

# 目錄

## 客務關係及服務

### I. 客務關係

|                    |           |
|--------------------|-----------|
| <b>18 文化議題</b>     | <b>1</b>  |
| 18.1 主要旅遊區域的風俗及禮儀  | 2         |
| 18.2 文化與客戶的期望      | 15        |
| 18.3 接待賓客的禮儀及風俗    | 17        |
| 課文摘要及課後練習          | 21        |
| <b>19 客人的期望及觀感</b> | <b>25</b> |
| 19.1 公司的客戶服務政策     | 26        |
| 19.2 提供優質客戶服務的挑戰   | 34        |
| 19.3 招待不易取悅的客人     | 38        |
| 課文摘要及課後練習          | 44        |

### J. 溝通技巧

|                  |           |
|------------------|-----------|
| <b>20 與客人的溝通</b> | <b>47</b> |
| 20.1 溝通的基本概念     | 48        |
| 20.2 溝通的模式       | 48        |
| 20.3 與客人溝通的方法    | 51        |
| 20.4 有效溝通        | 59        |
| 20.5 有禮和殷勤款待的重要性 | 62        |
| 課文摘要及課後練習        | 63        |

## 旅遊與款待業趨勢及議題

### K. 旅遊業熱門議題

|                       |           |
|-----------------------|-----------|
| <b>21 可持續發展的旅遊業</b>   | <b>67</b> |
| 21.1 旅遊業可持續發展的概念      | 68        |
| 21.2 可持續發展的旅遊業指引      | 80        |
| 21.3 可持續發展旅遊業的角色及重要性  | 81        |
| 21.4 可持續發展的旅遊業中的誤解及議題 | 86        |
| 21.5 可持續發展的旅遊業個案研習    | 88        |
| 課文摘要及課後練習             | 91        |

|           |                 |            |
|-----------|-----------------|------------|
| <b>22</b> | <b>旅遊業的社會議題</b> | <b>95</b>  |
| 22.1      | 旅遊業發展對社會的影響     | 96         |
| 22.2      | 旅遊業發展過程中有關剝削的議題 | 99         |
| 22.3      | 全球化對旅遊業發展的影響    | 103        |
|           | 課文摘要及課後練習       | 114        |
| <b>L.</b> | <b>款待業熱門議題</b>  |            |
| <b>23</b> | <b>住宿業的議題</b>   | <b>117</b> |
| 23.1      | 生活方式對住宿業趨勢的影響   | 118        |
| 23.2      | 住宿業的品牌效應        | 131        |
| 23.3      | 科技與住宿業          | 134        |
| 23.4      | 環保旅遊對住宿業發展的影響   | 137        |
| 23.5      | 社會經濟發展          | 141        |
| 23.6      | 法例和規例對住宿業的影響    | 148        |
|           | 課文摘要及課後練習       | 151        |
| <b>24</b> | <b>餐飲業的議題</b>   | <b>155</b> |
| 24.1      | 生活方式對餐飲業趨勢的影響   | 156        |
| 24.2      | 餐飲業的品牌效應        | 167        |
| 24.3      | 食物生產及供應         | 169        |
| 24.4      | 科技與餐飲業          | 176        |
| 24.5      | 法規對餐飲業的影響       | 180        |
| 24.6      | 影響人們進食的生理及心理因素  | 183        |
|           | 課文摘要及課後練習       | 185        |