

导游考试口试例题三及答案解析 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\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E8\\_80\\_83\\_E8\\_c34\\_38678.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/38/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E8_80_83_E8_c34_38678.htm)

三、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，具体说说包括哪些事宜？除此以外的地陪个人还应做好哪些准备工作？

- 1.核对日程安排表 当地接待社根据组团社旅游接待计划，安排该团在本地的参观游览活动日程，编制的日程表中详细注明日期、出发时间、游览项目、就餐时间、风味品尝、购物、晚间活动、自由活动时间以及会见等其他特殊项目。地陪应对以上各项与接待计划核实，如发现有出入应立即与本社有关人员联系，弄清情况后做必要的修订。
- 2.落实旅行车辆 与旅游汽车公司或车队联系，确认为该旅游团在本地提供交通服务车辆的车型（车型是否与旅游团人数相符合）、车牌号和司机姓名。
- 3.落实住房及用餐（1）.熟悉旅游团所住饭店的位置、概况、服务设施和服务项目；（2）.核实该团游客所住房间的数目、级别，是否含早餐等；（3）.与各有关餐厅联系，确认该团日程表上安排的每一次用餐情况，团号、人数、餐饮标准、日期、特殊要求等。
- 4.了解落实运送行李的安排情况
- 5.了解不熟悉景点的情况 对新的旅游景点或不熟悉的参观游览点，地陪应事先了解其概况，如开放时间、最佳游览路线、厕所位置等，以便游览活动顺利进行。
- 6.掌握联系电话 地陪应备齐并随身携带有关旅行社各部门、餐厅、饭店、车队、剧场、购物商店、组团人员、行李员和其他导游人员的电话、呼机和手机号码。
- 7.与全陪联系 如果是入境站，地陪应和该旅游团的全陪提前约定

接团的时间和地点。除此以外，地陪个人还应该做好其他准备工作。物质准备 上团前，按照该团游客人数领取导游图，门票结算单和费用，带好接待计划、导游证、胸卡、导游旗、接站牌等必备物品。语言和知识准备 1.根据接待计划上确定的参观游览项目，就翻译、导游的重点内容，做好外语和介绍资料的准备。 2.接待有专业要求的团队要做好相关专业知识、词汇的准备。 3.做好当前的热门话题、国内外重大新闻、游客可能感兴趣的话题等方面的准备。形象准备 导游人员的着装要符合本地区、本民族的着装习惯和导游人员的身份，衣着大方、整齐、简洁，要方便导游服务工作；佩戴首饰要适度；不浓妆艳抹，不用味道太浓的香水；上团时应将导游证书佩戴在正确位置。心理准备 1.准备面临艰苦复杂的工作 地陪在为接待旅游团做以上准备工作的同时，还要有充分的面临艰苦复杂工作的心理准备。不能只考虑到按规定的工作程序要求为游客提供热情服务的方面，还要有遇到问题，发生事故时应如何去面对、去处理，对需要特殊服务的游客应采取什么措施等各种思想准备。有了这些方面的心理准备，地陪就会做到遇事不慌，遇到问题也能妥善迅速的处理。 2.准备承受抱怨和投诉 导游工作手续繁杂，工作量很大。有时导游人员虽然已经尽其所能热情的为游客服务，但还会遇到一些游客的挑剔、抱怨和指责，甚至提出投诉，对于以上情况，地陪也要有足够的心理准备，要冷静、沉着地面对，无怨无悔地为游客服务。 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)