

导游实务指导：导游服务中的全方位的服务导游资格考试

PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/634/2021\\_2022\\_\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E5\\_AE\\_9E\\_E5\\_c34\\_634277.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/634/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_AE_9E_E5_c34_634277.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。小编推荐：导游如何正确为游客提供心理服务2009年导游资资格考试导游服务技能整理笔记汇总 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](http://www.100test.com)