

北京导游口试题四 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/38/2021_2022__E5_8C_97_E4_BA_AC_E5_AF_BC_E6_c34_38615.htm

38、散客旅游与团队旅游的区别是什么? 答：1) 在旅游方式上包价旅游团队由旅行社或旅游中介机构提前安排,而散客旅游团队自行安排；2)

2) 在人数多少方面包价旅游团由10人以上的旅游者组成；散客旅游团队数少；3) 在服务内容方面包价旅游团队有组织按预定的行程计划进行旅游,散客旅游团队随意性很强,变化多,服务项目不固定,自由度大 4) 付款方式和价格方面包价旅游团队在出游前一次性支付全部或部分费用,即支付综合包价的形式散客旅游团队零星现付散客旅游服务难度大 39、在散客接待服务中,如果导游员没有接到客人怎么办 答：1) 询问机场或车站工作人员,确认本次航班列车的乘客确以全部下车或隔离区内确已没有出港旅客；2) 地陪在尽可能的范围内寻找至少20至30分钟；3) 与散客下榻饭店联系,查询是否已自行到饭店；4) 确实找不到应接的散客,与计调人员电话联系告知情况；5) 当确认迎接无望时,须经计调部门同意方可离开机场车站 40、在景点返回酒店途中,导游员应做哪些工作? 答：1) 回顾当天活动,回答提问,补充讲解；2) 风光导游；3) 宣布次日活动安排；4) 提醒注意事项,外出自由活动带上饭店的地址和电话号码；5) 安排叫早服务。 41、带团的要领是什么? 答：1) 确立在旅游团中的主导地位；2) 换位思考,宽以待客；3) 人性服务与细微服务；4) 树立良好形象 42、导游员如何确立在旅游团中的主导地位? 答：要真诚热情弥补导游人员自身的某些不足.树立威信,工作有序 43、导游人员

如何与领队合作共事? 答: 1) 尊重领队,主动争取配合; 2) 关心领队,支持领队的工作; 3) 坚持原则,避免正面公开冲突; 4) 技高一筹,掌握主动权; 5) 争取多数旅游者的理解和支持

44、导游人员处理与和作者的关系的最佳法是? 答: 1) 尊重合作者,与之建立良好的人与人之间的关系; 2) 善于向合作者学习,有事多请教; 3) 坚持原则,平等协商。

45、导游员应局备哪些心理品质? 答: 1) 良好的感知能力和观察能力,突出一个字; 2) 良好的注意能力; 3) 良好的意志品质 [1] [2] [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