

河北：导游考试口试重点题复习汇总 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/218/2021\\_2022\\_\\_E6\\_B2\\_B3\\_E5\\_8C\\_97\\_EF\\_BC\\_9A\\_E5\\_c34\\_218525.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/218/2021_2022__E6_B2_B3_E5_8C_97_EF_BC_9A_E5_c34_218525.htm)

1、旅游团队导游服务集体由哪些人组成的？他们怎样才能建立起良好的协作关系？

2、什么是接待计划？你作为地陪熟悉接待计划时，应当搞清楚旅游团队哪些情况？

3、在旅游团抵达的前一天，地陪应当与有关人员一起检查各项接待工作的落实情况，具体来说包括哪些事宜？除此以外，地陪个人还应做好哪些准备工作？

4、地陪为什么要与领队核对商定活动日程？核对商定日程时一般会出现哪三种情况？地陪应如何应对？采取什么相应措施？

5、地陪在旅游团队到达后，离开机场(车站、码头)前需要提供哪些服务？

6、在旅游团队前往饭店过程中，地陪要做哪些工作？

7、地陪如何做好饭店服务？

8、地陪在旅游团队就餐时要做哪些工作？

9、在旅游团出发参观游览之前，地陪提前10分钟到达集合地点后需要做哪些工作？

10、在参观游览途中，地陪应该做哪些工作？到达景点前后应交代哪些注意事项？

11、在返程导游过程中客人的状态如何？地陪要做那些工作？

12、在带领游客购物时，地陪的职责是什么？需要注意什么问题？

13、旅游团在离开本站（地）之前，地陪应做好哪些准备工作？

14、“送行服务”应当包含哪些具体服务工作？

15、导游讲解应遵循哪些原则？他们之间存在什么关系？

16、什么是导游讲解的“突出重点法”，要突出的是什么？

17、与司机合作时，导游人员应当注意的问题有哪些？

18、导游人员应从哪几个方面进行心理调节？

19、导游人员常规服务的技能有哪些方面？

20、导游人

员应该怎样识记旅游者，以便能为他们提供有针对性的心理服务？ 21、导游人员应该如何调节旅游者的审美活动？ 22、当旅游团发生混乱时，导游人员维护旅游团正常秩序的方法有哪些？ 23、导游人员为什么要与领队搞好关系？应该如何与领队搞好关系？ 24、全陪在导游服务集体中的地位和作用是什么？在上团前应当了解和掌握该团的哪些具体情况？全陪做好联络协调工作的主要内容是什么？ 25、什么是散客旅游？什么是散客旅游服务？散客旅游与团队旅游有哪些区别？ 26、导游人员带团的特点有哪些？在带团中应遵守哪些原则？ 27、在接待宗教界人士时，导游人员应注意哪些问题？ 28、在旅游活动的不同阶段，游客的心理活动有什么变化？ 29、导游员用什么办法消除游客的消极情绪？ 30、什么是个性化服务？导游人员为什么要对游客提供个性化服务？应如何提供个性化服务？ [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] ... 下一页 >> 31、世界旅游日是哪一天？根据什么确定的？ 32、中国旅游业的图形标志是什么？其含义是什么？ 33、由于客观原因，旅游团要提前离开某地，地陪导游员应做好哪些工作？ 34、由于天气原因去上海的飞机不能按时起飞，各国外宾情绪低落，对你大吵大闹十分不满，在这种情况下，地陪应如何处理？ 35、由于遇到暴风雪，机场关闭，旅游团需要延长一天继续在本市游览，请问导游员如何处理？ 36、由于旅游旺季，机票紧张，旅行社不得不安排旅游团乘加班飞机提前离开本地，导游员应该怎样做才能使客人谅解？ 37、一英国旅游团抵达机场的时间是早8点，地陪早7点半派游车前去接团，由于正值车辆高峰，又遇前方发生交通塞车，无法急驶，导游抵达机场时已8点40分，请问地陪导游员应如何处

理？ 38、地陪导游员应如何防止漏接事故发生？ 39、如何防止错接旅游团的事故？如果发生了错接事故，应如何处理？ 40、地陪导游员上午十点去机场接团，到达机场后得知该航班飞机晚点三个小时，地陪应如何处理？如何预防此类事故的发生？ 41、地陪正准备按计划去机场接团，突然接到社里电话称该团推迟到第二天晚饭前抵达，请问你做为地陪应做哪些工作？ 42、何谓误机事故？发生误机事故应怎样处理？如何防止误机事故的发生？ 43、有一位日本旅游者在乘国际航班来华途中丢失了行李，导游员应该如何处理？ 44、外国游客护照丢失，你做为地陪应如何处理？ 45、导游员陪团在市场购物时，由于人多拥挤，一位游客的钱包被盗，这时导游员应如何处理？ 46、一名日本游客在我国旅游期间所带财物被盗。导游应如何处理？ 47、一美国旅游团离开石家庄时，一游客在抵达火车站后，突然发现自己的照像机不见了，又记不清丢在何处，该团中午抵京后，第二天就要回国，你作为地陪导游员应如何处理此事？ 48、地陪从机场接一旅游团抵达饭店后，发现一旅游者没有拿到他的行李，这时你怎么办？ 49、旅游者在抵达目的地后，发现行李丢失，地陪导游员应如何处理？ 50、在游览过程中发现游客走失，你做为地陪应如何处理？ 51、你作为一名地陪应如何防止游客走失？ 52、旅游者患重病，导游应如何处理？ 53、旅游者在所下榻的酒店死亡，地陪应如何处理？ 54、一外国老年游客因心脏病突发住院治疗，导游员应如何处理？ 55、导游员发现外国旅游者与中国人有不正当交往情况时，应该怎么办？ 56、外国旅游者在华期间散发宗教宣传品，作为地陪应如何处理？ 57、用餐前2小时，有几位游客向你提出将中餐换成西餐，

应如何处理？ 58、在用餐前，一位游客因感冒发烧提出在客房内用餐，作为导游员应如何处理？ 59、旅游者要求调换房间，地陪应如何处理？ 60、你接待一俄罗斯旅游团，按计划今晚将去戏院观看舞剧“天鹅湖”，可部分游客要求去戏院观看京剧“玉堂春”，你如何处理？ 上一页 [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] ... 下一页 >> 61、一美国旅游者要求地陪陪他们购买中国的“景泰兰”，回国后送给亲朋好友。请问你应如何处理？ 62、旅游者要求单独活动，在什么情况下导游员可以允许，同时应做哪些工作？在什么情况下不允许，为什么？ 63、旅游者要求延长旅游期，导游员应如何处理？ 64、有一位外国游客因家中有急事要求退团返回，导游员应该怎么办？ 65、有一位游客的亲人要随团活动，导游员如何处理？ 66、旅游者要求探视在当地的亲友，导游员应如何处理？注意哪些事项？ 67、外国旅游者在离境前委托导游代为转交物品给其在华亲友。你作为地陪，应如何处理？ 68、旅游团在回程途中遭遇车祸，部分游客受伤，地陪应如何处理？ 69、导游人员应采取哪些措施，防止治安事故的发生？ 70、在带团游览过程中，如果旅游者遭遇抢劫，地陪应怎样去做？ 71、旅游团中部分旅客因食用海产品，出现呕吐腹泄、昏迷等症状。导游员应如何处理？如何预防？ 72、在团队游览过程中，如遇到游客晕车或中暑，地陪应如何处理？ 73、在旅游过程中，一游客不慎摔伤，导致手臂骨折，导游员应如何处理？ 74、部分游客提出不想随团参观，而想去购物，遇到这种情况，你如何处理？ 75、为了丰富晚间文化生活，地陪导游员决定陪旅游团去观赏歌舞表演，有几位游客提出想在宾馆里打麻将，对此，导游员是否可以给予满足？应如何

处理？76、有一外国游客突患重病，需提前离华回国治疗，民航售票处却拒绝售给机票。请问，可能是什么原因拒绝售给机票？77、如果遇到游客对你正在讲解景点的导游词提出异议时，你应该怎么办？78、游客向导游员提出口头投诉时怎么办？79、游客要求导游员组织他们到附近的海滨去游泳，导游员应该怎么安排？80、在夜间住宿饭店发生大火时，导游员应该怎么办？

参考答案:1、世界旅游日是哪一天？根据什么确定的？世界旅游组织在1979年第3届代表大会上正式确定9月27日为世界旅游日。因为这一天恰是北半球旅游旺季刚刚过去，南半球旅游黄金季节即将来临之际。此时也正是世界各国人民旅游度假的好时节，在1979年的9月27日，在墨西哥城特别大会上通过了世界旅游组织章程。

2、中国的旅游业图形标志是什么？其含义是什么？图形标志是1969年在甘肃省武威市出土的东汉时期的青铜器“马超龙雀”。其含义是：（1）天马行空，象征前程似锦的旅游业。（2）马是古代旅游的重要工具。象征旅游者可以在中国尽兴旅游。（3）马超龙雀青铜器制品，象征着中国悠久的历史，文明古国的伟大形象。

3、1999年和2000年我国旅游主题名称是什么？1999年是中国生态环境游。2000年是中国神州世纪游。

4、1998年国家旅游局向全国75个城市创建“中国优秀旅游城市”进行了检查验收，首批批准了多少个城市为中国优秀旅游城市？我省有哪些城市榜上有名？54座城市被评为第一批“中国优秀旅游城市”。辽宁省的沈阳、大连榜上有名

5、何谓“红绿通道”？标志是什么？海关通道中的红色通道为应税通道：一般海外游客走此通道。标志为红色正方形“口”海关通道中的绿色通道为免税通道，持有中国主管部门给

予外交礼遇。签证护照外国籍人员及海关给予免验的人员走此通道。标志为绿色正八角形。上一页 [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] ... 下一页 >>

6、何谓护照？有哪几种？护照是一国主管机关发给本国公民的或在外国居留的证件，证明其国籍与身份。护照分为：外交护照、公务护照、普通护照三种。

7、什么是签证，旅游签证属于哪种签证？签证是一国主管机关在本国或外国公民所持的护照或其他旅行证件上签注，表示准其出入境的手续。旅游签证属于普通签证，在中国为“L”字签证。签证上规定持证者在中国停留的起止日期。

8、中国公安部授权的口岸签证机关有哪些？一共七个口岸，分别是：北京、上海、天津、大连、福州、厦门、西安、桂林、杭州、昆明、广州（白云机场）、深圳（罗湖、蛇口）、珠海（拱北）

9、港澳同胞回乡证是哪签发的，有效期多长。港澳同胞回乡证是由广东省公安厅签发的，有效期10年。

10、特快、快速旅客列车的车次前冠英文字母是什么？特快旅客列车为“T”，快速旅客列车为“K”。

11、在中国境内有多少个国家和地区的现钞可兑换成人民币？18个国家和地区。分别是：美元、英镑、瑞士法郎、瑞典克郎、新加坡元、挪威克郎、荷兰盾、马来西亚元、日元、法国法郎、德国马克、意大利里拉、丹麦克郎、加拿大元、比利时法郎、奥地利先令、澳大利亚元、港元

12、何为“水单”，有效期多长？中国银行及各外币兑换人民币指定点给外国旅游者开具的外汇兑换证明，俗称水单，水单上标有兑换率。有效期为半年。

13、我国点信与邮政何年正式分开的？1998年，我国电信与邮政正式分开。

14、包裹分为几种？包裹分为普通包裹、脆弱包裹和保价包裹二种

15、中国海关对

于中药材、中成药进出境有何规定？旅客携带中药材、中成药出境，前往国外的，总值限人民币300元，前往港澳地区的，总值限人民币1500元，麝香不准出境，犀牛角和虎骨不许进出境

16、我国民航机场费如何收取？哪些人免收？对每一个从中华人民共和国国际机场出境的国际旅客，收取机场费人民币90元，对于持有外交护照的旅客、24小时内过境的旅客以及12岁以下儿童，免收机场费

17、机舱可分为几个等级？4个等级：头等舱：缩写“F”；普通舱：编写“Y”；公务舱：缩写“C”；经济舱：缩写为“K”。

18、中国六大航空公司的印文缩写是什么，总部设在哪里？中国国际航工公司CA 北京中国北方航空公司MU 上海中国南方航空公司CZ 广州中国西南航空公司SZ 成都中国西北航空公司WH 西安中国北方航空公司CJ

19、目前，我国受理的外国信用卡有哪几种？有7种：，万事达卡、维萨卡、运通卡、大莱卡JCB卡、百万卡和发达卡、

20、欧美国家旅行社类型有几种类型？三种类型：旅游批发商、旅游经营商和旅游零售商。

21、长城卡及牡丹卡发行的时间及银行？长城卡是中国银行于1986年6月发行的。牡丹卡是中国工商银行于1989年10月发行的。

22、行鞠躬礼有何要求？行鞠躬礼时应立正，脱帽，微笑，目光正视，上身前倾15-30度。

23、行合掌礼有何要求？行合掌礼时，双手合拢于胸前，微笑低头，神情安祥、严肃。对年长者双手举得越高越有礼，但手指尖不要过额头。

24、茶会举办的时间、特点是什么？茶会一般在下午四五点钟举行，以茶水、点心、水果招待客人，客人入场退场比较自由。一般来说：春夏秋三季饮绿茶，冬季饮红茶。

25、什么叫导游服务？导游服务是指导游人员代表被委派的旅行社，接待或

陪同游客旅行、游览，按照组团合同或约定的内容和标准向其提供的旅游接待服务。上一頁 [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] ... 下一頁 >>

26、导游服务的经济属性表现在哪几个方面？导游的经济属性表现在（1）一直接创收；（2）扩大客源，间接创收；（3）促销商品；（4）促进经济交流。

27、什么是优质服务？规范化服务与个性化服务相结合就是优质服务。

28、导游服务的基本原则是什么？满足游客需求原则，维护游客合法权益的原则，经济效益和社会效益相结合的原则。

29、游客的合法权益有哪些？有8个方面：（1）旅游自由权。（2）旅游服务自主选择权（3）旅游获知权（4）旅游公平交易机。（5）依约享受旅游

30、我国导游人员是否有技术等级划分？如何划分？划分的依据是什么？我国导游人员有技术等级划分，分为初级、中级、高级和特级导游员。划分的依据是对知识、技能、业绩、学历和

31、旅游行政管理部门对无证导游行为如何处理？由旅游行政管理部门责令改正并予以公告，处1000元以上3万元以下罚款，没收违法所得。

32、导游语言的八要素是什么？言之有物、言之有据。言之有理、言之有情、言之有礼、言之有神、有之有趣、言之有喻。

33、导游人员在途中，应位于旅游车车厢的什么部位？为什么？导游员一般应位子车厢前部，靠近车门和司机的地方，面对旅游者，这样全车游客你可以一览无余，便于观察他们的表情、神态以及对你导游讲解的反映。同时可以让游客看到你，认识你，熟悉你、便于今后配合你工作，以减少在游览过程中出现游客走失、走散的可能性。另外离车门和司机近，遇有情况也好及时处理。

34、你作为一名地陪导游人员，怎样做好导游讲解工作？我做为一名地陪导游

员。一定要主动、热情地为旅游者做好导游服务工作，力求导游服务工作规范化。具体讲：（1）地陪应照顾游客上车，清点人数后应向游客报告当天的天气情况。重要新闻以及当天活动安排和中晚餐时间和地点；（2）临途中，地陪应向客人介绍本地的自然景观、人文景观、风土人情，讲解将要参观的游览景点的概况、特色和历史文化价值告之在景点停留的时间及参观结束后的集合时间、地点，还应讲解游览过程中的有关注意事项；（3）在景点讲解时应繁简适度，应包括景点的历史背景、特色、地位、价值等方面内容，讲解语言应生动，富有表达力；（4）地陪应在计划的时间与费用内，让游客充分地游览观赏，做到导游讲解与参观游览相结合，同时，地陪应注意游客的安全，随时清点人数，防止旅游者走失。

35.导游人员的基本职责有哪些？（1）根据旅行社与游客签订合同或约定，按照接待计划安排组织游客参观游览；（2）负责向游客导游讲解，介绍中国文化和旅游资源；（3）配合和督促有关单位安排游客的交通、食宿等，保护游客的人身和财物安全；（4）耐心解答游客的询问。协助处理旅途中遇到问题；（5）反映游客的意见和要求，协助安排游客会见、座谈等活动。上一頁 [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] ... 下一頁 >>

36地陪导游人员的职责是什么？（1）安排旅游活动；（2）做好接待工作；（3）负责导游讲解；（4）维护游客安全；（5）妥善处理旅游过程中发生的各种问题

37导游人员应具备哪些素质？~（1）良好的思想品德；（2）渊博的知识；（3）较强的独立工作能力和创新精神；（4）较高的导游技能；（5）竞争意识和进取精神；（6）身心健康；（7）得体的仪容、仪表。

38导游人员的

行为规范包括哪些内容？（1）忠于祖国，坚持“内外有别”原则；（2）严格按规章制度办事，执行请示汇报制度；（3）自觉地遵纪守法；（4）自尊、自爱，不失人格、国格；（5）注意小节

39、你做为一名地陪导游员。在接到旅行社下达的接待任务后，应做好哪些准备工作？（1）熟悉接待计划；（2）落实接待事宜；（3）物质准备；（4）心理准备；（5）语言和知识准备；（6）形象准备。

40做为地陪在旅游团抵达的前一天，你应落实哪些接待事宜？（1）落实旅游车辆；（2）掌握联系电话（3）落实住房和用餐（4）了解运送行李情况（5）了解不熟悉的景点情况。（6）校对日程安排表（7）与全陪联系。

41做为一名地陪，你在上团之前，应做好哪些物质准备？（1）按照该团旅游者的人数领取导游图、门票结算单和费用；（2）带好接待计划、导游证、社旗。接站牌和手提喇叭等必备物品。

42、做为一名地陪，你在旅游团即将抵达前，应做好哪些服务安排？（1）确认旅游团所乘交通工具的抵达时间。出发前，地陪要向机场（预定时间前2小时）火车站、轮船港（预定时间前1小时）确认到达准确时间；（2）与旅行车司机联络；（3）提前半小时抵达迎接地点、并掌握接团用车停车位置（4）再次核实旅游团抵达的准确时间；（5）与行李员取得联系，通知其行李送往地点；（6）持接站牌迎候旅游团。

43旅游团抵达后，地陪应做哪些服务工作？（1）认状旅游团。（2）核实人数，（3）加与计划不符应及时通知旅行社；（4）集中清点行李，如有行李遗失或破损，地陪应协助当事人到有关部门办理行李丢失或赔偿申报手续；（5）集合登车，上车后要礼貌地清点人数，到齐坐稳后请司机开车

44旅游团刚刚抵

达本市，从机场、车站、码头到下榻饭店途中，地陪应做好哪几项工作？（1）致欢迎词，代表地接社、本人和司机欢迎客人光临本市：介绍自己的姓名及所属单位；介绍司机；表示提供服务的诚挚愿望；预祝旅途愉快。（2）调整时间；接入境旅游团，地陪要介绍两国时差，调整好时间。（3）首次沿途导游，风光导游，风情导游，介绍下榻饭店，宣布集合时间和慢车地点

上一页 [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] ... 下一页 >>

45 旅游团抵达饭店后。地陪应做好哪些工作？（1）协助办理住店手续，请领队分发住房卡，掌握领队、全陪和团员的房间号、以便联系。（2）照顾行李进房。（3）介绍饭店设施，讲清住店注意事项。（4）带领旅游团用好第一餐，将领队介绍给餐厅经理，告之该团的特殊要求（5）宣布当日或次日的活动安排，集合时间和地点。（6）确定叫早时间

46 旅游团开始参观游览前，地陪应与领队、全陪商定本地节目安排，对出现的不同情况，地陪要采取哪些相应措施？（1）提出小的修改意见或增加新的游览项目时，地陪应：一、及时向旅行社反映，对合理又可能满足的项目，应尽力给予安排。二、需要加收费用的项目，地陪应率先向领队旅游者讲明，按有关规定收取费用。三、对确有困难无法满足的要求，地陪应详细解释，耐心说服。（2）提出的要求与原日程不符又涉及接待规格时：一、一般应婉言谢绝。并说明我方不便单方面不执行合同。二、确有特殊理由，地陪应请示旅行社，视情况而定。（3）领队或全陪手中的旅行计划与地陪接待计划有部分出入时：一、地陪应及时报告旅行社查明原因，分清责任；二、若是接待方责任，地陪应说明情况，并向领队和旅游者赔礼道歉。

47、在参观游

览活动中出发前，地陪应做好哪些工作？（1）准备好社旗、胸卡、票据；（2）督促司机做好准备工作；（3）核实餐饮落实情况；（4）地陪应提前10分钟到达集合地点（5）核实、清点人数；（6）提醒注意事项；（7）准时集合等车，开车前再次清点人数。

48、你做为一名地陪。在旅游团到达游览景点时，你应向旅游者交待哪些注意事项？（1），下车前，地陪应讲情并提醒游客记住旅行车的型号、颜色、标志、车号和停车地点及开车时间；（2）在景点示意图前，讲明旅游路线，所需的时间、集合时间和地点；（3）地陪还应向游客讲明旅游过程中的注意事项。例如。安全问题，防止游客走失。

49、地陪在餐饮服务方面，应做好哪些工作？（1）地陪应提前落实当天用餐时间、地点、人数、标准及特殊要求，逐一核实并确认；（2）用餐时地陪应引导游客进餐厅入座，介绍餐厅饭菜的特色，酒水类别等；（3）向领队告之用餐地点及餐后全团出发时间；（4）用餐过程中，地陪要巡视用餐情况，并监督、检查餐厅是否按标准提供服务；（5）用餐后，地陪应严格按实际用餐人数、标准。饮用酒水数量，如实填写《餐饮费结算单》与餐厅结帐。

50、旅游者若提出要求拜会政府有关单位时，地陪应做哪些工作？地陪导游员应向客人了解会见的主题、参加人数、所需时间，是否赠送品。然后向旅行社汇报，如果可以安排会见，旅游者又没有翻译时，导游员可任译员前往。如果所送礼品，是我国海关纳税物品，见后由收礼单位出具证明，以便出境时由海关检验放行。

51、你在接待宗教旅游团时，应注意些什么问题？（1）弄清团员属于哪种宗教，如果是神职人员，应了解其在教会中的职位，以免在接待中发生差错

；（2）接待中要尊重他们的宗教信仰，习惯和戒律；（3）对他的参观、礼交。生活方面的活动应早准备。认真落实；（4）不要向他们宣传无神论，避免涉及有关宗教问题的争论、更不要把宗教与政治、国家之间的问题混在一起。随意评论；（5）如果他们在群众中散发宗教宣传品，导游员应加以劝阻。

52、当天的旅游节目已完成，旅游车正在返回住地途中，地陪应做好哪些工作？（1）回顾当天活动，可做补充讲解，并回答游客的询问；（2）沿途风光导游；（3）宣布次日活动日程，预报晚上或次日活动安排。出发时间和集合地点；（4）提醒游客带好随身物品，地陪应先下车，照顾游客下车，再向他们告别；

53、旅游者对旅行社的接待工作不满意，你做为地陪导游员应持什么态度？（1）虚心听取游客意见，并做记录；（2）迅速地向旅行社汇报查明情况；（3）耐心地做些解释工作，实事求是的处理。

54、旅游者对旅游服务质量不满意，要求投诉。请问赔偿请求书应写明哪些事项？（1）被投诉旅行社的名称和导游员的姓名；（2）请求人的姓名、国籍、性别、年龄、职业及团队名称、地址、电话；

55、旅游团已结束在本市的参观游览。你做为一名地陪导游员应做好哪些送行前的准备工作？（1）核实交通票据。如有变更，应请内勤通知下一站，以免造成漏接；若是离境机票，应提前72时确认；若是国内继续旅游，应提前60小时确认机票；（2）商定出行时间，确定地陪、全陪、领队与行李员四方交接行李的时间和地点，做好组织工作。

上一页 [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] ... 下一页 >>

56、你作为一名地陪导游员，离店服务应做好哪些工作？（1）集中交运行李，地陪应与领队、全陪共同确认行车的件

数，检查是否上锁、捆扎牢固。有无破损。然后交给行员，填写行李托运卡（2）办理退房手续。地陪应在中午12点以前，晚上18点以前办完退房手续；（3）集合登车。出发前应询问旅游者与饭店帐目是否结清，提醒旅游者有无遗落物品，请将房间钥匙交回服务台；（4）检查自己的物品是否有旅客的物品，如果有的话及时归还。集合游客上车。入座后，地陪应仔细清点人数。到齐后。再次提醒游客检查随身物品有无遗漏。

57、送行服务中的至送词的内容包括哪几个方面？（1）回顾游览活动，感谢大家合作（2）表达方值和借别之情；（3）诚恳征求游客对接待工作的意见和建议；（4）若在旅游活动中；有不顺利或在旅游服务中有不尽人意之处，导游借此机会向游客致歉（5）表达美好的祝愿。

58、在送旅游团去机场、火车站、码头时，导游员带团抵达上述地点产在时间上有规定吗？有规定。地陪导游员带团到机场、火车站、码头必须留出充裕的时间办理有关手续。具体规定是：（1）乘出境或去沿海城市的航班，应提前2小时抵达机场；（2）乘国内航班应提前1.5小时抵达机场（3）乘火车、轮船应提前1小时到达火车站或码头。

59、你是一名地陪导游员，在送一旅游团乘飞机离开本市时，请问你何时可以离开机场？（1）在送出境团时，当旅游团进入隔离区后地陪方可离开；（2）在送国内航班旅游团时，需在飞机起飞后。地陪才可离开。

60、你是一外地陪，当你在接待一个旅游团工作全部结束后，应做哪些善后工作？（1）认真填写《陪同小结》（2）实事求是的回报接团情况。涉及旅游者的意见和建议，力求引用原话。并注明旅游者的身份。（3）填写有关接待和财务结算表格。连同各种单据、按持计划、

活动日程表及工作小结交有关人员。并到财务部门结清帐目；

(4) 妥善处理好旅游团的遗留问题。如有客人遗忘物品，应设法尽快归还客人

(5) 接团若发生重大事故，要整理文字资料向接待社汇报。

61、根据旅行社办理旅游意外保险暂行规定；我国保险赔偿、赔付范围包括哪些？

(1) 人身伤亡、急性病死亡一起的赔偿；

(2) 受伤和急性病治疗指出的医疗费；

(3) 死亡处理和遗体遣返所需费用；

(4) 旅游者所携带的行李物品丢失、损坏或被盗所需的赔偿；

(5) 第三者责任引起的赔偿。

62、我国保险公司对哪些疾病事故不予赔偿？根据我国保险公司的规定、旅游者在旅游过程中凡属慢性病。传染病、分娩等及因此为疾病实施手术住院治疗以致死亡，保险公司都不予赔偿。

上一页 [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] ... 下一页 >>

## 二、导游特殊问题处理及应变能力问题

1、由于客观原因，旅游团要提前离开某地。地陪导游员应做好哪些工作？

(1) 尽量抓紧时间，将计划内的参观游览安排完成。若有困难，地陪应有应变计划，突出本地最具代表性。最具特色的旅游景点，使旅游者对本地旅游景观有一个基本的了解；

(2) 向旅行社报告与饭店车队联系，及时办理退房、退餐。退车事宜。

(3) 及时通知下一站，做好变更接待计划安排。

2、地陪导游员应如何防止漏接事件发生，

(1) 认真阅读接待计划，对旅游团抵达的日期、时间和接站地点等要亲自核实清楚；

(2) 核实交通工具到达的准确时间。

(3) 提前半小时到达接站地点，等候团队的到来。

3、地陪按计划 and 预定时间到机场接一个日本旅游团，可是没有接到这个团。你做为地陪应如何处理

(1) 立即与旅行社联系，查明原因；

(2) 如果推迟时间不长，地

陪可留在机场等候。（3）如果推迟时间较长，地陪应按旅行处的安排、重新落实接待事宜。

4、如果发生了错接事故，应如何处理？如果错接发生在同一家旅行社接待的两个旅行团时，经旅行社同意，地陪可不再交换旅游团，但全陪应交换旅游团，并向游客致歉，如果错接的是另一家旅行社的团时，地陪和全陪应立即向旅行社汇报，设法尽快交换旅游团，并向旅游者说明情况并致歉。

5、何谓误机事故？应怎样处理？由于某种原因或旅行社工作失误造成旅行团没有按原定班次离开本地区而导致暂时性的滞留叫误机。游客乘近班次离开本站或者采取包机和其他交通工具前往下一站。

6、如何防止误机事故发生？（1）地陪和全陪应提前做好离站交通票据的落实工作，核对并确认日期、班次、时间、目的地等。带团期间要随时与旅行社联系，询问班次有无变化；（2）临行前，不安排旅游团到范围广、地域复杂的景点参观游览，不安排团队到热闹的地方购物或自由活动；（3）安排充裕的时间去机场，保证旅游团按规定时间到达离站地点，按时登机。

7、你带一新加坡教育界旅游团。突然团员李女士跑过来对你说，她的护照丢失，你做地陪如何处理？（1）安慰李女士，请其仔细回忆可能丢失地点，积极协助寻找，（2）确认丢失后，办理手续如下：A根据李女士申请，由旅行社出具证明；B持证明到当地公安机关报失，由公安机关出具证明；C持公安机关证明和李女士照片到新加坡驻华使、领馆补办新护照；D领到新护照后再到我国公安机关办理签证明手续；（3）费用由李女士自理

8、一名法国游客在我国旅游期间所带财物被盗。导游应如何处理？（1）确认被盗后，应立即报告旅行社，公安机关和保险

公司，协助查找线索，力争破案；（2）若找不回被盗物品，导游应协助失主持旅行社出具的证明到当地公安机关开具失窃证明书，以便回国出关查验或保险公司索赔；（3）安慰失主，缓解他的不快情绪。

9、在千山旅行创览中发现有一名游客走失，你做为地陪应如何处理？（1）了解情况，迅速寻找。一般情况下是由全陪和领队带人分道去寻找，地陪带领其他游客继续游览；（2）向千山风景区和当地公安派出所报告，请求援助；（3）向旅行社报告，必要时向公安机关报案；（4）与饭店联系。询问走失者是否已回到下榻饭店；（5）若是未找到旅游团可按计划时往返住地，导游可与领队、全陪商量留下两个人继续寻找，待找到后可搭乘其它车辆返回宾馆；（6）做好善后工作，找到走失者后，导游要问清走失原因。如属于导游责任，地陪应向走失者道歉，责任在走失者，应对其安慰，提醒以后注意。

10、你作为一名地陪应如何防止游客走失？（1）多做提醒工作，让游客记住接待社的名称、旅游车车号、标志、下榻饭店名称，电话，最好戴上店徽或社徽。团体游览时，提醒大家不要走散，自由活动时，不要走得太远，不要太晚回饭店，不要去热闹拥挤秩序乱的地方；（2）做好各项安排的预报。地陪要报告一天的行程。上下午游览点及吃中、晚餐的餐厅名称、地址、到景点后在景区景点示意图前，地陪应讲清旅游路线，所需时间。旅行车停车地点、强调集合时间和地点；（3）导游员从始至终要与旅游者在一起。并经常清点人数；（4）地陪、全陪和领队要密切配合，全陪、领队应主动负责断后工作；（5）导游员要以高超的导游技巧和丰富的讲解内容吸引旅游者。上一頁 [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] ...

下一页 >> 11、旅游者患一般疾病，地陪应如何处理？（1）劝其及早就医。并多休息、必要时陪他去医院；（2）关心病情，安排好患者的用餐；（3）禁止导游擅自给患者用药（4）说明看病的费用自理。 12、旅游者患重病，导游应如何处理？（1）导游应采取果断措施，请领队或其亲属陪同，立即送往医院抢救，通知旅行社派人协助。地陪继续随团旅游；（2）在抢救过程中，领队或患者亲属应在场，如家属不到，一切按驻华使、领馆的书面意见处理，导游应不时去医院看望。慰问；（3）患者转危为安但需住院治疗时，导游应帮助办理分离签证、延期签证、交通票据分离以及出院、回国手续；（4）有关诊断、抢救、治疗的书面材料，导游应复印带回旅行社存档；（5）患者住院、治疗费用自理，未享受到的综合服务费按规定退还本人，患者亲属在华费用自理。 13、有一位外国籍旅游者死于卫生间，地陪应如何处理？如果不能确定是遇害还是因病已死或休克、假死、导游员应按下列步骤处理：（1）立即拨打120，实施紧急抢救；（2）拨打110报警，保护好现场；（3）立即通知旅行社并通过旅行社报告外事部门公安机关、保险公司、并应报该国驻华使、领馆有关负责人到达现场；（4）导游员应稳定其他旅游者的情绪，继续做好接待工作；（5）如需解剖、火化，应由死者亲属或使领馆官员或领队签字后进行；（6）死者遗物应理出清单，一式两份遗物由亲属、领队带回；（7）无论是遗体火化，遗体灵柩运回，都应经我方防疫机关检疫后，发给出境许可证出境；（8）抢救过程中的文字记录。抢救报告、死亡证明书、灵柩（骨灰）运输出境许可证等应有主治医师和有关部门签章后复印交给死者亲属、领队和

旅行社保存；（9）写出事故报告，存档。

14、有一位英国传教士在我国旅游期间散发宗教宣传品，你作为一名地陪应如何面对此事？（1）一定要予以劝阻，并向他指出不经我国宗教团体邀请和允许不得在我国境内散发宣传品；（2）不听劝阻并有明显破坏活动者应迅速报告公安机关处理。

15、你带旅游团在回程途中遭遇车祸，部分游客受伤，地陪应如何处理？（1）立即抢救伤员，由全陪或领队陪同送往就近医院；（2）及时报警，严格保护现场；（3）报告旅行社，并通知有关单位（上级主管部门、外事部门等）负责人和保险公司赶赴现场处理；（4）做好团内其他游客的安抚工作，组织他们继续观参游览；（5）最好与领队联署写出事故书面报告。

16、在你带团游览过程中，如果发生坏人抢劫旅游者，对他们行凶时，地陪应怎样去做？（1）导游员要挺身而出，保护旅游者的人身、财产安全；（2）立即报警、报告旅行社、派人支援（3）安定旅游者情绪，继续参观游览；（4）协助有关部门做好善后工作，并应力争做好防范工作；（5）写出事故报告。

17、旅游团中部分旅客因食用了海产品出现呕吐腹泄、乏力、昏迷症状。导游员应如何处理？如何预防？这是食物中毒产生的急性肠炎症状，如果抢救不及时，将会有生命危险。导游员应该：（1）立即设法催吐，并让患者多喝水以加速排泄，缓解毒性；（2）立即将患者送往医院抢救治疗，请医生开具诊断证明；（3）立即报告旅行社并追究供餐单位的责任。预防办法是：A定点餐厅就餐。B告诉游客不要在小摊上购买食物C若餐厅提供的食物不卫生，应要求餐厅负责人出面道歉。

18、用餐前2小时，有四位游客向你提出将中餐换成西餐，应如何处理？按照

惯例。如果在用餐前3小时擅自换餐，导游应尽量与餐厅联系，给予满足；按有关规定办理。在接近用餐时提出换餐，导游一般不应接受要求，但应做好解释工作。如果游客们坚持换餐；可以告诉他们根据规定，西餐费用自理，中餐费用不退。

19、有一位日本旅游者在乘国际航班来华途中丢失了行李，导游员应该如何处理？（1）导游员应详细了解情况，协助查找线索，帮助他解决因丢失行李而造成的生活不便；（2）如找不回行李，应旅行社出具证明，到有关部门去办理索赔手续。

20、旅游者要求调换房间，地陪应如何处理？首先应问清是什么原因要求调房，如果是旅行社提供的房间低于合同标准，旅行社应给予调换。确有困难调不了时，应说明原因，并提供补偿。如果是房门卫生设施、卫生条件不良应要求饭店修理和改善，如有空房给予调换；并向游客致歉。但是，游客要求往高于合同标准的客房，如有可以满足，但游客要交付原订饭店损失费和房费差价。

21、有一位游客的亲人要随团活动，导游员如何处理？（1）需征得领队和旅游团成员的同意；（2）与旅行社联系，如同意可到旅行社办理入团手续。出示证件、填写表格、交纳费用。（3）若是外交官员，应请示旅行社及有关部门的同意。若是记者，一般应婉拒。经请示获准后，方可入团。

22、一位澳大利亚旅游者明早离境回国，他委托你将一个密封的木匣转交其亲友，你作为地陪，应如何处理？（1）必须问清本匣中装有何物，并请旅游者打开。若是贵重物品、食品等一般要婉拒；（2）若是一般物品，导游又无法推脱时。应请旅游者写委托书说明物品名称、数量、当面点清、签字并留下详细地址和电话。收件人收到后，要写收条、签章。旅行社应将上

述情况通知委托人。委托书和收条要由旅行社一并保存待查。

23、你带一法国高中生旅游团游览丹东市境内的凤凰山。刚刚走下“老牛背”，导游发现一游客不幸摔伤，造成小腿骨折，请问你如何处理？（1）发生骨折，一般分内伤、外伤两种情况。导游应采取现场紧急救护。办法是：止血（手压法、加压包扎法、止血带法）、包扎（清洗伤口，包扎松紧适度）、上夹板（固定两端关节，避免转动骨折肢体）；（2）及时送医院救治。保存好诊断书。医疗费用清单。以备向保险公司索赔；（3）报告旅行社，并写出事故报告。

24、一个台湾旅游团在桂林因飞机失事遇难。台方提出：（1）将遗体运回台湾或将死者土葬在大陆；（2）为死者举行宗教仪式以示悼念。你作为地陪，怎样回答他们的要求！（1）在大陆旅游中不幸死亡的游客可在当地火化，将骨灰带回台湾，也可以将其遗体运回台湾；（2）我国实行殡葬改革，提倡火葬。因此对方要求土葬，我方可以婉言拒绝；（3）为了做好对台工作和从礼节上的考虑，我方可同意对方为死难者举行一次简单的宗教仪式或追悼仪式。

25、导游员发现外国旅游者与中国人有不正当交往情况时，你应该怎么办？导游人员在带团过程中，如果发现有人企图利用游华之机与个别中国人或在华外国人勾结，窃取我国机密和经济情报，走私贩毒、盗卖文物、贩卖黄色音像制品。卖淫嫖娼等犯罪活动，应立即汇报旅行社并通知公安机关查明罪责，严肃处理。

上一页 [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] ... 下一页 >>

26、由于天气原因去上海的飞机不能按时起飞，推迟到晚上。但晚上十点机场宣布取消当日航班。各国外宾情绪低落，对你大吵大闹十分不满，在这种情况下，他陪应如何处理？

(1) 地陪应向旅游者道歉并说明这是由于天气原因造成的，请旅游者能给予谅解，稳定游客情绪；(2) 立即问清第二天飞机时间、班次，并安排行李等事项；(3) 尽快解决游客的食宿问题；(4) 通知游客第二天起床。早餐、行李及发车时间、地点；(5) 通过旅行社计调部门通知下一站。

27、一位日本旅游团离开大连时，一游客在抵达火车站后，突然找到你说，他发现自己的照像机变焦镜头不见了，又记不清丢在何处，该团明早抵京后，当晚就要回国，你作为地陪导游员应如何处理此事？(1) 安慰日本客人；(2) 让客人回忆最后使用该镜头的时间、地点(3) 立即返回汽车上查找或贵客休息处查找；(4) 打电话向下榻宾馆客房部寻找；(5) 留下客人的姓名、详细地址和电话，以备找到后返还给失主；(6) 客人走后，如找到，可通过马上去京的其他团队导游员设法代转给客人，如果时间不允许旅行社应设法在近期内转给外宾或邮去；(7) 如果没有找到，应给客人去信致歉。

28、部分游客提出不想随团去福陵参观，而想去中街购物，遇到这种情况，你如何处理？(1) 应尽量动员他们随团去参观，并介绍福陵的新变化；(2) 若游客仍坚持自己意见，可争得领队、全陪意见先送他们去中街，并告之集合时间、地点，以便返程时接他们回宾馆，并把自己的联系方式告诉他们以便随时联系；(3) 最好能留全陪带队，随他们去购物，以确保安全。

29、地陪在团队游览中，如遇到游客晕车或中暑，如何处理？(1) 在游览前。导游应了解游客中有晕车的情况，事先通知他们服晕车药，并劝告他们少进食，上车后应照顾他们尽量坐在车的前部，靠车窗的位置，以防止晕车，如已发生晕车就应让患者勒紧裤带，

防止内脏震动加重病情。同时与司机联系，求得他的协助。

(2) 导游员应尽量减少旅游者在太阳下曝晒，让他们带好遮阳伞，注意多休息，喝一些清凉饮料，以防中暑，如发现中暑者，团队中如有医务人员，应就地抢救。如无医生，应在游客的协助下把患者抬到阴凉处，做些力所能及的抢救工作，让患者平卧。解开衣裤、全身放松，在领队或家属的陪同下服用十滴水、仁丹或其他防暑药物。如患者处于昏迷不醒状态，则应立即送往就近医院抢救。

30、导游员陪团在五爱市场购物时，由于人多拥挤一位游客突然发现自己身上的钱包不见了，这时导游员应如何处理？(1) 分析钱包丢失的时间、地点。如罪犯还没有逃走，应带领其他游客将其捉拿归案，扭送公安机关；(2) 如犯罪分子已经逃脱，应让游客回忆犯罪嫌疑人的特征，向当地公安机关报案，告之事情发生的经过、时间、地点、作案人的特征，并将受害人的姓名、单位、电话及钱包的样式，钱物数量讲清，以便破案时联系；(3) 及时向旅行社汇报，迅速写出事故报告；(4) 做好善后工作，安抚受害者以及其他旅游者。

31、一韩国旅游团抵达桃仙机场的时间是8点，地陪导游员早7点半派游车前去接团，由于正值车辆高峰，又遇前方发生交通塞车，无法急驶，导游抵达机场时已8点40分，请问地陪导游员应如何处理？(1) 导游员应诚恳地向旅游者赔礼道歉；(2) 实事求是地说明交通情况；(3) 热情主动做好导游服务工作，以取得游客的谅解。

32、为了丰富晚间文化生活，地陪导游员决定陪旅游团去虎滩乐园参观灯展，有四位游客提出不去在宾馆里打麻将；赢点钱，对此，导游员是否可以给予满足？应耐心向这部分游客做宣传解释工作，说明打麻将赢钱是属

于赌博行为，这在中国是法律所不允许的，使游客放弃不健康的活动，随团一起去参观丰富多彩的灯展。

33、地陪导游员上午十点去大连周水子机场接团，到达机场后得知该航班飞机晚点四个小时，地陪应如何处理？（1）立即向机场询问处查询该航班晚点的时间、原因，确认后地陪应重新安排接待事宜；（2）通知旅行社，变更餐饮、入住宾馆时间，告诉旅游车司机飞机抵达的时间和接站车辆会点做准备工作；（3）由于飞机晚点，必须调整下午和晚上的活动安排。并对修改事宜做好落实工作。

34、如何防止错接旅游团的事？（1）导游员应加强工作的责任心，提前半小时到达出站口等待；（2）地陪应站在明显的位置高举社旗和接站牌。以便领队或旅游者前来联系；（3）地陪也应主动从旅游者的民族特征、衣着、组团社的徽记等分析判断上全询问，认找旅游团；（4）接团时应认真核实旅游团来自哪个国或地区、组团社名称。领队及全陪或旅游者姓名，国际代号、人数等。

35、一朝鲜旅游团来华旅游，抵达丹东车站后。发现自己的行李丢失，地陪导游员应如何处理？（1）海外旅游者的行李在旅途中丢失，不是导游员的责任，但应帮助旅游者找回行李；（2）主动领游客到车站失物招领处办理行李丢失手续，说清行李的件数、大小、标准、特征等填写失物登记表，并将在丹东下榻饭店名称和电话号码告之以便联系；（3）如果找到行李，导游员应设法将行李交还失主。如果行李确实丢失，失主可待车票、托运行李单向丹东火车站索赔。

36、地陪从桃仙机场接一旅游团抵达凤凰饭店后，发现一旅游者没有拿到他的行李，这时你怎么办？（1）应在旅游团住房内寻找，是否是行李员送错了房间或是本团客人拿错了

行李；（2）如果找不到立即与旅行社行李员和饭店行李员联系查清原因；（3）如仍未找到，他陪应向旅行社汇报，请示处理办法（4）如果是旅行社的原因，请失主填写一份丢失行李物品及全部清单、地陪写一份情况说明，由旅行社向保险公司申请索赔（5）地陪应写出书面事故报告存档。

37、导游人员应采取哪些措施，防止治安事故的发生？（1）出入房间锁好门，不要将房间号随便告诉陌生人；更不要让陌生人进入自己的房间。尤其是夜间更不可冒然开门（2）导游员应建议旅游者将贵重财物存入饭店的保险柜，不要随身携带或放在房间里；（3）离开游览车时，导游员提醒游客不要把证件或贵重物品，遗留在车内，游客下车后，导游应提醒司机将东西锁好，关好车窗；（4）在游览过程中导游要始终和旅游者在一起，注意观察周围情况，经常清点人数；（5）旅游车行驶途中，不得停车让无关人员上车。若有不明身份者拦车，导游应提醒司机不要停车。

38、由于遇到暴风雪，机场关闭，旅游团需要延长在本市继续游览一天，请问导游员如何处理？（1）向旅行社汇报。重新安排该旅游团的用餐、住店。用车等事项；（2）调整接待计划，酌情增加旅游景点，适当延长主要景点的游览时间，晚上安排文娱活动，使游客更加尽兴。（3）及时与机场联系，尽早将旅游团送走。

39、你接待一俄罗斯旅游团，按计划今晚将去大戏院观看舞剧“黑桃皇后”。部分游客要求去大戏院观看京剧“玉堂春”，你如何处理”？（1）如果时间允许，可请旅行社给予调换；（2）如果无法安排，导游员要耐心解释，明确告之剧票已订好，不能退换；请他们谅解。若这部分游客坚持看京戏，导游员应协助他们退票，但费用自

理；（3）与司机商量，如果顺路，尽量为少数旅游者提供方便。如果是两个不同方向，则应为他们安排车辆，但费用自理。

40、一美国旅游者要求地陪导游员陪他们购买中国的“景泰兰”、“唐三彩”、“古玩”，回国送给亲朋好友。访问你应如何对？（1）一导游员可以带他们到涉外指定的文物、工艺品商店去购买；（2）买妥物品后要提醒他们保存好发货票。不要把物品上的火漆印弄掉。以便出关时海关查验。

[11] [12] [13] [14] [15] [16] [17] [18] 下一页 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)