

导游服务中的全方位的服务 PDF转换可能丢失图片或格式，
建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/235/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E6_9C_8D_E5_c34_235301.htm 1规范化的服务---可以产生10%的回头客。 2感情服务---可以产生20%的回头客。 3令人惊喜的服务---产生70%的回头客 在导游服务中小事是最重要的事，小事是最漂亮的事，小事做不好，麻烦就不少，旅游业中无小事。100-1 = 0就是这个意思。质量是旅行社的法宝，质量是旅行社永恒的主体。而导游的接待工作是创造愉悦的气氛，注意礼节礼貌、做到想客人之所想思客人之所思，全方位周到细心的服务是保证服务质量的主要因素。质量是符和服务规范、是满足消费者需求程度、是价格与价质的等量公平交换要做到物有所值，质量是注意每一个工作细节，持之以恒的注意，只注重打扮自己的人是没有心思照顾好游客的。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com