

地方导游服务规程 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_9C_B0_E6_96_B9_E5_AF_BC_E6_c34_38752.htm 地陪导游服务是确保旅游团在当地顺利进行参观游览活动，并充分了解和感受参观游览对象的重要因素之一。

地方导游服务规程是指，地陪自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规范的工作程序。地陪迎前业务准备地陪应在旅游团抵达之前阅读接待计划和有关资料，了解该旅游团的服务项目和要求，重要事宜要做记录并弄清以下情况：

(1)计划签发单位（即国内组团社）、联络人姓名及电话号码、团队编号、保险号(2)客源地组团旅行社名称、旅游团名称、代号、电脑序号、国别、语言、收费标准和领队姓名；(3)组团人员的情况：人数、姓名、性别、国籍、职业、宗教信仰；(4)全程旅游路线、入出境地点；(5)所乘交通工具情况，抵离本地时所乘飞机（火车、轮船）的班次、时间和机场（火车、码头）名称；(6)掌握交通票据情况，包括：该团去下一站的交通票是否按计划订妥，有无变更以及更改后的落实情况；有无返程票；有无国内段国际机票；出境票的票种。(7)掌握特殊要求和注意事项,包括：该团在住房、用车、游览、用餐等方面是否有特殊要求；出面迎送、会见、宴请等礼遇；老弱病残需要特殊服务的客人；办理通行证地区的参观游览项的特殊要求机场税、机场建设费的付费方式。

地陪迎前物质准备 上团前，按该团旅游者人数领取导游图、门票结算单和费用，带好接待计划、导游证卡、导游旗、扩音器、接站牌等必备物品。地陪迎前知识准备(1)做好外语和

介绍资料的准备；(2)做好相关专业知识和词汇的准备；(3)当前的热门话题、国内外重大新闻、旅游者可能感兴趣的话题等方面的准备。

地陪迎前形象准备

- (1)导游人员的着装要符合导游人员的身份；
- (2)衣着要简洁、整齐、大方、自然、佩戴首饰要适度，不浓妆艳抹；
- (3)导游人员上团时，必须佩戴导游证。

地陪迎前心理准备

导游人员在接团前的心理准备主要有两个方面：

- (1)面临艰苦复杂工作的准备。
- (2)承受抱怨和投诉的准备。

地陪迎前落实接待事宜

- (1)落实旅行车辆：确认车辆的车型、车牌号、司机姓名；应帖的号或醒目的标记；与司机接头地点并告知活动日程和具体时间。
- (2)掌握联系电话
- (3)落实住房及用餐：熟悉旅游团所住饭店的位置、概况、服务设施和服务项目；客人所住房间的数量、级别、是否含早餐等；该团日程表上安排的每一次用餐的情况
- (4)了解落实运送行李的安排情况
- (5)熟悉旅游点的情况

[1] [2] [3] [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