

导游员的工作礼仪 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/234/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_91_98_E7_c34_234634.htm 这个针对导游的工作过程,如果是已经熟识的朋友另当别论。(一)在餐厅先请别人入座,不要大列列地自己坐下来先.不要替客人倒酒.西方人没有劝酒的习惯,你并不知道别人是否喜欢喝或是愿意喝多少,让服务生去做或是请别人先倒.喝啤酒的时候不要去舔泡沫,不管喝茶还是喝酒都不要兹兹的出声.不要用茶水或是酒来洗杯子,更不要把杯子里的酒水随便泼在地上.如果你觉得餐具不干净就让服务生换过.不要用餐具敲打碗碟.不要吸烟,也不要吧香烟什么的拿出来摆在餐桌上.对服务生要有礼貌,不要对客人很客气但是却对服务生很粗暴,不要相隔很远的距离就大声地呼喝.有些西方人餐前要祷告,这时候如果你不是基督徒你可以先离座,表示对别人和自己的尊重.上菜时如果你要给客人介绍菜品,最好是坐着,或者是距离比较远的距离,再或者是蹲在桌边,总之别把嘴凑得太近让人觉得恶心.用手掌而不是用手指来指点.西方人习惯分餐,导游在工作时也应该遵循这一点.餐前如果要祝酒要简单点,不要把身体前倾在桌上去给对面的人敬酒.也不要劝酒,第一巡不要把酒都干掉.吃东西的时候不要出声,嘴里有食物的时候不要说话,更不要嘴里还在吃手就伸出去取下一块.千万不要往别人碗碟里夹菜.喝汤一定要用公勺舀到自己碗里再喝,千万不要用自己的勺直接伸去汤碗里,更不要用筷子在汤里捞东西吃.喝汤时要用勺而不是直接端起碗来喝,同时绝对不要出声.如果中途要离座,记得把餐巾放在椅子上,那表示你还要回来,不要在桌上当众接打电话.不要在

桌上用牙签,更不要对着桌子打喷嚏,咳嗽,甚至是醒鼻涕.吃完后自己的碗碟里不要剩很多食物,不要抱怨说食物不好吃一类的.(二)在酒店 导游应先下车,让门僮去搀扶客人,自己先去CHECK IN.分房的时候要照顾老年人和带孩子的家长,尽量让他们的房间靠近电梯,如果是一家人则尽量让他们作邻居.向服务台了解清楚房间电话的使用办法,最好每个房间要两张卡.如果时间充裕,可以把自已的房号写在客人的房卡信封上.现在的团通常是地陪接团时就已经拿到房卡,这很有帮助.分房要迅速,不要让客人老是在大堂里等你.告诉客人你会在大堂等候一刻钟时间,如果任何房间有问题请立刻到大堂来找导游协助解决.同时把早餐开放时间,出行李时间,出发时间,酒店内的设施等等再说一次,如果房间里有收费的迷你吧一类的千万要说清楚.如果没有领队,你可以告诉客人给行李生的小费标准,不然你可能会很麻烦.如果和客人同乘一部电梯,应该先进去控制住电梯门方便客人,同时始终站在控制面板那一边,对自己团队的其他客人也要帮忙按下要去的楼层.如果是贵宾,你先下电梯后要面对客人,等门关好后再走.如果有事找客人尽量使用电话,如果非得去客人房间,那么不要随便进去,尽量简短,不要让客人在门口站太久.也最好不要随便让客人来你的房间,特别是年轻的异性.如果你真想那啥也可以先在大堂里作一下铺垫. 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