

工程三

人员咨询服务

■ **旅行社门市咨询效劳概念：**

■ **是指旅行社门市效劳人员接待前来咨询的客户，答复其提出的问题，向其介绍旅行社的产品，并提供旅游建议。**

学习目标：

- 1、了解旅行社门市咨询接待的程序和相关的效劳礼仪标准；
- 2、认识旅行社咨询接待中的效劳礼仪的重要性；
- 3、掌握旅行社门市接待的程序以及相关的礼仪效劳。



一、门市咨询效劳的意义

- (一) 门市咨询有利于客户了解旅游产品
- (二) 门市咨询有利于实现旅游产品的销售
- (三) 门市咨询有利于树立企业的效劳形象

案例

- 世界上绝大多数的旅社都是通过门市部直接销售旅游和度假产品，而今这一传统的销售方式仍被广大旅游者所接受并占主导地位。法国新边界旅行社的门市部遍布法国全境，通过门市销售，其知名度和营业额一直名列各个旅行社之首，由此可见，门市销售仍具有强大的生命力。

二、门市咨询人员的素质要求

- **业务素质** 了解相关旅游法律、法规和有关规定，能熟练掌握其所从事岗位的专业根底知识，能积极按照门市部的管理标准和效劳标准进行工作。
- **职业道德要求** 良好的职业道德观念，能自觉运用道德标准来约束自己行为，老实守信并能维护国家尊严，遵守国家法律法规，保护游客合法权益等。
- **利益要求** 态度和蔼，主动热情，用语标准，效劳操作和坐、立、行举止大方、得体，动作标准，文明优雅等。

任务一

■ 门市效劳人员的职业形象塑造



〔一〕、面部修饰

■ 自然

■ 卫生

■ 洁净



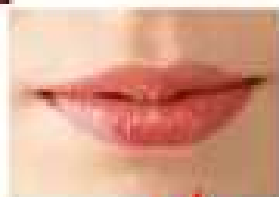
工作中仪容仪表的重要性：

- 对客人
 - 是尊重宾客的需要和表达
- 对旅行社
 - 反映了旅行社的管理水平和效劳水平
- 对员工
 - 表达了旅行社员工的职业话程度

Face 脸部

- A little makeup
适宜淡妆

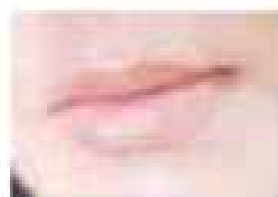
A



B



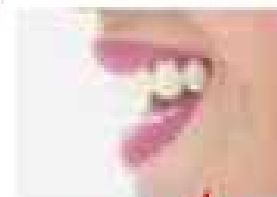
C



D



E



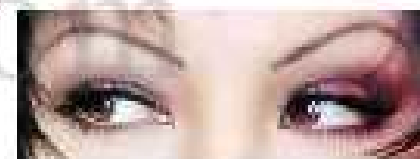
A



B



C



■ 嘴部

- 上班时防止食用葱和大蒜

■ 手

- 男员工需每天刮胡须

- 手心干爽

■ 脸部

- 不留长指甲

- 无灰尘、无泥垢、无分泌物、无其他一切被人们视为不洁的杂物

■ 眼部

- 保持清洁，及时除去自己眼角上出现的分泌物

〔二〕、头发与饰品

- 头发修饰指人们依照自己的审美习惯、工作性质和自身特点来选择适宜的发型，一般应朴素大方、长裙适中，适合自身的体型和脸型。
- 饰物指人们在着装时所选用的可供佩戴的装饰物品，它对人的整体穿着打扮起辅助、衬托、陪衬和美观的作用。
- 要求：一是少而精，一般不宜超过两件
- 二是讲究协调性，与着装相协调





© www.cdp.cn 原创作品 请勿转载







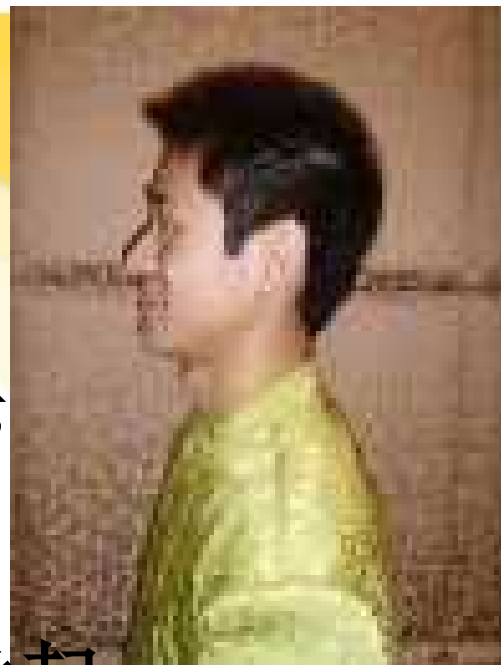






■
■ 男员工

留平头



■ 女员工

一线员工

长发盘起

■ 二线员工

长发扎成马尾



〔三〕、胸卡佩带

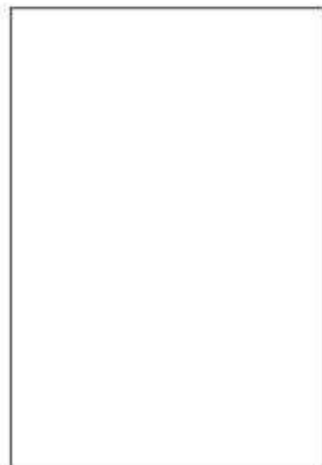


佩戴胸卡应注意：

■ 1、规格统一

- 应由旅行社统一制定、下发，而不是门市人员自己动手制作，根本要求是耐磨、耐折、轻巧。

杭州浩杰科技有限公司



编号: _____
姓名: _____
部门: _____
职务: _____

认 大小适用。

内容包
括部
门
职
务
姓
名
等
三
项
也
可
附
贴
本
人
照
片
不
应
滥
用
繁
体
字
或
自
造
简
化
字
体
清
晰
易

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/607023122066006110>