

目 录

模块一 旅游礼仪认知 01

- 项目一 礼仪的起源与历史发展 03
- 项目二 礼仪的特征与运用原则 09
- 项目三 旅游礼仪的内涵与实践作用 14

模块二 旅游从业者服务形象 19

- 项目一 仪态礼仪 21
- 项目二 仪表礼仪 34
- 项目三 仪容礼仪 46
- 项目四 表情与手势礼仪 56

模块三 旅游从业者会面礼仪 67

- 项目一 握手礼仪 69
- 项目二 介绍礼仪 76
- 项目三 鞠躬礼仪 87
- 项目四 名片礼仪 91

模块四 旅游从业者位次礼仪 99

项目一	行进位次礼仪	101
项目二	会议座次礼仪	105
项目三	会客位次礼仪	112
项目四	交通工具位次礼仪	116

模块五 旅游从业者餐饮礼仪 123

项目一	中餐礼仪	125
项目二	西餐礼仪	132
项目三	茶礼仪	138
项目四	酒礼仪	148

模块六 旅游从业者岗位礼仪 155

项目一	旅行社岗位接待礼仪	157
项目二	酒店岗位服务礼仪	165
项目三	景区岗位服务礼仪	171
项目四	主题公园岗位接待礼仪	177

模块七 旅游从业者沟通技巧 185

项目一	语言技巧	187
项目二	说服和拒绝技巧	198
项目三	倾听和交谈技巧	202
项目四	演讲技巧	212

参考文献 224