

导游服务技能第二章导游服务程序与内容 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_E6_9C_8D_E5_c34_38685.htm

1. 旅游团体是通过旅行社或旅游服务中介机构，采取支付综合包价或部分包价的方式，有组织地按预定行程计划进行旅游消费活动的旅游者群体。全陪、地陪和领队有合作公事的基础。他们有共同的工作对象同一团队的旅游者；有共同的工作任务执行该团队的旅游计划，为其安排落实各项旅游服务；有共同的努力目标组织好该团队旅游者的旅游活动。

2. 导游人员协作公事有以下几个方法：1) 要主动争取各方的配合2) 要尊重各方的权限和利益3) 要建立友情关系4) 要彼此尊重、相互学习、勇担责任。

*第一节 地方导游服务程序与内容 地陪的八个程序的任务

1. 地方导游服务程序是指地陪接受旅行社下达的旅游团接待任务起，到旅游团离开本地并做完善后工作为止的工作程序。接待计划是组团社委托各地方接待社组织落实旅游团活动的契约性安排，是导游人员了解该团基本情况和安排活动日程的主要依据。

一. 服务准备

1. 熟悉接待计划弄清：1) 组团社、联络人姓名、电话2) 客源地团社名、旅游团名、代号、电脑序号、收费标准、领队姓名3) 人员组成情况4) 旅游路线5) 交通工具6) 交通票据7) 特殊要求

2. 落实接待事宜：1) 核对活动日程表2) 落实旅行车辆3) 掌握联系电话4) 落实住房及用餐5) 了解落实运送行李的安排情况6) 了解不熟悉景点的情况。

3. 其他准备：物质准备；语言和知识准备；形象准备；心理准备。

二. 迎接服务

1. 抵达前安排：1) 确认抵达时间；2) 与司机联络；3) 提前迎

接；4) 再次核实；5) 联系行李员；6) 持标志迎接。2. 抵达后的服务：1) 认找旅行团2) 核实人数3) 集中清点行李4) 集合登车。3. 途中服务：1. 欢迎词（包括：1) 介绍所在旅行社、本人及司机欢迎客人光临本地2) 介绍自己的姓名及所属单位3) 介绍司机4) 简介日程安排，希望得到大家配合5) 表示提供服务的诚挚愿望6) 预祝旅游愉快顺利。）；2. 调整时间；3. 首次沿途导游（风光、风情、酒店）；4. 宣布集合、停车时间。三. 入住服务1) 协助办理入住手续，地陪要协助领队和全陪办理住店登记手续，请领队分发住房卡；2) 介绍饭店设施；3) 带旅游团用好第一餐；4) 宣布当日或次日的活动安排；5) 照顾行李进店；6) 确定叫早时间。四. 核对商定安排1. 提出小的修改或增加新的游览项目时：1) 及时反映，对合理有可能的尽力安排；2) 加收费用事先讲明；3) 无法满足的要解释说服。2. 与原日程不符且涉及规格：1) 一般婉拒2) 特殊，请示3) 3. 领队与地陪不符：1) 查明，分清责任；2) 说明或道歉。五. 旅游服务1. 出发前准备：1) 小旗、胸卡和票证；2) 督促司机3) 核实餐饮4) 提前10分钟到；5) 核实人数6) 提醒注意事项7) 准点登车2. 途中：1) 重申当日安排；2) 风光导游（翔实而准确；有提前量；内容确定；点到为止；勿虚；结合“面”；3) 游览景点；4) 活跃气氛。3. 景点：1) 注意事项（车特点和停、开时间；路线、游览时间、集合地点；参观注意事项；）；2) 背景；景点轮廓；实讲景点；有针对性；亦庄亦谐；）3) 防止走失；4. 综合知识导游5. 返程中工作：1) 回顾；2) 风光导游；3) 次日日程。六. 其它服务1. 社交：1) 宴请2) 会见3) 舞会2. 文娱：地陪始终陪同，提

醒防止走失 3 . 购物：定点；提醒；与游览穿插，与休息兼顾；与知识结合。 4 . 餐饮：提前核实；引导入座；提醒时间；监督； [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