
| 四、旅游者患病、死亡的预防与处理 .....       | 167 |
| 五、旅游者走失的预防与处理 .....          | 169 |
| 六、旅游者丢失证件、财物、行李的预防与处理 .....  | 171 |
| 第三节 安全事故的预防与处理 .....         | 174 |

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 一、安全事故的预防和处理基本原则 ..... | 175 |
| 二、旅游交通事故的预防和处理 .....   | 175 |
| 三、旅游治安事故的预防和处理 .....   | 177 |
| 四、火灾事故的预防和处理 .....     | 178 |
| 五、食物中毒的预防和处理 .....     | 179 |
| 第四节 旅游投诉处理 .....       | 180 |
| 一、旅游者的基本权益 .....       | 180 |
| 二、处理旅游投诉的基本对策 .....    | 181 |
| 三、旅游投诉的分类处置 .....      | 182 |
| 四、旅游质量保障措施 .....       | 185 |
| 本章小结 .....             | 185 |
| · 复习思考题 .....          | 186 |
| 案例讨论题 .....            | 186 |
| 补充与提高 .....            | 186 |
| 参考文献 .....             | 187 |

### 第三篇 导游知识概述

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 第七章 旅游活动与旅游产业 ..... | 191 |
| 第一节 旅游活动知识 .....    | 191 |
| 一、旅游活动的概念 .....     | 191 |
| 二、旅游活动的特点 .....     | 193 |
| 三、旅游活动的类型 .....     | 195 |
| 第二节 旅游产业知识 .....    | 198 |
| 一、旅游产业概述 .....      | 198 |
| 二、旅游产业的特征 .....     | 200 |
| 三、旅游产业发展模式 .....    | 202 |
| 四、旅游产业结构 .....      | 206 |
| 五、旅游产业功能 .....      | 208 |
| 本章小结 .....          | 211 |
| 复习思考题 .....         | 211 |
| 案例讨论题 .....         | 211 |
| 补充与提高 .....         | 212 |
| 参考文献 .....          | 212 |
| 第八章 导游服务常识 .....    | 213 |
| 第一节 旅游保险知识 .....    | 213 |

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| 一、旅游保险的定义 .....           | 213 |
| 二、旅游保险的成立条件 .....         | 214 |
| 三、旅游保险的特点 .....           | 215 |
| 四、旅游保险的分类 .....           | 215 |
| 五、旅游保险合同及其要素 .....        | 217 |
| 第二节 旅游交通知识 .....          | 219 |
| 一、旅游交通概述 .....            | 219 |
| 二、航空旅行知识 .....            | 220 |
| 三、铁路旅行知识 .....            | 224 |
| 四、公路旅行知识 .....            | 229 |
| 五、水路旅行知识 .....            | 231 |
| 第三节 旅游邮电知识 .....          | 233 |
| 一、邮电业概述 .....             | 233 |
| 二、邮电分类 .....              | 233 |
| 第四节 国际换算知识 .....          | 237 |
| 一、时差换算 .....              | 237 |
| 二、汇率换算 .....              | 239 |
| 三、国际度量衡换算 .....           | 241 |
| 本章小结 .....                | 245 |
| 复习思考题 .....               | 245 |
| 案例讨论题 .....               | 245 |
| 补充与提高 .....               | 246 |
| 参考文献 .....                | 246 |
| 第九章 旅游业政策与法规 .....        | 247 |
| 第一节 旅游业政策与法规概述 .....      | 247 |
| 一、旅游业政策与法规的组成 .....       | 247 |
| 二、旅行社经营法规 .....           | 249 |
| 三、旅游住宿业经营法规 .....         | 251 |
| 四、旅游景区(景点)经营法规 .....      | 252 |
| 五、旅游安全管理法规 .....          | 259 |
| 第二节 旅游出境入境知识 .....        | 259 |
| 一、中华人民共和国公民出境入境管理法 .....  | 259 |
| 二、中华人民共和国公民出国旅游管理制度 ..... | 263 |
| 三、边境旅游 .....              | 264 |
| 四、外国人入出境管理 .....          | 265 |

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 五、港澳台同胞和华侨出入境管理 ..... | 265 |
| 六、旅客出入境物品管理 .....     | 266 |
| 第三节 常见旅游法定标志 .....    | 269 |
| 一、旅游组织标志 .....        | 269 |
| 二、一些常见旅游标志 .....      | 271 |
| 本章小结 .....            | 274 |
| 复习思考题 .....           | 274 |
| 案例讨论题 .....           | 274 |
| 补充与提高 .....           | 275 |
| 参考文献 .....            | 275 |

## 第四篇 导游案例概览

|                  |     |
|------------------|-----|
| 第十章 服务规范案例 ..... | 279 |
| 第一节 接送服务案例 ..... | 279 |
| 一、漏接案例 .....     | 279 |
| 二、空接案例 .....     | 280 |
| 三、错接案例 .....     | 281 |
| 四、误机案例 .....     | 281 |
| 第二节 出入酒店案例 ..... | 282 |
| 一、遗失钱物案例 .....   | 282 |
| 二、住店纠纷案例 .....   | 283 |
| 三、行李送错案例 .....   | 283 |
| 第三节 沿途导游案例 ..... | 284 |
| 一、开场就错 .....     | 284 |
| 二、途中一惊 .....     | 284 |
| 三、途中救团 .....     | 285 |
| 第四节 景点导游案例 ..... | 285 |
| 一、精彩讲解 .....     | 285 |
| 二、客人走失 .....     | 286 |
| 三、客人摔伤 .....     | 286 |
| 本章小结 .....       | 287 |
| 复习思考题 .....      | 287 |
| 案例讨论题 .....      | 287 |
| 补充与提高 .....      | 288 |
| 参考文献 .....       | 288 |

|                   |     |
|-------------------|-----|
| 第十一章 服务技能案例 ..... | 289 |
| 第一节 组织技能案例 .....  | 289 |
| 一、情景再现 .....      | 289 |
| 二、案例分析 .....      | 290 |
| 第二节 散客服务案例 .....  | 290 |
| 一、情景再现 .....      | 290 |
| 二、案例分析 .....      | 290 |
| 第三节 语言技能案例 .....  | 291 |
| 一、情景再现 .....      | 291 |
| 二、案例分析 .....      | 291 |
| 第四节 个性服务案例 .....  | 292 |
| 一、情景再现 .....      | 292 |
| 二、案例分析 .....      | 292 |
| 第五节 应变处理案例 .....  | 293 |
| 一、个别要求案例 .....    | 293 |
| 二、问题处理案例 .....    | 293 |
| 三、事故处理案例 .....    | 294 |
| 四、投诉处理案例 .....    | 295 |
| 本章小结 .....        | 295 |
| 复习思考题 .....       | 295 |
| 案例讨论题 .....       | 296 |
| 补充与提高 .....       | 297 |
| 参考文献 .....        | 298 |
| 第十二章 服务常识案例 ..... | 299 |
| 第一节 礼仪习俗案例 .....  | 299 |
| 一、情景再现 .....      | 299 |
| 二、案例分析 .....      | 299 |
| 第二节 政策法规案例 .....  | 300 |
| 一、情景再现 .....      | 300 |
| 二、案例分析 .....      | 301 |
| 第三节 国际通识案例 .....  | 301 |
| 一、情景再现 .....      | 301 |
| 二、案例分析 .....      | 301 |
| 本章小结 .....        | 302 |
| 复习思考题 .....       | 302 |